



COMUNE DI MONTECHIARUGOLO
PROVINCIA DI PARMA

Piazza Andrea Rivasi n°3 – 43022 Montechiarugolo
PEC protocollo@postacert.comune.montechiarugolo.pr.it



Tel. 0521687711, FAX 0521686633, P.I. 00232820340 C.F. 92170530346

Settore dei servizi alla persona

Carta dei servizi educativi ed extrascolastici



PARTE 1^: premesse

1.1 - Norme e Principi fondamentali della Carta dei servizi

In Italia, il termine “Carta dei Servizi” viene introdotto per la prima volta nel 1993 in un documento di studio del Dipartimento della Funzione Pubblica, che stabilisce i principi a cui devono essere uniformati i servizi pubblici; il 27 gennaio 1994 vi è poi l’emanazione di una Direttiva della Presidenza del Consiglio “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”. La Direttiva definisce servizi pubblici “quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all’assistenza e previdenza sociale, all’istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà e alla sicurezza della persona, alla libertà di circolazione, ai sensi dell’art. 1 della legge 12 giugno 1990, n. 146, e quelli di erogazione di energia elettrica, acqua e gas.”

Successivamente, con la Legge n. 273/1995, all’art. 2 “Qualità dei servizi pubblici” si parla di adozione di schemi generali di riferimento per l’adozione di carte dei servizi da parte di enti erogatori di servizi.

Con il D.Lgs. 150/2009 viene istituita la CiVIT ovvero la Commissione Indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l’Integrità delle amministrazioni pubbliche, nata con il compito di garantire l’efficienza e la trasparenza del lavoro svolto nelle pubbliche amministrazioni (oggi la CiVIT è diventata l’Autorità Nazionale AntiCorruzione e per la valutazione e la trasparenza delle pubbliche amministrazioni - A.N.AC.).

In tempi più recenti, la legge n. 27/2012 “Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, recante disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività”, specifica all’art.8 “Contenuto delle carte di servizio”, quanto segue:

1. Le carte di servizio, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un’infrastruttura necessaria per l’esercizio di attività di impresa o per l’esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indicano in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell’infrastruttura;
2. Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l’universalità e l’economicità delle relative prestazioni, le Autorità indipendenti di regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici, anche locali, definiscono gli specifici diritti di cui al comma 1. Sono fatte salve ulteriori garanzie che le imprese che gestiscono il servizio o l’infrastruttura definiscono autonomamente.

1.2 - A cosa serve la Carta dei servizi

1. La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale un ente erogatore di servizi pubblici descrive le modalità di erogazione dei propri servizi e ne individua gli standard, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti a favore del cittadino/utente/consumatore nonché a favore degli operatori dei Servizi cui si riferiscono.

2. Attraverso la Carta dei Servizi l'ente erogatore si impegna 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").

3. 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.

4. La Carta dei Servizi è infatti uno strumento che:

- a) chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi;
- b) presenta ai cittadini i servizi per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- c) fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- d) individua gli obiettivi di miglioramento dei servizi.

5. La Carta non è quindi una semplice Guida ai Servizi, ma:

- a) è una modalità di comunicazione tra il Comune e i cittadini e di tutela dei diritti di questi ultimi;
- b) è uno strumento di trasparenza, in quanto esplicita e formalizza il livello di prestazione di servizi erogati;
- c) si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

5. Ai fini della presente carta sono considerati

- ❖ **"educativi"** i servizi destinati alla fascia 0-6 anni (come ad es. nido d'infanzia, spazio bimbi, centro estivo, centro bambini e famiglie...)
- ❖ **"extrascolastici"** i servizi di supporto alla classica attività "scolastica" (ingresso anticipato, tempo integrato, trasporto scolastico, refezione scolastica, prolungamento dell'orario della scuola infanzia statale, fornitura di libri di testo, ecc...).

1.3 - Principi della Carta dei Servizi educativi ed extrascolastici

1. La Carta dei Servizi educativi ed extrascolastici si ispira ai seguenti principi:

A. **Uguaglianza:** i Servizi sono forniti nel rispetto del principio di uguaglianza, intesa come pari opportunità di accesso alle risorse formative, a prescindere dalle diversità di sesso, provenienza etnica, religione, opinione politica, con particolare attenzione ai minori disabili e nel rispetto del diritto alla riservatezza e delle particolari esigenze degli utenti di minore età. L'accesso ai servizi è definito dagli specifici regolamenti in materia.

B. **Imparzialità e continuità:** il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia, imparzialità, continuità e regolarità. Ogni utente potrà contare sulla piena disponibilità e competenza del personale nel soddisfare le sue richieste. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione dei servizi sono annunciate preventivamente.

