



carta dei servizi

Scuola di formazione professionale

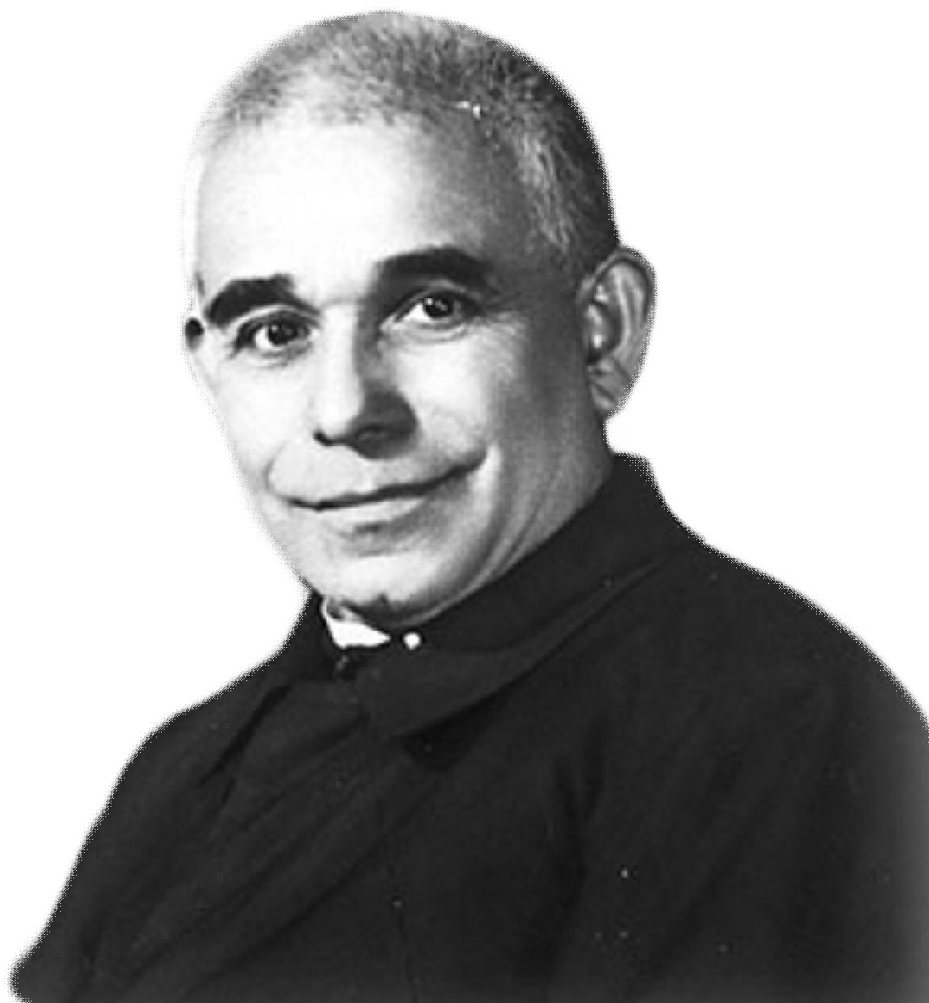
ENDOFAP MESTRE

ISTITUTO BERNA



ENTE CERTIFICATO UNI EN ISO 9001:2015 Settore EA37
Progettazione ed erogazione di corsi di formazione
Certificato: 4935-A





“I giovani sono il sole o la tempesta del domani”

S. Luigi Orione



| | | |
|------------------------------|-------------------|-------------|
| ALMQ02 REV.12 del 07/01/2021 | CARTA DEI SERVIZI | PAG 3 DI 10 |
|------------------------------|-------------------|-------------|

PREMESSA

La carta dei servizi è uno strumento che regola i rapporti fra la S.F.P. come fornitore di servizi e gli utenti, è “una dichiarazione di intenti” con la quale ci rendiamo garanti del servizio reso secondo i principi fondamentali espressi nell’art. 3 della Costituzione Italiana e dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27-01-1994, oltre che dalla legge 1044/71 che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

La carta dei servizi rappresenta uno strumento di comunicazione finalizzato al miglioramento della qualità del servizio erogato. In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l’utente ha a sua disposizione. La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti.

