

## **INDICE**

1. *Premessa*
2. *Introduzione*
3. *Uguaglianza*
4. *Imparzialità e regolarità*
5. *Accoglienza ed integrazione*
6. *Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza*
7. *Partecipazione, efficienza e trasparenza*
8. *Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale*
9. *Area didattica*
10. *Sevizi amministrativi*
11. *Condizioni ambientali del Centro*
12. *Procedura dei reclami – valutazione del servizio*

### **1. PREMESSA**

La presente Carta dei servizi scolastici è stata elaborata sulla base dello schema generale di riferimento della "Carta dei servizi scolastici" riportato sul D.P.C.M. del 7.6.95 e pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 138 del 15.6.95 adeguandolo ai bisogni dell'utenza scolastica e alle offerte formative che l'Istituzione scolastica rivolge ai suoi giovani studenti. Si dà la massima diffusione alla presente carta in quanto costituisce il documento primario di riferimento sia per gli operatori che per l'utenza. La finalità è di migliorare progressivamente l'offerta formativa, grazie anche ad un reale contributo dei destinatari del servizio scolastico, che attraverso procedure previste dal documento in oggetto, possono apportare idee e suggerimenti d'efficienza nel pieno rispetto delle competenze professionali (didattiche e metodologiche).

### **2. INTRODUZIONE**

Il Centro di Formazione Professionale CNOS-FAP San Marco consente di assolvere all'obbligo di istruzione e al diritto-dovere all'istruzione-formazione attraverso il raggiungimento di una qualifica professionale nel settore grafico, meccanico e elettro mediante un percorso triennale.

Inoltre partecipa sia come titolare che come partner ad attività formazione superiore, realizzando corsi del FSE per disoccupati. Il Centro di Formazione Professionale CNOS-FAP San Marco organizza in modo sistemico attività di stage coinvolgendo circa 200 aziende con cui mantiene relazioni di interscambio anche per rilevare i fabbisogni formativi e occupazionali; intrattiene stabili relazioni con il mondo artigianale e industriale del territorio; collabora direttamente con l'EBAV (Ente Bilaterale Artigianale del Veneto), l'APIG (Associazione Periti Industriali Grafici), l'ENIPG (Ente Nazionale Istruzione Professionale Grafica), UNINDUSTRIA, ed altre realtà del settore grafico e non solo. In collaborazione con queste e altre realtà svolge una costante opera di informazione nel territorio verso le famiglie, le aziende, le componenti sociali, sindacali e istituzionali sia sulle specifiche attività del Centro che quelle più generali riguardanti i temi dell'istruzione e formazione professionale, dell'innovazione tecnologica e del mercato del lavoro. Al termine del percorso formativo di qualifica attua un orientamento verso gli sbocchi lavorativi e, in collaborazione con vari Istituti Scolastici, attua attività di riorientamento per i corsisti che esprimono il desiderio di rientrare in un percorso di istruzione. Sempre in collaborazione con gli Istituti Scolastici collabora alla formazione di "passerelle" per studenti che intendono transitare da un sistema all'altro. Il CFP CNOS-FAP San Marco, oltre ad essere accreditato dalla Regione Veneto, ha ottenuto dal CERMET (ente certificatore appartenente al ACCREDIA) la certificazione UNI EN ISO 9000:94 nel novembre del 2001, con il numero di certificato 2590-A per la categoria 37 (Istruzione e Formazione). Nel novembre 2003 la certificazione è stata rinnovata con il contestuale passaggio alla versione 2000. Nel dicembre 2009 è stata riconfermata passando alla versione 2008 e successivamente alla versione 2015. Attualmente la certificazione è posseduta per i seguenti servizi:

Progettazione ed erogazione attività formative

Progettazione ed erogazione attività di orientamento

Il personale utilizzato (circa 40 unità) copre tutte le aree dell'intervento formativo (direzione, coordinamento, tutoraggio, amministrazione, docenza, tecnici di laboratorio) è per la maggior parte a tempo indeterminato, favorendo una stabile attività di aggiornamento e garantendo la continuità didattica delle varie attività formative. I

feed back che sono stati rilevati per tutti i corsi hanno raggiunto, e molte volte superato, i livelli richiesti dalla regione Veneto.

### **3. UGUAGLIANZA**

Nell' erogazione del servizio scolastico non sarà compiuta alcuna discriminazione né in rapporto a fattori quali condizioni socioeconomiche e/o psicofisiche, né in relazione a sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinione politica.

