

I servizi educativi per l'infanzia nel nuovo quadro regolamentare regionale

La carta zonale dei servizi educativi

Arianna Pucci, Ricercatrice Area Educativa, Istituto degli Innocenti

Firenze, 11 febbraio 2014

I **servizi educativi** per l'infanzia nel nuovo quadro regolamentare regionale

LA CARTA ZONALE DEI SERVIZI EDUCATIVI

Arianna Pucci, Ricercatrice Area Educativa, Istituto degli Innocenti

La **Carta dei servizi** viene introdotta in Italia sull'onda delle riforme che hanno preso avvio **agli inizi degli anni '90 del secolo scorso**, trovando una spinta decisiva nelle vicende di Tangentopoli che avevano messo in luce una realtà diffusa e radicata di corruzione sia della politica che della pubblica amministrazione.

Quei fatti segnarono una pesante delegittimazione della classe politica sempre di più associata ad un'immagine di inaffidabilità e di inefficienza.

Tale immagine rifletteva, amplificandola, la situazione di una macchina amministrativa sovraccaricata di compiti, ridondante, costosa ed improduttiva, difficilmente governabile.



I servizi educativi per l'infanzia nel nuovo quadro regolamentare regionale

LA CARTA ZONALE DEI SERVIZI EDUCATIVI

Arianna Pucci, Ricercatrice Area Educativa, Istituto degli Innocenti

Normativa nazionale di riferimento

Il percorso che ha condotto all'obbligo di adozione della carta dei servizi si distingue nelle seguenti fasi:

- 1° fase:** 1993, elaborazione del documento di studio originario da parte del Dipartimento della funzione pubblica, nel quale l'attenzione del legislatore si è focalizzata su 3 direttrici principali:
1. l'adozione di standard minimi per individuare in modo certo e misurabile da parte degli utenti i livelli qualitativi di un servizio pubblico;
 2. rendere tali standard oggetto di un patto volontario tra utenti ed ente erogatore, periodicamente rinnovabile;
 3. presenza di un apparato di tutela, che assicurasse il rispetto degli standard.



I servizi educativi per l'infanzia nel nuovo quadro regolamentare regionale

LA CARTA ZONALE DEI SERVIZI EDUCATIVI

Arianna Pucci, Ricercatrice Area Educativa, Istituto degli Innocenti

II° fase:

27 gennaio 1994, Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri recante “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”, che ha rappresentato il primo tentativo di introdurre una carta dei servizi “generale”.

III° fase:

11 luglio 1995, Legge n. 273 che, oltre ad istituire le autorità di regolazione dei servizi pubblici, fa finalmente discendere da una fonte legislativa l'obbligo di adottare la Carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori e attribuisce al Dipartimento per la funzione pubblica il compito di elaborare “schemi generali di riferimento” per le redazioni delle Carte di ciascun settore.



I **servizi educativi** per l'infanzia nel nuovo quadro regolamentare regionale

LA CARTA ZONALE DEI SERVIZI EDUCATIVI

Arianna Pucci, Ricercatrice Area Educativa, Istituto degli Innocenti

Normativa regionale

Il nuovo Regolamento della Regione Toscana sui servizi educativi individua la Carta dei servizi tra gli strumenti a sostegno della scelta educativa delle famiglie, indicando quanto segue:

“I soggetti titolari pubblici e privati dei servizi educativi adottano la carta dei servizi quale strumento che rende trasparente ed esigibile il livello qualitativo dei servizi erogati e che regola i rapporti tra i servizi e gli utenti”.



I servizi educativi per l'infanzia nel nuovo quadro regolamentare regionale

LA CARTA ZONALE DEI SERVIZI EDUCATIVI

Arianna Pucci, Ricercatrice Area Educativa, Istituto degli Innocenti

È evidente che la Carta dei servizi è un istituto ambizioso che intende stabilire col cittadino un “patto” per la qualità delle prestazioni, con cui l'ente erogatore di servizi (pubblico e privato) promette di tradurre valori e principi di qualità del servizio in impegni concreti e verificabili.



I servizi educativi per l'infanzia nel nuovo quadro regolamentare regionale

LA CARTA ZONALE DEI SERVIZI EDUCATIVI

Arianna Pucci, Ricercatrice Area Educativa, Istituto degli Innocenti

Alcune regole

La carta dei servizi:

1. è un documento condiviso anche se perlopiù scritto per delega. Ciò significa che è necessario individuare un gruppo di redazione, che nell'elaborazione dei contenuti terrà conto del punto di vista dei diversi soggetti che vi sono coinvolti,
2. dovrà essere scritta in un linguaggio chiaro, vale a dire comprensibile a coloro che si pensa siano i destinatari che intervengono nel patto,
3. dovrà durare nel tempo, anche se potrà essere periodicamente rinnovata.



