

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La Carta dei Servizi è uno strumento voluto e pensato al fine di renderci sempre più trasparenti, leggibili nei nostri comportamenti, nelle nostre regole e nei nostri progetti di miglioramento didattico ed organizzativo.

Noi crediamo nella Carta dei Servizi come strumento fondamentale per garantire i diritti di ciascuno e la partecipazione di tutti. Per questo è importante che tutti la possano leggere, conoscere, consultare.

La formazione professionale nasce come luogo di alta formazione per garantire alle aziende persone in grado di svolgere mansioni e ruoli importanti e in possesso di quei requisiti di conoscenza e competenza sempre più necessari nel mercato del lavoro. Una scuola proiettata sul territorio e che fornisce servizi e stimoli per tutta la popolazione, non solo quella in età scolare.

Esiste poi un' indispensabile e sempre più forte richiesta di serietà nell'erogazione della formazione con la legittima pretesa di ottenere dagli iscritti ai corsi un impegno fondato sul senso di responsabilità, sui principi cardine dell'educazione e sul rispetto delle regole. E' stato fatto un serio sforzo per garantire attrezzature di altissimo livello tecnologico, in modo da fornire agli studenti uno spaccato reale dell'impresa e dei sistemi più evoluti in grado di competere con la grande concorrenza esistente sul mercato.

Nella nostra Carta dei Servizi i principi ed i valori, che sono quelli della nostra Costituzione, sono sviluppati in progetti ed in proposte. Noi li sottoponiamo a studenti, genitori, insegnanti, chiedendo collaborazione ed offrendo disponibilità.

L'accesso ai corsi del Centro di Formazione Professionale Francesco Lonati è gratuito: l'istituto è finanziato attraverso il sistema dotale di Regione Lombardia

Il DIRETTORE

PRESENTAZIONE DEL CENTRO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE FRANCESCO LONATI

LA SEDE:

Il CFP ha sede in un immobile recentemente ristrutturato per le esigenze della scuola, con spazi razionalmente collocati, con laboratori ed aule speciali per le diverse discipline tecniche referenti ai quattro settori moda, commerciale, disegno CAD e Turismo. I locali sono conformi alle norme edilizie, sanitarie, di sicurezza e risponde positivamente alle modalità di organizzazione e di fruizione dei numerosi laboratori anche a persone disabili.

INDIRIZZO: ***Via Tommaseo 49, Brescia***

CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI QUALITÀ ED ACCREDITAMENTO

L'organizzazione ha implementato un Sistema Qualità, conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015. Questo significa che anche il nostro modo di progettare nuovi corsi o nuove attività è oggi regolato da procedure precise ed accessibili, che garantiscono trasparenza e qualità al processo.

Il servizio scolastico è erogato in maniera tale da garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, adottando le misure idonee ed elaborando piani per il miglioramento della qualità del servizio.

La Cooperativa Foppa (Ente gestore del CFP) è accreditata nella sezione A dell'albo regionale operatori accreditati dal Dicembre 2007 per il settore istruzione e formazione professionale con numero 238553 e sede operativa 246955

OFFERTA FORMATIVA

Il nostro Centro di Formazione Professionale, offre una formazione nelle seguenti aree professionali:

- Moda e Abbigliamento.
- Commerciale e Servizi logistici.
- Servizi d'Impresa – disegno CAD
- Servizi di Promozione e Accoglienza.

TITOLO DI ACCESSO

E' possibile accedere ai corsi del Centro di Formazione Professionale Francesco Lonati a seguito dell'ottenimento della licenza di scuola secondaria di primo grado.

TITOLO RILASCIATO

In questi quattro ambiti si articolano i seguenti corsi per l'ottenimento della qualifica professionale triennale:

- Operatore dell'abbigliamento – confezioni industriali.
- Operatore ai servizi di vendita.
- Operatore amministrativo segretariale – disegno CAD.
- Operatore ai servizi di promozione e accoglienza – servizi turistici.

Al termine del percorso per la qualifica professionale, uno studente può, facendone espressamente richiesta, iscriversi al Quarto anno per l'ottenimento del diploma professionale - 4° livello europeo delle qualifiche E.Q.F.

