

## **LA CARTA DEI SERVIZI – SETTORE PUBBLICA ISTRUZIONE**

La Provincia di Caserta intende instaurare un rapporto trasparente con i propri utenti dei servizi offerti dal Settore Pubblica Istruzione, per tutelarne i diritti e riconoscere loro la possibilità di verificare e migliorare la qualità dei servizi.

Per questo scopo, la “Carta dei servizi” descrive in modo semplice e chiaro i servizi offerti, come accedervi e i livelli di qualità che si intendono rispettare nell'erogarli.

Questo documento vuole essere l'inizio di un percorso per un continuo miglioramento di tali servizi, di misurazione della loro qualità e gradimento, per la piena soddisfazione degli utenti.

### **GLI IMPEGNI VERSO L'UTENTE**

- **SERVIZI ALLE PERSONE**

Accoglienza e informazione sulle opportunità in ambito di formazione professionale  
Informazione sulle modalità di attivazione di tirocini formativi presso gli Uffici della Provincia di Caserta

Attivazione Tirocini formativi e di orientamento

orientamento in ambito di formazione professionale

Informazione su modalità di partecipazione alle gare per affidamento servizio di *buvette* e gestione punti ristoro presso gli istituti scolastici di competenza provinciale

Assistenza per pagamento canoni dovuti dagli affidatari servizi di *buvette* e punti ristoro presso gli istituti scolastici di competenza provinciale

Assistenza ai sindaci e i Dirigenti Scolastici per la predisposizione del Piano Provinciale della Rete Scolastica

- **SERVIZI AGLI ENTI (PUBBLICI E PRIVATI)**

Stipula convenzioni con Università per lo svolgimento di tirocini formativi ed orientativi

Consulenza sulla normativa nazionale e regionale in materia di formazione professionale

Consulenza sulle modalità di regolare gestione dei corsi di formazione da parte degli Enti accreditati.

Verifica ottemperanza agli obblighi di legge per la corretta tenuta documentazione amministrativa degli Enti di Formazione Professionale.

Informazione su modalità di partecipazione alle gare per affidamento servizio di *buvette* e gestione punti ristoro presso gli istituti scolastici di competenza provinciale

Assistenza per pagamento canoni dovuti dagli affidatari servizi di *buvette* e punti ristoro presso gli istituti scolastici di competenza provinciale

Assistenza alla Regione eUSR per la redazione del Piano Provinciale della Rete Scolastica

### **LA COLLABORAZIONE DELL'UTENTE PER MIGLIORARE:**

SUGGERIMENTI E RECLAMI

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

### **INDIRIZZI E NUMERI UTILI**

**SETTORE P.I.- Viale Lamberti, Area Ex Saint Gobain, Caserta**

**SERVIZIO PROGRAMMAZIONE,PIANIFICAZIONE,GESTIONE SCUOLE (0823-2478235- 0823 2478240- 0823 2478239 0823-2478220 fax. 0823-2478245)**

**SERVIZIO UNIVERSITÀ E RICERCA SCIENTIFICA(0823-2478235- 0823 2477422-fax. 0823-2478245)**

**SERVIZIO FORMAZIONE PROFESSIONALE(0823-2478235- 0823 2478234-0823 2478230-fax. 0823-2478231)**

**ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO :**

**DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ 10.30-12.30**

**MARTEDÌ - GIOVEDÌ 15.00-17.00**

## **LA CARTA DEI SERVIZI OFFERTI DAL SETTORE PUBBLICA ISTRUZIONE**

La Provincia di Caserta intende instaurare un rapporto trasparente con i propri utenti dei servizi del Settore Pubblica Istruzione, per tutelarne i diritti e riconoscere loro la possibilità di verificare e migliorare la qualità dei servizi.

Per questo scopo, la "Carta dei servizi" descrive in modo semplice e chiaro i servizi offerti, come accedervi e i livelli di qualità che si intendono rispettare nell'erogarli.

Questo documento vuole essere l'inizio di un percorso per un continuo miglioramento di tali servizi, di misurazione della loro qualità e gradimento, per la piena soddisfazione degli utenti.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Provincia di Caserta nell'offrire ed erogare i servizi ai propri utenti dei Servizi del Settore P.I. osserva i seguenti principi

### **Centralità dell'utente**

Garantiamo ai nostri utenti un impegno costante per comprendere le loro necessità e individuare le soluzioni migliori per soddisfare i bisogni espressi.

### **Miglioramento continuo**

Controlliamo costantemente le nostre attività per risolvere con la massima rapidità eventuali situazioni non soddisfacenti, semplificare le procedure amministrative ed individuare modalità di impiego delle risorse sempre più efficaci ed efficienti.

### **Professionalità degli operatori**

Tutto il nostro personale - adeguatamente formato, aggiornato e informato - opera nella piena consapevolezza sia degli obiettivi di qualità definiti che della rilevanza e importanza dei servizi forniti all'utenza.

### **Eguaglianza ed imparzialità**

Garanzia di pari trattamento agli utenti, agendo con obiettività, imparzialità, etica e trasparenza senza discriminazioni di età, sesso, nazionalità, lingua, religione, condizione sociale e opinioni politiche.

### **Continuità e regolarità del servizio**

Garanzia di continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi, adozione di tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo disservizi e disagi agli utenti.

### **Partecipazione e trasparenza**

Agevolazione della partecipazione attiva degli utenti alla gestione e al miglioramento dei servizi offerti, diffusione e facile accesso, con la Carta dei Servizi e con il sito web [www.provincia.caserta.it](http://www.provincia.caserta.it) di ogni informazione utile in forma comprensibile e chiara.

