



CARTA DEI SERVIZI

		<p>Rev. 06 del 01/09/2023</p>
---	--	-----------------------------------

CHI SIAMO

Il “Polo Giuseppe Veronesi” è una Associazione riconosciuta che non ha finalità di lucro.

Il Polo nell’ambito del territorio della Provincia Autonoma di Trento persegue:

- la formazione professionale e l’istruzione scolastica di giovani e adulti per tutti i settori dell’attività produttiva e dei servizi,
- la promozione morale, culturale e civile dei lavoratori nel quadro di un programma di educazione permanente.

Per la realizzazione degli scopi il “Polo Giuseppe Veronesi”:

- a) eroga corsi di formazione professionale (Parità Formativa) ;
- b) eroga percorsi di istruzione secondaria superiore (Parità Scolastica)
- c) eroga percorsi di istruzione tecnica superiore (ITS – Alta formazione)
- d) promuove e organizza le attività di formazione professionale rientranti nelle attribuzioni della Provincia e quelle di preparazione e supporto delle stesse;
- e) promuove e realizza corsi di scuola e cultura popolare ed ogni altra iniziativa rivolta alla promozione morale, culturale civile dei lavoratori;
- f) organizza e svolge seminari, convegni, corsi residenziali, scuole di servizio sociale ed altre iniziative tendenti alla formazione pedagogica, tecnico-didattica ed all' aggiornamento dei quadri ed insegnanti, sia teorici che pratici, oltre che degli animatori delle attività di educazione degli adulti;
- g) promuove e gestisce ogni altra attività idonea al perseguimento dei propri fini.

DOVE SIAMO

<p>POLO GIUSEPPE VERONESI HEADQUARTER – AMMINISTRAZIONE Piazzale Orsi n. 1 38068 ROVERETO (TN) Telefono 0464 433483 Fax 0464 436873</p>	<p>e-mail: segreteria.dir@poloveronesi.it pec: segreteria.veronesi@pec.it Sito: www.poloveronesi.it</p>
<p>POLO GIUSEPPE VERONESI MADE District Via Fortunato Zeni n. 8 Palazzina H 38068 ROVERETO (TN) Telefono 0464 486512</p>	<p>e-mail: segreteria.dir@poloveronesi.it pec: segreteria.veronesi@pec.it Sito: www.poloveronesi.it</p>
<p>POLO GIUSEPPE VERONESI STEAM CAMPUS – V° ANNO CAPES Via Madonna del Monte n. 6 38068 ROVERETO (TN) Telefono 0464 875716</p>	<p>e-mail: segreteria.dir@poloveronesi.it pec: segreteria.veronesi@pec.it Sito: www.poloveronesi.it</p>

POLO GIUSEPPE VERONESI STEAM CAMPUS - LICEO STEAM Via Madonna del Monte n. 6 38068 ROVERETO (TN) Telefono 0464 875715	e-mail: info@liceosteam.it Sito: www.liceosteam.it
POLO GIUSEPPE VERONESI STEAM CAMPUS – ALTA FORMAZIONE PROFESSIONALE Via Madonna del Monte n. 6 38068 ROVERETO (TN) Telefono 0464 875716	e-mail: dmd@cfpgveronesi.it Sito: www.altaformazione.design.com

ORGANIZZAZIONE

Il Direttore generale di Ente del “Polo Giuseppe Veronesi”, nell’espletamento delle mansioni e nel quadro delle competenze delegate, presiede alla gestione del Polo e svolge funzioni di coordinamento e di vigilanza sull’attività didattica ed educativa svolta dai docenti.

