CARTA DEI SERVIZI

DI ORIENTAMENTO EDUCATIVO PER LA SCUOLA SECONDARIA DI II GRADO

A cura della
Direzione centrale lavoro, formazione, istruzione e famiglia
Servizio ricerca, apprendimento permanente e Fondo sociale europeo

REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

ORIENTAMENTO FVG

La *Carta dei Servizi* presenta la panoramica dei servizi di orientamento che la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia rivolge alle Scuole secondarie di primo grado (Istituti Comprensivi) e secondo grado, statali e paritarie, agli Enti di Istruzione e formazione professionale e ai CPIA del territorio, attraverso il Servizio Ricerca, Apprendimento Permanente e Fondo Sociale Europeo.

SOMMARIO

CONTESTO 4

IL PANORAMA NAZIONALE: GLI STANDARD E LE FUNZIONI DELL'ORIENTAMENTO 5
I SERVIZI PER L'ORIENTAMENTO DELLA REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA 7
I SERVIZI PER L'ORIENTAMENTO EDUCATIVO 8

STRUTTURE REGIONALI PER IL SOSTEGNO ALL'ORIENTAMENTO EDUCATIVO: MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI 9

IL PROGRAMMA DI INTERVENTO PER LE SCUOLE SECONDARIE DI II GRADO 12

A. ASSISTENZA TECNICA 13

B. PREVENZIONE E CONTRASTO DELLA DISPERSIONE SCOLASTICA 19

C. SUPPORTO ALLA FASE DI TRANSIZIONE TRA CICLI 23

D. INTERVENTI DI FORMAZIONE DEI/DELLE DOCENTI 30

APPENDICE 34

CONTATTI E SEDI 35
STRUMENTI PER L'ORIENTAMENTO ONLINE 37
WEB ISTITUZIONALE DELLA REGIONE FVG 37
L'ESPERTO RISPONDE 38
PLAN YOUR FUTURE: UNA PIATTAFORMA DIGITALE PER L'ORIENTAMENTO EDUCATIVO 39
STRUMENTI PER SUPPORTARE LE ATTIVITÀ DI ORIENTAMENTO 40
IN CLASSE 40
IN FAMIGLIA 42
PER L'AGGIORNAMENTO DEI DOCENTI E DEGLI OPERATORI DI ORIENTAMENTO 43
SOCIAL NETWORK 45
SUGGERIMENTI E RECLAMI 46
RIFERIMENTI NORMATIVI UE, NAZIONALI E REGIONALI 47
PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA DEI SERVIZI 50

CONTESTO

I rapidi cambiamenti economici, tecnologici e sociali stanno costringendo le persone ad affrontare numerose transizioni. Alle persone viene richiesto costantemente di "ri/costruirsi" in termini di competenze e capacità, aumentando il governo e la gestione attiva sulla propria esistenza.

In tale contesto è fondamentale garantire luoghi, esperienze e percorsi di apprendimento e di orientamento trasformativi e capacitanti.

La comunità di riferimento, insieme alla famiglia se presente, rappresentano un luogo ideale nel quale, grazie al confronto, alla valorizzazione delle differenze individuali, alla condivisione di idee e valori e al dialogo creativo, l'individuo ha la possibilità di sperimentare comportamenti proattivi, di apprendere nuove competenze, di sviluppare e maturare la capacità riflessiva e di aumentare conseguentemente il proprio capitale "identitario".

Riflettere sul sé, su ciò che sarebbe bene divenire e fare di sé all'interno di contesti comunitari strutturati facilita, infatti, nella persona, giovane o adulta, la gestione attiva della propria esistenza anche grazie ad una maggiore consapevolezza e capacità di lettura del contesto che la circonda e favorisce, attraverso percorsi formativi formali e non, l'acquisizione di adeguate capacità e competenze tecniche e trasversali per diventare un "talento" della comunità e quindi una reale risorsa per lo sviluppo della stessa.

In un contesto di comunità che apprende, l'orientamento assume una valenza più ampia e articolata:

- aiuta gli studenti a compiere scelte formative per i lavori futuri, previene l'abbandono scolastico, stimola giovani e adulti a raggiungere i livelli di competenze superiori e conduce le persone verso lavori dignitosi e sostenibili.
- fa riflettere le persone su sé stesse, sulle professioni e sulle carriere, stimola una maggiore consapevolezza sulla necessità di una integrazione tra i bisogni individuali di crescita dei singoli e le esigenze di sviluppo sostenibile dei territori

L'orientamento, quindi, oltre a favorire la crescita delle persone e può diventare anche un importante strumento per raggiungere gli obiettivi previsti da "Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile" e per contribuire in futuro allo sviluppo di un'economia verde, digitale e inclusiva di un intero territorio.

IL PANORAMA NAZIONALE: GLI STANDARD E LE FUNZIONI DELL'ORIENTAMENTO

La scuola è il luogo nel quale si acquisiscono le competenze orientative generali e trasversali. All'interno del contesto formativo si promuove un insegnamento che esalti il valore orientativo delle singole discipline (didattica orientativa). Inoltre, si pone attenzione a fornire agli studenti gli strumenti per affrontare esperienze specifiche di transizione, naturali di fine ciclo (scuola secondaria di primo e secondo grado) o situazioni di ri-orientamento. La scuola ha il compito di facilitare l'acquisizione di capacità di raccolta, analisi, sintesi e organizzazione autonoma delle informazioni orientative utili per la costruzione di un progetto formativo e professionale. Inoltre, supporta i giovani nello sviluppo della propria progettualità, nella capacità decisionale per affrontare i momenti di transizione e nell'acquisizione di competenze di gestione del proprio percorso futuro.

A livello nazionale, la Conferenza Unificata Governo-Regioni-Enti Locali ha approvato, nel novembre 2014, il documento "**Standard minimi dei servizi e delle competenze degli operatori di orientamento**", che fornisce una descrizione dettagliata delle funzioni orientative finalizzate alla realizzazione del diritto della persona all'orientamento lungo tutto il corso della vita nei diversi contesti (scuola, formazione superiore, formazione professionale, servizi per il lavoro e per l'inclusione sociale).

Il Documento sugli standard nazionali distingue cinque **funzioni dell'orientamento:** *educativa*, *informativa*, di accompagnamento a specifiche esperienze di *transizione*, di *consulenza orientativa* e di *sistema*.

Le funzioni dell'orientamento sono poi suddivise in specifiche *Aree di Attività (AdA),* che costituiscono l'unità minima di analisi dei servizi di orientamento che un sistema territoriale può erogare nei confronti dei diversi beneficiari.

Nella presente Carta dei Servizi sono considerate le Attività che attengono in modo specifico al contesto della Scuola, della formazione professionale e dei CPIA.

Per i servizi erogati, si adotta il concetto di **orientamento permanente**, inteso come "il processo *volto a facilitare la conoscenza di sé, del contesto formativo, occupazionale, sociale, culturale ed economico di riferimento, delle strategie messe in atto per relazionarsi ed interagire con tali realtà, al fine di favorire la maturazione e lo sviluppo delle competenze necessarie per definire o ridefinire autonomamente obiettivi personali e professionali adatti al contesto, elaborare o rielaborare un progetto di vita e di sostenere le scelte relative*".[1] Questo processo accompagna il pieno sviluppo della persona lungo l'arco della vita e si realizza nei contesti educativi, formativi e professionali in cui i cittadini vivono.

[1] Accordo tra Governo, Regioni ed Enti Locali, 20 dicembre 2012. "Definizione del sistema nazionale sull'orientamento permanente".

Nella **Legge 13 luglio 2015, n. 107** si sottolinea fortemente il valore dell'orientamento come strumento per prevenire la dispersione e l'abbandono scolastico e per favorire l'inserimento socio-occupazionale.
Secondo le previsioni della Legge, le **Istituzioni scolastiche** sono direttamente coinvolte nell'attuazione di un **sistema di orientamento permanente**, in sinergia con le risorse del territorio, per offrire a ogni persona l'opportunità di seguire un processo di sviluppo nel corso della vita[2].
Inoltre la medesima norma precisa che nel curriculum dello studente vengano raccolti tutti i dati utili ai fini dell'orientamento dello stesso e che debbano essere poste in essere specifiche iniziative per valorizzare il merito scolastico e i talenti e per supportare gli studenti di origine straniera.

[2] (Art. 1 c. 7 lett. s) le istituzioni scolastiche devono definire nel PTOF un sistema di orientamento e prevedere specifiche azioni di prevenzione e contrasto della dispersione scolastica.

I SERVIZI PER L'ORIENTAMENTO DELLA REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

La Regione Friuli Venezia Giulia ha una tradizione quarantennale in tema di orientamento, frutto di un'attenta pianificazione.

L'obiettivo dell'azione regionale è la costruzione sul territorio di un sistema integrato dei servizi di orientamento erogati dai soggetti pubblici e privati che operano nell'ambito dell'istruzione, della formazione e del lavoro. Per raggiungere tale obiettivo, la Regione attiva una programmazione triennale che contribuisce a definire gli standard essenziali dei servizi e pianificare gli interventi per lo sviluppo del sistema.

A tale riguardo, la Giunta regionale con la deliberazione n. 1012/2020 ha approvato il "**Programma unitario 2021-2023** degli interventi in materia di formazione e orientamento permanente della regione Friuli Venezia Giulia".

Il suddetto "Programma unitario" individua tre specifiche priorità di intervento, attraverso le quali l'Amministrazione regionale intende:

A. Potenziare le capacità dei cittadini di selezionare le migliori opportunità di studio e formazione rispetto alle proprie inclinazioni ed aspirazioni;

B. Rafforzare il ruolo e del valore aggiunto della formazione nello sviluppo dei settori trainanti dell'economia del Friuli Venezia Giulia;

C. Ampliare le opportunità di inserimento lavorativo di qualità e di inclusione sociale per quei soggetti che sono a maggiore rischio di esclusione sociale e dal mercato del lavoro.

