

CARTA DEI SERVIZI “SERVIZIO PROGRAMMAZIONE RETE SCOLASTICA”

1. VALIDITÀ E FINALITÀ DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore. Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.” (Direttiva Presidente Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”).

Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

In particolare, la Carta:

- ✓ chiarisce diritti e doveri dell'ente nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi, informandoli sui soggetti cui rivolgersi in caso di lamentato scostamento rispetto a quanto previsto dalla presente Carta dei Servizi e/o dalle normative poste a salvaguardia dei diritti degli utenti del servizio;
- ✓ presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- ✓ fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto, nel rispetto delle competenze poste in capo alle Associazioni di cui all'art. 2, comma 461, L. 244/2007;
- ✓ individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento;
- ✓ si propone di costituire un “patto” concreto, basato sulla reciproca e leale collaborazione, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra la Provincia, il gestore/concessionario del Servizio ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi provinciali.

La presente Carta è affissa in appositi spazi all'interno degli uffici provinciali e verrà pubblicata sul sito Internet www.provincia.arezzo.it alla pagina <https://provincia.arezzo.it/carta-dei-servizi/>.

La Carta ha validità pluriennale ed essendo uno strumento dinamico, viene periodicamente riesaminata ed aggiornata, in caso di modificazione della normativa, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti, per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dalla sua applicazione al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento.

L'art. 19-bis del d.lgs. 150/2009 stabilisce che ciascuna Amministrazione adotta sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività ed ai servizi erogati, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi. La Carta garantisce la partecipazione dei cittadini nel processo di valutazione e sui compiti e le responsabilità del Nucleo di valutazione delle performance. È riconosciuto grande rilievo all'intervento dei cittadini o di altri utenti finali, quali attori del sistema di misurazione e valutazione, per cui diventa imprescindibile attivare i necessari presidi organizzativi, informativi e informatici, in grado di captare il grado di soddisfazione nel momento in cui l'interazione con le strutture amministrative dell'ente si realizza. Il Nucleo di valutazione, infatti, verifica l'effettiva adozione dei predetti sistemi di rilevazione, assicura la pubblicazione dei risultati in forma chiara e comprensibile e ne tiene conto ai fini della valutazione della performance organizzativa dell'Amministrazione e, in particolare, ai fini della validazione della Relazione sulla performance di cui all'art. 14, comma 4, lett. c) del d.lgs. 150/2009.

In questa dimensione confluiscono gli indicatori che misurano il livello di soddisfazione dell'utenza mediante l'esito delle indagini di gradimento e gli indicatori connessi alla partecipazione della cittadinanza alla progettazione delle attività e dei servizi.

L'output del modello sarà il Piano della Qualità dei Servizi dell'Ente, un sistema di monitoraggio della qualità dei Servizi a 360° che faccia funzione di raccordo rispetto alle Carte dei Servizi. Esso sarà articolato in una scheda per ogni Servizio accompagnata da una serie di indicatori che ne monitorano le dimensioni qualitative e di efficacia/efficienza, rispetto a cui interrogare anche i beneficiari del servizio stesso. Il Piano andrebbe a rappresentare un contenitore unico per l'Ente (Carta dei Servizi dell'Ente) con una maggiore attenzione al monitoraggio degli indicatori per verificare l'effettiva attuazione delle carte stesse.

Lo scopo del monitoraggio, ciò che dà il significato ultimo alla valutazione partecipativa, è quello di consentire un miglioramento continuo dei servizi erogati in modo da apportare valore pubblico.

Per valutare il grado di raggiungimento dei risultati, il Nucleo acquisisce i dati relativi agli ambiti di cui sopra tramite la struttura di supporto al controllo di gestione ed esprime il giudizio sugli ambiti proposti assegnando il punteggio ad esso corrispondente.