Nel nostro Centro attualmente si svolgono i corsi dei seguenti 4° anno:

- Tecnico dell'abbigliamento.
- Tecnico commerciale delle vendite.
- Tecnico dei servizi d'impresa – Disegno tecnico CAD.
- Tecnico dei servizi di promozione e accoglienza

I PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi generali che ispirano la Carta dei Servizi traggono fondamento dagli art. 3,33,34 della Costituzione italiana e si riferiscono ai criteri e alle finalità proposte dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione pubblica e dal Ministero della Pubblica Istruzione – Assessorato Istruzione, Formazione Lavoro della Regione Lombardia.

POF : PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA

Viene elaborato dal Collegio dei Docenti partendo dall'analisi dei bisogni e delle risorse del territorio e dall'attenta valutazione delle competenze professionali del personale scolastico, sulla base delle scelte di gestione e di amministrazione definiti dal dirigente ed è il contratto formativo stipulato con le famiglie e gli studenti sulla base delle richieste del territorio. Va ad integrare quanto già indicato nella presente Carta dei servizi.

Il P.O.F., cioè il Piano per l'Offerta Formativa, è la carta d'identità con cui la scuola si definisce nei confronti delle famiglie, degli studenti e della realtà locale e costituisce la base per gli impegni reciproci da assumere per realizzare la "missione" della scuola.

Sono previsti percorsi di studi personalizzati e studiati sull'esigenza del singolo nel rispetto dell'art. 2 della legge 8/10/2010 n.170 che prevede per tutti gli studenti le seguenti finalità:

- garantire il diritto all'istruzione
- favorire il successo scolastico anche attraverso misure didattiche di supporto, garantire una formazione adeguata e promuovere lo sviluppo delle potenzialità
- ridurre i disagi relazionali ed emozionali
- adottare forme di verifica e di valutazione adeguate alle necessità formative degli studenti
- preparare gli insegnanti e sensibilizzare i genitori nei confronti delle problematiche legate ai DSA
- favorire la diagnosi precoce e percorsi didattici riabilitativi
- incrementare la comunicazione e la collaborazione tra famiglia, scuola e servizi sanitari, durante il percorso di istruzione e formazione
- assicurare eguali opportunità di sviluppo delle capacità in ambito sociale e professionale.

Gli studenti certificati L.104/1992 che all'atto dell'iscrizione presentano adeguata documentazione possono usufruire di piani di intervento diversificati o semplificati e l'affiancamento di insegnanti di sostegno sulla base di quanto predisposto da Regione Lombardia.

Il CFP Lonati dispone inoltre di un Centro di ascolto dedicato a tutti gli studenti per prevenire e gestire situazioni di disagio.

Procedure d' Ammissione

Gli studenti frequentanti il III anno della scuola secondaria di I° grado devono iscriversi tramite portale SIDI del Ministero della Pubblica Istruzione <http://www.istruzione.it/iscriziononline/> secondo le modalità e le tempistiche definite congiuntamente da Regione Lombardia e Ministero. La segreteria è a disposizione per aiutare eventuali famiglie in difficoltà. Nel caso sia impossibile accettare tutte le iscrizioni regolarmente pervenute al CFP Lonati si procederà alla selezione così come regolato nel POF. Il sorteggio dei candidati da escludere viene effettuato come estrema ratio, nel caso più candidati abbiano i requisiti richiesti nel POF. Le preiscrizioni fatte in occasione dei nostri open day daranno diritto di priorità.

La direzione (con il supporto dei tutor di corso) valuterà l'attitudine degli studenti che chiedano di essere ammessi ad annualità successiva alla prima o alla frequenza di uno dei corsi del Centro di Formazione Professionale "Francesco Lonati" ad anno già avviato, nel caso ci siano posti disponibili. Saranno valutate le sue precedenti esperienze scolastiche, l'eventuale documentazione prodotta dal candidato (pagelle, certificazioni, attestazioni), il suo curriculum, la motivazione al cambiamento e la propensione a condividere il progetto formativo. Tale processo sarà formalizzato nell'Attestato che certifica le competenze in ingresso.