FUNZIONI PRINCIPALI

FUNZIONE	NOME E COGNOME
Presidente del Consiglio di Amministrazione	Mirto Benoni
Direttore generale di Ente	Laura Scalfi
Responsabile Servizio Qualità	Sergio Pagliuca
Direttore Amministrativo	Ornella Grigoletti
Responsabili di processo/Collaboratore del Dirigente - Area servizi parità formativa e scolastica: HEADQUARTER Piazzale Orsi 1 – Rovereto MADE District Via Fortunato Zeni 8 - Rovereto STEAM CAMPUS Via Madonna del Monte n. 6 - Rovereto	Claudio Porcelluzzi, Micaela Cazzanelli Rosa Sentenza Elena Trainotti
Responsabili di processo Area Servizi al Lavoro (Polo della Meccatronica Rovereto)	Laura Scalfi
Coordinatore V Anno CAPES	Andrea Cardone – Elena Trainotti
Coordinatore della didattica del percorso liceale STEAM	Tullia Urschitz
Referenti Bes	Rosa Sentenza - Francesca Zoller – Elisa Molinari
Referente sistema apprendistato per la qualifica e per il diploma	Micaela Cazzanelli
Referenti Orientamento	Davide Gamberoni - Claudio Porcelluzzi – Fabio Stacchini – Rosa Sentenza – Elena Trainotti – Matteo Cattadori
Coordinatore Alta Formazione	Elena Trainotti

RELAZIONI CON IL TERRITORIO

L'associazione "Polo Giuseppe Veronesi" mantiene continue relazioni con le Istituzioni Pubbliche, con le organizzazioni economiche e sociali, con i settori dell'Istruzione per monitorare i nuovi bisogni formativi e progettare servizi formativi innovativi capaci di rispondere alle mutate esigenze del mondo del lavoro.

PRINCIPALI ATTIVITA' SVOLTE

Al "Polo Giuseppe Veronesi" è stata riconosciuta la **Parità Formativa** e la **Parità Scolastica**.

Svolge le seguenti attività di **Formazione Professionale**:

- ❖ per il conseguimento delle qualifiche nei Settori "Produzioni lavorazioni industriali e artigianali";
- ❖ per il conseguimento del diploma a ciclo unico quadriennale "Modellazione e Fabbricazione digitale" (Made ++);
- ❖ per il conseguimento del diploma di tecnico provinciale di "Tecnico dell'automazione industriale" e "Tecnico della programmazione e gestione di impianti di produzione";
- ❖ per il conseguimento della maturità professionale di "Tecnico della Manutenzione e assistenza tecnica";
- ❖ per il conseguimento del diploma di tecnico superiore (ITS) - Alta Formazione Professionale di "Tecnico superiore per la progettazione della manifattura digitale e interattiva";
- ❖ per l'integrazione e l'inclusione di studenti con Bisogni Educativi Speciali;
- ❖ percorsi di qualifica per adulti (serale);
- ❖ percorsi in apprendistato per la qualifica e il diploma.

Svolge le seguenti attività di **Istruzione Scolastica**:

- ❖ Liceo scientifico opzione scienze applicate quadriennale STEAM Science Technology Engineering Arts and Mathematics a curriculum internazionale.

