

**CARTA DEI SERVIZI**

- ALLEGATO L -

C.F.P- CENTRO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE (anche PFP VALTELLINA)  
AZIENDA SPECIALE PER LA FORMAZIONE DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

**COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. L'introduzione della Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini si ha con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "[Principi sull'erogazione dei servizi pubblici](#)".

Successivamente, con D.L. n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n. 273 dell'11 luglio 1995, "[Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A.](#)" è stata dettata la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi, demandando al Presidente del Consiglio dei Ministri di fissare, con proprio provvedimento, gli schemi generali di riferimento.

Nella Carta dei Servizi l'Ente dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

I principi fondamentali dettati dalla Direttiva e alla base dell'erogazione dei servizi sono i seguenti :

a) il principio dell'uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti; b) garantire la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti; c) i servizi devono essere erogati in maniera continua e regolare, e ove sia consentito dalla legislazione, gli utenti hanno diritto di scegliere l'ente erogatore; d) gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità; e) il diritto alla partecipazione del cittadino deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore.

La Carta dei Servizi è un documento che stabilisce un "accordo" fra soggetto erogatore del servizio pubblico e l'utente basato su:

- indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio
- semplificazione delle procedure anche tramite l'informatizzazione
- costruzione degli elementi che strutturano il pacchetto dei servizi
- promozione e informazione del servizio e verifica del rispetto degli standard del servizio
- predisposizione di procedure di ascolto e customer satisfaction, di semplice comprensione e di facile utilizzazione
- in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico
- coinvolgimento e partecipazione del cittadino-utente alla definizione del progetto.





## POR FSE 2014-2020 / OPPORTUNITÀ E INCLUSIONE

**PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA SPECIALE per la formazione della Provincia di Sondrio -**  
*Al fine di contestualizzare i servizi offerti dall'Azienda di formazione si ritiene utile presentare all'utenza il contesto in cui opera la stessa.*

Con deliberazione del Consiglio provinciale n° 41 del 26 luglio 2006 è stata costituita, ai sensi dell'art. 114 del D.lgs 267/2000, l'Azienda Speciale per la formazione della Provincia di Sondrio - Centro di Formazione Professionale. In data 1° settembre 2006 l'Azienda ha avviato la propria attività.

Fino al 31 agosto 2008 l'Azienda speciale ha operato solo presso la sede di Sondrio, di proprietà della Provincia di Sondrio, sita in Sondrio via Carlo Besta, 3.

A far data dal 1 settembre 2008, a seguito d'intesa tra la Regione Lombardia e la stessa Provincia di Sondrio, l'Azienda si trova a gestire unitariamente anche il Centro di formazione professionale alberghiero di Sondalo (Vallesana) .

In virtù del fatto di operare su due sedi, Sondrio e Vallesana (Sondalo), l'Azienda speciale ha deciso di chiamarsi Polo di Formazione Professionale Valtellina meglio noto come **PFP Valtellina**.

Il PFP Valtellina è un Ente di formazione accreditato, ai sensi dell'art. 25 della L.R. n.19/2007 "Norme sul sistema educativo di istruzione e formazione della Regione Lombardia", da Regione Lombardia sia per i servizi di Formazione sia per i servizi al Lavoro in quanto entrambi vengono esercitati.

#### CORSI ATTIVI – P.O.F. (Piano dell'Offerta Formativa)

Dall'inizio dell'anno formativo 2018 – 2019 sono attivi presso le due sedi del PFP Valtellina i seguenti **8 corsi** di formazione professionale – Sistema leFP - finalizzati al conseguimento della QUALIFICA professionale (3 anni) o del DIPLOMA DI TECNICO professionale (4° anno) :

TITOLO DEL CORSO	3 anni	4° anno	Sedi dei corsi
Operatore della ristorazione – preparazione pasti	Qualifica	Diploma	Sondrio e Vallesana
Operatore trasf. agro-alimentare - panetteria pasticceria	Qualifica	Diploma	Solo a Vallesana
Operatore della ristorazione – sala e bar	Qualifica	Diploma	Sondrio e Vallesana
Operatore benessere - acconciature (parrucchiera)	Qualifica	Diploma	Sondrio e Vallesana
Operatore benessere – estetista	Qualifica	Diploma	Sondrio e Vallesana
Operatore abbigliamento – sartoria	Qualifica	Diploma	Solo a Sondrio
Operatore edile – muratore	Qualifica	Diploma	Solo a Sondrio
Operatore agricolo- allevamento animali	Qualifica	Diploma	1° anno solo a Sondrio

Complessivamente gli studenti frequentanti le due sedi sono circa 500, di cui 400 presso la sede di Sondrio.