LE PRINCIPALI FIGURE DELL'ORGANIZZAZIONE DELLA SCUOLA

1. Il Direttore: nominato dal Consiglio di Amministrazione, ha la responsabilità di guidare la scuola dal punto di vista educativo e formativo. Promuove l'attività dell'Istituto; è il responsabile della scuola, la organizza e la controlla. Egli è un pubblico ufficiale. Coinvolge gli studenti rendendoli parte attiva e responsabile della vita scolastica principalmente attraverso i rappresentanti di classe. Promuove e favorisce i rapporti tra docenti, genitori ed alunni. Convoca il Collegio dei Docenti. Al Direttore spetta la rappresentanza dell'Istituto e tra l'altro, cura la convocazione delle riunioni; procede alla formazione delle classi; tiene i rapporti con gli enti locali e l'amministrazione scolastica centrale; coordina il funzionamento degli uffici di segreteria; vigila sull'adempimento dei doveri degli insegnanti; ecc. Il Direttore è attivo promotore, facilitatore, coordinatore e sostenitore delle attività e delle iniziative volte a migliorare la qualità dell'apprendimento e dello stare bene a scuola e a stimolare il protagonismo degli studenti. Si pone dunque come punto di riferimento per ogni iniziativa di innovazione culturale ma consente anche, a chi lavora nella scuola perseguendo gli obiettivi del Piano per l'Offerta Formativa, autonomia di intervento, di progettazione e gestione. Si occupa di tutti gli aggiornamenti legali, i riferimenti normativi, il sistema dotale.
2. Il Coordinatore Didattico: sostituisce il Direttore in tutte le funzioni in caso di assenza od impedimento. Collabora con il Direttore per il funzionamento organizzativo della scuola soprattutto nella parte didattica e logistica. Procede alla formulazione dell'orario annuale. Coinvolge gli studenti e i docenti rendendoli parte attiva e responsabile della vita scolastica. Si occupa dell'organizzazione didattica in generale, in sintonia con i tutor di corso, per la corretta ripartizione delle competenze tra materie/docenti. Sovrintende alla realizzazione del Portfolio alunni. Coordina l'organizzazione di viaggi e visite di istruzione.
3. I tutor di stage: il tutor stage collabora con la Direzione nella gestione delle attività di stage. Organizza l'attivazione, la realizzazione e gli esiti delle attività di stage per il secondo, terzo anno e quarto anno. Promuove le attività dell'Istituto anche verso l'esterno con incontri e attività di orientamento sul territorio. E' previsto un tutor per ogni corso.
4. I tutor di corso: si occupano dell'organizzazione con i docenti del corso, area tecnica e base, dei programmi scolastici in funzione degli OSA regionali e delle richieste del mondo del lavoro. Conoscendo il mondo del lavoro della propria area specifica devono coniugare la richiesta della Regione con il programma didattico e le richieste delle aziende. Monitoraggio costante sul raggiungimento degli obiettivi/avanzamento. Gestione progetti con le aziende: Referente per azienda; Coordinamento tra i professori; Coordinamento alunni; Sovrintende alla realizzazione del Portfolio alunni

5. I coordinatori di classe: relaziona costantemente il Direttore/ Coordinatore didattico sull'andamento didattico e comportamentale della classe, a seguito anche di colloqui con gli altri colleghi del corso. Raccoglie le eventuali richieste di studenti o della classe da sottoporre alla direzione. Concorda con gli studenti eventuali riunioni di classe e la nomina dei rappresentanti degli studenti per ogni classe. Compila e tiene aggiornato il portfolio di ogni studente. Verifica e segnala al direttore gravi situazioni di difficoltà didattica o di disagio. Dopo averlo condiviso con i colleghi redige il PDP per gli alunni DSA e BES con il supporto e la revisione del Responsabile Servizio Disabilità. Ha il compito del controllo e della gestione del registro di classe. Relaziona il collegio dei docenti su mandato del direttore, in relazione a specifiche situazioni. Oltre ad aspetti non formali di carattere sociale ed ambientale, verificabili attraverso gli atteggiamenti, i comportamenti e il clima all'interno del Centro, esistono alcuni elementi che possano essere utili nella verifica del lavoro del coordinatore. Il primo elemento è sicuramente la corretta compilazione dei documenti come il portfolio dello studente. Altro elemento importante per la verifica sarà costituito dalla somministrazione a tutti gli studenti dei questionari previsti per valutare la soddisfazione e il giudizio degli studenti stessi dei vari ambiti contenuti negli appositi questionari. Controlla ad inizio anno il programma dello svolgimento della materia e i relativi Piani di lavoro
6. Il responsabile riconoscimento crediti: si occupa delle procedure relative all'accoglienza di studenti provenienti da istituti che chiedono di essere iscritti in annualità già avviate. Convoca le commissioni atte a valutare le competenze in ingresso, l'annualità e le competenze riconosciute e redige il relativo Attestato.
7. I referenti dell'orientamento: hanno il compito di promuovere l'offerta formativa del centro in occasione di eventuali/giornate di orientamento e di indirizzare gli alunni nella scelta del corso a loro più consono.
8. Responsabile servizi disabilità: sovrintende alla predisposizione del Piano Educativo Individualizzato (PEI) realizzato dal Consiglio di Classe in supporto agli insegnanti di sostegno. E' infatti l'insegnante di sostegno che diventa punto di raccordo tra i diversi insegnanti dello studente. Si occupa della tenuta contatti e coordinamento dei rapporti con famiglia, team dei docenti formatori, figure specialistiche (medici, psicologi, terapisti, assistenti sociali), Enti Pubblici, strutture e reti di supporto territoriali. Procedo all'individuazione e coordinamento degli interventi educativi e formativi, in connessione ai progetti riabilitativi e di socializzazione e altre attività extracurricolari o specifiche, realizzati all'interno e/o all'esterno del monte ore complessivo annuale. E' la figura garante che verifica, favorisce e semplifica l'inclusione degli studenti certificati. Partecipa alle riunioni istituzionali del Centro ove è richiesta la sua presenza