- C. **Partecipazione:** i servizi garantiscono la partecipazione delle famiglie. L'utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni delle attività che lo riguardano.
- D. **Efficienza ed efficacia:** i Servizi ispirano il loro funzionamento a criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficacia (conseguendo gli obiettivi prefissati). Si effettuano monitoraggi dei bisogni con varie modalità, definite anche nei capitolati d'appalto, in cui sono altresì previsti sistemi di valutazione e misurazione dei risultati conseguiti.
- E. **Limiti di capienza / accoglienza:** a prescindere dai principi sopra citati, possono sussistere limiti all'accoglimento delle domande, esclusivamente dovuti a limiti di capienza dei locali e/o dei mezzi di trasporto utilizzati, in relazione agli spazi disponibili e/o al numero di minori e al rapporto "educatore/minori", e pertanto anche dalle risorse finanziarie messe a disposizione dall'Amministrazione Comunale; in caso sussistano limiti in tal senso sono predisposte specifiche graduatorie, in ottemperanza a quanto definito negli specifici regolamenti in materia.

PARTE 2^: i servizi educativi ed extrascolastici

2.1 - Finalità dei servizi

1. Il Comune di Montechiarugolo riconosce nei propri servizi educativi ed extrascolastici un servizio pubblico indispensabile al fine di concorrere a raggiungere le seguenti finalità:
- a) promozione dello sviluppo educativo, scolastico, culturale e civile della comunità locale;
 - b) assicurare ai cittadini il soddisfacimento del diritto all'educazione, all'istruzione e all'apprendimento, allo sviluppo culturale, alla formazione permanente, alla lettura, al gioco, alla socialità nel rispetto della pluralità degli interessi;
 - c) rimuovere gli ostacoli di ordine fisico, ambientale e culturale che si frappongono all'esercizio dei suddetti diritti, facilitando l'accesso ai servizi anche da parte dei cittadini svantaggiati;
 - d) promuovere occasioni per l'espressione della creatività, favorire lo sviluppo di processi di autonomia e di scambio relazionale con i pari, anche in relazione alla multiculturalità e al tema del rispetto delle diverse identità individuali e culturali.

2.2 - Diritto di scelta

1. I servizi attualmente erogati riflettono gli orientamenti e le necessità più sentite dalle famiglie, di tempo in tempo, in relazione all'evoluzione della società; il Comune e l'Ufficio Scuola si adoperano con politiche di informazione degli utenti (tramite opuscoli, depliant, siti web, social e altri strumenti di comunicazione disponibili) affinché il diritto di scelta possa essere consapevolmente esercitato.

2.3 - Sede e servizi

1. I Servizi hanno sede in luoghi facilmente raggiungibili e in edifici privi di barriere architettoniche; i relativi ambienti sono puliti, gradevoli, confortevoli, accoglienti, adeguati alle diverse funzioni arredati a norma di legge e con attrezzature adeguate ai tempi.

2.4 – Modalità di gestione dei servizi e risorse umane utilizzate

1. I Servizi educativi ed extrascolastici, dotate di specifiche professionalità, sono gestiti sulla base delle seguenti modalità,

- a) tramite personale dipendente del Comune (tutta la gestione amministrativa e delle attività dei servizi è affidata al Servizio Scuola, che riceve le domande di iscrizione ai servizi e ne verifica il funzionamento, sulla base dei contratti di appalto);
- b) tramite affidamento esterno della gestione, mediante appalto dei servizi (educativi 0-3 anni, refezione scolastica, ingresso anticipato, tempo integrato, trasporto scolastico. ecc.);
- c) tramite volontariato operante con apposite convenzioni con il Terzo Settore, gli istituti del "volontariato singolo", del "Servizio civile volontario", stages scolastici, alternanza scuola lavoro (PCTO - Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento), ecc...

2.5 - Principali servizi erogati e relative caratteristiche di base

1. I principali servizi erogati dal Comune di Montechiarugolo sono i seguenti:

- a) Servizio di Nido d'infanzia (0-3 anni)
- b) Servizio di Spazio bimbi (0-3 anni)
- c) Centro bambini e famiglie 0-6 anni
- d) Servizio di Centro estivo 0-6 anni
- e) Servizio di Centro estivo 6-14 anni
- f) Servizio di ingresso anticipato (scuola infanzia e primaria)
- g) Servizio di tempo integrato (scuola primaria e secondaria di 1° grado)
- h) Servizio di ristorazione scolastica (scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado)
- i) Servizio di trasporto scolastico (scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado)
- j) Servizio di prolungamento dell'orario della scuola d'infanzia statale.

2. Le caratteristiche di base di ciascun servizio sono evidenziate nei regolamenti e nelle apposite sezioni / schede del sito web del Comune di Montechiarugolo.

2.6 - Orari e modalità di accesso

1. I servizi educativi ed extrascolastici del Comune di Montechiarugolo sono aperti al pubblico in ottemperanza al calendario scolastico nazionale, regionale e all'articolazione delle attività didattiche approvate dall'Istituto comprensivo territoriale.

2. Gli orari di ciascun servizio sono evidenziati nelle apposite sezioni / schede del sito web del Comune di Montechiarugolo.

3. Chiusure o riduzioni di orario straordinarie, sono autorizzate con decreto del Sindaco.

4. Di ogni chiusura, riduzione o limitazioni dei servizi viene dato ampio e tempestivo avviso agli utenti, a cura del Responsabile del Settore.

