

# Carta dei Servizi

**CFP – Associazione Scuole Professionali**  
**G. MAZZINI**  
**Via De Sanctis, 6**  
**20092 Cinisello Balsamo – MI -**

<b>E</b>	<b>R</b>	<b>DATA</b>	<b>DESCRIZIONE</b>
3	0	20.12.2011	Prima emissione
3	1	14.02.2013	Collegamento con indicatori
4	0	08.09.2016	Aggiornamento indicatori

<b>EMISSIONE COM – GERVASONI</b>	<b>VERIFICA – RGQ – VALCONI</b>	<b>APPROVAZIONE – DIR – GERVASONI</b>



## SOMMARIO

1. Premessa .....	3
2. L'Associazione Scuole Professionali "Giuseppe Mazzini" e il suo impegno nella Formazione Professionale.....	3
2.1 Attività di orientamento e collaborazione con Enti, Università e parti sociali.....	4
2.2 I docenti .....	4
2.3. Ambienti scolastici .....	5
2.4 Servizi amministrativi.....	5
2.5 I fornitori.....	6
3. Contenuti della Carta dei Servizi.....	6
4. Principi fondamentali .....	7
4.1 Uguaglianza.....	7
4.2 Imparzialità e regolarità .....	7
4.3 Accoglienza e integrazione .....	7
4.4 Partecipazione, efficienza e trasparenza .....	7
5. Le Attività del Centro di Formazione Professionale.....	7
5.1 Attività didattica .....	7
5.2 Progetto formativo .....	7
5.3 Programmazione formativa .....	8
5.4. Programmazione didattica.....	8
5.5 Corsi realizzati.....	8
6. Regolamento interno.....	9
7. Rapporti con il Cliente .....	9
7.1 Verifica della soddisfazione del cliente.....	9
7.2 Reclami .....	10



## 1. Premessa

“La Formazione professionale costituisce un servizio d’interesse - pubblico ed è strumento della politica attiva del lavoro. Essa ha per scopo di contribuire alla crescita professionale dei giovani e dei lavoratori attraverso l’acquisizione di una cultura professionale e di rendere effettivo l’esercizio del diritto al lavoro, favorendo l’occupazione, la produzione e l’evoluzione dell’organizzazione del lavoro, in armonia con il progresso scientifico e tecnologico, nel quadro degli obiettivi della programmazione economica e del piano regionale di sviluppo.

A tal fine la Formazione Professionale garantisce un sistema di formazione continua e permanente atto ad assicurare le conoscenze teoriche e pratiche relative nei vari ruoli professionali in ogni settore produttivo, subordinato, autonomo, associato, libero.

L’attività di Formazione Professionale è rivolta all’orientamento, alla qualificazione, alla specializzazione, all’aggiornamento, al perfezionamento, alla riqualificazione dei giovani e dei lavoratori ed ad ogni altra iniziativa finalizzata a soddisfare particolari esigenze formative rientranti nelle finalità della L.R. 19/2007 della Regione Lombardia, in particolare ASP MAZZINI opera nei settori meccanici, elettrici, benessere, alimentare, amministrativo. L’elenco dettagliato dei corsi è disponibile sul sito [www.aspmazzini.com](http://www.aspmazzini.com).

L’elenco dettagliato delle aree in cui ASP MAZZINI ha maturato la propria esperienza è illustrato al punto 5.5 Corsi realizzati

L’Associazione Scuole Professionale G. Mazzini ha recepito quanto sopra per la definizione della propria politica e modalità operative.

## 2. L’Associazione Scuole Professionali “Giuseppe Mazzini” e il suo impegno nella Formazione Professionale

ASP/CFP G. MAZZINI è un Ente senza fini di lucro, propone e attua interventi di formazione professionale, orientamento, aggiornamento, specializzazione per giovani, adulti e imprese.

ASP/CFP G. MAZZINI, in considerazione dell’accresciuto livello di concorrenzialità nel settore ed allo scopo di rendere trasparente il proprio operato - e di conseguenza più agevole la valutazione del servizio erogato da parte della propria utenza, ha ottenuto la Certificazione del proprio Sistema di Gestione Qualità aziendale secondo la norma ISO 9001:2015.

Inoltre, in coerenza con quanto previsto dal D.Lgs 231/2001 ha definito ed attua un codice etico che esprime la volontà e l’impegno del proprio personale in tutte le attività mirate allo sviluppo della Formazione professionale dei suoi allievi.