Nel Programma unitario ad ogni priorità d'intervento sono associati gli obiettivi specifici e i relativi interventi che sarà necessario porre in essere nel triennio 2021-2023 per far sì che il Friuli Venezia Giulia diventi una *Learning region*[3] e l'orientamento permanente contribuisca a creare le condizioni affinché le persone possano vivere bene e possano cooperare attivamente con le istituzioni per la costruzione e per lo sviluppo di una comunità regionale inclusiva e solidale. L'orientamento in questa visione diviene uno strumento per la costruzione di una comunità che apprende, la quale, ricordiamo, è una condizione fondamentale per il progresso, l'innovazione, la partecipazione civile e lo sviluppo economico dei territori.

Il **Piano triennale delle attività di orientamento 2021-2023** (approvato con la Deliberazione della Giunta Regionale n. 1538/2021 del 8/10/2021) è il documento di programmazione attuativa del suddetto "Programma unitario", in particolare per quanto riguarda le priorità d'intervento A e C.

Sviluppa nel dettaglio l'Area tematica dell'orientamento educativo che viene descritta, nel dettaglio, nel presente documento.

Infine, il quadro normativo che interviene sugli aspetti legati all'orientamento educativo fa riferimento all'art. 28 della legge regionale 30 marzo 2018, n. 13, alla Legge Regionale del 21 luglio 2017, n. 27 e alla legge regionale 4 dicembre 2020, n. 24.

[3] Per un approfondimento sul tema delle Learning Region e Learning cities, v. http://www.unesco.it/it/ItaliaNellUnesco/Detail/192 e https://www.regione.fvg.it/rafvg/cms/RAFVG/formazione-lavoro/formazione/fondo-sociale-europeo/FOGLIA32/

I SERVIZI PER L'ORIENTAMENTO EDUCATIVO

Le **Strutture stabili di sostegno all'orientamento educativo (area friulana** e **area giuliana,** competenti per territorio) della Regione FVG hanno il compito di organizzare e di dare attuazione agli interventi previsti nell'area tematica "Istruzione" del Programma regionale per le attività di orientamento.
Le Strutture contribuiscono al potenziamento dell'offerta di servizi di orientamento, con l'obiettivo di supportare lo **sviluppo** di interventi efficaci e innovativi e di favorire **l'integrazione** dei servizi erogati dal sistema scolastico con gli altri interventi offerti dal territorio.

All'interno del sistema di orientamento, i Servizi Regionali rivestono un ruolo di terzietà rispetto agli altri attori, garantendo quindi l'erogazione di attività qualificate da parte di orientatori che agiscono ispirandosi ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità. Alle Istituzioni scolastiche, agli studenti e alle famiglie viene assicurato un servizio **specialistico, pubblico e gratuito.**

Gli interventi di orientamento, realizzati dalle Strutture, sono erogati seguendo gli **Standard minimi** dei servizi e delle competenze degli operatori di orientamento[4]. Sono garantiti a tutte le Istituzioni scolastiche e formative che ne facciano richiesta, nel rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di parità di trattamento.

In tale contesto, con il **progetto VISION** (**V**alutazione **I**ntegrata dei **S**ervizi e degli **I**nterventi di **O**rie**N**tamento), l'Amministrazione regionale ha inteso predisporre uno strumento di ricognizione dei servizi di orientamento realizzati all'interno delle scuole al fine di individuare azioni efficaci per contribuire a innalzare la qualità dei servizi e uniformare e standardizzare i rapporti di collaborazione tra l'Amministrazione regionale stessa e le istituzioni scolastiche di primo e secondo grado e gli enti di Formazione professionale.

[4] Accordo tra Governo, Regioni ed Enti Locali, 13 novembre 2014. "Standard minimi dei servizi e delle competenze degli operatori di orientamento".

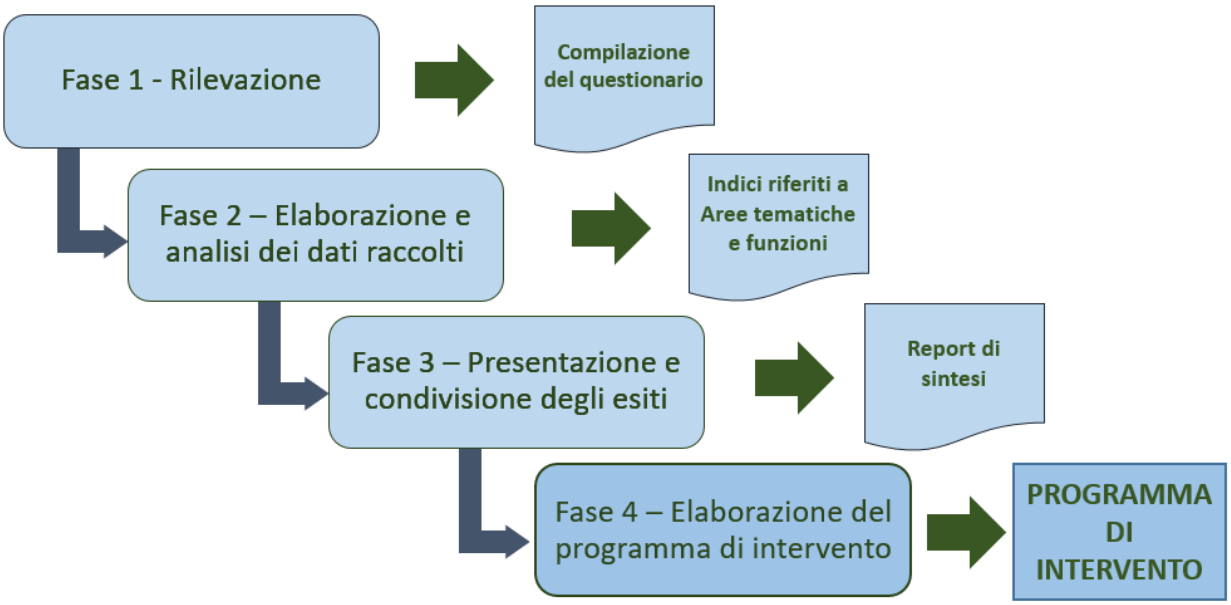
STRUTTURE REGIONALI PER IL SOSTEGNO ALL'ORIENTAMENTO EDUCATIVO: MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

Fase 1 – Rilevazione delle attività già in essere nella Scuola / Istituto

Prima di definire il programma di servizi di orientamento che viene offerto a ciascuna Istituzione scolastica e formativa, il personale regionale delle **Strutture stabili per il sostegno all'orientamento educativo** collabora con l'Istituzione, nella figura del Dirigente scolastico, del Direttore o di persona delegata, per effettuare una **ricognizione dei servizi** di orientamento realizzati dall'Istituzione e per individuare i settori di intervento nei quali si ritiene necessario o utile effettuare un potenziamento.

La ricognizione dell'offerta esistente e l'esame delle aree da sviluppare, viene realizzata attraverso lo strumento **VISION**[5], che prevede la compilazione di un'intervista strutturata, a cura del Dirigente, in collaborazione con il personale delle Strutture regionali.

Nel seguente grafico vengono sintetizzate le fasi di cui si compone l'iter procedurale di Vision:



[5] Valutazione Integrata dei Servizi e degli Interventi di Orientamento, Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, 2018. Lo strumento è stato sperimentato nel 2017 presso un gruppo pilota di istituzioni scolastiche, rappresentative delle realtà scolastiche di primo e di secondo grado della Regione.

L'intervista strutturata prevede l'analisi di quattro **Aree tematiche,** declinate in tre **Funzioni di orientamento:**

Aree tematiche:

A. **assistenza tecnica;**

B. **prevenzione e contrasto della dispersione scolastica;**

C. **supporto alla fase di transizione tra cicli;**

D. **interventi di formazione dei/delle docenti.**

In esito alla compilazione del questionario all'interno dell'intervista VISION, il personale regionale analizza e rielabora le informazioni, al fine di offrire al Dirigente/referente dell'Istituzione un "report" di dettaglio, che riassume le attività di orientamento erogate all'interno della Scuola, il grado di soddisfazione ad esse collegato, in una prospettiva di miglioramento.

Fase 2 – Elaborazione e analisi dei dati raccolti in riferimento ad Aree tematiche e Funzioni

Il questionario VISION compilato fornisce l'immagine dei servizi erogati, sotto forma di indicatori numerici e grafici relativi a ciascuna delle dodici dimensioni individuate (quattro aree tematiche, tre funzioni all'interno di ciascuna area tematica).

Fase 3 – Presentazione e condivisione degli esiti

Gli operatori delle **Strutture regionali di sostegno all'orientamento educativo** presentano al Dirigente che ha compilato l'intervista un **report dettagliato** che contiene informazioni sulla situazione dei servizi esistenti e sui fabbisogni emersi. Contestualmente, gli operatori illustrano al Dirigente/ai docenti referenti tutta la gamma dei servizi che la Scuola può ricevere gratuitamente dalle strutture regionali. In particolare, viene illustrata la presente Carta dei Servizi, al fine di individuare gli strumenti offerti dall'Amministrazione regionale.

Fase 4 – Elaborazione del programma di intervento

In relazione agli esiti della compilazione dello strumento VISION, gli operatori delle Strutture regionali di sostegno all'orientamento educativo affiancano il Dirigente o il gruppo dei docenti delegati, nella co-progettazione di un *Programma di intervento*, che può avere durata annuale o pluriennale, anche in relazione alla programmazione del PTOF della Scuola.