Per ciascuna scheda, in base al raggiungimento del target prefissato viene assegnata una percentuale di raggiungimento (Po) secondo il seguente schema:

Fascia	Raggiungimento	% Raggiungimento (Pr)
1	Raggiunto al 100%	100%
2	Raggiunto al 75%	75%
3	Raggiunto al 50%	50%
4	Non raggiunto	0%

2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Le principali norme di riferimento su cui è fondata la presente Carta dei Servizi della Provincia di Arezzo sono

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, ad oggetto "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri dell'11 ottobre 1994, ad oggetto "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico";
- Decreto Presidente Consiglio dei ministri del 19 maggio 1995, ad oggetto "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi";
- Legge n. 150 del 07 giugno 2000 ad oggetto "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni";
- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 ad oggetto "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";
- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 19 dicembre 2006 ad oggetto "Direttiva del Ministro per le riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione per una pubblica amministrazione di qualità";
- Legge 24 dicembre 2007 n. 244 ad oggetto "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)" - art. 2 c. 461- "Carta della Qualità dei servizi";
- L'Accordo del 26 settembre 2013, approvato in sede di Conferenza unificata sulle linee guida per i servizi pubblici locali;
- D.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 ad oggetto "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni", come modificato dal d.lgs. 25 maggio 2017, n. 74, in particolare:
 - l'art. 7, comma 2, lett. c) secondo cui la funzione di misurazione e valutazione delle performance è svolta: dai cittadini o dagli altri utenti finali in rapporto alla qualità dei servizi resi

- dall'amministrazione, partecipando alla valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione, secondo quanto stabilito dagli articoli 8 e 19-bis;
- l'art. 8, comma 1, lett. e), secondo cui il sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa concerne lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione;
 - l'art. 19-bis sulla partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali al processo di misurazione delle
- D. Lgs. 14 marzo 2013 n. 33 ad oggetto "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni", art. 32 c. 1 "Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati";
 - D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 e successive modifiche ed integrazioni, ad oggetto "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165" art. 12 "Rapporti con il pubblico";
 - Codice di comportamento della Provincia di Arezzo;
 - Decreto n. 64 del 16 giugno 2023, recante ad oggetto: APPROVAZIONE DEL PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE (P.I.A.O.) 2023-2025, AI SENSI DELL'ART. 6 DEL D.L. N. 80/2021, CONVERTITO CON MODIFICAZIONI IN LEGGE N. 113/2021, con il quale, tra l'altro, è stato aggiornato, il Sistema di misurazione e valutazione della performance.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

Nella redazione della Carta dei Servizi sono state recepite le indicazioni e i principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 ai quali deve essere uniformata l'erogazione dei servizi.

❖ Eguaglianza

Il servizio è erogato nel rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti senza discriminazione di genere e orientamento di genere, lingua, nazionalità, religione e opinione politica. Viene garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse sedi di erogazione del servizio all'utenza e tra le diverse categorie e fasce d'utenza.

❖ Imparzialità

Il servizio è erogato secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti dei cittadini.

❖ Continuità

Il servizio è erogato con continuità e regolarità con le modalità e gli orari stabiliti con disposizioni del dirigente competente.

❖ Partecipazione, informazione e trasparenza

Le informazioni fornite sui procedimenti amministrativi, sull'erogazione dei servizi e sul funzionamento delle attività sono corrette e trasparenti. Sono tutelati i diritti di partecipazione e l'accesso alle informazioni, secondo le disposizioni sulla trasparenza dell'attività amministrativa. L'utente può produrre memorie o documenti, formulare osservazioni, reclami, suggerimenti per il miglioramento del servizio.

L'Ufficio "Servizio programmazione rete scolastica" assicura immediata risposta ai cittadini in merito a quesiti, proposte e reclami.

❖ Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni rese, secondo un percorso di rinnovamento e miglioramento costante delle procedure e degli standard qualitativi.

❖ Tutela dei dati personali

Viene garantita la tutela dei dati personali dei cittadini in ottemperanza al GDPR.

❖ Cortesia

Il comportamento degli addetti è improntato a criteri di cortesia, di rispetto e di prossimità verso le esigenze dei cittadini.

4. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio Programmazione Rete scolastica esercita i compiti e le funzioni stabilite dalla Legge n. 56 del 7 aprile 2014. In particolare, ai sensi dell'art. 1, c.85, lett. c), le Province, quali enti con funzioni di area vasta, esercitano la programmazione provinciale della rete scolastica, nel rispetto della programmazione regionale. Nuovi indirizzi di studio e nuove scuole sono strumenti decisivi nella programmazione della rete scolastica territoriale, per rispondere alle esigenze della cittadinanza e per inserirsi sinergicamente nel tessuto economico e produttivo locale, obiettivi principali di un'efficace politica di integrazione tra scuola e territorio. La Regione detta annualmente le linee guida per la programmazione della rete scolastica e dell'offerta formativa. Esse contengono criteri e modalità ai quali gli Enti Locali devono attenersi nella formulazione delle proprie proposte relative al dimensionamento scolastico e all'offerta formativa. Prevedono il cronogramma secondo il quale vengono stabilite le scadenze per i diversi steps operativi previsti per l'approvazione dei nuovi percorsi formativi degli istituti di secondo grado e dell'assetto delle istituzioni scolastiche del territorio regionale.