Posto il fatto che la **mission** del PFP Valtellina è quella di valorizzare, senza alcuna discriminazione di sesso, di razza, di religione, di provenienza geografica etc., **il talento che ogni allievo possiede**, occorre rilevare che l'obiettivo principale è quello di fornire ai giovani, che desiderano intraprendere una professione, una formazione di qualità sia sotto l'aspetto pratico sia sotto l'aspetto teorico in modo da consentire loro di potersi adeguare alle mutevoli esigenze del mercato del lavoro.





## POR FSE 2014-2020 / OPPORTUNITÀ E INCLUSIONE

Tutti i corsi sono strutturati in attività teoriche e pratiche per un monte ore di **990 h/anno**, nell'ambito delle quali sono previsti stage e visite guidate presso aziende di settore.

## IL PIANO FORMATIVO E LE AREE DI STUDIO

I PERCORSI TRIENNALI DI QUALIFICA (3° LIVELLO EUROPEO - EQF)

I percorsi formativi di durata triennale portano gli studenti a conseguire l'attestato di **qualifica professionale** di Operatore della ristorazione - preparazione pasti/servizi di sala e bar, Operatore della trasformazione agroalimentare - panificazione/pasticceria, Operatore del benessere – acconciatura/estetica, Operatore dell'abbigliamento – sartoria, Operatore edili, Operatore agricolo – allevamento animali, riconosciuti a livello europeo.

Il primo anno di tali corsi è progettato come percorso multidisciplinare a forte connotazione culturale e propone moduli di tecnica professionale; dal secondo anno l'alternanza scuola-lavoro è individuale quale esperienza formativa integrata per ottimizzare l'efficacia educativa.

L'orario minimo annuale delle lezioni per tutte le istituzioni erogatrici dei percorsi triennali di DDIF e valevoli per l'assolvimento dell'OI è di **990 ore**.

Le discipline comuni a tutti gli indirizzi per l'area dei linguaggi, storico-socio-economica, matematico-scientifica e tecnologica sono:

- religione/attività alternative, lingua italiana, lingua inglese, lingua tedesca, storia/geografia, economia/diritto, matematica, scienze/sicurezza/ambiente, informatica e motoria.
- le discipline professionalizzanti riguardano invece l'area tecnico-professionale e l'alternanza scuola-lavoro e variano secondo il profilo professionale.

Le programmazioni formative sviluppano dimensioni culturali e didattiche delle diverse macro-aree e rispettano le relative percentuali orarie di seguito indicate:

AREA	%	TOTALE ORE NEL TRIENNIO
- dei linguaggi - storico-socio-economica - matematico-scientifica - tecnologica	35%-45%	
- tecnica professionale - alternanza scuola - lavoro	55%-65%	
TOTALE MINIMO COMPLESSIVO	100%	2.970 ORE

IL QUARTO ANNO PER IL CONSEGUIMENTO DEL DIPLOMA (4° LIVELLO EUROPEO – EQF)

Il quarto anno di formazione garantisce il conseguimento del **Diploma di Tecnico di Istruzione e Formazione Professionale** nei vari ambiti riconosciuto a livello europeo.

In tale contesto occorre rilevare che il 4° anno, con il conseguimento del DIPLOMA, consente a chi frequenta il settore del benessere: **ACCONCIATURA** e **ESTETICA** di poter accedere all'Esame per l'ottenimento dell'**Attestato di "Abilitazione professionale" ABILITANTE alla professione di acconciatore o di estetista**. L'Abilitazione è indispensabile per aprire una attività professionale in proprio o per stare alle dipendenze anche in autonomia.



## POR FSE 2014-2020 / OPPORTUNITÀ E INCLUSIONE

L'orario minimo dei percorsi di quarto anno è di **990 ore/anno**.

Le programmazioni formative sviluppano dimensioni culturali e didattiche delle diverse macro-aree e rispettano le relative percentuali orarie di seguito indicate:

AREA	%	IV° ANNO
- dei linguaggi - storico-socio-economica - matematico-scientifica - tecnologica	35%-45%	
- tecnica professionale - alternanza scuola - lavoro	55%-65%	
TOTALE MINIMO COMPLESSIVO	100%	990 ORE

### 5° ANNO A VALLESANA

A partire dall'a.f. 2017-2018 è attivo, presso la sede di Vallesana, anche un **Corso di 5° anno IeFP**, indirizzo Enogastronomia finalizzato all'accesso all'Esame di Stato, presso l'Istituto Professionale di Stato "Crotto Caurga" di Chiavenna, per il conseguimento del "**Diploma Professionale di Tecnico dei servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera**", valido per l'accesso all'Università, all'AFAM o agli ITS.