Il **Programma di intervento**[6] contiene una scheda descrittiva per ogni servizio richiesto dalla Scuola all'Amministrazione regionale, con riferimento a quanto previsto dalla carta dei Servizi.

[6] Gli interventi e i servizi proposti alle Istituzioni scolastiche inclusi nel progetto Vision tengono in considerazione quanto enunciato nel Piano nazionale di ripresa e resilienza – PNRR (D.L. 31 maggio 2021, n. 77 convertito nella L. 29 luglio 2021, n. 108). In

Vengono individuati, per ciascun servizio, i referenti e gli attori del sistema regionale che possono erogare il servizio scelto.

Nel Programma di intervento saranno definite inoltre le modalità di collaborazione tra l'istituzione scolastica e i servizi regionali, nell'ambito delle rispettive competenze. Saranno definite le tempistiche di intervento, facendo attenzione alle scadenze istituzionali.

particolare, la missione 4 "istruzione e ricerca" del programma, mira a rafforzare le condizioni per lo sviluppo di un'economia ad alta intensità di conoscenza, di competitività e di resilienza.

IL PROGRAMMA DI INTERVENTO PER LE SCUOLE SECONDARIE DI II GRADO

Il Programma di Intervento può avere durata **annuale o pluriennale** e ciascun servizio richiesto può essere specificato in riferimento a indicatori numerici (quantità di servizi erogati) e a risultati attesi (in termini quantitativi o qualitativi).
Nella tabella che segue sono riportati tutti i servizi disponibili, suddivisi per area tematica.

A. ASSISTENZA TECNICA

Codice	Servizio	Pagina
A.1	Assistenza tecnica alla predisposizione di un Piano di interventi di orientamento	14
A.2	Supporto allo sviluppo delle reti tra Scuole e Servizi	15
A.3	Monitoraggio e valutazione degli interventi di orientamento	16
A.4	Assistenza tecnica nella programmazione delle attività e nella co-progettazione dei PCTO	17
A.5	Assistenza tecnica nell'attivazione dei Tirocini estivi	18

B. PREVENZIONE E CONTRASTO DELLA DISPERSIONE SCOLASTICA

Codice	Servizio	Pagina
B.1	Supporto all'identificazione delle situazioni di disagio e attività di contrasto alla dispersione	20
B.2	Catalogo regionale dell'offerta orientativa. Percorsi di orientamento educativo per studenti	21
B.3	Consulenze di orientamento	22

C. SUPPORTO ALLA FASE DI TRANSIZIONE TRA CICLI

Codice	Servizio	Pagina
C.1	Interventi di Orientamento informativo rivolto a gruppi di studenti	24
C.2	Fornitura di materiali, guide informative e strumenti per l'Orientamento	26
C.3	Catalogo regionale dell'offerta orientativa. Percorsi di orientamento educativo per studenti	27
C.4	Consulenze di orientamento	28
C.5	Supporto alla realizzazione di percorsi PCTO (attivazione, attività informativa e Unità didattiche) e ospitalità presso le strutture regionali	29

D. INTERVENTI DI FORMAZIONE DEI/DELLE DOCENTI

Codice	Servizio	Pagina
D.1	Formazione di base per i nuovi docenti orientatori	31
D.2	Laboratori per docenti su tematiche attinenti l'orientamento	32
D.3	Catalogo regionale dell'offerta orientativa: Formazione per i docenti	33

A. ASSISTENZA TECNICA

Codice	Servizio
A.1	Assistenza tecnica alla predisposizione di un Piano di interventi di orientamento
A.2	Supporto allo sviluppo delle reti tra Scuole e Servizi
A.3	Monitoraggio e valutazione degli interventi di orientamento
A.4	Assistenza tecnica nella programmazione delle attività e nella co-progettazione dei PCTO
A.5	Assistenza tecnica nell'attivazione dei Tirocini estivi

SERVIZIO A.1 **IST01.1**	**Assistenza tecnica alla predisposizione di un Piano di interventi di orientamento**
Destinatari	Dirigenti scolastici e docenti incaricati
Descrizione	Gli interventi sono finalizzati ad implementare l'adesione delle istituzioni scolastiche al progetto Vision e ad incrementare la qualità dei servizi offerti. Assistenza tecnica per la programmazione delle attività di orientamento da inserire nel PTOF e definizione delle modalità di erogazione degli interventi di: 1. **Orientamento Educativo:** Analisi dei bisogni orientativi dello studente (con il docente / referente scolastico) e proposta di interventi miranti allo sviluppo di competenze orientative e di un progetto formativo e professionale futuro; 2. **Orientamento Informativo:** Progettazione di incontri di orientamento informativo per il gruppo classe, fornitura di materiali e strumenti predisposti dall'Amministrazione regionale, (v. sezione strumenti, pag. 40); 3. **Servizio di consulenza orientativa per gli studenti e le famiglie** Servizio di consulenza erogato presso il Centro di Orientamento Regionale o presso la Scuola; 4. **Formazione Docenti:** progettazione di attività di formazione.
Durata e modalità	L'attività viene realizzata mediante riunioni collettive o incontri individuali, in modalità a distanza o in presenza presso il COR o, ove possibile, presso la sede della Scuola. E' possibile concordare uno o più incontri all'inizio del triennio di programmazione e successivi incontri di revisione annuale del Programma di Intervento concordato con la Scuola.

SERVIZIO A.2 **IST01.2**	**Supporto allo sviluppo delle reti tra Scuole e Servizi**	
Destinatari		Dirigenti scolastici e docenti incaricati
Descrizione	Gli interventi sono finalizzati ad agevolare la costruzione di reti tra le Scuole e i servizi territoriali e ad incrementare la qualità dei percorsi educativi erogati agli studenti. Assistenza tecnica per il sostegno alla costruzione di reti territoriali di scuole e alla realizzazione dei relativi interventi per la condivisione di pratiche di orientamento educativo tra i docenti e/o gli operatori dei servizi e l'elaborazione di esperienze laboratoriali innovative. Gli interventi riguarderanno: - Individuazione e costruzione di processi e strumenti per favorire e migliorare la comunicazione tra gli attori delle reti al fine di favorire il coordinamento e l'integrazione dei servizi erogati ai cittadini, il miglioramento della qualità degli stessi e una più efficace gestione/pianificazione delle risorse economiche.	
Durata e modalità	L'attività viene realizzata mediante riunioni collettive o incontri individuali, in modalità a distanza o in presenza presso il COR o, ove possibile, presso la sede della Scuola.	

SERVIZIO A.3 **IST01**	**Monitoraggio e valutazione degli interventi di orientamento**
Destinatari	 Dirigente scolastico Docenti referenti per l'orientamento e/o tutte le discipline
Descrizione	L'Amministrazione regionale, in linea con le direttive europee in tema di orientamento, mette a disposizione delle istituzioni scolastiche e formative e degli operatori di orientamento del FVG **sistemi di monitoraggio** online, che permettono alle Scuole di perseguire le seguenti finalità: 1. **rileggere gli interventi** di orientamento realizzati, attraverso l'analisi di dati quantitativi e qualitativi; 2. fornire uno strumento per migliorare la **qualità dei servizi**; 3. sostenere le **scelte strategiche e operative** in materia di interventi di orientamento. Uno dei sistemi di monitoraggio proposti dall'Amministrazione si basa sulla raccolta di **questionari** rivolti ai ragazzi e ai docenti per la valutazione dell'efficacia degli interventi di orientamento educativo svolte in gruppo. Dall'analisi dei dati raccolti con i questionari, il sistema restituisce un **report sintetico**, descrittivo sia di un singolo intervento che di eventuale insieme di interventi tenuto presso la medesima Scuola o Ente formativo[7]. Altri strumenti online (acquisiti dalla Regione tramite licenza) possono essere messi a disposizione delle Scuole su richiesta.
Durata e modalità	1. Per ottenere: - le credenziali di accesso al sistema di monitoraggio (rilascio entro 1 settimana dalla richiesta) - assistenza tecnica - la predisposizione di Modelli / Questionari - la formazione all'uso del Sistema è necessario inviare una richiesta al Centro Risorse per l'orientamento e l'alta formazione (Regione FVG) email: cr.orientamento@regione.fvg.it. 2. Pagina di accesso al servizio: bit.ly/monitoraggioOrientaFVG. 3. Per gli insegnanti/operatori che gestiscono le rilevazioni sono previsti uno o più incontri di presentazione dello strumento e di formazione sull'utilizzo dei questionari.