PRESENTAZIONE DELLA SCUOLA DI FORMAZIONE PROFESSIONALE

Il modello organizzativo di ENDO-FAP Mestre Istituto Berna, prevede la seguente articolazione:

- **Presidente** con funzioni politiche di definizione delle strategie della S.F.P. e degli obiettivi formativi e con funzioni di garanzia del perseguimento del carisma dell’Opera Don Orione
- **Direttore Scuola** nominato dal Presidente con compiti di gestione delle risorse della S.F.P. per raggiungere gli obiettivi definiti e con funzioni di gestione della parte didattica dell’offerta formativa, rispettando i parametri di efficacia e di efficienza e perseguendo la vision (cosa fare) e la mission (progetto educativo).
- **Direttore Didattico e progettista:** coordina le attività didattiche, presiede i collegi docenti, e svolge il ruolo di progettista
- **Responsabile progettazione**
- **Tutor educativo-formativo e monitoraggio e promozione e diffusione**
- **Responsabile Gestione Qualità:** gestisce i processi
- **Coordinatori di settore** con funzioni di gestione dell’erogazione dei percorsi assegnati
- **Formatori** con funzioni di assicurare il raggiungimento degli obiettivi formativi, didattici e di apprendimento inerenti l’area tematica che è stata loro affidata
- **Amministrazione**
- **Segreteria didattica**

L’ENDO-FAP Mestre Istituto Berna è iscritta nell’elenco regionale degli Organismi di Formazione accreditati al n. A 0135, ai sensi della DGR n. 2140 del 03/08/2001, (L.R. 19/2002) relativamente ai seguenti ambiti: Obbligo formativo, Formazione superiore.

| | | |
|------------------------------|--------------------------|-------------|
| ALMQ02 REV.12 del 07/01/2021 | CARTA DEI SERVIZI | PAG 4 DI 10 |
|------------------------------|--------------------------|-------------|

TERRITORIO DI RIFERIMENTO PER LE AREE DI ATTIVITÀ

L'Associazione svolge la sua attività nel territorio del Veneto nell'ambito della Formazione Professionale regionale e coerentemente alle specifiche aree di attività.

E' proprio l'ambito territoriale, con il tessuto imprenditoriale formato dalla piccola e media azienda che domanda formazione, inserendosi nello scenario economico contemporaneo promuovendo cinque dinamiche:

- passaggio graduale, ma costante, verso una economia che ha nella flessibilità occupazionale il punto di forza e la sfida per il presente;
- la diffusione globale delle nuove tecnologie;
- la progressiva terziarizzazione ed internazionalizzazione dei processi;
- la transizione ad un nuovo modello di organizzazione e di gestione delle risorse umane;
- l'affermarsi del concetto di qualità totale.

La formazione rispetto alle aree di attività prevede significativi mutamenti:

- nuove competenze richieste dall'innovazione tecnologica;
- aumento delle sfide professionali;
- necessità di specializzazione tecnica;
- sviluppo di nuovi linguaggi tecnici e crescente attenzione alle competenze linguistiche;
- maggiore importanza di una cultura di base polivalente;
- crescente importanza delle abilità comportamentali;
- sviluppo di professioni e di abilità di integrazione;
- diversificazione delle tipologie e delle forme giuridiche di rapporto di lavoro;
- sviluppo di una cultura della mobilità professionale, organizzativa e geografica;
- alternanza continua di studio e di lavoro.

L'ENDO FAP Mestre Istituto Berna in tale contesto territoriale e in tale scenario economico e formativo svolge le seguenti attività, consapevole della necessità di rispondere alla domanda formativa del Cliente con un rinnovato investimento sulla risorsa umana.