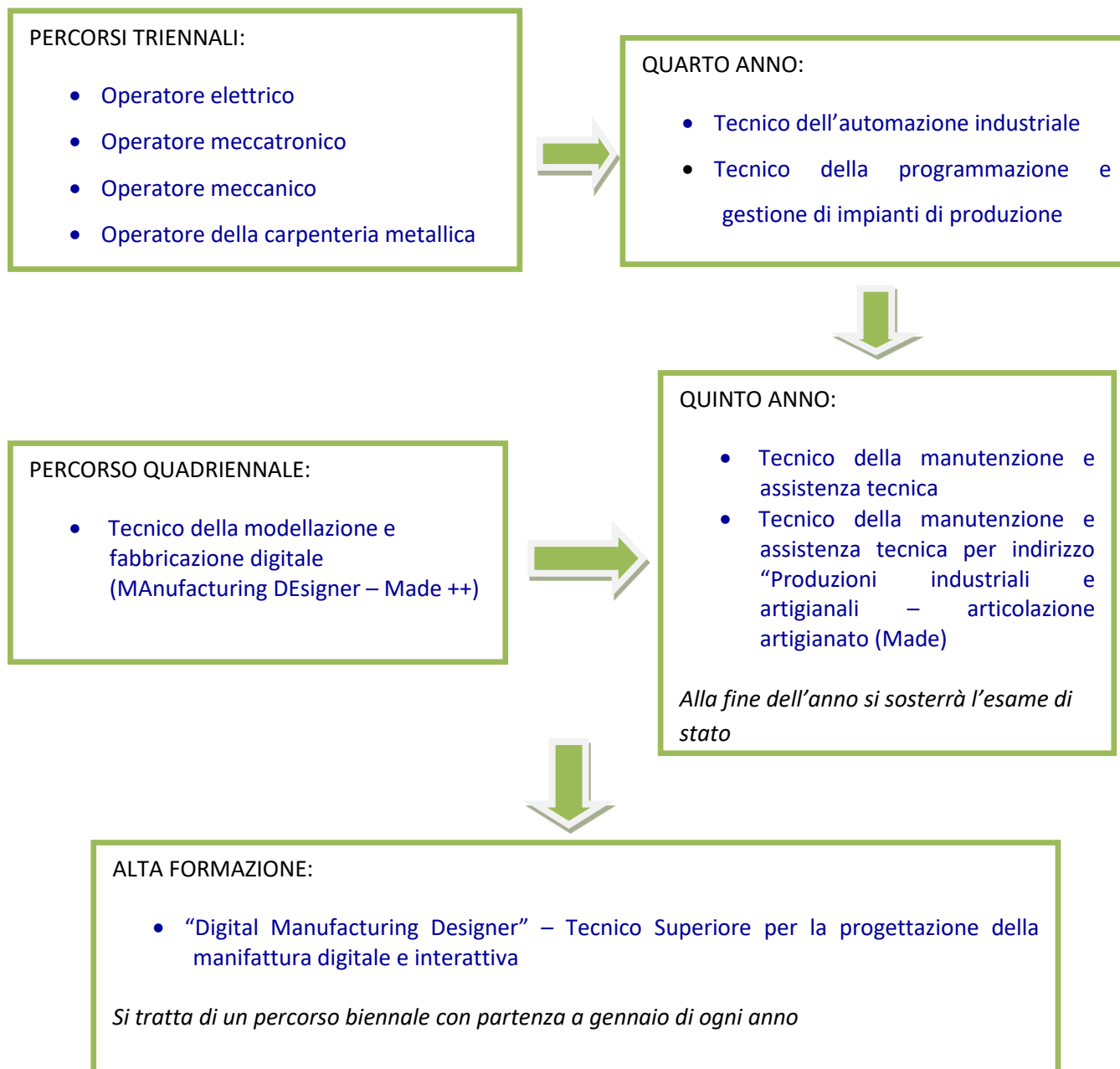
Svolge le seguenti attività per persone **disoccupate, occupate e inoccupate**:

- ❖ a favore dell'occupazione giovanile e delle politiche attive del lavoro come Garanzia Giovani;
- ❖ apprendistato professionalizzante;
- ❖ apprendistato per la qualifica e il diploma;
- ❖ per disoccupati, lavoratori in cassaintegrazione e in mobilità nei settori industriali e artigianali;
- ❖ continua e permanente a catalogo;
- ❖ continua finanziata con fondi interprofessionali (Fondimpresa, For.Agri, For.Te.)

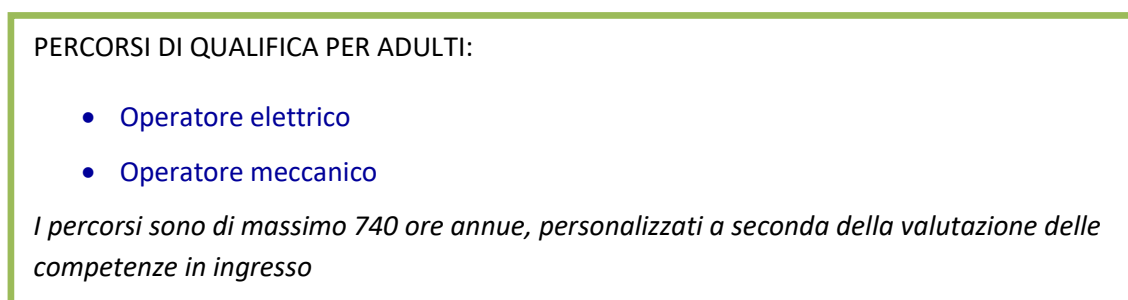
Oltre alle attività di formazione il nostro Ente è certificato **FECBOCP** e fa parte della rete provinciale che svolge servizi specialistici per il lavoro quali consulenza, bilanci delle competenze, accompagnamento al lavoro, coaching, tutorato e organizzazione tirocinio oltre all'inserimento lavorativo.