7 Sistema di Monitoraggio delle Azioni di Orientamento (MAO). Per maggiori informazioni: bit.ly/monitoraggioOrientaFVG

SERVIZIO A.4 **IST01.1**	**Assistenza tecnica nella programmazione delle attività e nella co-progettazione dei PCTO**	
Destinatari	 	Dirigente scolastico Docenti referenti per l'orientamento e PCTO
Descrizione	La Regione eroga un'attività di supporto ai docenti e referenti per l'orientamento per la conoscenza dei Progetti dell'Amministrazione regionale dedicati ai PCTO e delle procedure di attivazione degli stessi. Attraverso il **Sistema Regionale dei PCTO la Regione propone la** sottoscrizione di una Convenzione, con l'obiettivo di creare una vasta rete di soggetti disponibili ad ospitare gli studenti e al contempo valorizzare e sistematizzare le esperienze di alternanza scuola lavoro già realizzate in passato sul territorio regionale.	
Durata e modalità	L'attività di supporto alla progettazione si realizza in uno o due incontri tra l'operatore regionale e il docente (individualmente o in piccolo gruppo). I contenuti delle attività vengono concordati nell'ambito del Programma di Intervento (v. pag. 9)	

SERVIZIO A.5 **IST02.4**	**Assistenza tecnica nell'attivazione dei Tirocini estivi**
Destinatari	 Dirigente scolastico Docenti referenti per l'orientamento e PCTO
Descrizione	Il tirocinio estivo è un'esperienza con finalità **formative e orientative**. Offre agli studenti la possibilità di arricchire il loro bagaglio di conoscenze, facilitare le scelte professionali future e accompagnarli nella transizione fra percorsi di studi e lavoro. Il tirocinio è attivabile nell'arco temporale di sospensione estiva delle attività didattiche, con una durata massima di 3 mesi. Il/la tirocinante deve aver compiuto i 15 anni di età. La norma di riferimento è rappresentata dal Regolamento per l'attivazione di tirocini extracurriculari ai sensi dell'art. 63 della L.R. 9 agosto 2005, n. 18 (Norme regionali per l'occupazione, la tutela e la qualità del lavoro), emanato con decreto del Presidente della Regione 57/2018, e modificato dal decreto del Presidente della Regione 18/2020. L'art. 4 comma 2 lett. f punto 2 del Regolamento prevede che **le scuole secondarie di secondo grado possano svolgere il ruolo di soggetto promotore dell'esperienza di tirocinio.** L'Amministrazione regionale, attraverso i Centri di Orientamento Regionali può prestare assistenza tecnica alle scuole per supportare i docenti nella conoscenza e nella promozione dello strumento dei tirocini estivi e delle procedure di attivazione.
Durata e modalità	L'Amministrazione regionale garantisce l'erogazione del servizio nei limiti delle risorse disponibili. I servizi vengono erogati con le modalità e i tempi definiti in base agli accordi presi tra la Scuola e il COR. Per approfondimenti: https://www.regione.fvg.it/rafvg/cms/RAFVG/istruzione-ricerca/studiare/FOGLIA228/

B. PREVENZIONE E CONTRASTO DELLA DISPERSIONE SCOLASTICA

Codice	Servizio
B.1	Supporto all'identificazione delle situazioni di disagio e attività di contrasto alla dispersione
B.2	Catalogo regionale dell'offerta orientativa. Percorsi di orientamento educativo per studenti
B.3	Consulenze di orientamento

SERVIZIO B.1 **IST03.8**	**Supporto all'identificazione delle situazioni di disagio e attività di contrasto alla dispersione**
Destinatari	Docenti referenti per l'orientamento, l'antidispersione, l'intercultura, l'inclusione e Docenti di tutte le discipline
Descrizione	Con questa attività si intende promuovere negli Istituti Scolastici la riflessione sulle situazioni di disagio presenti nella scuola e individuare gli interventi che possono contribuire alla promozione del benessere e al contrasto della dispersione scolastica. Gli interventi possono riguardare: **a.** Supporto per la conoscenza dei progetti regionali o di altri enti del territorio dedicati alla promozione del benessere, alla prevenzione della dispersione, alla rimotivazione allo studio. **b.** Assistenza tecnica per la partecipazione a tavoli interistituzionali e per la collaborazione in rete tra i servizi territoriali, per affrontare casi di dispersione scolastica o di particolare complessità. **c.** interventi di rimotivazione allo studio e di orientamento formativo e professionale, rivolti ai giovani che hanno necessità di fare una riflessione sulla loro situazione formativa.
Durata e modalità	È possibile concordare uno o più incontri nell'arco dell'anno scolastico. Per maggiori informazioni, rivolgersi ai COR v. paragrafo Contatti e sedi (pag. 35)

SERVIZIO B.2 **IST03.2** **IST03.4**	**Catalogo regionale dell'offerta orientativa.** **Percorsi di orientamento educativo per studenti**	
Destinatari		Studenti frequentanti le scuole secondarie di secondo grado e i percorsi di formazione professionale, distinti per fasce di età (fino ai 15 anni non compiuti; dal compimento dei 15 anni in poi)
Descrizione	La Regione mette a disposizione un'offerta orientativa anche attraverso l'opportunità di selezionare percorsi a catalogo. Per informazioni sul catalogo finora utilizzato, si può consultare la pagina web: bit.ly/CatalogoOffOrientativa Si tratta di una serie di percorsi di tipo esperienziale e laboratoriale (anche con finanziamenti FSE), finalizzati ad agevolare negli studenti lo sviluppo di competenze orientative necessarie a formulare e attuare in maniera consapevole le proprie scelte formative e professionali. Possono riguardare i temi del Benessere e relazioni, del Supporto alle transizioni e della Scoperta dei contesti lavorativi in FVG.	
Durata e modalità	**Il Catalogo regionale dell'offerta orientativa è valido fino al 30 giugno 2022.** **I servizi regionali stanno procedendo all'aggiornamento dell'offerta.** I percorsi sono gratuiti e hanno durata variabile. I percorsi segnalati all'interno del Programma di intervento verranno calendarizzati, in collaborazione con i Centri di Orientamento regionali e con gli Enti di Formazione Professionale incaricati della Regione per svolgere il servizio. E' possibile fruire dei percorsi sia in presenza che a distanza.	

SERVIZIO B.3 **IST03**	**Consulenze di orientamento**	
Destinatari		Studenti delle Scuole Secondarie di secondo grado e loro familiari
Descrizione	Il servizio di consulenza orientativa è rivolto agli studenti e alle loro famiglie, con lo scopo di progettare o riprogettare il percorso formativo, professionale e personale, in particolare nelle fasi di transizione (tra diversi cicli di studi o in ingresso nel mondo del lavoro). Le Strutture regionali garantiscono l'erogazione di: • **Consulenze di orientamento informativo:** sostegno al processo di ricerca, acquisizione e interpretazione di informazioni e di conoscenze utili alla definizione di un percorso formativo inserito in un progetto personalizzato; • **Consulenze specialistiche di orientamento**: Sostegno degli studenti e dei loro familiari, specie nelle fasi di incertezza decisionale, e nei casi di ri-orientamento, a cura degli psicologi che operano presso i Centri di Orientamento Regionali (COR). Il servizio di consulenza specialistica accompagna le persone a elaborare un progetto formativo e professionale. Durante i colloqui è possibile approfondire le caratteristiche personali (interessi, motivazioni, risorse, competenze) e riflettere sulle difficoltà incontrate, per il fronteggiamento di situazioni di criticità o per l'eventuale revisione di scelte non soddisfacenti. Possono essere somministrati questionari strutturati per l'analisi delle caratteristiche personali e del contesto e test psicologici specifici. La consulenza di orientamento ha inoltre l'obiettivo di sostenere gli studenti e le famiglie nelle **situazioni di particolare complessità** (disagio scolastico, forte rischio di abbandono). In questi casi è possibile prevedere il coinvolgimento di altri soggetti della Rete dei servizi.	
Durata e modalità	La consulenza può articolarsi in uno o più incontri, sia presso le sedi dei Centri di Orientamento Regionali che a distanza su piattaforma digitale, prevedendo anche dei colloqui con i familiari degli studenti. In situazioni di particolare complessità (dispersione, rischio di abbandono), si possono programmare percorsi più lunghi e colloqui/interazioni con altri Servizi del territorio. Se le famiglie si rivolgono autonomamente ai COR, il primo appuntamento viene fissato di norma entro cinque giorni lavorativi dal contatto.	

C. SUPPORTO ALLA FASE DI TRANSIZIONE TRA CICLI

Codice	Servizio
C.1	Interventi di orientamento informativo rivolto a gruppi di studenti
C.2	Fornitura di materiali, guide informative e strumenti per l'orientamento
C.3	Catalogo regionale dell'offerta orientativa. Percorsi di orientamento educativo per studenti
C.4	Consulenze di orientamento
C.5	Supporto alla realizzazione di percorsi PCTO (attivazione, attività informativa e Unità didattiche) e ospitalità presso le strutture regionali

SERVIZIO C.1 **IST03**	**Interventi di orientamento informativo rivolto a gruppi di studenti**	
Destinatari		Studenti della scuola secondaria di secondo grado.
Descrizione	Per effettuare un efficace processo di scelta, è necessario che gli studenti acquisiscano informazioni corrette e aggiornate sulle opportunità di studio, formazione e lavoro. I Centri di Orientamento collaborano con le Scuole nella realizzazione di attività informative rivolte agli studenti, progettandole o realizzandole direttamente. **> Modulo 1: La scelta, il potenziale interno di occupabilità e la rete dei servizi di orientamento** a) introduzione della rete dei servizi regionali; b) scoprire i fattori salienti nei percorsi di scelta; c) conoscere le proprie competenze trasversali; d) presentazione delle opportunità di mobilità educativa/formativa transnazionale come acceleratore di competenze. **> Modulo 2: La formazione terziaria** Presentazione dell'offerta dei percorsi di formazione post-diploma, sia universitaria che non universitaria. **> Modulo 3: Il lavoro e le imprese** *I fabbisogni del mercato del lavoro: le richieste di alcune realtà produttive* a) panoramica sul funzionamento del mercato del lavoro, sui trend occupazionali e sulle richieste di alcune realtà produttive; b) mestieri innovativi vs mestieri tradizionali; c) Cos'è l'autoimprenditorialità? Il modulo propone agli studenti attività di tipo laboratoriale in presenza o a distanza, con role playing e simulazioni e attività frontali con l'utilizzo di materiali informativi cartacei. **> Modulo 4: Strumenti per la ricerca di lavoro** a) Introduzione alla rete dei servizi per il lavoro (rete dei Centri per l'Impiego e Servizi per i lavoratori e le imprese); b) Strumenti per la ricerca attiva del lavoro; c) Approfondire le professioni; d) Primi passi nel mondo del lavoro; e) La mobilità lavorativa in Europa.	