- Attività di formazione professionale in obbligo formativo e apprendistato nei settori elettromeccanico, ristorazione, benessere (estetico);
- Corsi di formazione continua di aggiornamento e di riqualificazione in collaborazione con le imprese per lavoratori occupati;
- Attività di formazione professionale per soggetti giovani e adulti svantaggiati o normata da specifiche leggi;
- Attività di orientamento professionale, consulenza, bilancio di competenze e accompagnamento individualizzato;
- Iniziative formative di rimotivazione e sostegno, rivolte a tipologie di utenza che si trovano in situazione di "debolezza".



| | | |
|------------------------------|--------------------------|-------------|
| ALMQ02 REV.12 del 07/01/2021 | CARTA DEI SERVIZI | PAG 5 DI 10 |
|------------------------------|--------------------------|-------------|

POLITICA della didattica

La SFP ENDO-FAP MESTRE riconosce di avere il dovere prioritario di contribuire alla realizzazione della missione dell'Opera don Orione, definita con il Progetto formativo orionino, attraverso la realizzazione di efficaci servizi formativi, coerenti con le politiche di tale Ente. In particolare si propone di raggiungere il livello maggiore possibile in fatto di formazione umana, religiosa, culturale e professionale nello sviluppo del metodo preventivo che possiamo chiamare **sistema cristiano-paterno**. "Fondamento del sistema –scrive don Orione – non solo deve essere la ragione e la amorevolezza, ma la fede e la religione cattolica – praticata – e il soffio di un'anima e di un cuore di educatore che ami veramente Dio e lo faccia amare, dolcemente, insegnando ai giovani le vie del Signore. L'educatore deve sempre parlare il linguaggio della verità con la ragione con il cuore e con la fede".

I tratti fondamentali del **sistema cristiano-paterno sono:**

- La ragione e la religione
- La visione critica degli avvenimenti
- Lo spirito di famiglia
- L'uso retto del tempo libero
- Lo stimolo alla virtù e alla perfezione morale
- L'adesione ai valori popolari
- La bontà, la comprensione, la fermezza
- Una didattica snella
- La disciplina appropriata
- L'osservazione, lo studio e l'accompagnamento costante degli alunni
- La riduzione delle sanzioni al minimo
- La preghiera per gli alunni

Un educatore secondo don Orione deve coltivare le seguenti attitudini:

- Essere nemico dei vizi e medico dei viziosi
- Correggere soprattutto con la forza dell'esempio e con la dolcezza degli avvertimenti
- Odiare i vizi ma amare con la più tenera carità quelli che hanno mancato
- Far comprendere che si vuole il vero bene del giovane

L'ENDO-FAP Mestre Istituto Berna fa proprie queste linee orientatrici e tratti carismatici del suo fondatore e intende impegnare le sue energie al raggiungimento dell'obiettivo primario: la formazione integrale del giovane iscritto alla propria scuola.

L'ENDO-FAP Mestre Istituto Berna identifica nei giovani, nelle famiglie, nei partecipanti alle attività formative, i soggetti destinatari prioritari delle proprie attività.

In secondo ordine ritiene importante evidenziare il rapporto di collaborazione con le Associazioni sociali e imprenditoriali, le Istituzioni pubbliche, gli Enti locali committenti o destinatari delle attività.



| | | |
|------------------------------|--------------------------|-------------|
| ALMQ02 REV.12 del 07/01/2021 | CARTA DEI SERVIZI | PAG 6 DI 10 |
|------------------------------|--------------------------|-------------|

L'ENDO-FAP Mestre Istituto Berna si impegna:

verso i giovani a fornire una formazione professionale adeguata ai fabbisogni del mondo produttivo con particolare attenzione alla trasmissione di valori di natura etico - morale - religiosa

verso le famiglie ad assicurare un ambiente formativo e educativo improntato all'accoglienza, al rispetto della persona, alla socialità e all'educazione integrale del giovane, .

verso i partecipanti alle attività formative a fornire una formazione adeguata alle aspettative ed in linea con le esigenze del mondo del lavoro

verso le associazioni sociali e imprenditoriali a tenere aperta una linea di dialogo e collaborazione reciproca per cogliere le esigenze del mondo produttivo e tradurle in percorsi formativi aggiornati

verso le Istituzioni pubbliche e gli Enti locali committenti si impegna a realizzare le attività formative nel rispetto delle norme e delle direttive emanate sul versante della progettazione, erogazione, monitoraggio e valutazione

PRINCIPI FONDAMENTALI

FORMAZIONE INTEGRALE DELL'UOMO

Prendersi cura della formazione umana, religiosa, culturale e professionale della persona.

BONTA', COMPrensIONE E FERMEZZA

Educare in modo paterno con la forza dell'esempio e la dolcezza degli avvertimenti.

TRASPARENZA E COMUNICAZIONE

Nei rapporti con i ragazzi, le famiglie e con l'esterno, ENDO FAP Mestre Istituto Berna pone particolare attenzione a favorire la chiarezza e la comprensibilità della comunicazione, garantendo, tra l'altro l'identificabilità e la disponibilità del proprio personale addetto.

PARTECIPAZIONE

I ragazzi e le famiglie potranno avanzare proposte, richieste, suggerimenti e inoltrare reclami.

| | | |
|------------------------------|--------------------------|-------------|
| ALMQ02 REV.12 del 07/01/2021 | CARTA DEI SERVIZI | PAG 7 DI 10 |
|------------------------------|--------------------------|-------------|

EFFICIENZA

ENDO-FAP Mestre Istituto Berna si pone come obiettivo il graduale e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza delle attività formative offerte.

CONTINUITA'

ENDO-FAP Mestre Istituto Berna pone tra i propri obiettivi la continuità del rapporto con il partecipante alla formazione, con verifiche periodiche dei risultati, con incontri aperti che potranno essere informativi, formativi, di indagine, ecc., anche a seconda delle esigenze del partecipante stesso.

COS'È la S.F.P.

La SFP offre un servizio di formazione al lavoro e alla persona che risponde ai bisogni dei ragazzi e delle famiglie. Per raggiungere tali finalità esso ricerca l'integrazione tra gli aspetti professionali e tecnici e quelli morali.

La SFP rappresenta un luogo ricco di rapporti sociali ed educativi in grado di favorire lo sviluppo morale e professionale dei ragazzi.

Attraverso il servizio della SFP viene offerta alle famiglie e ai ragazzi in particolare pari opportunità di accesso al lavoro e di crescita professionale.

IL PROGETTO DIDATTICO

Il progetto didattico della SFP ENDO - FAP Mestre Istituto Berna è basato sull'integrazione tra teoria e pratica; gli allievi hanno in dotazione laboratori dove sperimentare le conoscenze acquisite. Il progetto pedagogico mette al centro la persona curandone lo sviluppo professionale, morale e spirituale.

IL TUTOR EDUCATIVO-FORMATIVO

Tra le attività che la S.F.P. organizza con l'apporto di tutte le componenti riveste un posto particolarmente rilevante il supporto del tutor educativo-formativo.

LA PROGETTUALITÀ E L'ORGANIZZAZIONE DEI PERCORSI DI FORMAZIONE

Gli strumenti per garantire e attuare i principi fondamentali a cui la SFP si ispira sono :

a) **Criteri trasparenti nella definizione e composizione delle classi.** Le classi vengono formate in modo da rispettare il più possibile i seguenti criteri.

- il principio di equieterogeneità
- la scelta professionale espressa dalla famiglia e dallo studente



| | | |
|------------------------------|--------------------------|-------------|
| ALMQ02 REV.12 del 07/01/2021 | CARTA DEI SERVIZI | PAG 8 DI 10 |
|------------------------------|--------------------------|-------------|

- eventuali altre esigenze espresse dalla famiglia.

b) **Servizi e risorse strutturali** (palestra per una vasta gamma di attività, biblioteca, laboratori informatici, laboratori tecnico - operativi diversi per i vari settori) che non solo valorizzano l'offerta, ma rappresentano anche strumenti preziosi per assicurare agli studenti pari opportunità di apprendimento e di conoscenza.

c) Eliminazione delle barriere architettoniche . La struttura della scuola è pienamente accessibile da parte dei soggetti disabili.

d) Attività di sostegno, recupero finalizzate a prevenire l'insuccesso scolastico.

e) Iniziative didattiche e culturali che sviluppano l'educazione interculturale e la formazione del cittadino europeo. (**progetto ERASMUS PLUS**)

I contenuti

La caratteristica della SFP è quella di fornire una preparazione culturale ad ampio spettro di contenuti (le materie coprono l'area matematica, delle scienze naturali , linguistica e letteraria, storica ed economica, motoria e tecnico - operativa).

LA SFP OFFRE ATTUALMENTE I SEGUENTI INDIRIZZI:

- elettrico
- meccanico
- motorista
- ristorazione
- agroalimentare
- estetico

La scuola considera fondamentale avvicinare gli studenti ai luoghi e alle procedure del mondo del lavoro, e anche a tale scopo orienta le uscite didattiche e i percorsi di stage.

| | | |
|------------------------------|--------------------------|-------------|
| ALMQ02 REV.12 del 07/01/2021 | CARTA DEI SERVIZI | PAG 9 DI 10 |
|------------------------------|--------------------------|-------------|

Questi rientrano nel computo dei giorni di lezione. Vengono perciò programmati nella progettazione generale ed organizzati dai consigli di classe. Uscite e stage hanno una regolamentazione apposita espressa in una istruzione operativa.

Il metodo di lavoro

La preparazione culturale generale offerta dalla SFP è orientata significativamente verso le metodologie del lavoro garantendo comunque nell'area culturale il raggiungimento degli standard minimi previsti dai Patti stato regioni. Questo significa che, indipendentemente dalla materia insegnata, viene richiesto agli studenti un lavoro di risoluzione di problemi, esplicitazione di ipotesi.

Il lavoro a scuola e il lavoro a casa sono entrambi necessari e si integrano a vicenda. La costanza e la regolarità nell'impegno sono particolarmente importanti.

Accoglienza e integrazione

La scuola favorisce l'accoglienza e l'inserimento degli studenti, con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di disagio scolastico, attraverso i seguenti strumenti:

- Incontro di presentazione, all'inizio dell'anno scolastico, con gli studenti e i genitori delle classi prime
- Progetto Accoglienza nuovi iscritti. Nei primi giorni dell'anno, per gli studenti delle classi prime vengono organizzate attività di conoscenza e di ambientamento nella scuola,
- Attività di sostegno e recupero per gli studenti in difficoltà

LA CONTINUITA' NEL PERCORSO SCOLASTICO

L'Attestato di Qualifica Professionale rilasciato dalla Regione Veneto è un documento valido a livello europeo e consente:

- la partecipazione a Concorsi Pubblici
- la continuità nel percorso scolastico previo accertamento dei crediti acquisiti da parte di una apposita Commissione istituita dall'Istituto scelto dall'allievo per proseguire negli studi.

L'ASSISTENZA POST CORSO

Tutti i percorsi triennali prevedono un periodo di stage presso Aziende convenzionate con la SFP, dove l'allievo ha la possibilità di testare le proprie potenzialità, competenze e preparazione. Durante il periodo estivo di inattività scolastica, la SFP offre agli allievi che lo richiedano un tirocinio (tirocinio estivo di orientamento, tirocini formativi e di orientamento, DGR 1816 07-11-17 All.A), durante il quale essi possono affinare la loro preparazione professionale. Alla fine del percorso triennale, o del quarto anno Duale, i coordinatori del corso sono disponibili per facilitare il contatto tra le domande pervenute da parte delle aziende e le richieste di inserimento lavorativo dell'allievo stesso.



GLI INDIRIZZI DEI CORSI DELLA SFP SONO:

- **Operatore meccanico;**
- **Operatore alla riparazione veicoli a motore;**
- **Operatore elettrico;**
- **Estetista;**
- **Operatore della ristorazione preparazione pasti;**
- **Operatore della ristorazione sala e bar;**
- **Operatore della trasformazione agroalimentare (panetteria-pasticceria);**
- **Duale settore industria e settore ristorazione;**

LA SICUREZZA

Esiste un piano di sicurezza che garantisce il possesso dei requisiti di legge in materia di sicurezza con la relativa documentazione tecnica e vengono effettuati i controlli periodici nelle varie strutture inoltre il personale viene periodicamente preparato ad attuare gli adempimenti previsti.

LA TRASPARENZA

La SFP considera la trasparenza una condizione fondamentale per garantire la partecipazione democratica e la corretta gestione del servizio in un Sistema Qualità.