Il Servizio Programmazione Rete scolastica è un servizio di fondamentale importanza per la Provincia al quale sono attribuite le seguenti competenze:

- Offerta formativa e dimensionamento scolastico
- Diritto allo studio
- Funzionamento Istituti Scolastici di Istruzione Secondaria Superiore
- Problematiche relative all'handicap all'interno degli Istituti Scolastici Superiori
- Progetto Educativo Zonale (PEZ)

5. CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO

Il Servizio Programmazione Rete scolastica in base alle proprie declinazioni ha caratteristiche diverse e persegue fini diversi, rivolgendosi ad una pluralità di soggetti.

In modo particolare in base alle diverse competenze si declina come segue:

Offerta formativa e dimensionamento scolastico:

La Provincia ai sensi della Legge 32/2002 e successivo decreto attuativo, elabora e propone i piani annuali secondo le linee programmatiche concernenti l'offerta formativa e di dimensionamento degli Istituti di Istruzione Secondaria Superiore programmando e concertando con le stesse istituzioni scolastiche e con le Zone del territorio l'offerta formativa – indirizzi di studio – di ciascuna istituzione scolastica.

Diritto allo studio:

Pacchetto Scuola – I contributi del Diritto allo studio sono risorse provenienti dallo Stato e dalla Regione, attribuite agli studenti residenti in Toscana e iscritti alle scuole secondarie di primo e secondo grado, statali, paritarie private o degli Enti Locali, appartenenti a nuclei familiari con indicatore economico equivalente (ISEE) non superiore all'importo di 15.748,78 €, finalizzati a sostenere la frequenza scolastica (libri scolastici,

altro materiale didattico e servizi scolastici). La Provincia svolge un ruolo di coordinamento nei confronti delle Conferenze Zonali per l'Istruzione e dei Comuni, questi ultimi emettono i bandi e recepiscono le

Funzionamento Istituti Scolastici di Istruzione Secondaria Superiore:

La Provincia trasferisce annualmente un budget per il funzionamento agli istituti scolastici tramite apposito atto declinato con parametri oggettivi e trasparenti e con modalità definite annualmente per spese di ufficio, reintegro arredi, utenze telefoniche.

La Provincia provvede inoltre ai costi relativi all'energia elettrica, al riscaldamento ecc.

Tramite il proprio Servizio Manutenzione Edilizia la provincia si occupa della manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili di proprietà dove si trovano gli istituti scolastici di istruzione superiore e si occupa della manutenzione ordinaria di quelli in locazione.

Problematiche relative all'handicap all'interno degli Istituti Scolastici Superiori:

Le attività messe in atto in questo ambito presentano due filoni distinti per garantire l'inclusione scolastica di alunni diversamente abili: il trasporto e l'assistenza educativa scolastica, effettuati con risorse statali e regionali.

Per quanto riguarda il servizio di trasporto degli alunni diversamente abili frequentanti gli Istituti Superiori, l'intervento si attua in stretta collaborazione con i Comuni, che vengono delegati dalla Provincia ad organizzare il servizio, rimborsando completamente i costi. È stata scelta questa linea di intervento dal momento che i Comuni conoscono le peculiarità delle varie situazioni, costituite dalla condizione fisiologica e psicologica del ragazzo, dai suoi bisogni e dalla particolarità geografica del territorio in cui si esplica l'intervento. Per questa finalità vengono utilizzate principalmente risorse regionali.

Per quanto riguarda l'assistenza educativa scolastica, la Provincia utilizza prioritariamente le risorse statali.