ASP/CFP G. MAZZINI è Ente di formazione accreditato presso la regione Lombardia per attività e servizi di orientamento e formazione professionale.

In particolare si segnala il buon livello di occupazione raggiunto dai suoi allievi sia nell’ambito del lavoro subordinato sia nell’ambito del lavoro autonomo.



## 2.1 Attività di orientamento e collaborazione con Enti, Università e parti sociali

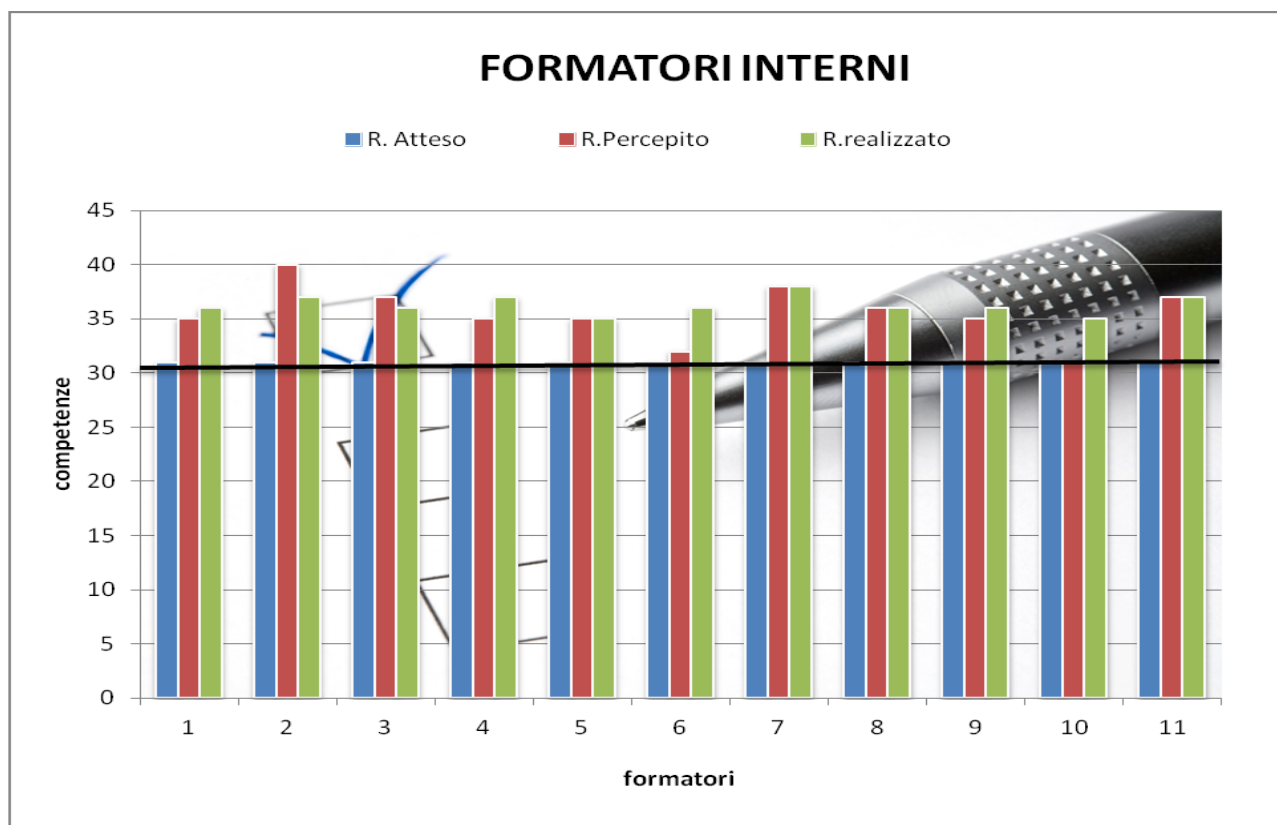
ASP/CFP G. MAZZINI, in linea con le attuali evoluzioni dei bisogni del mondo del lavoro persegue una politica formativa che prevede la progettazione di corsi (teorico-pratici) che affrontano i temi più attuali per favorire l'inserimento lavorativo dei soggetti formati.

Con questo obiettivo ASP/CFP G. MAZZINI partecipa a iniziative comunitarie, degli Enti locali, di Aziende, Scuole e Università integrando e arricchendo la propria proposta formativa.