	Il modulo propone agli studenti attività sia di tipo frontale sia di tipo laboratoriale (in presenza o a distanza), con l'utilizzo di materiali informativi sia cartacei che online.
Durata e modalità di realizzazione	**Modulo 1:** min 4 ore - max 8 ore (da definire con la singola Scuola) **Modulo 2:** min 3 ore - max 5 ore (da definire con la singola Scuola) **Modulo 3:** min 2 ore - max 3 ore (da definire con la singola Scuola) **Modulo 4:** min 6 ore - max 11 ore (da definire con la singola Scuola) Le attività sono erogate preferibilmente in presenza. Ogni Istituzione scolastica può richiedere fino a un massimo di 12 ore di attività, distribuite sui quattro moduli. L'attività può essere realizzata sia in orario scolastico che extracurricolare, e attraverso la visione di una serie di contributi audiovisivi predisposti dai Centri di orientamento Regionali. Possono essere rivolti a gruppi-classe o a gruppi di dimensioni più ampie. È facoltà della scuola richiedere che il servizio venga erogato online (con eventuale modulazione della durata). L'Amministrazione regionale garantisce l'erogazione del servizio nei limiti delle risorse disponibili.
Riferimenti e strumenti	V. sezione "Strumenti per supportare l'attività di orientamento" (pag. 40) Per il territorio di Gorizia, il tema della mobilità transnazionale, con informazioni su scambi giovanili, campi di volontariato, campi europei di solidarietà, viaggi formativi e con approfondimenti su tutte le opportunità di mobilità giovanile all'estero finanziate dall'Unione Europea, come previsto nel Modulo 1, è gestito in collaborazione con il Punto Locale Eurodesk del Comune di Gorizia. Per tutti i territori, il Modulo 3 è gestito in collaborazione con gli operatori regionali degli uffici della "Posizione organizzativa Servizi alle Imprese". Il Modulo 4 è gestito in collaborazione con gli operatori dei Centri per l'Impiego della Regione FVG competenti per territorio. All'interno del Modulo 4, il tema della "mobilità lavorativa in Europa" è realizzato in collaborazione con il Servizio EURES FVG.

SERVIZIO C.2 **IST01**	**Fornitura di materiali, guide informative e strumenti per l'orientamento**	
Destinatari		Studenti delle Scuole Secondarie di secondo grado e loro familiari
Descrizione	Le strutture regionali di Orientamento mettono a disposizione materiali cartacei e multimediali a supporto delle attività di orientamento. **GUIDE** ➢ **Vie al Futuro:** Conoscere l'offerta formativa terziaria e le altre opportunità possibili, in Friuli Venezia Giulia, dopo la scuola secondaria di secondo grado; ➢ **Studiare come studiare perché:** Esercitazioni, suggerimenti e stimoli per la conoscenza della propria metodologia di studio; ➢ **Compiti per casa:** Esercitazioni, suggerimenti e stimoli per sostenere i propri figli nell'affrontare i compiti per casa. **MULTIMEDIA:** ➢ **Piattaforma digitale "Plan Your Future": p**iattaforma digitale di orientamento, che offre servizi e attività per aiutare i giovani a progettare il futuro e a costruire le loro scelte. È strutturata per rispondere in modo personalizzato alle esigenze dei diversi tipi di utente (studente, docente, famiglia); ➢ **Video "Genitori e figli: come aiutare i ragazzi a scegliere il percorso di studi":** i passaggi utili per affrontare la scelta insieme ai propri ragazzi, disponibile su bit.ly/VideoOrientamentoFamiglieFVG. ➢ **Canali social e web** **InFVG** (Formazione, Lavoro, Giovani)**:** Youtube, Facebook InFVG **Giovani FVG:** Youtube, Facebook, Twitter	
Durata e modalità	Scaricabili Online o disponibili presso i COR	

SERVIZIO C.3 **IST01**	**Catalogo regionale dell'offerta orientativa.** **Percorsi di orientamento educativo per studenti**	
Destinatari		Studenti frequentanti le scuole secondarie di secondo grado e i percorsi di formazione professionale, distinti per fasce di età (fino ai 15 anni non compiuti; dal compimento dei 15 anni in poi)
Descrizione	La Regione mette a disposizione un'offerta orientativa anche attraverso l'opportunità di selezionare percorsi a catalogo. Per informazioni sul catalogo finora utilizzato, si può consultare la pagina web: bit.ly/CatalogoOffOrientativa. Si tratta di una serie di percorsi di tipo esperienziale e laboratoriale (anche con finanziamenti FSE), finalizzati ad agevolare negli studenti lo sviluppo di competenze orientative necessarie a formulare e attuare in maniera consapevole le proprie scelte formative e professionali. Possono riguardare i temi del Benessere e relazioni, del Supporto alle transizioni e della Scoperta dei contesti lavorativi in FVG.	
Durata e modalità	**Il Catalogo regionale dell'offerta orientativa è valido fino al 30 giugno 2022.** **I servizi regionali stanno procedendo all'aggiornamento dell'offerta.** I percorsi sono gratuiti e hanno durata variabile. I percorsi segnalati all'interno del Programma di intervento verranno calendarizzati, in collaborazione con i Centri di Orientamento regionali e con gli Enti di Formazione Professionale incaricati della Regione per svolgere il servizio. E' possibile fruire dei percorsi sia in presenza che a distanza.	

SERVIZIO C.4 **IST03**	**Consulenze di orientamento**	
Destinatari		Studenti delle Scuole Secondarie di secondo grado e loro familiari
Descrizione	Il servizio di consulenza orientativa è rivolto agli studenti e alle loro famiglie, con lo scopo di progettare o riprogettare il percorso formativo, professionale e personale, in particolare nelle fasi di transizione (tra diversi cicli di studi o in ingresso nel mondo del lavoro). Le Strutture regionali garantiscono l'erogazione di: • **Consulenze di orientamento informativo:** sostegno al processo di ricerca, acquisizione e interpretazione di informazioni e di conoscenze utili alla definizione di un percorso formativo inserito in un progetto personalizzato. • **Consulenze specialistiche di orientamento/riorientamento**: Sostegno degli studenti e dei loro familiari, specie nelle fasi di incertezza decisionale, a cura degli psicologi che operano presso i Centri di Orientamento Regionali (COR). Il servizio di consulenza specialistica accompagna le persone a elaborare un progetto formativo e professionale. Durante i colloqui è possibile approfondire le caratteristiche personali (interessi, motivazioni, risorse, competenze) e riflettere sulle difficoltà incontrate, per il fronteggiamento di situazioni di criticità o per l'eventuale revisione di scelte non soddisfacenti. Possono essere somministrati questionari strutturati per l'analisi delle caratteristiche personali e del contesto e test psicologici specifici. La consulenza di orientamento ha inoltre l'obiettivo di sostenere gli studenti e le famiglie nelle **situazioni di particolare complessità** (disagio scolastico, forte rischio di abbandono). In questi casi è possibile prevedere il coinvolgimento di altri soggetti della Rete dei servizi.	
Durata e modalità	La consulenza può articolarsi in uno o più incontri, sia presso le sedi dei Centri di Orientamento Regionali che a distanza su piattaforma digitale, prevedendo anche dei colloqui con i familiari degli studenti. In situazioni di particolare complessità (dispersione, rischio di abbandono), si possono programmare percorsi più lunghi e colloqui/interazioni con altri Servizi del territorio. Se le famiglie si rivolgono autonomamente ai COR, il primo appuntamento viene fissato di norma entro cinque giorni lavorativi dal contatto.	

SERVIZIO C.5 **IST02**	**Supporto alla realizzazione di percorsi PCTO (attivazione, attività informativa e Unità didattiche) e ospitalità presso le strutture regionali**	
Destinatari	 	Studenti di classe III, IV, V (individualmente o a piccoli gruppi) della Scuola Secondaria di secondo grado Docenti referenti per il PCTO / Tutor
Descrizione	L'Amministrazione regionale offre strumenti e servizi per **supportare le Istituzioni scolastiche** nella realizzazione dei percorsi PCTO[8]. I servizi offerti sono: **1. Sistema Regionale dei PCTO** La Regione si propone l'obiettivo di creare una vasta rete di soggetti disponibili ad ospitare gli studenti e al contempo valorizzare e sistematizzare le esperienze di alternanza scuola lavoro già realizzate in passato sul territorio regionale. Di concerto con l'Ufficio Scolastico Regionale, è stato definito un testo di Convenzione quadro, da stipularsi tra Ente ospitante, Regione FVG e l'USR nell'ambito della quale i soggetti interessati ad ospitare studenti in PCTO possono presentare i loro progetti; **2. Ospitalità di studenti e studentesse presso uffici e servizi regionali** L'Amministrazione regionale per il tramite delle Direzioni Centrali fornisce supporto alle Istituzioni scolastiche promuovendo e garantendo, quale Ente ospitante, la realizzazione di percorsi PCTO presso i propri uffici; **3. Servizi formativi e informativi** di supporto ai percorsi, rivolte a Istituti scolastici, docenti, tutor, studenti/studentesse. Tutte le informazioni sui PCTO sono disponibili alla pagina web bit.ly/PCTOFVG	
Durata e modalità	I **tempi di attivazione** vengono definiti nel "Programma di intervento" (v. pag. 9)	

[8] I PCTO sono stati istituiti con la Legge 145/2018, art.1 comma 784, che ha apportato modifiche alla misura dell'Alternanza scuola lavoro (DLgs 77/2005 e L. 107/2015). Ai sensi dell'articolo 1, comma 785, legge 30 dicembre 2018, n. 145 e con DM 774 del 4 settembre 2019 sono state redatte dal Ministero le **Linee Guida** che forniscono indicazioni e chiarimenti in merito alla realizzazione dei Percorsi.