### **Efficienza ed efficacia**

Utilizzo delle risorse umane e finanziarie in maniera efficiente ed efficace, definizione di parametri di riferimento e tecniche di monitoraggio per individuare eventuali criticità, correzione per il miglioramento continuo dei servizi.

### **Accessibilità**

Erogazione dei servizi assicurata con continuità e regolarità; informazioni, orari di apertura e modalità di accesso orientati al principio della massima fruibilità pubblica.

### **Gratuità**

Tutti i servizi erogati dal Settore P.I. sono gratuiti.

## **GLI IMPEGNI VERSO L'UTENTE**

### **SERVIZI ALLE PERSONE E AGLI ENTI (PUBBLICI E PRIVATI)**

**ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE** (sulle opportunità in ambito di formazione professionale, modalità di attivazione di tirocini formativi presso gli Uffici della Provincia di Caserta, redazione del Piano Provinciale della Rete Scolastica, modalità di partecipazione alle gare per affidamento servizio di buvette e punti ristoro presso gli istituti scolastici di competenza provinciale, orientamento in ambito di formazione professionale)

BREVE COLLOQUIO DI PRIMO CONTATTO CON UN OPERATORE, ANCHE TELEFONICO, PER RICEVERE LE INFORMAZIONI DI BASE SUI SERVIZI E PER L'EVENTUALE RINVIO AI SERVIZI SPECIALISTICI

**Destinatari:** tutti

**Modalità di accesso:** immediato

**Tempi:** colloquio di 15/30 minuti

**Dove:** Settore P.I. Servizio Programmazione, Pianificazione, Gestione Scuole- Servizio Università e Ricerca Scientifica- Servizio Formazione Professionale

## **TIROCINI FORMATIVI E DI ORIENTAMENTO**

POSSIBILITÀ DI REALIZZARE PRESSO GLI UFFICI DELLA PROVINCIA DI CASERTA- ESPERIENZE DI FORMAZIONE ED ORIENTAMENTO

**Destinatari:** studenti universitari e laureati, Università

**Tempi:** individuazione dell'Ufficio presso il quale svolgere il tirocinio o stage: **07 giorni**;  
definizione progetto di tirocinio, con indicazione degli obiettivi formativi, l'Ufficio di svolgimento del tirocinio/stage, il tempo di svolgimento: **07 giorni**

stipula della convenzione con Università: massimo entro **60 giorni** dalla richiesta ( anche in considerazione dei tempi tecnici per l'approvazione delle proposte di deliberazione di G.P., predisposte per la sottoscrizione delle convenzioni da parte delle Università);

rilascio attestato di fine tirocinio/stage: **entro 30 giorni** dalla conclusione;

**Dove: Settore P.I.** Servizio Università e Ricerca Scientifica

## **CONSULENZA e ASSISTENZA AGLI ENTI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE**

CONSULENZA SULLA NORMATIVA NAZIONALE E REGIONALE IN MATERIA DI FORMAZIONE PROFESSIONALE -CONSULENZA SULLE MODALITÀ DI REGOLARE GESTIONE DEI CORSI DI FORMAZIONE DA PARTE DEGLI ENTI ACCREDITATI- VERIFICA OTTEMPERANZA AGLI OBBLIGHI DI LEGGE PER LA CORRETTA TENUTA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA DEGLI ENTI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE.

**Destinatari:** Enti di formazione professionale accreditati o in corso di accreditamento o intenzionati a richiedere accreditamento

**Modalità di accesso:** diretto se l'operatore è libero altrimenti su appuntamento (tempo di attesa massimo 2 giorni)

**Tempi:** colloquio di 60/90 minuti

**Dove: Settore P.I.** Servizio Formazione Professionale

## **INFORMAZIONE E ASSISTENZA REDAZIONE DEL PIANO PROVINCIALE DELLA RETE SCOLASTICA INFORMAZIONE E ASSISTENZA SERVIZI DI BUVETTE E PUNTI RISTORO PRESSO GLI ISTITUTI SCOLASTICI DI COMPETENZA PROVINCIALE**

INFORMAZIONE SU PIANO PROVINCIALE DELLA RETE SCOLASTICA E MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE ALLE GARE PER AFFIDAMENTO SERVIZIO DI BUVETTE E PUNTI RISTORO PRESSO GLI ISTITUTI SCOLASTICI DI COMPETENZA PROVINCIALE

ASSISTENZA PER PAGAMENTO CANONI DOVUTI DAGLI AFFIDATARI SERVIZI DI BUVETTE O PUNTI RISTORO PRESSO GLI ISTITUTI SCOLASTICI DI COMPETENZA PROVINCIALE

**Destinatari: Dirigenti scolastici, Sindaci, Regione e USR (per IL Piano Provinciale della Rete Scolastica). Partecipanti a gare per affidamento servizi buvette o punti ristoro presso istituti scolastici, persone fisiche o giuridiche affidatari servizi di buvette o punti ristoro presso gli istituti scolastici di competenza provinciale.**

**Modalità di accesso:** diretto se l'operatore è libero altrimenti su appuntamento (tempo di attesa massimo 2 giorni)

**Tempi:** colloquio di 60/90 minuti

**Dove: Settore P.I.** Servizio Programmazione, Pianificazione, Gestione Scuole

**Dirigente**

**F.to** *Dott.ssa Rosaria Rossi*