



**CITTA' DI TORINO**

**DIVISIONE SERVIZI SOCIALI, SOCIO  
SANITARI, ABITATIVI E LAVORO**

**Area politiche Sociali**

## **CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

**FORMAZIONE PER OPERATORI SOCIO  
SANITARI E SOCIO EDUCATIVI  
EROGATA DALL'AGENZIA FORMATIVA  
DELLA CITTÀ DI TORINO (SFEP)**

**[www.comune.torino.it/sfep](http://www.comune.torino.it/sfep)**



**Marzo  
2020**

**[www.comune.torino.it/cartaqualita](http://www.comune.torino.it/cartaqualita)**

## FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il Comune di Torino, attraverso la Scuola Formazione Educazione Permanente (di seguito definita "SFEP"), si occupa di formazione nel campo delle professioni sociali e educative ovvero della formazione di coloro che operano nei servizi alla persona.

In particolare :

- gestisce le attività di formazione di base e riqualificazione per le professioni sociali, socio sanitarie e socio educative;
- gestisce attività di aggiornamento, formazione continua e ricerca per le professioni sociali, socio sanitarie e socio educative che operano nei servizi cittadini;
- monitora e controlla la formazione delle professioni socio sanitarie attuata nel territorio cittadino attraverso agenzie formative terze.

Predisporre e gestire anche azioni orientative specifiche per le diverse tipologie di utenti che si rivolgono a SFEP per informazioni sui corsi attivati/attivabili nell'ambito delle professioni di competenza e le relative modalità di accesso.

SFEP provvede inoltre alla costruzione e alla gestione di percorsi formativi richiesti da parti terze attraverso la stipulazione di apposite convenzioni.

## DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E DESTINATARI

Le principali tipologie di interventi formativi offerti da SFEP, destinate principalmente a operatori socio sanitari e socio educativi, sono:

- Qualificazione
- Specializzazione
- Riqualificazione professionale
- Formazione continua/permanente/ricerca per operatori in servizio
- Promozione culturale (seminari, convegni, scambi internazionali)
- Azioni di orientamento
- E-learning

La formazione viene erogata direttamente attraverso il personale SFEP o con insegnanti selezionati e referenziati. Tutto il personale docente possiede i titoli e le abilitazioni necessarie all'insegnamento.

Le attrezzature didattiche (compresi i sussidi audiovisivi e l'aula informatica) sono adeguate alla normativa vigente e alle esigenze formative specifiche.

La SFEP dispone, per le attività didattiche, delle seguenti aule:

- Aula Magna 88 posti per seminari e convegni, o 48 per attività formative
- 2 Aule di lezione 25 posti
- 2 Aule di lezione 20 posti
- 2 Auletto 10 posti
- 1 aula 28 posti
- 1 aula 45 posti
- Sala Polivalente 21 posti
- Laboratorio Informatica 25 posti
- Laboratorio Ergonomia 25 posti
- Laboratorio Multimediale 13 posti
- Biblioteca/Centro di documentazione
- Sala riunione 1
- Sala riunione 2

### Centro di documentazione - Biblioteca

SFEP dispone inoltre di un Centro di Documentazione con circa settemila volumi che raccoglie le tesi degli allievi della Scuola di Formazione per Educatori Professionali e quelle della Scuola Superiore di Servizio Sociale per Assistenti Sociali fino all'anno 2008, relazioni di tirocinio degli Operatori Socio Sanitari, atti di Congressi e Seminari, materiali audio e video.

In biblioteca sono presenti anche la "bacheca dell'orientamento" e la "bacheca offerte di lavoro" dove gli utenti possono reperire depliant e materiale informativo. Da apposite postazioni informatiche, è inoltre possibile consultare banche dati, con il supporto del personale addetto, che ha funzione di orientamento per la ricerca sia di percorsi formativi che di opportunità professionali.

Le modalità di accesso, consultazione e prestito d'uso sono normate da specifico regolamento, a disposizione del pubblico presso la sede e sul sito web:

[www.comune.torino.it/sfep](http://www.comune.torino.it/sfep)

## MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

Sul sito web [www.comune.torino.it/sfep](http://www.comune.torino.it/sfep) e presso la sede vengono fornite le istruzioni per l'iscrizione alle selezioni per l'ammissione ai corsi erogati da SFEP.