D. INTERVENTI DI FORMAZIONE DEI/DELLE DOCENTI

Codice	Servizio
D.1	Formazione di base per i nuovi docenti orientatori
D.2	Laboratori per docenti su tematiche attinenti l'orientamento
D.3	Catalogo regionale dell'offerta orientativa: Formazione per i docenti

SERVIZIO D.1 **IST01**	**Formazione di base per i nuovi docenti orientatori**	
Destinatari		Docenti referenti per l'orientamento, la dispersione, l'intercultura, l'inclusione e docenti di tutte le discipline e Coordinatori di classe
Descrizione	Formazione dei nuovi docenti orientatori sulle tematiche dell'orientamento e sull'utilizzo di strumenti dedicati. • Introduzione al Progetto Vision e al sistema regionale per l'orientamento; • Illustrazione degli interventi/azioni/strumenti forniti dall'Amministrazione regionale e della loro modalità di utilizzo in classe; • supporto per l'interpretazione dei risultati a seguito della somministrazione degli strumenti. Per un elenco completo, (v. Appendice pag. 40).	
Durata e modalità di realizzazione	L'Amministrazione regionale garantisce l'erogazione dei servizi nei limiti delle risorse disponibili. È possibile concordare uno o più incontri formativi. La durata delle attività può variare a seconda degli accordi presi tra la Scuola e il COR, come definiti nel "Programma di intervento". I Centri di Orientamento Regionali (COR) garantiscono i servizi proposti attraverso le modalità in presenza e a distanza.	

SERVIZIO D.2 **IST01**	**Laboratori per docenti su tematiche attinenti l'orientamento**	
Destinatari		Docenti referenti per l'orientamento, la dispersione, l'intercultura, l'inclusione e docenti di tutte le discipline e Coordinatori di classe
Descrizione	Formazione e aggiornamento dei docenti sulle tematiche dell'orientamento e sull'utilizzo di strumenti dedicati: **a)** Strumenti digitali formazione autonoma degli insegnanti attraverso gli strumenti digitali messi a disposizione dall'Amministrazione regionale (v. Appendice pag. 40); **b)** Laboratori su tematiche attinenti l'orientamento: - la gestione della funzione educativa dell'orientamento; - le tematiche legate all'adolescenza e al fronteggiamento di specifiche situazioni di disagio (abbandono scolastico, demotivazione, etc); - uso di banche dati e strumenti per l'orientamento.	
Durata e modalità di realizzazione	L'Amministrazione regionale garantisce l'erogazione dei servizi nei limiti delle risorse disponibili. È possibile concordare uno o più incontri formativi. La durata delle attività può variare a seconda degli accordi presi tra la Scuola e il COR, come definiti nel "Programma di intervento". I Centri di Orientamento Regionali (COR) garantiscono i servizi proposti attraverso le modalità in presenza e a distanza.	

SERVIZIO D.3 **IST01**	**Catalogo regionale dell'offerta orientativa:** **Formazione per i docenti.**	
Destinatari		Docenti referenti per l'orientamento, la dispersione, l'intercultura, l'inclusione e docenti di tutte le discipline e Coordinatori di classe
Descrizione	La Regione mette a disposizione un'offerta orientativa anche attraverso l'opportunità di selezionare percorsi a catalogo. Per informazioni sul catalogo finora utilizzato, si può consultare la pagina web: bit.ly/CatalogoOffOrientativa. Si tratta di una serie di percorsi di tipo esperienziale e laboratoriale (anche con finanziamenti FSE), finalizzati al potenziamento della preparazione professionale dei docenti/operatori che si occupano di orientamento. Possono riguardare i temi del Benessere e relazioni, del Supporto alle transizioni e della Scoperta dei contesti lavorativi in FVG.	
Durata e modalità	**Il Catalogo regionale dell'offerta orientativa è valido fino al 30 giugno 2022.** **I servizi regionali stanno procedendo all'aggiornamento dell'offerta.** I percorsi sono gratuiti e hanno durata variabile. I percorsi segnalati all'interno del Programma di intervento verranno calendarizzati, in collaborazione con i Centri di Orientamento regionali e con gli Enti di Formazione Professionale incaricati della Regione per svolgere il servizio. E' possibile fruire dei percorsi sia in presenza che a distanza.	

APPENDICE

CONTATTI E SEDI

DIREZIONE CENTRALE LAVORO, FORMAZIONE, ISTRUZIONE E FAMIGLIA

SERVIZIO RICERCA, APPRENDIMENTO PERMANENTE E FONDO SOCIALE EUROPEO

STRUTTURA	SEDI TERRITORIALI
Struttura stabile di sostegno all'orientamento educativo **Area FRIULANA** Coordinatore: Antonella Santin e-mail: antonella.santin@regione.fvg.it tel. 0434 529021	**Centro di Orientamento Regionale di UDINE** Viale Ungheria 39/b - 33100 UDINE tel. 0432 555409 e-mail cent.r.o.ud@regione.fvg.it
	Centro di Orientamento Regionale di PORDENONE Piazza Ospedale Vecchio, 11/A - 33170 PORDENONE tel. 0434 529033 e-mail: cent.r.o.pn@regione.fvg.it
Contatto per i servizi di orientamento informativo: orientamentoinformativo@regione.fvg.it	

STRUTTURA	SEDI TERRITORIALI
Struttura stabile di sostegno all'orientamento educativo **Area GIULIANA** Coordinatore: Elena Paviotti e-mail: elena.paviotti@regione.fvg.it tel. 040 377 2841	**Centro di Orientamento Regionale di GORIZIA** Corso Italia, 55 - 34170 GORIZIA tel. 0481 386420 e-mail cent.r.o.go@regione.fvg.it
	Centro di Orientamento Regionale di TRIESTE Scala dei Cappuccini, 1 - 34131 TRIESTE tel. 040 3772855 e-mail cent.r.o.ts@regione.fvg.it
Contatto per i servizi di orientamento informativo: mailto:orientamentoinformativo@regione.fvg.it	

Tutti i servizi e i materiali sono pubblici e gratuiti.

Presso le Sedi territoriali di Trieste e Gorizia, il servizio viene erogato anche in **lingua slovena**.

Servizi e materiali di orientamento in **lingua inglese** sono disponibili su richiesta.

Riferimenti generali

STRUTTURA	SEDE E REFERENTE
Servizio ricerca, apprendimento permanente e FSE	Via San Francesco, 37 – 34132 Trieste Direttore: Ketty Segatti
Posizione Organizzativa orientamento e alta formazione	Scala dei Cappuccini, 1 34131 Trieste Responsabile di PO: Maria Graziella Pellegrini
Struttura stabile Centro risorse per l'orientamento e l'alta formazione	Scala dei Cappuccini, 1 34131 Trieste Coordinatore: Chiara Busato cr.orientamento@regione.fvg.it

STRUMENTI PER L'ORIENTAMENTO ONLINE

WEB ISTITUZIONALE DELLA REGIONE FVG

Il portale regionale www.regione.fvg.it, all'interno dell'Area Tematica "**Istruzione e Ricerca**" propone **tre sezioni** dedicate a target diversi, nelle quali sono reperibili informazioni e materiali relativi all'orientamento:

Sezione "Studiare" Target: studenti e le loro famiglie	
Contenuti	conoscere l'offerta dei servizi regionali per gli studenti e i loro familiari
	compilare on-line il Questionari sugli interessi ed il Questionario di autoconoscenza, utili nel percorso di auto-orientamento
	consultare materiali e guide informative on-line
Come raggiungere la sezione "Studiare"	http://www.regione.fvg.it/rafvg/cms/RAFVG/istruzione-ricerca/studiare/
	www.regione.fvg.it > Aree tematiche > Istruzione, ricerca > Studiare

Sezione "La Regione per le Scuole" Target: docenti e dirigenti scolastici	
Contenuti	Offerta dei servizi regionali e sulle azioni contributive a favore delle Istituzioni scolastiche
	Percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento PCTO (per studenti e insegnanti)
	Attività di orientamento per le scuole, per programmare e gestire le attività di orientamento e sviluppare e innovare l'attività orientativa
	Il Catalogo regionale dell'offerta orientativa
	Informazioni sugli interventi di rimotivazione allo studio e di orientamento formativo e professionale (ROP)
Come raggiungere la sezione "La Regione per le Scuole"	http://www.regione.fvg.it/rafvg/cms/RAFVG/istruzione-ricerca/regione-per-scuole/
	www.regione.fvg.it > Aree tematiche > Istruzione, ricerca > la Regione per le Scuole

Sezione "La Regione per gli Orientatori" Target: Insegnanti, Dirigenti scolastici e Operatori dell'Orientamento	
Contenuti	Banca Dati "Idee e Strumenti per orientare"
	Sistema online di monitoraggio delle attività di orientamento (MAO)
	Consultazione dei progetti in corso, gestiti dalle strutture regionali di orientamento
	Consultare di materiali e strumenti utili per la realizzazione di attività orientative
	Accesso all'archivio della rivista "Quaderni di Orientamento"
Come raggiungere la sezione "La Regione per le Scuole"	http://www.regione.fvg.it/rafvg/cms/RAFVG/istruzione-ricerca/regione-per-orientatori/
	www.regione.fvg.it > Aree tematiche > Istruzione, ricerca > la Regione per gli Orientatori

L'ESPERTO RISPONDE

L'Amministrazione regionale offre inoltre un servizio di orientamento informativo online denominato "L'esperto risponde", finalizzato ad aiutare le persone a gestire le informazioni per orientarsi efficacemente nel percorso di scelta.