Nel rispetto delle peculiarità individuali il Centro opera con ogni mezzo per:

- differenziare la proposta formativa adeguandola alle esigenze di ciascuno per valorizzare le potenzialità degli utenti;
- evidenziare le molteplici risorse esistenti sul territorio (enti locali, associazioni culturali e professionali, società sportive, gruppi di volontariato, organismi privati) allo scopo di realizzare un progetto educativo ricco e articolato, affinché l'offerta formativa del Centro non si limiti alle sole attività curricolari o laboratoriali ma assuma un più ampio ruolo di promozione culturale e sociale.

### **4. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ**

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono in termini di equità e di obiettività nei confronti degli utenti.

Viene garantita la continuità del servizio anche in situazioni di conflittualità sindacale.

Durante le manifestazioni di sciopero saranno assicurate le prestazioni essenziali qui di seguito indicate:

- attività dirette e strumentali - riguardanti lo svolgimento degli scrutini, delle valutazioni finali e dello svolgimento degli esami;
- vigilanza sugli studenti presenti nel Centro.

### **5. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

Il Centro si impegna a rendere l'ambiente scolastico il più sereno possibile, cercando di favorire negli alunni il superamento di situazioni di disagio. Sono elaborati progetti d'accoglienza per favorire e migliorare l'inserimento e la permanenza degli alunni nel Centro. Per facilitare il passaggio tra ordini diversi di scuole sono previste attività di orientamento individuali o di gruppo, in rete con le scuole secondarie di primo e secondo grado.

Il Centro promuove iniziative specifiche, contenute nella programmazione didattica, al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disuguaglianza. E, grazie ad un fattivo collegamento con i servizi sociali e gli Enti Locali, attua tutte le possibili strategie per l'inclusione e l'integrazione. Il Centro infatti accoglie ragazzi che seguono un Percorso Educativo Individualizzato (PEI) dovuto a ritardo cognitivo tale da non consentire il raggiungimento dei requisiti minimi richiesti.

Inoltre la nostra offerta è rivolta anche a ragazzi che presentano disturbi specifici dell'apprendimento fornendo una didattica personalizzata e finalizzata comunque al raggiungimento della qualifica.

### **6. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche che erogano il servizio. La scelta si effettua nei limiti di capienza di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di richieste si applicano i criteri decisi dallo staff di direzione e resi noti sul sito scolastico.

L'Istituto si impegna nella lotta alla dispersione scolastica, individuando modalità di intervento educativo e didattico tali da assicurare la regolare frequenza degli studenti. Rientrano tra le modalità sopra ricordate gli interventi relativi alla continuità e all'orientamento.

In tale prospettiva assume rilevanza - non solo amministrativa - il controllo delle assenze, sia per evitare l'insorgere dei problemi conseguenti alla dispersione o all'abbandono sia per evitare il danno formativo derivante da una frequenza irregolare. La regolarità della frequenza, come riportato anche dal contratto formativo, sarà costantemente controllata e condivisa con le famiglie per garantire la frequenza minima obbligatoria del 75% come previsto da normativa regionale.

## **7. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**

Il Centro favorisce l'interazione del personale docente, non docente e genitori attraverso una gestione partecipata, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti con l'obiettivo della più ampia realizzazione dell'efficacia del servizio.

Il Progetto Educativo e il Regolamento scolastico definiscono i criteri per un buon funzionamento del sistema. Sul versante istruttivo-pedagogico il personale docente, valutata la situazione iniziale di ogni classe, imposta la programmazione educativo - didattica, ne verifica in itinere la validità, adeguandola alle necessità degli alunni.

Il Collegio Docenti valuta ogni anno il funzionamento del servizio scolastico, attraverso l'analisi dei percorsi e della progettazione attivata. L'attività scolastica ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si basa su criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi e dell'attività didattica. Il Centro, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

Il Progetto educativo, la Carta dei Servizi, il Codice Etico e i regolamenti sono visionabili sul sito dell'istituzione scolastica. Il personale di segreteria negli orari di apertura al pubblico darà le informazioni richieste purché il richiedente ne abbia diritto secondo la normativa vigente.

Gli insegnanti informano i genitori sul processo di apprendimento degli alunni nel corso degli appuntamenti collegiali programmati o individuali concordati. Gli utenti possono consultare i documenti scolastici personali secondo quanto previsto dalla normativa vigente presso la Segreteria e/o Direzione secondo gli orari di apertura.

## **8. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

La programmazione - individuale e collegiale - si realizza nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti. Con tale espressione si intende l'approccio agli allievi orientato alla formazione di una personalità culturalmente libera, il tutto nel pieno rispetto degli obiettivi educativi indicati dai documenti programmatici, dai Regolamenti interni, leggi nazionali e regionali. I docenti cureranno altresì l'aggiornamento sotto il profilo metodologico-didattico e dei contenuti disciplinari, quale strumento di arricchimento della propria professionalità.