La scelta dell'Ente è quella di attribuire direttamente le risorse agli Istituti Scolastici che organizzano autonomamente le attività di assistenza educativa, selezionando con appositi bandi le figure adeguate a svolgere le azioni previste nei PEI (Piano Educativo Individuale), con interventi individualizzati. Le risorse vengono attribuite agli Istituti secondo criteri oggettivi inerenti al numero di alunni con certificazione relativa alla L. 104 ed alla loro gravità.

Progetto Educativo Zonale (PEZ):

I progetti Educativi Zonali -P.E.Z. – sono concepiti come risposta integrata ai bisogni dei territori, concertati nell'ambito delle conferenze zonali per l'istruzione, sono finalizzati a realizzare attività ed interventi sul territorio concernenti due distinte aree di riferimento in relazione all'età dei destinatari:– P.E.Z. Infanzia 0-6 anni – Attività rivolte ai bambini di età 0-6 anni ed alle loro famiglie, comprese le attività che svolgono nel periodo estivo e, comunque, di sospensione del tempo nido– P.E.Z. Età scolare 3-18 anni – Attività rivolte ai bambini e ragazzi in età scolare, che possono essere svolte nel tempo scuola e/o nel tempo extra-scuola, con l'obiettivo principale di prevenire e combattere la dispersione scolastica ed, in particolare, il fenomeno dell'abbandono prematuro dei percorsi di istruzione. Soggetti richiedenti sono i Comuni e gli Istituti Scolastici tramite le Conferenze Zonali per l'Istruzione. Il procedimento segue le linee d'indirizzo pubblicate annualmente da parte della Regione Toscana e ha il seguente iter: a) – Progettazione integrata di zona; b) – Verifica da parte della Provincia dei progetti approvati dalla conferenze per l'istruzione, con l'eventuale richiesta di indicazioni/prescrizioni; c) – Approvazione definitiva dei progetti da parte delle conferenze per l'istruzione; d) – compilazione definitiva online da parte delle conferenze per l'istruzione e contestuale invio alla Regione del modello di zona, redatto secondo il fac-simile predisposto dalla Regione Toscana; e) – Trasmissione formale del provvedimento recante l'assegnazione dei finanziamenti firmato dal Responsabile

della conferenza zonale per l'istruzione e riepilogativo delle risorse spettanti a ciascun comune/unione di comuni, ovvero a ciascuna Misura del Progetto.

6. QUALI SONO LE STRUTTURE DEDICATE AL SERVIZIO?

Sede del Servizio: Piazza della Libertà n. 3, 52100, Arezzo

Orario: dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13:00 / martedì e giovedì dalle 15:30 alle 17:30

Contatti: Tel. 0575-392435 / 0575-392267

E-Mail rmariani@provincia.aretzo.it

Email mdoro@provincia.aretzo.it

Pec protocollo.provar@postacert.toscana.it

Dirigente: Dott.ssa Roberta Gallorini

Tel. 0575-392266

Email rgallorini@provincia.aretzo.it

Responsabile: Dott.ssa Eleonora Nappini

Tel. 0575-392229

Email enappini@provincia.aretzo.it

7. RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il cittadino-utente può segnalare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta presso gli uffici del Servizio Programmazione Rete Scolastica, sia in forma verbale che scritta e attraverso tutti i consueti canali d'accesso.

Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità ed il recapito dell'utente nonché gli elementi in possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da ricostruire lo stato della pratica. La Provincia, entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi, riferisce al reclamante l'esito degli accertamenti compiuti, con l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessari, eventuali chiarimenti. Il proponente reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può chiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto.

La Provincia si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro, cui sarà presente il Responsabile del Servizio Dott.ssa Eleonora Nappini.

La Provincia si impegna a garantire al cittadino utente il diritto di partecipazione alla prestazione del servizio pubblico, inteso come facoltà di presentare, in forma scritta, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso.

8. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CITTADINO-UTENTE

La Provincia considera utile, per la valutazione del grado di soddisfazione dei propri utenti, ogni occasione per conoscere il loro giudizio in merito alla qualità dei servizi erogati. A tal fine, è effettuata un'attenta ed approfondita analisi dei reclami ricevuti e delle richieste di informazioni e chiarimenti. La Provincia, inoltre secondo le disposizioni di legge e regolamentari, sopra citate, effettuerà indagini di *customer satisfaction* al



fine di rilevare gli eventuali motivi di insoddisfazione dei cittadini-utenti, per elaborare progetti di miglioramento della qualità dei servizi.