Nell'ambito dell'istruzione e della formazione professionale il "Polo Giuseppe Veronesi" occupa nel territorio Provinciale una posizione importante con circa 650 allievi e più di 200 qualificati e diplomati.

Chi si iscrive alla **formazione professionale** può scegliere il percorso triennale o il percorso quadriennale.



Completano l'offerta formativa di base i corsi serali per adulti:



L'esperienza maturata dal "Polo Giuseppe Veronesi" nella formazione di base ha costituito la premessa per una forte progettazione ed erogazione di altri servizi formativi.

I piani formativi dettagliati degli altri servizi formativi erogati dal "Polo Giuseppe Veronesi" (corsi a progetto ed iniziative speciali rivolti a ragazzi ed adulti) sono disponibili presso le Segreterie del Polo ed il personale dell'Ente è fortemente impegnato nella illustrazione ai richiedenti delle caratteristiche di tali corsi.

La Direzione generale di Ente del "Polo Giuseppe Veronesi" garantisce il puntuale svolgimento delle attività formative in coerenza con i tempi e i modi illustrati nel piano.

Il "Polo Giuseppe Veronesi", a seguito del riconoscimento della **Parità Scolastica**, attua a partire dall'anno scolastico 2018/2019 il percorso relativo all'azione innovativa ai sensi dell'art. 57 LP n.5 7 agosto 2006 il Liceo scientifico opzione scienze applicate quadriennale **STEAM** Science Technology Engineering Arts and Mathematics a curriculum internazionale.

Le modalità di accesso a tale percorso prevedono a norma di Statuto il contributo annuale di partecipazione da parte degli iscritti.

Gli iscritti sono selezionati nel limite delle classi attivabili a seguito di selezione sulla base di un punteggio di idoneità originato da prove volte ad accertare le competenze linguistiche, logico matematiche e la motivazione. In caso di parità ha la precedenza l'ordine cronologico di presentazione della domanda.

ESITI RAGGIUNTI

L'associazione "Polo Giuseppe Veronesi" esegue un monitoraggio continuo degli esiti raggiunti dai corsi formativi erogati e, in collaborazione con il Servizio Provinciale di Formazione Professionale, utilizza i risultati del monitoraggio per adeguare le attività di orientamento, promozione, progettazione e sviluppo dei propri servizi formativi.

Gli esiti dei corsi formativi sono messi a disposizione di chi ne fa richiesta in sede di scelta formativa per un migliore orientamento.

IMPEGNI ASSUNTI CON I BENEFICIARI

Il "Polo Giuseppe Veronesi" dedica particolare attenzione all'educazione, formazione e crescita individuale degli allievi attraverso vari servizi permanenti di assistenza e orientamento e dispone presso il suo Polo di strutture didattiche e di supporto in grado di garantire la ottimale gestione dei corsi di formazione.

I servizi comprendono :

Assistenza : ascolto, sportello orientamento scolastico e professionale, bilancio delle competenze, coaching, counselling.

Strutture : aule speciali, laboratori tecnologici e di informatica, officine e reparti di lavorazione, attrezzature sportive interne ed esterne, spazi liberi comuni.

Rapporti esterni : incontri con esperti, visite guidate alle aziende, stages e tirocini formativi.

STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE

Uffici di Segreteria

I servizi di Segreteria sono aperti al pubblico tutti i giorni con l'orario esposto e presiedono il centralino telefonico.

L'ufficio di Segreteria si occupa di tutto quanto riguarda gli alunni in generale, la didattica, le certificazioni, le iscrizioni, la formazione delle classi e la parte normativa (scrutini, esami di idoneità, elezioni di organi interni).

L'Ufficio di Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi prime e alle classi successive dal momento che viene consegnata, in Segreteria, la domanda completa di tutta la documentazione.

Collaboratori scolastici

Nel nostro Polo prestano quotidianamente servizio n. 3 collaboratori scolastici presso la sede ed n. 2 presso la succursale, i quali provvedono

- a garantire l'apertura dell'atrio dieci minuti prima dell'inizio delle lezioni del mattino e quindici minuti prima dell'inizio delle lezioni del pomeriggio quando previste
- a controllare l'entrata e l'uscita degli studenti, del personale e del pubblico
- a vigilare sugli alunni in caso di momentanea assenza degli insegnanti

Strutture e dotazioni

Il "Polo Giuseppe Veronesi" si impegna a rendere gli ambienti scolastici accoglienti, sicuri ed attrezzati per svolgere i suoi compiti istituzionali. Ogni sede è dotata di laboratori tecnologici idonei a svolgere le attività tecnico professionali e laboratori coerenti con le qualifiche, i diplomi e i percorsi di studio erogati.