Per raggiungerlo: http://serviziorientamento.regione.fvg.it/servizi/esperto-risponde.asp

PLAN YOUR FUTURE:
UNA PIATTAFORMA DIGITALE PER L'ORIENTAMENTO EDUCATIVO

La Regione FVG è impegnata da anni nella costruzione di un sistema di azioni che hanno come obiettivo lo sviluppo di competenze orientative utili al giovane cittadino per governare il proprio percorso di apprendimento permanente nella scuola, nel mondo del lavoro e nella vita personale. Per facilitare il raggiungimento di questo obiettivo è impegnata in una fase di transizione sempre più intensa verso la digitalizzazione dei propri servizi di Orientamento, con l'obiettivo di consentirne la fruizione ad un numero sempre maggiore di utenti e stimolare il coinvolgimento delle generazioni più giovani.
Per tale ragione, la piattaforma digitale Plan Your Future (https://www.planyourfuture.eu/) si affianca agli strumenti già in dotazione dei Servizi Regionali di Orientamento attivi sul territorio, presentando un processo formativo da intrecciare ai percorsi didattici tradizionali.

Grazie ad una profilazione iniziale, la piattaforma è strutturata per rispondere in modo personalizzato alle esigenze dei diversi tipi di utente. Sono rivolti agli studenti, alle studentesse (e alle loro famiglie) servizi e attività utili a progettare il loro futuro e a costruire le loro scelte.
Plan Your future valorizza anche le figure adulte come i docenti e gli educatori che interagiscono quotidianamente con gli studenti, fornendo loro un imprinting capace di evolvere l'azione educativa dalla dimensione orientante alla formazione di competenze orientative.

La piattaforma Plan Your Future mette a disposizione:

- **Percorsi orientativi**
- **Questionari**
- **Schede didattiche**
- **Videointerviste (Storie)** che vedono il coinvolgimento di persone impegnate in attività professionali particolarmente rappresentative del territorio regionale
- **Articoli** di approfondimento sulle tematiche dell'orientamento.

plan your future
Il portale dell'orientamento
www.planyourfuture.eu

STRUMENTI PER SUPPORTARE LE ATTIVITÀ DI ORIENTAMENTO

IN CLASSE			
TITOLO	**TIPO DI STRUMENTO**	**DESCRIZIONE**	**COME ACCEDERE?**
Dopo il Diploma	Pagina web	La sezione propone strumenti di autoconoscenza on-line e informazioni relative alle opportunità di studio post-diploma (ITS, AFAM, IFTS, Università)	Accedere a bit.ly/DopoDiplomaFVG oppure Seguire il percorso www.regione.fvg.it > Aree tematiche > Istruzione, ricerca > Studiare > Dopo il diploma
Vie al Futuro	Guida informativa	E' la guida all'istruzione e alla formazione dopo il diploma dedicata agli studenti del Friuli Venezia Giulia,	E' pubblicata on-line sul portale della Regione FVG www.regione.fvg.it, e raggiungibile seguendo il percorso istruzione ricerca > studiare > SCEGLIERE IL PERCORSO DI STUDI > Dopo il diploma Oppure digitando bit.ly/vie_al_futuro
Plan Your Future	Piattaforma interattiva	Piattaforma digitale di orientamento, per aiutare i giovani a progettare il futuro e a costruire le loro scelte. Presenta contenuti personalizzati per diversi tipi di utente (studente, docente, famiglia, orientatore)	https://www.planyourfuture.eu/
Sorprendo Revolution	Piattaforma interattiva	Piattaforma interattiva per l'orientamento professionale permette di approfondire la conoscenza delle	L'account di accesso può essere richiesto attraverso il form: https://www.sorprendo.it/regione-fvg-account-individuale/

		professioni e dei profili professionali; offre stimoli per ragionare sul proprio futuro lavorativo. aiuta ad esplorare possibili scelte future partendo dalle proprie aspirazioni	
Pensare il futuro	Quaderno di lavoro e percorso interattivo	Strumenti per aiutare i ragazzi nell'individuazione di un percorso formativo	https://www.regione.fvg.it/rafvg/export/sites/default/RAFVG/istruzione-ricerca/studiare/FOGLIA12/allegati/PENSARE_AL_FUTURO_La_scelta_di_un_percorso.PDF https://www.planyourfuture.eu/percorsi/147/Consigli%20per%20scegliere%20la%20scuola%20superiore/11
Studiare come studiare perché	Quaderno di lavoro	Esercitazioni, suggerimenti e stimoli per la conoscenza della propria metodologia di studio	https://bit.ly/studiarecomestudiareperche
L'importanza delle Competenze trasversali	Video	Di cosa parliamo quando parliamo di competenze trasversali?	https://www.youtube.com/watch?v=MMorIjJdKiQ&list=PLQLRAxo_WQWzt2tgdNfRwpDH1d1Fh6BCt&index=2&ab_channel=inFVG-FormazioneLavoroeGiovani

IN FAMIGLIA			
TITOLO	**TIPO DI STRUMENTO**	**DESCRIZIONE**	**COME ACCEDERE?**
Scegliere il futuro	Quaderno di lavoro	Quaderno di esercizi, riflessioni e suggerimenti per aiutare le famiglie a seguire, passo dopo passo, la maturazione del processo di scelta	Per scaricare il pdf: https://bit.ly/sceglieremilfuturoFVG
Compiti per casa	Quaderno di lavoro	Come sostenere i propri figli nell'affrontare i compiti per casa? Schede informative, questionari e riflessioni per agevolare e motivare i ragazzi	SCHEDA 1 Analisi di situazioni ricorrenti nella gestione dei compiti per casa e nell'individuazione di strategie per supportare al meglio lo studio. https://www.planyourfuture.eu/SchedaDidattica/14/Figli%20e%20Compiti%20per%20casa%20-%201 SCHEDA 2 Spunti e suggerimenti per aiutare i figli nell'affrontare in modo positivo e funzionale i compiti assegnati per casa. https://www.planyourfuture.eu/SchedaDidattica/15/Figli%20e%20Compiti%20per%20casa%20-%202
Genitori e figli: come aiutare i ragazzi a scegliere il percorso di studi	Multimedia	I passaggi utili per affrontare, insieme ai propri ragazzi, la scelta di un percorso di studio o formazione dopo il primo ciclo di istruzione.	Per vedere il video: bit.ly/VideoOrientamentoFamiglieFVG
Plan Your Future	Piattaforma interattiva	Piattaforma digitale di orientamento, per aiutare i giovani a progettare il futuro e a costruire le loro scelte. Presenta contenuti personalizzati per diversi tipi di utente (studente, docente, famiglia, orientatore)	https://www.planyourfuture.eu/

PER L'AGGIORNAMENTO DEI DOCENTI E DEGLI OPERATORI DI ORIENTAMENTO			
TITOLO	**TIPO DI STRUMENTO**	**DESCRIZIONE**	**COME ACCEDERE?**
Quaderni di Orientamento	Pubblicazione periodica	Rivista semestrale, rivolta a operatori di orientamento e a docenti, disponibile in versione cartacea e digitale.	Visitando la pagina web bit.ly/QuaderniOrientamentoFVG Oppure attraverso il percorso www.regione.fvg.it istruzione ricerca > la regione per gli orientatori > RIVISTA
Invio cartaceo delle pubblicazioni	Pubblicazioni periodiche	Per richiedere le pubblicazioni (L'informascuole in lingua italiana e slovena, la Rivista Quaderni di orientamento e altri materiali vari) è possibile utilizzare il form reperibile al seguente indirizzo:	bit.ly/richiestapubblicazioniORFVG
La Regione per gli orientatori	Pagina web	Idee, approfondimenti e strumenti di lavoro per gli Insegnanti, i Dirigenti scolastici e gli Operatori dell'Orientamento	https://www.regione.fvg.it/rafvg/cms/RAFVG/istruzione-ricerca/regione-per-orientatori/
Plan Your Future	Piattaforma interattiva	Piattaforma digitale di orientamento, per aiutare i giovani a progettare il futuro e a costruire le loro scelte. Presenta contenuti personalizzati per diversi tipi di utente (studente, docente, famiglia, orientatore)	https://www.planyourfuture.eu/
Webinar Sorprendo Revolution	Multimedia	I web seminar formativi gratuiti aiutano gli orientatori nell'utilizzo di Sorprendo Revolution.	https://www.sorprendo.it/webinar/

		Al termine della frequenza è possibile ricevere un attestato di partecipazione	
Idee e Strumenti per orientare	Pagina web	Banca Dati di proposte orientative strutturate, a supporto della progettazione di interventi di orientamento educativo. Risponde a bisogni orientativi specifici con strumenti per lo sviluppo delle competenze personali, professionali e trasversali per potenziare i profili occupazionali degli studenti.	Accedere a orientamento.regione.fvg.it/orientamento/

SOCIAL NETWORK

La Direzione Centrale Lavoro, formazione, istruzione e famiglia della Regione FVG comunica le proprie attività, di diretto interesse degli studenti e delle Scuole, anche attraverso i canali social inFVG - Formazione Lavoro e Giovani

	@inFVG
	@inFVGFormazioneLavoroeGiovani, in particolare la Playlist Orientamento: bit.ly/InFVG_youtube_Orientamento

E' possibile consultare anche i canali sociali di Giovani FVG

	@giovanifvg.it
	@redazionefvg
	@GiovaniFvg

Inoltre l'Amministrazione regionale è presente sui social network con i profili:

@regione.fvg.it

@RegioneFVG

@regionefvg

@regioneFVGit

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Eventuali suggerimenti migliorativi del servizio o reclami e segnalazioni di disservizio possono essere inviati ai Coordinatori delle Strutture stabili (indirizzi nella Sezione contatti e sedi).