## 2.2 I docenti

ASP/CFP G. MAZZINI considera il suo corpo docente la risorsa più importante per poter raggiungere i fini statutari. Per tale motivo:

- ✓ impiega docenti non solo con elevata preparazione tecnica ma anche in grado di interloquire al meglio con l'utenza specifica
- ✓ assicura loro il rispetto dell'autonomia di insegnamento al fine di garantire la formazione dell'allunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo alla crescita professionale dei singoli ed il loro inserimento nel Mercato del Lavoro.
- ✓ favorisce il loro aggiornamento e la loro formazione, che costituiscono un impegno per tutto il personale ed un compito per ASP/CFP G. MAZZINI, che assicura interventi organici e regolari.



### 2.3. Ambienti scolastici

L'ambiente scolastico viene mantenuto, a cura di tutti, pulito, accogliente, sicuro.

Viene rispettato e costantemente monitorato quanto disposto dalla legislazione vigente in materia di sicurezza.

Il CFP dispone a supporto dell'attività didattica di :

- ✓ laboratori di informatica e multimedialità;
- ✓ laboratori tecnici attrezzati per le varie specializzazioni;
- ✓ aule didattiche;
- ✓ spazio biblioteca per la lettura e consultazione;
- ✓ aula insegnanti;
- ✓ uffici di coordinamento ed orientamento;

### 2.4 Servizi amministrativi

Il CFP ha individuato, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti obiettivi di qualità dei servizi amministrativi:

- ✓ celerità delle procedure;
- ✓ trasparenza;
- ✓ informatizzazione dei servizi di segreteria;
- ✓ tempi di attesa agli sportelli brevi;
- ✓ flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico;
- ✓ rispetto delle norme sulla riservatezza dei dati personali (DLgs. 196/03).

Riepilogo dati carta dei servizi (No Docenza)

TIPOLOGIA RECLAMO	OBIETTIVO ANNO PRECEDENTE	VALORE RILEVATO	OBIETTIVO 31.12.2017
		AL 31-12-2016	
RECLAMI PER RITARDATA CONSEGNA DOCUMENTI	MAX 3	0	MAX 2
RECLAMI PER PERSONALE NON DOCENTE	MAX 3	0	MAX 2
RECLAMI PER AMBIENTI SCOLASTICI NON ADEGUATI	MAX 3	0	MAX 2
ALTRI	MAX 3	0	MAX 3

© Il documento è di proprietà di ASP/CFP G. MAZZINI e ne è vietata, senza autorizzazione, ogni forma di riproduzione

Per le procedure:

Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal Direttore o dai docenti incaricati entro dieci giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

Gli uffici di Segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e serale, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio e comunicato con apposito avviso.

Il Direttore riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario comunicato con appositi avvisi.

ASP/CFP G. MAZZINI si impegna a fornire informazioni telefoniche in modo esauriente e chiaro.

Il Centro assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare predispone:

- ✓ locandine con i programmi dei corsi e le prassi di iscrizione;
- ✓ organigramma di ASP/CFP G. MAZZINI;
- ✓ orari e programmi di ricevimento.

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- ✓ bacheca sindacale;
- ✓ bacheca a disposizione allievi.

Presso l'ingresso e presso gli Uffici sono presenti e riconoscibili operatori in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

## 2.5 I fornitori

CFP MAZZINI valuta, monitora costantemente e rivaluta tutti i fornitori, siano essi docenti che aziende, al fine di garantire il loro contributo nell'ambito della sua mission.

## 3. Contenuti della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi della Associazione Scuole Professionali "G.Mazzini":

- ✓ stabilisce i principi fondamentali cui il CFP si ispira nella erogazione dei servizi formativi e di orientamento;
- ✓ impegna la Direzione a pubblicizzarla ed applicarla;
- ✓ fissa gli standard dei servizi didattici ed amministrativi.

Il CFP G. MAZZINI, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione delle famiglie, delle istituzioni e della società civile garantisce il rispetto degli impegni presi e di seguito specificati.



## 4. Principi fondamentali

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali:

### 4.1 Uguaglianza

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio formativo può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

### 4.2 Imparzialità e regolarità

I soggetti erogatori del servizio formativo agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

ASP/CFP G. MAZZINI, attraverso tutte le sue componenti si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio.

### 4.3 Accoglienza e integrazione

ASP/CFP G. MAZZINI si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestato per la soluzione dei problemi relativi agli allievi lavoratori, agli stranieri, a quelli diversamente abili.

Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dell'allievo.

### 4.4 Partecipazione, efficienza e trasparenza

Personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta".

I loro comportamenti devono favorire la realizzazione degli standard generali del servizio.

Il CFP, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

L'attività formativa, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si basa a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività tecnico - didattica.

## 5. Le Attività del Centro di Formazione Professionale

### 5.1 Attività didattica

ASP/CFP G. MAZZINI individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi percorsi didattici e formativi, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni e della loro formazione culturale.

Nel rapporto con gli allievi i docenti sono aperti al dialogo e non ricorrono ad alcuna forma di intimidazione.

### 5.2 Progetto formativo

La Direzione, con la collaborazione del Collegio dei Formatori elabora il progetto formativo che costituisce un impegno vincolante per il Centro di Formazione, attraverso:



© Il documento è di proprietà di ASP/CFP G. MAZZINI e ne è vietata, senza autorizzazione, ogni forma di riproduzione

- ✓ l'adozione di precise scelte formative e formula i criteri per una loro traduzione in progetti formativi;
- ✓ l'accoglienza di allievi con disabilità dichiarata;
- ✓ l'inserimento di questi nella realtà del Centro, favorendo e integrando le loro capacità;
- ✓ la stesura di programmi definiti e calibrati in base alle capacità dimostrate ed alle necessità emerse;
- ✓ la preparazione di stage mirati, tenendo conto delle esigenze dell'allievo e delle eventuali prospettive lavorative.

### **5.3 Programmazione formativa**

La programmazione formativa, elaborata e adottata a inizio d'anno predispone i percorsi formativi correlati alle finalità delineate nei programmi; individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e per la verifica e la valutazione finale dei percorsi didattici.

Sulla base dei criteri espressi, vengono predisposte le attività di sostegno, di recupero, di orientamento, di formazione integrata.

### **5.4. Programmazione didattica**

Delinea il percorso tecnico - didattico della classe, conformandosi a quanto stabilito dalla programmazione formativa e nel rispetto della autonomia didattica dei docenti, utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento delle finalità formative.

La programmazione didattica è sottoposta a momenti definiti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

### **5.5 Corsi realizzati**

Il Centro imposta la propria attività con l'obiettivo di dare risposta e coprire una vasta area di bisogni formativi attraverso:

- ✓ Qualifiche di prima formazione DDIF;
- ✓ Formazione superiore;
- ✓ Formazione continua;
- ✓ Formazione Area sociale;
- ✓ Formazione proposta attraverso Catalogo corsi;
- ✓ Formazione per Apprendisti;
- ✓ Formazione per la pubblica Amministrazione;
- ✓ Formazione per le Aziende;
- ✓ Orientamento;
- ✓ Stage aziendali.





## 6. Regolamento interno

ASP/CFP G. MAZZINI ha definito un proprio “Regolamento interno” che comprende, in particolare, le norme relative a:

- ✓ vigilanza sugli alunni;
- ✓ comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- ✓ uso degli spazi e dei laboratori;
- ✓ conservazione delle strutture e delle dotazioni.

Il regolamento interno viene adeguatamente diffuso mediante affissione, pubblicazione sul sito e consegna unitamente ai documenti di iscrizione.