Sul sito www.poloveronesi.it nella sezione "Orientamenti" sono disponibili i virtual tour.

Per quanto riguarda la responsabilità altrui il "Polo Giuseppe Veronesi" si impegna a segnalare tempestivamente agli utenti eventuali fattori di rischio e di disagio e si impegna a comunicarli tempestivamente agli organi competenti affinché si provveda a rimuoverli.

IL "Polo Giuseppe Veronesi" garantisce lo standard minimo di igiene dei servizi mediante l'intervento durante la giornata lavorativa oltre che al termine delle attività didattiche del personale addetto interno ed esterno.

Ogni alunno è stato dotato di armadietto chiuso a chiave dove può custodire le proprie cose, ciò nonostante il "Polo Giuseppe Veronesi" per obiettive ragioni e difficoltà non può garantire la custodia di oggetti e valori appartenenti agli alunni per cui declina ogni responsabilità in caso di furti e danneggiamenti.

Gli spazi esterni del “Polo Giuseppe Veronesi” – sede sono così articolati:

- ingresso principale
- piazzale interno adibito a parcheggio delle auto, dei cicli e motocicli del personale docente, non docente, studenti e studentesse
- ingresso sul lato ovest con accesso facilitato per il personale portatore di handicap

Gli spazi esterni del “Polo Giuseppe Veronesi” – succursale in via Zeni 8 Corpo H - sono così articolati:

- ingresso principale da via Fortunato Zeni n. 8
- piazzale adibito a parcheggio delle auto, dei cicli e motocicli del personale docente, non docente, studenti e studentesse all'interno del Polo della Meccatronica
- ingresso dall'atrio di Trentino Sviluppo per utilizzo ascensore per il personale portatore di handicap

Gli spazi esterni del “Polo Giuseppe Veronesi” - succursale in via Madonna del Monte n. 6 - dedicati al percorso scolastico liceale STEAM, Alta Formazione e 5° Capes, sono così articolati

- ingresso principale da via Madonna del Monte n. 6
- due parcheggi interni per le auto del personale docente e non docente
- ingresso dotato di ascensore per il personale e gli utenti portatori di handicap
- spazio adibito al parcheggio dei cicli e motocicli per gli utenti del Polo .

Piano di evacuazione

IL “Polo Giuseppe Veronesi” ha predisposto un Piano di emergenza e di evacuazione distribuito a tutto il personale docente e non docente .

Ogni aula è provvista di indicazioni per l'evacuazione e nei corridoi sono presenti le planimetrie contenenti le istruzioni da seguire in caso di emergenza con l'indicazione delle vie di fuga e la dislocazione degli estintori fissi e mobili.

Gli alunni sono informati sulle procedure di evacuazione nel corso dell'anno scolastico mediante conferenze e simulazioni di emergenza.

Procedura di reclami e delle segnalazioni

I reclami possono essere espressi alla Direzione del “Polo Giuseppe Veronesi” in forma orale, scritta, via fax e devono contenere: generalità, indirizzo, reperibilità del proponente ed una esposizione sommaria dell'oggetto del reclamo.

I reclami verbali devono essere successivamente sottoscritti.

La Direzione, dopo aver esperito ogni indagine in merito, risponde in forma verbale o scritta entro venti giorni dal ricevimento.

IL “Polo Giuseppe Veronesi” in ottemperanza a quanto previsto dal D.Lgs. n. 231/01 ha adottato un Modello di organizzazione, gestione e controllo, volto a delineare regole e condotte operative della propria attività, tali da prevenire la possibile commissione di reati da parte dei dipendenti e degli amministratori della stessa nello svolgimento delle loro funzioni e il Codice Etico, entrambi reperibili sul sito www.poloveronesi.it alla sezione “Statuto e Regolamenti”.

Al fine di verificare l'osservanza di tale Modello ed anche la sua piena rispondenza alle esigenze di cui sopra,

l'Ente ha anche nominato un Organismo di Vigilanza.