9. Responsabile centro di ascolto: accoglie il bisogno di ascolto dei ragazzi e "prende in mano" quanto di problematico e difficoltoso portano. Significativo all'interno del centro di ascolto la presenza di una figura maschile ed una figura femminile. Sono possibili interventi anche a livello di classe là dove si verificano situazioni problematiche, pesanti in termini di relazioni o azioni (esempio forti discriminazioni fra i ragazzi, difficoltà al rispetto e alla convivenza , episodi di scontri o furti, etc) o comunque che precludano il buon clima della classe e la formazione di un gruppo classe unito e rispettoso. Tali interventi vengono pensati, progettati e gestiti con gli insegnanti.
10. La segreteria: ha il compito di effettuare telefonate e fotocopie per la Direzione e/o Responsabili di Funzione; Verificare l'arrivo puntuale dei docenti alle lezioni e relative problematiche; Scrivere lettere e documenti per la Direzione e/o Responsabili di Funzione; Archiviare richieste di assunzione ed i curricula allegati e archiviazione cartacea dei documenti in genere; Effettuare richieste di preventivo a fornitori ed inviare ordini conseguenti all'accettazione di preventivi; Effettuare i controlli in accettazione del materiale approvvigionato e provvedere alla relativa registrazione; Inserimento dati studenti nel Registro elettronico (dati anagrafici, gestione presenze, ecc..). Consegnare registri e chiavi a docenti e controllare che vengano riconsegnati; Protocollare documenti ufficiali in entrata/uscita; Reperire e archiviare documenti docenti; Fissare colloqui conoscitivi studenti/alunni con Direttori; Inviare corrispondenza (materiale informativo, docenti, studenti, alunni); Gestire pratiche di iscrizione in tutte le sue fasi (front office e back office); Raccogliere questionari qualità; Effettuare mansioni relative alla segreteria didattica; Gestire pratiche di iscrizione al CFP su Gefo, Siage, Siuf; Effettuare ogni giorno prima nota cassa e predisporre versamenti su c/c; Aggiornare registro manutenzioni; Pubblicare orario settimanale delle lezioni
11. I Docenti: esplicano le proprie mansioni in conformità alla cattedra conferita; Osservare e rispettare l'orario di servizio; Rispettare e far rispettare agli alunni il regolamento interno d'istituto; Osservare le eventuali modifiche di orario di insegnamento; Garantire la sorveglianza degli alunni durante la ricreazione; Presentare al Direttore a fine anno il programma effettivamente svolto; Partecipare alle riunioni stabilite dal calendario (consigli –scrutini ...); Riferire tempestivamente al Direttore situazioni o casi particolari ed eventuali problematiche da risolvere. Inserire metodicamente i voti degli alunni nell'area dedicata nel registro elettronico .

CRITERI DI FORMULAZIONE DELL'ORARIO DELLE LEZIONI

L'orario delle lezioni è distribuito solo sulla mattina.

Le lezioni cominciano alle ore 8 e terminano, di norma, alle ore 14.00.

Il criterio fondamentale di costruzione dell'orario è quello della equa distribuzione delle discipline e dei carichi di lavoro degli studenti nell'arco della settimana.

La organizzazione dell'orario delle lezioni distribuita su 5 giorni settimanali (dal lunedì al venerdì)

Durante i periodi di tirocinio gli alunni si atterrano agli orari ed alle giornate lavorative dell'azienda ospitante, riportati in modo dettagliato sul progetto formativo personalizzato.