Inoltre, per contattare gli uffici di Governance del Servizio Apprendimento Permanente e Fondo Sociale Europeo è possibile inviare un messaggio ai seguenti indirizzi e-mail:

orientamento@regione.fvg.it	Per contattare il Servizio Apprendimento Permanente e Fondo Sociale Europeo sulle attività di orientamento in Regione FVG
orientamentoinformativo@regione.fvg.it	Per contattare e ricevere informazioni sulle attività e i servizi di Orientamento Educativo delle Aree Friulana e Giuliana
cr.orientamento@regione.fvg.it	Per ricevere assistenza tecnica sugli strumenti di orientamento forniti dalla Regione e sui progetti realizzati a livello regionale in materia di orientamento
istruzione@regione.fvg.it	Indirizzo e-mail per informazioni sulle azioni contributive e sui servizi resi dal Servizio Istruzione della Regione FVG

RIFERIMENTI NORMATIVI UE, NAZIONALI E REGIONALI

- **Legge 29 dicembre 2022, n. 197, art. 1, cc. 555-556** (Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2023 e bilancio pluriennale per il triennio 2023-2025)
- **Decreto Ministeriale n. 328 del 22 dicembre 2022** (Decreto ministeriale di adozione delle Linee guida per l'orientamento)
- **Regolamento (UE) 2021/1057 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 24 giugno 2021** che istituisce il Fondo sociale europeo Plus (FSE+) e che abroga il regolamento (UE) n. 1296/2013, in particolare artt. 2, c. 1 e 4, comma 1 lett. f), g), h)
- **Deliberazione della Giunta Regionale n. 1538 del 8 ottobre 2021** "L. R. 27/2007, art 9. piano triennale delle attività di orientamento 2021-2023"
- **D.L. 31 maggio 2021, n. 77 convertito nella L. 29 luglio 2021, n. 108 "**Governance del Piano nazionale di ripresa e resilienza e prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure.
- **Deliberazione della Giunta Regionale n. 959 del 18 giugno 2021** Approvazione dell'aggiornamento del Repertorio delle qualificazioni regionali, costituito dall'insieme dei 24 "Repertori di settore", che definiscono le competenze necessarie per esercitare uno o più compiti professionali riferiti ad uno o più processi di lavoro, e del "Repertorio dei profili professionali", il quale declina i profili professionali regionali a partire dalle competenze descritte nei diversi Repertori di settore.
- **Deliberazione della Giunta Regionale n. 741 del 14 maggio 2021** "Il sistema regionale di certificazione delle competenze" (Approvazione del Documento "Il sistema regionale di certificazione delle competenze - Linee Guida regionali per l'individuazione, validazione e certificazione delle competenze")
- **Decreto interministeriale del 5 gennaio 2021** "Disposizioni per l'adozione delle linee guida per l'interoperatività degli enti pubblici titolari del sistema nazionale di certificazione delle competenze"
- **Legge regionale 4 dicembre 2020, n. 24**, "Disposizioni in materia di istruzione e diritto allo studio. Modifiche alla legge regionale 30 marzo 2018, n. 13 (Interventi in materia di diritto allo studio e potenziamento dell'offerta formativa del sistema scolastico regionale), e alla legge regionale 14 novembre 2014, n. 21 (Norme in materia di diritto allo studio universitario)".
- **Legge regionale 15 ottobre 2020, n. 17** "Disposizioni regionali in materia di lavoro. Modifiche alla legge regionale 9 agosto 2005, n. 18 (Norme regionali per l'occupazione, la tutela e la qualità del lavoro) e alla legge regionale 21 luglio 2017, n. 27 (Norme in materia di formazione e orientamento nell'ambito dell'apprendimento)"

- **Comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle Regioni COM(2020) 624** final del 30/09/2020 "Piano d'azione per l'istruzione digitale 2021-2027: ripensare l'istruzione e la formazione per l'era digitale"

- **Deliberazione della Giunta Regionale n. 1012 del 03/07/2020**, "Programma unitario 2021-2023 degli interventi in materia di formazione e orientamento permanente della Regione Friuli Venezia Giulia", i sensi della Legge Regionale n.27/2017

- **Comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo**, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle Regioni **COM(2020) 274 final** del 01/07/2020 "Un'agenda per le competenze per l'Europa per la competitività sostenibile, l'equità sociale e la resilienza"

- Rapporto per il Presidente del Consiglio dei Ministri del Comitato di esperti in materia economica e sociale *Iniziative per il rilancio "Italia 2020-2022"*, (c.d. Piano Colao)

- **Legge 30 dicembre 2018, n. 145**. "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2019 e bilancio pluriennale per il triennio 2019-2021", con riferimento all'Art. 1 comma 784, ridenominazione dei percorsi di ASL in Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento
- **Legge regionale 30 marzo 2018, n. 13** "Interventi in materia di diritto allo studio e potenziamento dell'offerta formativa del sistema scolastico regionale" (art. 28)
- **Decreto interministeriale dell'8 gennaio 2018** "Istituzione del Quadro nazionale delle qualificazioni rilasciate nell'ambito del Sistema nazionale di certificazione delle competenze di cui al decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13"
- **Legge regionale FVG 21 luglio 2017, n. 27** "Norme in materia di formazione e orientamento nell'ambito dell'apprendimento permanente" (artt. 2, 8, 9)
- **D. Lgs. 14 settembre 2015, n. 150** "Disposizioni per il riordino della normativa in materia di servizi per il lavoro e di politiche attive, ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 10 dicembre 2014, n. 183"
- **Legge 13 luglio 2015, n. 107** "Riforma del sistema nazionale di istruzione e formazione e delega per il riordino delle disposizioni legislative vigenti, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n.162 del 15-7-2015, con particolare riferimento all'Art. 1 commi 7, 28, 29, 32, 121, 134
- **Decreto interministeriale del 30 giugno 2015** Definizione di un quadro operativo per il riconoscimento a livello nazionale delle qualificazioni regionali e delle relative competenze, nell'ambito del repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualifiche professionali
- **Accordo** tra Governo, Regioni ed Enti locali sul documento recante: "Definizioni di Standard minimi dei servizi e delle competenze professionali degli operatori con riferimento alle funzioni e ai servizi di orientamento attualmente in essere nei diversi contesti territoriali e nei sistemi dell'istruzione, della formazione e del lavoro" approvato dalla Conferenza unificata della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014 – repertorio Atti n. 136/CU

- **Accordo** tra Governo, Regioni ed Enti locali sul documento recante: "Linee strategiche di intervento in ordine ai servizi per l'apprendimento permanente e all'organizzazione delle reti territoriali" approvato dalla Conferenza unificata della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 10 luglio 2014 – repertorio Atti n. 76/CU
- **Accordo tra Governo, Regioni ed Enti locali** sul documento recante: "Definizione delle linee guida del sistema nazionale sull'orientamento permanente", approvato dalla Conferenza unificata della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 5 dicembre 2013 - repertorio Atti n. 136/CU
- **D. Lgs. 13 del 16 gennaio 2013**. Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze (art. 1, comma 1, "Promozione dell'apprendimento permanente quale diritto della persona al riconoscimento delle competenze"; comma 2, "LEP"; art. 2, comma 1, "Individuazione degli Enti attuatori")
- **Legge regionale FVG 9 agosto 2005, n. 18**. Norme regionali per l'occupazione, la tutela e la qualità del Lavoro e s.m.i.

PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

I principi sui quali si basa questa Carta dei servizi, che valgono come riferimento per l'erogazione dei servizi realizzati dagli uffici dell'Amministrazione regionale sono elencati di seguito.

1 – Eguaglianza dei diritti degli utenti. Tutti i cittadini-utenti hanno gli stessi diritti: viene garantita la parità di condizione di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche. Vi è il divieto di ogni ingiustificata discriminazione. Si garantisce la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

2 – Imparzialità dei soggetti erogatori. All'interno del sistema di orientamento, i Servizi Regionali di orientamento rivestono un ruolo di terzietà rispetto agli altri attori e garantiscono l'erogazione di attività qualificate da parte di operatori e consulenti che agiscono ispirandosi ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità.

3 – Continuità del servizio erogato. I servizi sono erogati in maniera continua e regolare. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi l'Amministrazione regionale si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni dei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto della normativa vigente, i tempi di disservizio.

4 – Partecipazione degli utenti. Il diritto di partecipazione del cittadino è sempre garantito. L'Amministrazione regionale si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva e il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio, attraverso l'accesso a informazioni complete e aggiornate sulle attività ed i servizi forniti dall'AR e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.

5 – Efficienza ed Efficacia del servizio. L'Amministrazione regionale persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza (capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse), efficacia (soddisfazione delle esigenze e dei bisogni degli utenti e degli stakeholder principali) e qualità (modalità di fruizione del servizio e rispetto degli standard), adottando soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

6 – Accessibilità. L'Amministrazione regionale si impegna a definire le modalità di accesso al servizio (per esempio orari di apertura al pubblico, dislocazione di punti di erogazione del servizio sul territorio, numero di operatori dedicati, tempo di attesa, forme di comunicazione)

7 – Tempestività. L'Amministrazione regionale si impegna a definire il tempo massimo di erogazione del servizio, tempi di risposta, frequenza di erogazione.

8 – Empatia. L'Amministrazione regionale si impegna a fornire un servizio personalizzato, capace di andare incontro ai reali bisogni del singolo, nella sua specificità e individualità.

9 – Elasticità. L'Amministrazione regionale si impegna a erogare un servizio in grado di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti.

Progetto coordinato da
Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia
Direzione centrale Lavoro, formazione, istruzione e famiglia
Servizio ricerca, apprendimento permanente e fondo sociale europeo

Per informazioni e contatti: orientamento@regione.fvg.it

REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA

ORIENTAMENTO
FVG