Le comunicazioni ed le eventuali segnalazioni che possano interessare il rispetto della normativa citata possono essere inoltrate ai seguenti indirizzi:

e-mail: odv@poloveronesi.it
e-mail: odvsegnalazione@gmail.com
pec: odv.veronesi@pec.it

DIRITTI DEI BENEFICIARI

Diritto all'informazione e alla documentazione.

Il beneficiario ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione necessarie alle sue scelte formative e ha diritto a *ricevere* tutti gli atti utili a certificare la sua qualificazione formativa.

Diritto alla qualità del servizio formativo e scolastico

Il beneficiario ha diritto di ricevere un servizio formativo di qualità conforme alle caratteristiche indicate dall'Ente nei documenti di presentazione delle attività del "Polo Giuseppe Veronesi" e nelle informazioni ricevute dalle strutture organizzative dell'Ente.

Diritto alla sicurezza

Il beneficiario ha il diritto di ricevere i servizi formativi e scolastici in contesti che, nel rispetto delle leggi, ne garantiscono la sicurezza personale.

Diritto alla certezza

Il beneficiario ha il diritto di ricevere dall'Ente il trattamento formativo e scolastico nel tempo e nello spazio a prescindere dalle problematiche dell'Ente erogatore.

Diritto alla fiducia

Il beneficiario ha diritto ad essere trattato come soggetto degno di fiducia.

Diritto al tempo

Il beneficiario ha diritto a vedere rispettato il suo tempo al pari di quello degli operatori scolastici e della formazione.

Diritto di riservatezza

Ogni persona ha diritto di riservatezza circa i propri dati sensibili. Il Polo evita di raccogliere dati che non servono per lo svolgimento della propria attività. La diffusione di informazioni confidenziali è possibile solo con preventivo assenso del destinatario.

Diritto all'accoglienza ed integrazione

Gli studenti hanno il diritto di essere accolti, inseriti ed accompagnati nei percorsi formativi e scolastici in un contesto dove la centralità dell'allievo è fondamentale e favorisce l'integrazione di tutti i soggetti della

formazione.

Diritto alla partecipazione

Tutti i soggetti beneficiari diretti e indiretti dei percorsi di formazione e scolastici hanno diritto di partecipare, tramite rappresentanti eletti, agli organismi previsti dal documento denominato *Disposizioni regolamentari di organizzazione e di ordinamento dell'Istituzione Centro di Istruzione Scolastica e di Formazione Professionale "Giuseppe Veronesi"*.

MISSION POLO GIUSEPPE VERONESI

Il "POLO Giuseppe Veronesi" è una organizzazione che :

- agisce nella erogazione di servizi educativi e formativi di base e speciali;
- agisce nell' erogazione di servizi scolastici relativi al percorso liceale scienze applicate STEAM
- gestisce le risorse che gli sono affidate adottando criteri di efficacia, di efficienza ed equità operando in trasparenza e favorendo la partecipazione nella definizione dei programmi formativi e nella valutazione dei risultati;
- persegue la valorizzazione del proprio patrimonio di docenti e di tecnologie come competenze distintive dedicate alle gestione ed erogazione dei servizi formativi.

La missione strategica del "Polo Giuseppe Veronesi" è :

"Dare soddisfazione ai bisogni ed alle aspettative di formazione e istruzione secondaria superiore , gestendo con efficienza le risorse disponibili per garantire una erogazione di servizi formativi efficaci, prestata in conformità ai requisiti specificati, nel rispetto della persona ed in condizioni di sicurezza".

Il "Polo Giuseppe Veronesi" ricerca ed incoraggia le forme di integrazione, partecipazione e collaborazione con il più ampio contesto sociale delle competenze localmente distribuite per arricchire il capitale sociale già radicato nella provincia e sviluppare le capacità di specializzazione delle risposte che possono contribuire al miglioramento della qualità della formazione e delle opportunità di arricchimento professionale della popolazione interessata.

La complessità e pluralità dei bisogni, ed i rapidi mutamenti della struttura socio-demografica necessitano di forti capacità di lettura dei bisogni di formazione nonché di flessibilità, variabilità ed integrazione di risposte e percorsi dal lato dell'offerta.