MODALITÀ DI COMUNICAZIONE SCUOLA-STUDENTI E SCUOLA-GENITORI

Le modalità di comunicazione scuola-famiglia sono le seguenti :

- **Comunicazioni scritte**

Il centro comunica con le famiglie attraverso avvisi caricati sul registro elettronico Mastercom.

Su richiesta dei docenti, alle famiglie possono essere comunicate particolari situazioni relative all'andamento didattico o disciplinare attraverso lettere personali. Per comunicazioni scritte tra il singolo docente e la famiglia è generalmente utilizzato il Registro elettronico o l'apposito spazio sul libretto delle giustificazioni in casi specifici.

- **Incontri a scuola: ricevimento genitori e consigli di classe**

Possono essere fissati dal Direttore per conferire con la famiglia di alunni con problemi particolari; possono essere richiesti dai genitori previo appuntamento.

Tutti gli insegnanti stabiliscono, all'inizio di ogni anno scolastico un'ora alla settimana, generalmente al mattino, nella quale si rendono disponibili per il colloquio con i genitori; il calendario delle ore di ricevimento è a disposizione sul registro elettronico Mastercom.

Il Collegio dei Docenti e Consiglio di Classe possono essere convocati dal Direttore al di fuori del normale calendario, quando si verificano situazioni generali di eccezionalità o di urgenza tali da rendere necessario il confronto tra tutte le componenti scolastiche.

- **Scheda di informazione sulla situazione scolastica**

Nei mesi di gennaio e giugno verrà pubblicata sul registro elettronico la pagella quadrimestrale sulla situazione di ogni studente. È prevista anche l'invio tramite Registro elettronico Mastercom della pagella infraquadrimestrale alla fine di novembre e alla fine di marzo, primi di aprile.

- **Accesso al Registro Elettronico**

Collegandosi al sito di Mastercom con le credenziali di accesso fornite dalla segreteria ad inizio del primo anno scolastico, gli studenti e le famiglie hanno accesso alla loro pagina personale dove potranno trovare tutte le comunicazioni scuola-famiglia, il registro delle valutazioni, gli orari delle lezioni, il materiale didattico messo a disposizione dai docenti necessario per la lezione, prenotare i colloqui individuali e verificare la situazione delle presenze/assenze/ritardi e uscite anticipate degli alunni. A tal proposito si invita i genitori a monitorarli sistematicamente e a provvedere puntualmente alle relative giustifiche.

SERVIZI E SUPPORTI

- **Laboratori**

La scuola è dotata di laboratori informatici, laboratorio di sartoria e una palestra. L'utilizzo dei laboratori è riservato all'attività didattica ed alle proposte formative di carattere integrativo.

- **Parcheggio**

Il parcheggio delle auto interno all'istituto è riservato agli insegnanti , al personale di servizio ai fornitori. Il parcheggio non è custodito e la Direzione non risponde di furti o danni ai veicoli

- **Assicurazioni**

Gli alunni iscritti sono coperti da apposite polizze di assicurazione che coprono i rischi di infortunio e responsabilità civile. Per i viaggi di istruzione la copertura assicurativa è integrata da apposite polizze temporanee e dalle assicurazioni delle agenzie viaggi.

➤ **Servizio fotocopie**

Gli insegnanti provvedono personalmente a fotocopiare il materiale a loro necessario utilizzando la fotocopiatrice con tessera da richiedere alla segreteria. Gli studenti hanno a propria disposizione un fotocopiatore che consente loro di produrre autonomamente le copie necessarie. L'utilizzo è vincolato dall'acquisto di una tessera magnetica del costo di Euro 6,00 che consente loro di produrre 100 fotocopie. La tessera va richiesta in Segreteria che, previo pagamento, la consegna ed emette relativa fattura.

➤ **Servizio bar**

L'istituto dispone di un locale apposito adibito a bar. Il locale è aperto negli orari di apertura della struttura.

➤ **Orari di segreteria**

Gli orari di apertura al pubblico della segreteria sono dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 15.30

➤ **La scuola per il Territorio**

La nostra scuola è attenta a cogliere tutte le opportunità che possano favorire l'ampliamento delle conoscenze, l'utilizzo di nuove tecnologie, la sperimentazione della pratica professionale.

In particolare il CFP "F.Lonati", si propone di instaurare una forte e sinergica collaborazione con Pubbliche Amministrazioni, studi professionali, aziende, altre scuole superiori, università, al fine di garantire una formazione professionale di alto livello e diventare punto di riferimento sia nel sistema scolastico provinciale che nell'ambito del mondo imprenditoriale.

Tipologia di lezione

Sono previste lezioni frontali, l'utilizzo di laboratori didattici, tirocini in azienda, visite guidate presso aziende esterne, incontri con esperti

Elementi di valutazione

La valutazione degli studenti durante l'anno prevede la somministrazione di prove di verifica in itinere e finali per ciascuna disciplina con eventuali personalizzazione per gli studenti che avranno segnalato particolari patologie. Le prove di valutazione potranno essere sottoposte in forma scritta o orale, a discrezione del docente. Concorre alla valutazione, con peso preponderante, la valutazione espressa dal tutor nell'ambito dello stage

Frequenza

La frequenza delle lezioni è obbligatoria. Eventuali assenze o ritardi devono essere giustificati dall'alunno tramite l'apposito libretto scolastico. Assenze superiori al 25% del monte ore complessivo pregiudicano l'ammissione alla classe successiva o all'esame finale, fatto salvo assenze dovute a gravi motivi giustificati dall'alunno e che non abbiano pregiudicato, a giudizio del collegio docenti, l'acquisizione delle competenze minime.

Scrutini

L'ammissione agli anni successivi è valutata dal consiglio di classe in sede di scrutinio. E' previsto uno scrutinio a metà anno e lo scrutinio finale. Le famiglie potranno visionare le pagelle con gli esiti degli scrutini dal registro elettronico Mastercom nei giorni successivi allo scrutinio.

Esame di qualifica

L'esame di qualifica finale del III e IV anno è regolamentato da Regione Lombardia. Sono previste:

- Una prova scritta di cultura generale definita da Regione Lombardia
- Una prova scritta preparata dal consiglio di classe per la valutazione dell'ambito professionale

- Un colloquio orale

Hanno accesso all' esame gli studenti che siano stati ritenuti idonei in sede di scrutinio finale.

Servizi Speciali

Con l'avvio dell'anno accademico 2014/2015, presso la sede di Via Tommaseo 49, è stato attivato Il **Servizio Al Lavoro** della Vincenzo Foppa Cooperativa Social Onlus. Tale servizio ha, all'interno del proprio Statuto e come principi fondamentali quelli di:

- Accompagnare chi cerca occupazione, chi è a rischio di esclusione dal mercato del lavoro, nell'inserimento e nel reinserimento lavorativo o nella riqualificazione professionale attraverso servizi di accoglienza e prima informazione, colloqui di orientamento individuali e/o di gruppo, bilancio di competenze
- individuare fabbisogni formativi
- stendere piani professionali di riqualificazione,
- individuare percorsi di formazione di aggiornamento e riqualificazione,
- stimolare alla ricerca attiva del lavoro
- monitorare l'andamento del percorso personalizzato.

La presenza di un ufficio con personale dedicato a questo tipo di attività all'interno del medesimo edificio, rappresenta indubbiamente un segnale concreto di quanto l'obiettivo principale dell'istituzione formativa sia sempre maggiormente focalizzato sulla congiunzione sempre più stretta e necessaria tra mondo della formazione e mondo del lavoro.

Il servizio è a disposizione degli utenti con orari di sportello consultabili sul sito internet www.foppagroup.it oppure inviando una mail a serviziallavoro@foppagroup.it

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Come contribuire a correggere ciò che non funziona: le segnalazioni di disservizio

Tutti sono chiamati a contribuire alla segnalazione di problemi o disservizi.

E' attraverso la collaborazione degli insegnanti, degli studenti e delle loro famiglie che è possibile porre in atto tempestivamente rimedi per risolvere problemi o malfunzionamenti e predisporre azioni correttive segnalati, oppure di sottoporre al Direttore, o al Responsabile del Sistema Qualità, situazioni problematiche non occasionali, o di non immediata risoluzione.

Presupposto fondamentale dell'efficacia di queste procedure è che tutti (dagli insegnanti agli studenti, dai genitori al personale non docente) segnalino tempestivamente i malfunzionamenti, e che tutti si corresponsabilizzino nella prevenzione, intervenendo anche personalmente a risolvere i problemi sin dal loro insorgere.

Procedura dei reclami:

Eventuali reclami sono da presentare in forma scritta alla direzione.

Ai reclami scritti sarà data risposta entro dieci giorni.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.