### LE VALUTAZIONI DEL PROFITTO E DEI COMPORTAMENTI

I programmi formativi sono svolti rispettando i seguenti criteri:

- definizione e comunicazione agli studenti degli obiettivi minimi da conseguire per esser ammessi alla classe successiva;
- attuazione di interventi integrativi di sostegno e di recupero;
- raggiungimento di una preparazione culturale idonea, di autonomia di lavoro, di acquisizione di competenze spendibili nei diversi ambiti (prosecuzione degli studi, professione).

La valutazione è il riscontro degli obiettivi (prefissati e comunicati) perseguiti individualmente secondo una scelta di valori ben precisata. E' altresì importante chiarire i percorsi che favoriscono e definiscono il loro raggiungimento:

- frequenza lezioni e, in caso di assenza, l'obbligo per l'allievo di aggiornarsi;
- partecipazione attenta e attiva alle lezioni, studio e esecuzione dei compiti;

L'ammissione alla classe successiva è subordinata a:

- frequenza di almeno il 75% delle ore di lezione;
- raggiungimento degli obiettivi minimi e non sono ammessi più di tre debiti formativi da recuperare.

Per l'**ammissione agli esami di qualifica e di diploma** di tecnico è richiesta l'acquisizione di tutte le competenze di base e tecnico professionali; le valutazioni sono riferite ad ogni singola



## POR FSE 2014-2020 / OPPORTUNITÀ E INCLUSIONE

competenza/abilità e non all'ambito di acquisizione (disciplina) e pertanto devono essere formulate congiuntamente dai docenti delle discipline teoriche e tecnico professionali.

La valutazione di ammissione viene decisa dal Consiglio di Classe sulla base delle valutazioni in decimi, che verrà trasformata in trentesimi. Il credito minimo è di 18/30.

La valutazione di ammissione e la conseguente determinazione del credito, non si riferisce alla singola annualità bensì al risultato complessivamente ottenuto nell'intero percorso formativo relativamente alla competenza acquisite.

**FINALITA' EDUCATIVE E PATTO FORMATIVO**

Il PFP Valtellina offre, oltre alle attività di istruzione e formazione, anche un importante servizio educativo e sociale.

Accoglie giovani studenti dopo la scuola secondaria di primo grado e, insieme alle famiglie, concorre alla loro crescita e formazione professionale e personale, promuovendo e sostenendo il diritto di ogni soggetto all'educazione, nel rispetto della propria individuale identità, culturale e religiosa.

Un apposito Regolamento definisce le modalità di comportamento conformi alle attività didattiche e convittuali.

Il progetto educativo accompagna e integra l'opera della famiglia in un costante rapporto secondo i principi formativi del PFP che hanno come riferimento di base gli articoli 2,3,4,30,33 e 34 della Costituzione ispirati all'uguaglianza e alle pari opportunità, al rispetto delle diversità, alla libertà e alla solidarietà.

Il PFP si impegna a fornire supporti adeguati e coerenti con le normative vigenti affinché ogni allievo sviluppi un'identità consapevole e aperta, apprenda secondo le proprie attitudini e sia valutato tenendo conto delle sue eventuali difficoltà di apprendimento.

Il PFP persegue, metodologicamente, la costante costruzione di un patto formativo di corresponsabilità educativa con gli allievi, i docenti e i gli stessi genitori basato su relazioni costanti che riconoscono i reciproci ruoli e che, lealmente, si supportino vicendevolmente nelle comuni finalità educative.

IL PFP assicura l'incolumità degli allievi durante le attività di laboratorio, garantisce le condizioni ambientali di igiene e sicurezza e si impegna a contrastare la dispersione scolastica limitando il tasso di abbandono.

**MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEI CORSI**

Per quanto attiene le modalità di svolgimento dei Corsi, **compontanti 990 ore anno di frequenza con circa un 1/3 di tali ore svolte, obbligatoriamente a partire dal 2° anno, in stage presso aziende del settore.**



**POR FSE 2014-2020 / OPPORTUNITÀ E INCLUSIONE**

Il PFP opera con un orario “continuo” dal lunedì al giovedì dalle ore 8,00 alle ore 16,30 circa, con pausa pranzo di 1 ora, mentre il venerdì le lezioni terminano alle ore 13,00 senza alcun pasto.

Il pranzo in sede, obbligatorio, viene preparato e somministrato dal personale e dagli stessi alunni dei corsi di ristorazione.

Il sabato è libero, pertanto si può affermare che il PFP opera su una “**settimana corta**”.