## **9. AREA DIDATTICA**

Il Centro, con l'apporto delle competenze umane e professionali del personale di cui dispone e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie e delle istituzioni, è responsabile della qualità delle attività educative e didattiche.

Si impegna a garantire l'adeguatezza dei propri interventi alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

Vengono individuate ed elaborate metodologie e strumenti per garantire la continuità tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli studenti. Nella scelta dei libri di testo e/o delle attrezzature didattiche sono seguiti i criteri della validità culturale, della funzionalità educativa e della convenienza economica tenendo conto degli obiettivi formativi e dello stile cognitivo degli alunni, in quanto protagonisti del processo di insegnamento-apprendimento.

Le proposte relative ad acquisti di dotazioni didattiche vengono effettuate dai formatori, in accordo con i Coordinatori di settore, e vagliate e autorizzate dalla Direzione. Nella formulazione dell'orario delle attività del Centro segue criteri di funzionalità didattica e di rispetto dei tempi di apprendimento degli studenti.

Nel rapporto con gli allievi i docenti utilizzano le metodologie validate dalla ricerca pedagogica e didattica, operano secondo una pianificazione ed una progettazione esplicitata e comunicata agli studenti, garantiscono, durante le attività didattiche, il coinvolgimento emotivo e motivazionale di ogni alunno facendo leva sui loro interessi.

Nella Formazione Professionale le competenze possedute al termine del percorso di studi devono essere valide sul piano culturale e, in particolare per quelle professionali, coerenti con il profilo in uscita e con le esigenze del mondo del lavoro. Per ottenere questi risultati le attività hanno bisogno di laboratori che devono essere fruibili dagli studenti quotidianamente, dotati di apparecchiature mantenute al passo con l'evoluzione tecnologica e riforniti di materiale per le esercitazioni.

## 10. SERVIZI AMMINISTRATIVI

Il Centro individua tra i fattori di qualità dei servizi amministrativi la celerità delle procedure, la trasparenza l'efficienza dei servizi di segreteria e gli orari di fruizione.

Per le procedure di competenza degli Uffici si fissano i seguenti standard:

- la consulenza nella compilazione dei moduli di iscrizione avverrà tutti i giorni non festivi a partire da quello successivo indicato nella circolare inviata alle famiglie, nell'orario indicato;
- il rilascio della documentazione richiesta va effettuato nel normale orario di apertura al pubblico della Segreteria.

Il Dirigente e i docenti possono ricevere il pubblico tutti i giorni lavorativi su appuntamento. Si assicura la tempestività del contatto telefonico con l'utente, declinando modalità di risposta che comprendano: il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le indicazioni richieste.

Per la trasparenza amministrativa e per l'informazione saranno assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare saranno predisposti Organigramma degli uffici, Organigramma degli Organi Collegiali, Organigramma del personale docente e amministrativo.

Presso l'ingresso e presso gli uffici devono essere presenti operatori in grado di fornire all'utenza informazioni per la fruizione del servizio.

## 11. CONDIZIONI AMBIENTALI DEL CENTRO

Il Centro assicura un ambiente pulito ed accogliente nell'intento di garantire una permanenza confortevole agli alunni e agli operatori scolastici e amministrativi.

Secondo le modalità e i tempi indicati dal D.LGS n. 81/2008 è stato predisposto un piano di valutazione dei rischi e di evacuazione in caso di calamità naturale o di incendio.

Ai fini della prevenzione terremoto e incendio gli alunni e gli operatori scolastici effettuano prove di evacuazione (non meno di due) precedute da apposite esercitazioni.

Il CFP San Marco dispone di un'aula magna da 370 posti particolarmente adatta a conferenze, seminari e congressi.

Dispone, inoltre, di altre sale di diversa capienza tutte attrezzate con strumentazione multimediale.

Sono a disposizione degli studenti:

1 sala musica, 1 sala giochi (con tavoli da ping pong, biliardo e calcetti balilla),

2 campi da calcetto, 1 campo da pallavolo,

1 campo da basket, 1 palestra in parquet con

campo da calcetto, pallavolo e basket.

## 12. PROCEDURE DEI RECLAMI - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

### Modalità di esercizio dei diritti

Lei potrà esercitare i diritti di RECLAMO e ACCESSO CIVICO facendo un'istanza con raccomandata a.r. a:

Associazione CFP CNOS-FAP San Marco

via Dei Salesiani, 15

30174 – Venezia-Mestre (Venezia)

oppure inviando una e-mail all'indirizzo [cfpsanmarco@issm.it](mailto:cfpsanmarco@issm.it) indicando nell'oggetto la dicitura "reclamo trasparenza".

Il centro si impegna a rispondere entro 15 giorni lavorativi con la medesima modalità utilizzata per l'inoltro.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale agli studenti. I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali.