FONDAZIONE SANTA CHIARA
ISTITUTO DI ISTRUZIONE PROFESSIONALE E DI FORMAZIONE PROFESSIONALE

Via Formis, 3 - 26041 - Casalmaggiore (CR) - Italy - Tel./Fax 0375 40083
E.mail: info@fondazione-santachiara.it - www.fondazione-santachiara.it
Cod.fisc.:90008760192

CARTA DEI SERVIZI

SOMMARIO

PREMESSA

INTRODUZIONE

- Le caratteristiche della “Carta”
- I principi fondamentali della “Carta”
- I nostri obiettivi

IMPEGNI E GARANZIE

- Organigramma della Fondazione Santa Chiara
- I servizi che offriamo
- I livelli di servizio offerti e gli impegni di qualità

I RAPPORTI CON L’UTENZA

- L’ascolto dell’Utenza
- La valutazione del servizio
- Reclami e suggerimenti

INFORMAZIONI UTILI

- Recapiti e orari da ricordare

PREMESSA

La Fondazione Santa Chiara costituita nel 2011, con sede operativa nella struttura comunale in via Formis 3 a Casalmaggiore ha come prima finalità quella di promuovere sul territorio iniziative di formazione professionale in diritto dovere di Istruzione e Formazione per studenti e studentesse dai 14 a 17 anni per il conseguimento della qualifica europea di III^ e IV^ livello, di formazione superiore non accademica e di formazione continua e permanente.

La Fondazione Santa Chiara è Ente Accreditato presso la Regione Lombardia per la Formazione al n.687 in data 02.11.11 Sez.A.

La Fondazione può, inoltre svolgere attività connesse o accessorie a quelle statutarie in quanto strumentali alle stesse, purchè non incompatibili con la natura di Fondazione e realizzate nei limiti consentiti dalla legge.

A titolo indicativo potrà:

- Condurre attività di studio e ricerca;
- Organizzare e gestire, in Casalmaggiore, convegni, seminari, pubblicazioni, mostre, eventi culturali e ogni altra attività idonea o strumentale o connessa al perseguimento dello scopo istituzionale;
- Stipulare atti e contratti con soggetti pubblici o privati considerati utili od opportuni per il raggiungimento dello scopo della Fondazione;
- Promuovere forme di cooperazione e scambio tra soggetti pubblici e privati, operanti nel settore dell'istruzione professionale e della formazione professionale;
- Acquisire da soggetti pubblici e privati risorse finanziarie e beni da destinare allo svolgimento delle attività predette.

Il Direttore dei corsi

Dott. Mirko Bozzetti

INTRODUZIONE

Le caratteristiche della "Carta"

Questa Carta dei Servizi ha l'obiettivo di descrivere i principi fondamentali a cui si ispira la Fondazione Santa Chiara e le garanzie offerte all'utenza per le attività di formazione e orientamento.

La Carta si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 che indica "i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici".

La Carta ha validità pluriennale e verrà rinnovata al raggiungimento degli obiettivi dichiarati e nel momento in cui dovessero intervenire variazioni a quanto indicato.

La Carta dei Servizi è costituita da:

- una parte "generale e fissa" di descrizione della fondazione, con validità pluriennale;
- una parte "variabile" composta da alcune "schede annuali" che riportano informazioni che possono variare ogni anno.

Queste schede indicano:

- i risultati delle rilevazioni della soddisfazione degli Utenti;
- le informazioni di dettaglio e gli aggiornamenti.

I principi fondamentali della "Carta"

La Fondazione Santa Chiara si impegna ad erogare i propri servizi di formazione all'Utenza rispettando i seguenti principi fondamentali, previsti dalla "Direttiva" precedentemente citata:

EGUAGLIANZA

Particolare attenzione è riservata al principio di eguaglianza per tutte le tipologie di Utenza a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. La scuola indirizza la sua azione verso la non discriminazione degli alunni portatori di handicap mediante la completa abolizione di barriere architettoniche e la strumentazione tecnologica che consente la piena fruizione del servizio didattico.

ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola si impegna con opportuni e adeguati atteggiamenti ed azione (progetto accoglienza, istituzione di coordinatori di classe, tutor) a favorire l'accoglienza, l'inserimento e l'integrazione degli studenti con particolare riguardo ai portatori di handicap.

PARTECIPAZIONE

La Fondazione, il personale, le famiglie, i corsisti sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta" attraverso una gestione partecipata delle attività formative, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti, attraverso proprie proposte, segnalazioni, reclami e suggerimenti che possono aiutare a migliorare il servizio offerto.

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

La Fondazione, inoltre, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa.

IMPARZIALITA'

L'Utenza ha diritto ad un trattamento imparziale nelle diverse situazioni che si presentano, secondo i criteri di obiettività ed equità. L'Ente, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

CHIAREZZA E TRASPARENZA

L'Utente ha diritto di conoscere le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili di sezione a cui rivolgersi e i tempi di erogazione del servizio.

In generale, la Fondazione Santa Chiara comunica all'Utenza tutte le iniziative e i progetti in corso attraverso un'informazione chiara e trasparente.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

La Fondazione Santa Chiara si impegna a perseguire l'obiettivo prioritario del miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati, attraverso il costante aggiornamento e l'utilizzo di soluzioni tecnologiche e organizzative adatte agli scopi.

QUALITA' DELLA PROPOSTA FORMATIVA

La Fondazione Santa Chiara è responsabile della qualità delle attività educative e didattiche e si impegna a garantirne l'adeguatezza delle esigenze culturali e formative dei corsisti, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento

delle finalità istituzionali, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione delle famiglie, delle istituzioni e della società civile.

LIBERTA' D'INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La programmazione delle attività assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione del corsista, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, con riferimento alla singola area di interventi: obbligo formativo, formazione superiore, formazione continua e orientamento.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale della Fondazione.

CONTINUITA' E SICUREZZA DEL SERVIZIO

I servizi vengono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni, nel rispetto della normativa vigente.

I nostri obiettivi

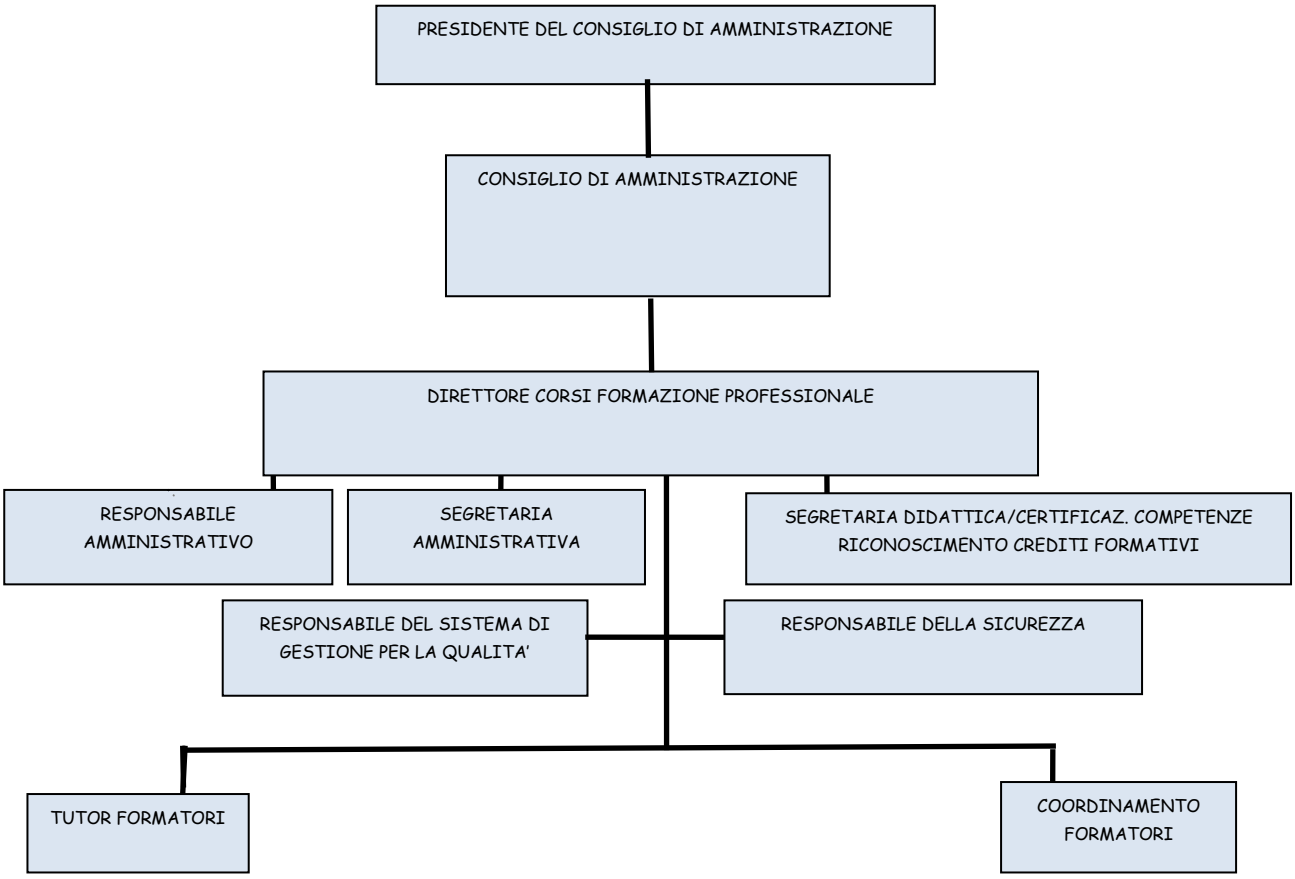
Con questa Carta dei Servizi, la Fondazione Santa Chiara desidera far conoscere la propria azione, secondo un'esplicita dichiarazione di intenti.