Per quanto gli aspetti didattici dei corsi, la scuola è organizzata come le altre Istituzioni scolastiche, ovvero:

- Consigli di Classe, Consiglio di Istituto e incontri con i genitori
- Esami finali alla presenza di apposite Commissioni d’esame i cui Presidenti esterni, sono nominati dalla Regione Lombardia.

**CONVITTUALITA’ PRESSO LA SEDE DI VALLESANA – SONDALO**

Presso la sede di Vallesana, sita in comune di Sondalo nei pressi dell’Ospedale “E. Morelli”, vi è anche il Convitto, per 70 posti letto, dove gli studenti frequentanti i vari corsi di formazione, provenienti da luoghi distanti, possono soggiornare per tutta la settimana con l’entrata alla domenica sera e partenza il venerdì al termine delle lezioni.

Il costo per il soggiorno varia a seconda della fascia di reddito familiare, in ogni caso la tariffa massima è di **€ 320,00 mensili**.

**SVILUPPO STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI E TARIFFE PRATICATE**

Visto il Contratto di Servizio in essere tra la Provincia di Sondrio e questa l’Azienda speciale, sottoscritto il 27/09/2018, quest’ultima ha assunto, tra gli altri obblighi, anche i seguenti **IMPEGNI PROGRAMMATICI CIRCA LO SVILUPPO DEGLI STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI ART. 25 comma 1) dello Statuto**

Per quanto riguarda l’impegno programmatico dell’Azienda circa lo sviluppo degli standard qualitativi dei servizi, formativi, orientamento, etc., erogati, l’Azienda

**ATTESTA**

l’impegno della stessa a sviluppare e migliorare gli standard qualitativi dei servizi erogati sia attraverso le proprie risorse interne sia con l’assistenza continua di soggetti esterni qualificati nel settore ai fini del mantenimento dell’accreditamento come previsto dalla normativa regionale. A tale proposito il sistema qualità basato sulla EN ISO 9001 consente di ottimizzare la gestione dell’azienda attuando procedure inerenti i seguenti aspetti:



## POR FSE 2014-2020 / OPPORTUNITÀ E INCLUSIONE

- mantenimento della certificazione;
- adeguamento e mantenimento obblighi codice della privacy (Reg. UE 2016/679) diritto alla protezione dei dati personali;
- redazione documento di valutazione dei rischi e monitoraggio della sicurezza e salute nei luoghi di lavoro all'interno dell'azienda;
- mantenimento del "sistema HACCP" igiene di produzione alimentare con interventi per realizzazione e manutenzione del sistema di autocontrollo;
- aggiornamento continuo "Modello 231" con particolare riguardo al mantenimento del codice etico, del modello organizzativo e della costituzione dell'Organismo di Vigilanza.

Oltre ai servizi formativi e di orientamento, l'Azienda fornisce, negli anni formativi 2018/2019 e 2019/2020, altri servizi così suddivisi:

**A) SERVIZI PER GLI ALLIEVI FREQUENTANTI I CORSI:****Costo servizio**

- |   |                           |
|---|---------------------------|
| a) 1 pasto                                | € 4,00/cadauno            |
| b) convittualità a Vallesana:             |                           |
| ▪ retta mensile per i convittori          | da € 220,00* a € 320,00** |
| ▪ retta mensile per i semiconvittori      | da € 100,00* a € 150,00** |
| ▪ deposito cauzionale solo per convittori | € 150,00                  |

\* minimo: reddito ISEE fino a € 7.000,00

\*\* massimo: reddito ISEE fino/oltre € 15.000,00





POR FSE 2014-2020 / OPPORTUNITÀ E INCLUSIONE

**B) SERVIZI E TARIFFE RICHIESTI PER UTENTI ESTERNI:**

SPAZI DI SONDRIO E SONDALO	DURATA	COSTO UTILIZZO
Sondrio - Sala multimediale	Mezza giornata	€ 100,00
	Intera giornata	€ 150,00
Sondalo - Sala congressi	Mezza giornata	€ 100,00
	Intera giornata	€ 150,00
Sondrio/Sondalo - Aula informatica	Mezza giornata	€ 90,00
	Intera giornata	€ 120,00
Sondrio/Sondalo - Aule didattiche	Mezza giornata	€ 60,00
	Intera giornata	€ 80,00
Sondrio/Sondalo - Laboratori	Mezza giornata	€ 70,00
	Intera giornata	€ 100,00
<b>SUPPLEMENTI</b>		<b>COSTO ORARIO</b>
Riscaldamento per la sala multimediale a Sondrio		€ 15,00
Riscaldamento per gli altri spazi		€ 20,00
Manifestazioni ed eventi che si protraggono oltre le normali fasce orarie di lavoro infrasettimanale – all'ora		€ 20,00
Maggiorazione per eventi in giorni festivi o sabato – <i>forfait</i> orario		€ 30,00
<b>OSPITALITÀ VALLESANA (Sondalo)</b>		<b>COSTO</b>
Mezza pensione camera doppia uso singola		€ 60,00
Mezza pensione camera doppia		€ 100,00
Pensione completa camera doppia uso singola		€ 80,00
Pensione completa camera doppia		€ 120,00
Pasto standard		€ 20,00