I servizi educativi per l'infanzia nel nuovo quadro regolamentare regionale

LA CARTA ZONALE DEI SERVIZI EDUCATIVI

Arianna Pucci, Ricercatrice Area Educativa, Istituto degli Innocenti

<p>Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 1994</p>	<p>Schema generale di riferimento della “Carta dei servizi scolastici” predisposto con il D.P.C.M del 7 giugno 1995, integrata con la Direttiva 21 luglio 1995, n. 254.</p>	<p>La Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali, n.328 dell’8 novembre 2000, che ha definito il disegno complessivo del sistema dei servizi sociali.</p>	<p>Il nuovo Regolamento dei servizi educativi della Regione Toscana del 30 luglio 2013</p>
<p>- <u>I principi fondamentali</u> Eguaglianza Imparzialità Continuità Diritto di scelta Partecipazione Efficienza ed efficacia - <u>Gli strumenti</u> Adozione di standard Semplificazione delle procedure Informazioni agli utenti Rapporti con gli utenti Dovere di valutazione della qualità dei servizi Rimborso - <u>La tutela</u> Procedure di reclamo Comitato permanente per l'attuazione della Carta Sanzioni per la mancata osservanza della direttiva Impegni del governo</p>	<p>- <u>Principi fondamentali</u> Uguaglianza Imparzialità e regolarità Accoglienza e integrazione Diritto di scelta Partecipazione, efficienza e trasparenza Libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale - <u>Parte I</u> - Area didattica (che declina con precisione lo schema di un altro documento: il progetto educativo d'istituto) - <u>Parte II</u> - I servizi amministrativi - <u>Parte III</u> - Condizioni ambientali della scuola - <u>Parte IV</u> - Procedura di reclami e della valutazione del servizio - <u>Parte V</u> – Attuazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Quali sono i criteri per accedere al servizio • In che modo il servizio funziona • Come si facilita la valutazione del servizio da parte degli utenti • Quali sono le procedure di tutela degli utenti 	<ul style="list-style-type: none"> • i principi fondamentali che presiedono all'erogazione dei servizi; • i criteri di riferimento per l'accesso ai servizi; • le modalità generali di funzionamento e gli standard di qualità dei servizi; • le forme di partecipazione e controllo da parte delle famiglie; • i diritti di natura risarcitoria per inadempienze nell'organizzazione del servizio.

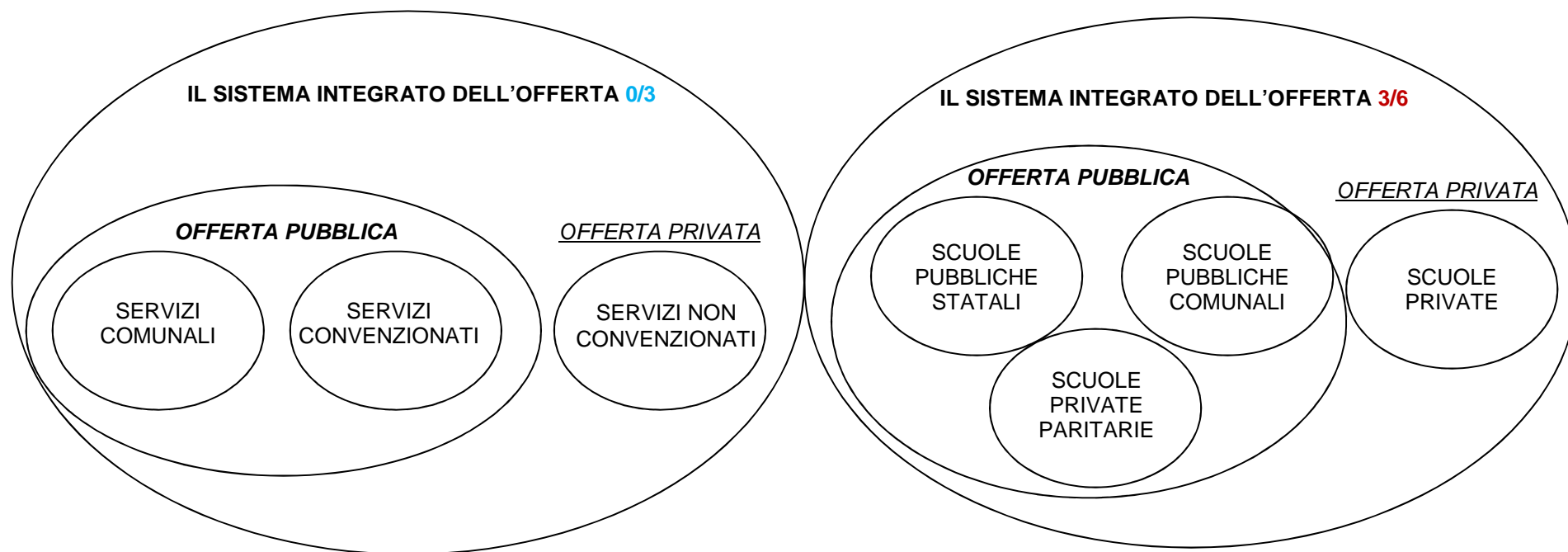
I servizi educativi per l'infanzia nel nuovo quadro regolamentare regionale