Queste risposte diventano sempre più difficili da offrire per un unico soggetto, da qui la necessità di sviluppare alleanze con altri soggetti sia pubblici che privati operanti nel campo della formazione, produttivo, sociale e assistenziale, culturale e della qualità della vita.

Il "Polo Giuseppe Veronesi" promuove una gestione improntata ad una ricerca continua di nuove modalità di offerta di servizi formativi coerenti con l'evolversi della domanda e del bisogno, con la nuova cultura del lavoro e con l'innovazione continua e rapida delle conoscenze scientifiche e tecniche in campo formativo.

VISION POLO GIUSEPPE VERONESI

La visione strategica del “Polo Giuseppe Veronesi”, la sua ragion d’essere futura è:

“Sviluppare integrazioni, alleanze e sinergie sia all’interno dell’organizzazione sia all’esterno, con il contesto locale, per arricchire il capitale sociale esistente e per migliorare l’offerta dei servizi formativi, in un’ottica di incremento delle condizioni di uguali opportunità e di tensione continua al miglioramento dei risultati; sviluppare e valorizzare il patrimonio rappresentato dai collaboratori e in particolare dei docenti, il loro impegno nel fornire prestazioni di eccellenza e nel sostenere i valori assunti come fondanti”.

VALORI FONDANTI AZIENDALI

I valori fondanti l’azione del “Polo Giuseppe Veronesi” sono individuati:

- Nell’**equità, solidarietà e riduzione delle disuguaglianze** nell’accessibilità e fruibilità dei servizi formativi, determinate da ragioni sociali, culturali ed economiche, al fine di affermare il diritto e l’aspettativa di ogni persona di aspirare alla migliore formazione, in un sistema di garanzie fondato sull’eguaglianza dei diritti e dei doveri e che responsabilizza tutti nello sviluppo futuro delle attività formative.
- Nella **trasparenza** di una organizzazione che si impegna a garantire la libera circolazione delle informazioni sulle risorse impiegate e sui risultati ottenuti, la visibilità dei processi decisionali delle politiche aziendali, la diffusione dei criteri (evidenze di efficacia) su cui si basano le scelte di governo organizzativo e politica formativa, l’esplicitazione dei livelli di responsabilità ed autonomia dei docenti e dei collaboratori, in modo da sviluppare rapporti di fiducia e comprensione dei reciproci punti di vista nonché dei vincoli di sistema.
- Nell’**efficacia e appropriatezza** intese come insieme di strumenti, di tempi, di azioni eseguite da docenti competenti, supportate da evidenze di efficacia in termini di risultati di formazione, capaci di raggiungere gli obiettivi gestionali ed organizzativi scelti come priorità dall’Ente.
- Nell’**affidabilità**, intesa come capacità di rispettare gli impegni presi in ragione delle competenze disponibili e di adeguare continuamente e coerentemente i comportamenti, le azioni, le politiche e i servizi erogati alle reali necessità (bisogni) della popolazione servita, rispettando le priorità e gli obiettivi a tal fine fissati e dichiarati dall’Ente.
- Nella **sicurezza dei processi e ambienti di lavoro**, intesa come insieme di tecnologie, regole, procedure e comportamenti finalizzati a garantire la massima tutela dei partecipanti ai corsi formativi e degli operatori impegnati nella erogazione dei servizi.
- Nell’ **efficienza gestionale e organizzativa** intesa come flessibilità e capacità di adeguare i comportamenti, l’uso delle risorse e la varietà dei prodotti/servizi, ai continui e rapidi cambiamenti interni ed esterni al ns Polo.

Sono questi i valori guida per una pratica professionale, a tutti i livelli, orientata al fruitore sia esso esterno o interno concepito e trattato come la ragione dell’agire stesso del Polo.

Elementi cruciali di tale atteggiamento sono l’ascolto per la qualità stessa del lavoro, l’informazione chiara, rispettosa delle culture e della storia delle persone, semplice, puntuale e pertinente, lo stimolo alle informazioni di ritorno, la ricerca del consenso come contributo alla qualità del servizio, l’esplicitazione delle ragioni delle scelte e la chiarezza delle attese reciproche.

TRASPARENZA

IL "Polo Giuseppe Veronesi" si è dotato al sito www.poloveronesi.it della sezione "Amministrazione Trasparente".

Il Presidente
Mirto Benoni

FIRMATO IN ORIGINALE