**POR FSE 2014-2020 / OPPORTUNITÀ E INCLUSIONE****INFORMATIZZAZIONE**

Per quanto attiene la semplificazione delle procedure anche tramite l'informatizzazione, l'Azienda si è dotata di Registro elettronico e pertanto comunica con le famiglie sui seguenti principali aspetti:

- assenze alunni
- voti e valutazioni alunni
- avvisi riunioni e etc...

**PRINCIPALI SERVIZI OFFERTI**

Al fine di dare risposte concrete circa l'impegno a *“fornire supporti adeguati e coerenti con le normative vigenti affinché ogni allievo sviluppi un'identità consapevole e aperta, apprenda secondo le proprie attitudini e sia valutato tenendo conto delle sue eventuali difficoltà di apprendimento”* il PFP ha creato al suo interno:

- un apposito **Ufficio BES** per gli alunni che necessitano di Bisogni Educativi Speciali dotato di personale docente interno dedicato e appositamente formato, oltre ad avvalersi costantemente di un consulente psicologo esterno;
- **Ufficio dei Coordinatori didattici**, composto da docenti interni che svolgono, contestualmente, sia le funzioni di docenti, con un limitato numero di ore, che di coordinatori didattici di più corsi. Questa organizzazione consente uno scambio costante e proficuo tra la scuola e la famiglia con reciproci benefici;
- uno **Staff di Tutor formativi** formato da docenti interni, che relazionandosi con le varie aziende del territorio facilita il collocamento degli alunni negli stage curriculari;
- **Staff di Direzione** per attività di prevenzione e contrasto del cyberbullismo di cui alla legge n. 71/2017 “Disposizioni a tutela dei minori per la prevenzione ed il contrasto del fenomeno del cyberbullismo” – In attesa di una più puntuale ed organica definizione organizzativa circa la nomina del docente di riferimento e della programmazione di corsi di formazione sul tema, si comunica che è già operante uno Staff di Direzione formato dal responsabile BES, dallo Psicologo e dai Coordinatori dei corsi che, assieme al Direttore, monitora costantemente ogni azione sospetta e informa tempestivamente le famiglie degli alunni interessati. Per quanto riguarda le azioni di prevenzione è previsto una formazione del personale scolastico e un più attivo coinvolgimento degli studenti in attività di peer education ovvero nella prevenzione e nel contrasto del cyberbullismo .

**PROMOZIONE DEL SERVIZIO** e informazione del servizio verifica del rispetto degli standard del servizio

Per promuovere i servizi formativi resi si attuano, annualmente, i seguenti interventi:

- a) Partecipazione al Salone Orientamento con l'allestimento di stand con laboratori specifici alla presenza di docenti e studenti dei vari corsi
- b) Organizzazione di due giornate di Open Day di presentazione delle sedi e dei corsi rivolti a genitori e docenti
- c) Iniziative promozionali e/o pubblicitarie





## POR FSE 2014-2020 / OPPORTUNITÀ E INCLUSIONE

Aggiuntivamente alle giornate di incontro sopra evidenziate, l'Azienda procede ad un **costante aggiornamento del proprio sito web** per informare l'utenza su tutte le novità formative.

**PROCEDURE DI ASCOLTO E CUSTOMER SATISFACTION**

Per quanto attiene la predisposizione di procedure di ascolto, l'Azienda, nell'ambito delle procedure per il miglioramento della Qualità dei servizi, ha predisposto un apposito **MODULO 8303 RECLAMI** di semplice comprensione e di facile utilizzazione dove l'utente può sia fare dei reclami per eventuali disservizi, segnalare situazioni particolari oltre a formulare anche specifiche proposte circa il miglioramento dei servizi resi all'utenza.

Inoltre, il PFP Valtellina per migliorare le performance dei suoi processi e quindi migliorare i servizi offerti, attua una costante procedura di *customer satisfaction* rivolta agli alunni e alle aziende ospitanti gli alunni.

Sondrio, li 27 settembre 2018

Il Direttore  
Evaristo Pini