La formazione viene erogata nelle aule site al primo e secondo piano in via B. Cellini 14 a Torino, prive di barriere architettoniche.

Per fruire dei servizi di orientamento è necessario prenotarsi ai seguenti recapiti:

Telefono: **011 01128910/11**

E-mail: **[sfep@comune.torino.it](mailto:sfep@comune.torino.it)**

Sito web: **[www.comune.torino.it/sfep](http://www.comune.torino.it/sfep)**

Il Centro di Documentazione – Biblioteca è aperto dal lunedì al giovedì, dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 13.30 alle 15.30 previo appuntamento da concordarsi con l'addetta alla biblioteca al numero 011 01128929.

L'accesso alle bacheche dell'orientamento e delle domande/offerte di lavoro è libero ed è possibile nell'orario di apertura del servizio.

### COME ARRIVARE

<b>Con i mezzi pubblici</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– metro: fermata Dante o Carducci</li><li>– linea 1 - 35 - 47: capolinea Carducci</li><li>– linea 17 - 66: fermata Carducci</li><li>– linea 18: fermata Graf</li><li>– linea 34: fermata Molinette/Molinette est (a seconda della divisione)</li></ul>
<b>Con l'auto propria</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Parcheggio "Zona blu", sottozona B1</li><li>– Oltre corso Bramante (verso sud) parcheggio gratuito.</li></ul>
<b>In Taxi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Parcheggio taxi in corso Bramante 65 (piazza Carducci – 200 metri dalla sede)</li></ul>

## INFORMAZIONE E ASSISTENZA

Le informazioni generali, sulla selezione, ammissione e iscrizione ai corsi, possono essere reperite ai seguenti recapiti:

Modalità di accesso	Recapito	Orario
Di persona Telefonico Internet	011 01128910/11 sfep@comune.torino.it www.comune.torino.it/sfep Ufficio Informazioni, via B. Cellini 14 – 1° P	dal lunedì al giovedì 8.00 – 18.00 Venerdì 8.00 - 15.00

### Segnalazioni e reclami

Le Segnalazioni e i reclami devono essere formulati in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto comunicato. Ad eccezione dei questionari di gradimento non sono accettate comunicazioni anonime.

Le segnalazioni/reclami possono essere presentate:

- allo sportello di front office, utilizzando l'apposito modulo;
- per posta al seguente indirizzo: SFEP via B. Cellini 14 – 10126 Torino
- via e-mail all'indirizzo di posta elettronica: sfep@comune.torino.it
- attraverso lo sportello URP cittadino:

Entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo sarà fornita risposta scritta.

## STANDARD DI QUALITÀ

La SFEP, nel perseguire l'obiettivo di costante miglioramento dei servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori "standard" che quantificano e misurano il livello di qualità garantito nell'erogazione dei servizi.

Servizio	Aspetto di Qualità	Standard di Qualità
Publicazione sul web delle iniziative formative in aula Convocazione ai partecipanti delle iniziative formative in aula	Tempestività delle informazioni	La pubblicazione delle iniziative e la convocazione viene effettuata 7 gg. prima dell'inizio dell'attività formativa
Continuità del servizio erogato in aula	Ampiezza dell'offerta	Sono previsti 60 minuti di formazione continua senza interruzioni
La SFEP mette a disposizione il materiale didattico su supporto informatico o cartaceo	Ampiezza dell'offerta	I materiali devono essere forniti nel pieno rispetto dei tempi previsti nella programmazione
Rilascio attestati di frequenza	Tempestività del rilascio attestati	La SFEP rilascia gli attestati entro 7 gg. lavorativi dalla protocollazione della richiesta

Il Sistema Qualità per la gestione dei servizi di Formazione per Operatori Socio Sanitari e Socio Educativi erogata dall'agenzia formativa della Città di Torino (SFEP) è certificato ISO 9001. I risultati relativi al rispetto degli standard di qualità sono pubblicati sul Sito:

[www.comune.torino.it/cartaqualita](http://www.comune.torino.it/cartaqualita)