## 7. Rapporti con il Cliente

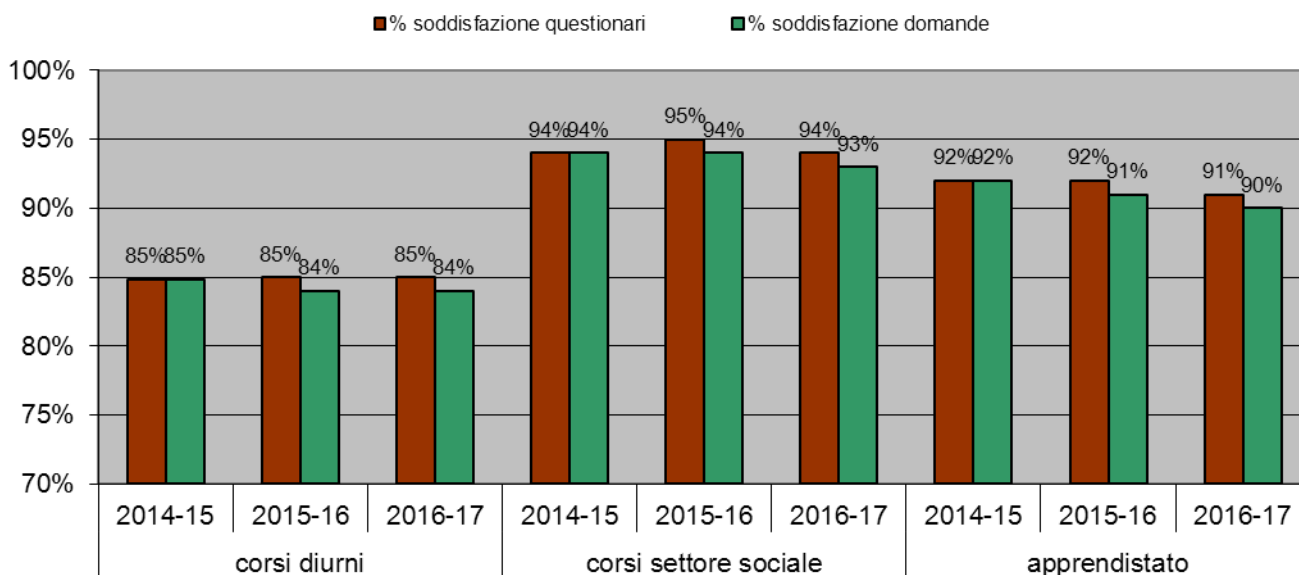
### 7.1 Verifica della soddisfazione del cliente

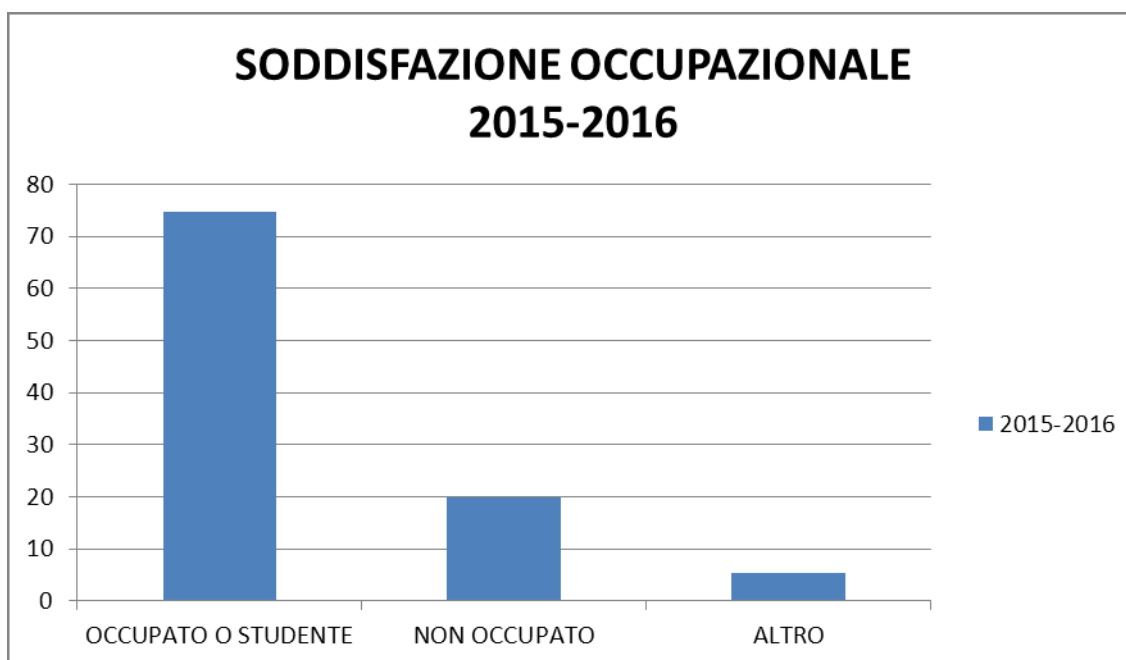
Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, vengono effettuate rilevazioni mediante questionari.

I questionari che vertono su aspetti organizzativi, didattici e relazionali prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

I risultati dell’attività di verifica della soddisfazione del cliente vengono analizzati per individuare aree e modalità di miglioramento.

### % di soddisfazione per tipologia di corso





## 7.2 Reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, e-mail e corredati con le generalità del reclamante.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Direttore, dopo aver eseguito ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in maniera adeguata, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo, quando questi risulti fondato.

Il modulo per i reclami e quello per la rilevazione della soddisfazione del cliente sono reperibili presso la Segreteria.