Gli obiettivi concreti che la Fondazione Santa Chiara si impegna a raggiungere sono:

- porre la soddisfazione dei propri utenti e dei soggetti istituzionali rappresentativi del territorio al centro della azione propria e di tutti i soggetti con i quali collabora;
- promuovere attività e iniziative che siano in linea con le politiche nazionali, regionali e comunitarie;
- semplificare e razionalizzare costantemente le procedure, affinché la Qualità abbia sempre il "minor costo possibile";
- garantire la possibilità di formazione e aggiornamento al personale che a vario titolo collabora con la Fondazione, nell'ottica del miglioramento continuo.

IMPEGNI E GARANZIE

Organigramma della Fondazione



I servizi che offriamo

All'interno della Fondazione Santa Chiara, accreditato presso la Regione Lombardia nella Sez.A, gli ambiti di attività sono i seguenti:

- formazione continua
- formazione professionale in obbligo formativo

I livelli di servizio offerti e gli impegni di qualità

La Fondazione Santa Chiara persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dei propri servizi. Per questo motivo individua una serie di indicatori che quantificano e misurano il livello di qualità garantito nell'erogazione dei servizi.

Con il termine "standard di qualità" si intende il rispetto dei principi fondamentali previsti da questa Carta durante la loro effettuazione ed il mantenimento dei livelli di qualità promessi all'utenza.

Gli standard di Qualità qui proposti valgono per l'anno in corso e i relativi valori previsti potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

In caso di mancato rispetto degli standard promessi, gli Utenti del servizio possono presentare reclamo in base alle modalità proposte nel capitolo successivo.

Di seguito si riportano i servizi offerti dalla Fondazione Santa Chiara per evidenziare, per ognuno di essi, gli standard garantiti.

SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLO STANDARD	VALORE PREVISTO
Formazione (continua e professionale)	Indici di soddisfazione dell'Utenza (tramite somministrazione di un questionario)	Giudizio medio almeno pari a 7 su scala decimale
	Indici di soddisfazione dei Committenti (tramite somministrazione di un questionario)	Giudizio medio almeno pari a 7 su scala decimale

I RAPPORTI CON L'UTENZA

L'ascolto dell'Utenza

L'ascolto della soddisfazione dell'Utenza viene considerato prioritario dalla Fondazione Santa Chiara.