LA CARTA ZONALE DEI SERVIZI EDUCATIVI

Arianna Pucci, Ricercatrice Area Educativa, Istituto degli Innocenti

IL SISTEMA INTEGRATO DEI SERVIZI EDUCATIVI:

PRESENTAZIONE E COMPOSIZIONE



I servizi educativi per l'infanzia nel nuovo quadro regolamentare regionale

LA CARTA ZONALE DEI SERVIZI EDUCATIVI

Arianna Pucci, Ricercatrice Area Educativa, Istituto degli Innocenti

SCHEDA DI PRESENTAZIONE DELLA SINGOLA UNITA' DI OFFERTA (descrizione delle modalità generali di funzionamento + foto)

DENOMINAZIONE

INDIRIZZO (via.....tel.....mail)

TIPOLOGIA

SOGGETTO TITOLARE / GESTORE

SERVIZIO CONVENZIONATO O NON

REFERENTE

CALENDARIO

ORARI

CAPACITÀ

SEZIONI - ETÀ' DEI BAMBINI

MODALITÀ' DI FREQUENZA

SPAZI

MENSA

TARIFE

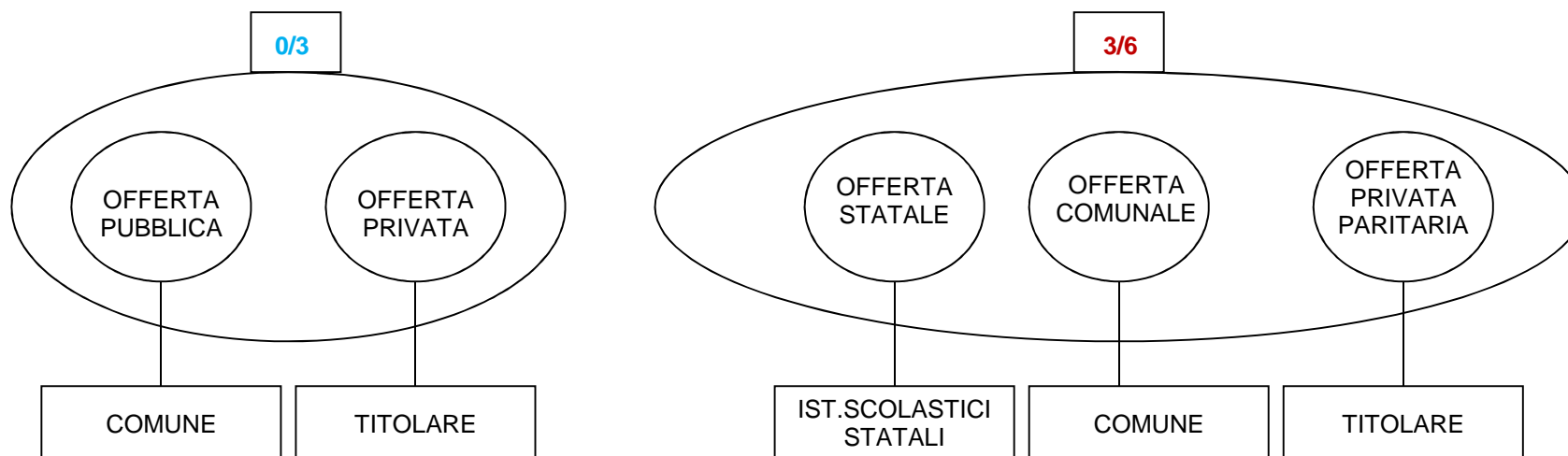


I servizi educativi per l'infanzia nel nuovo quadro regolamentare regionale

LA CARTA ZONALE DEI SERVIZI EDUCATIVI

Arianna Pucci, Ricercatrice Area Educativa, Istituto degli Innocenti

IL SISTEMA INTEGRATO DEI SERVIZI EDUCATIVI: PUNTI DI INFORMAZIONE E MODALITA' DI ACCESSO



I servizi educativi per l'infanzia nel nuovo quadro regolamentare regionale

LA CARTA ZONALE DEI SERVIZI EDUCATIVI

Arianna Pucci, Ricercatrice Area Educativa, Istituto degli Innocenti

SCHEDA DESCRITTIVA DELLE MODALITA' DI ACCESSO



I servizi educativi per l'infanzia nel nuovo quadro regolamentare regionale

LA CARTA ZONALE DEI SERVIZI EDUCATIVI

Arianna Pucci, Ricercatrice Area Educativa, Istituto degli Innocenti

IL SISTEMA INTEGRATO DEI SERVIZI EDUCATIVI: I LIVELLI DELLA QUALITA'

Alcuni esempi potrebbero riguardare i seguenti temi:

- ACCESSIBILITÀ E ACCOGLIENZA
- ORGANIZZAZIONE DEI TEMPI E DEGLI SPAZI
- RELAZIONE TRA BAMBINI E TRA BAMBINI E ADULTI
- ESPERIENZE OFFERTE AI BAMBINI
- COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE
- MOMENTI DI CURA
- ALIMENTAZIONE
- RELAZIONE CON IL TERRITORIO