Per questo motivo la Fondazione Santa Chiara ha istituito diverse forme per far pervenire le opinioni ed il giudizio dell'Utenza sull'operato della Fondazione Santa Chiara stessa:

- rilevazione di soddisfazione dell'Utenza: periodicamente si svolgerà una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso l'Utenza;
- analisi delle segnalazioni ed opinioni giunte allo Sportello;
- verifica delle situazioni (in quali e quanti casi) in cui non vengono rispettati gli standard promessi contenuti in questa Carta dei Servizi.

La valutazione del servizio

La Fondazione Santa Chiara effettua periodicamente indagini per rilevare il punto di vista dell'Utenza.

I risultati delle indagini vengono pubblicizzati e resi noti all'Utenza e servono per impostare i piani di miglioramento del servizio offerto.

Ogni anno la Fondazione Santa Chiara svolgerà un'indagine per conoscere le opinioni dell'Utenza circa i servizi offerti.

Gli obiettivi saranno:

- verificare la percezione del servizio fornito dalla Fondazione Santa Chiara
- comprendere il livello di gradimento in merito ad alcuni possibili servizi

L'indagine sarà "quantitativa" estensiva, attraverso questionario o interviste dirette all'Utenza

I risultati delle indagini e i relativi impegni da parte della Fondazione Santa Chiara verranno pubblicati sulla prossima edizione di questa Carta dei Servizi.

Reclami e suggerimenti

La Fondazione Santa Chiara è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali reclami e segnalazioni.

Segnalazioni, suggerimenti e reclami dell'Utenza sono considerati fondamentali dalla Fondazione, in quanto offrono importanti spunti per migliorare i servizi offerti.

Oltre alle modalità prima esplicitate per consentire agli Utenti di presentare le proprie segnalazioni, la Fondazione Santa Chiara ha individuato alcuni punti di raccolta di reclami e suggerimenti rappresentati da alcune "cassette".

Il reclamo deve essere formulato in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo:

- Il comportamento del personale
- La qualità del servizio reso
- Il mancato rispetto degli standard promessi

Il reclamo può essere inoltrato anche per posta a:

FONDAZIONE SANTA CHIARA

Via Formis, 3

26041 – CASALMAGGIORE (CR)

Ogni reclamo sarà esaminato e, nel caso di specifica richiesta, sarà fornita all'Utente una risposta in merito, entro 15 giorni.

INFORMAZIONI UTILI

Recapiti e orari da ricordare

La Fondazione Santa Chiara si trova in Via Formis, 3 a Casalmaggiore (CR).

I giorni e gli orari di apertura degli uffici sono i seguenti:

Segreteria Amministrativa					
Lunedì	**Martedì**	**Mercoledì**	**Giovedì**	**Venerdì**	**Sabato**
Dalle ore 9 alle ore 12 Dalle ore 15,30alle ore 18	Dalle ore 9 alle ore 12	Dalle ore 9 alle ore 12 Dalle ore 15,30 alle ore 18	Dalle ore 9 alle ore 12 Dalle ore 15,30 alle ore 18	Dalle ore 9 alle ore 12 Dalle ore 15,30 alle ore 18	Dalle ore 9 alle ore 12

Segreteria Didattica					
Lunedì	**Martedì**	**Mercoledì**	**Giovedì**	**Venerdì**	**Sabato**
Dalle ore 7,30 alle ore 14.00	Dalle ore 7,30 alle ore 14.00	Dalle ore 7,30 alle ore 14.00 Dalle ore 15,00 alle ore 17,30	Dalle ore 7,30 alle ore 14.00	Dalle ore 7,30 alle ore 14,00 Dalle ore 15,00 alle ore 18,00	Dalle ore 9 alle ore 12,00

I recapiti degli uffici sono i seguenti:

Direzione e Segreteria Amministrativa:

- 0375.40083 (tel/fax)
- info@fondazione-santachiara.it, s.amministrativa@fondazione-santachiara.it (e-mail)
- www.fondazione-santachiara.it (indirizzo Internet)

Segreteria Didattica:

- 0375.201561 (tel/fax)
- s.didattica@fondazione-santachiara.it

NOTE

Quinta edizione: gennaio 2018