2.7 – Modalità di fruizione

1. Le modalità di fruizione di ciascun servizio educativo ed extrascolastico sono evidenziate, per ciascun servizio, negli specifici regolamenti e riassunte nelle apposite sezioni / schede del sito web del Comune di Montechiarugolo.

PARTE 3^: indicatori di livello di qualità dei servizi

3.1 – La qualità nei servizi

1. Il Comune di Montechiarugolo:

- a) garantisce servizi di qualità, sia rispettando gli standard qualitativi e di funzionamento previsti dalle disposizioni normative vigenti, sia definendo obiettivi e criteri modulati sulle peculiarità del territorio di Montechiarugolo, in sede di definizione dei contratti di appalto dei vari servizi;
- b) informa le coordinate organizzativo/gestionali ai principi di comunicazione, di trasparenza, di partecipazione e di monitoraggio della gestione e del rispetto dei dettami contrattuali;
- c) individua fra gli indicatori privilegiati dell'agire quotidiano all'interno dei servizi la relazione educativa, la formazione permanente del personale e, laddove compatibile, la documentazione e il coordinamento pedagogico.

3.2 – Standard di qualità

3.2.1. Comunicazione amministrativa del Comune

❖ Domande di ammissione ai servizi - informazione ai cittadini

Annuale predisposizione delle informative in merito alle modalità di iscrizione ai servizi extrascolastici, compresi i centri estivi, e approvazione del bando di ammissione ai servizi educativi comunali; conseguente pubblicazione sul sito istituzionale, oltre alla diffusione con i mezzi ritenuti di volta in volta più idonei, quali, ad esempio, l'invio via e-mail o posta ordinaria a tutti gli interessati, social istituzionali o distribuzione negli esercizi commerciali e non, ad alta visibilità, ecc.

❖ Accoglienza dei bisogni di conoscenza amministrativo – pedagogica - strutturale

Disponibilità a colloqui individuali, organizzazione di momenti collettivi all'interno delle varie strutture

3.2.2. Trasparenza e applicazione delle norme del C.A.D. (Codice Amministrazione Digitale)

❖ Domande di ammissione ai servizi

La domanda di ammissione ai servizi deve essere presentata solo il primo anno di accesso ai servizi: educativi e/o extrascolastici (infanzia, primaria, secondaria).

Deve essere effettuata dall'interessato, esclusivamente on line tramite il portale "ENTRANEXT". Per l'accesso è richiesto il codice SPID del soggetto che presenta la domanda.

Su richiesta, all'indirizzo e-mail: scuola@comune.montechiarugolo.pr.it, previo appuntamento, è previsto un supporto alla compilazione della domanda on line da parte dell'Ufficio scuola.

❖ Domande di riconferma ai servizi negli anni successivi al primo

L'accesso ad un servizio comporta automaticamente l'ammissione d'ufficio allo stesso, per tutta la durata del ciclo, salvo il ritiro formalizzato da parte dell'interessato.

❖ Domande di agevolazione tariffaria e presentazione attestazione ISEE

La domanda di quota agevolata deve essere presentata ogni annualità, sempre on line attraverso il portale Entranext

❖ Risposte alle istanze

A tutte le istanze presentate viene data risposta nei tempi indicati nella tabella 1.

❖ Accesso agli atti

Agli utenti è sempre garantito l'accesso alle informazioni in base alle disposizioni vigenti in materia di accesso agli atti, accesso civico e trasparenza, nei limiti delle disposizioni in materia di privacy.

3.2.3 Partecipazione

❖ Partecipazione di tutte le famiglie alla vita dei servizi

Negli specifici Regolamenti comunali e/o nei capitolati di appalto, in relazione al servizio di riferimento, è prevista l'istituzione di organismi di partecipazione quale strumento di collegamento tra il Comune e i cittadini, che favoriscono la partecipazione attiva delle famiglie e della cittadinanza con funzione consultiva e di verifica dell'andamento del servizio cui si riferiscono, (es. Comitato di gestione dei servizi 0-3 anni, commissione mensa).

Al fine di rendere fattiva la partecipazione delle famiglie ai servizi vengono annualmente calendarizzati periodici incontri, serate di lavoro, incontri a tema, feste.

3.2.4. Monitoraggio della gestione e del rispetto dei dettami contrattuali.

❖ Dimensione organizzativa e gestionale

La dimensione organizzativa e gestionale dei servizi costituisce elemento determinante la qualità che viene monitorata periodicamente con strumenti di valutazione e di autovalutazione, sia da parte del Comune che del gestore, come definito nei singoli contratti d'appalto.

❖ Customer satisfaction

Alla qualità tecnica viene affiancata la qualità percepita dagli utenti, con specifici strumenti di rilevamento. Pertanto, di norma annualmente, viene somministrato un questionario alle famiglie per rilevare il livello di gradimento del servizio e la relativa qualità percepita. Agli strumenti più operativi spesso vengono affiancate opportune strategie di coinvolgimento degli utenti, per costruire e condividere i risultati delle rilevazioni e dei monitoraggi attivati.

❖ Igiene e sanità

Altri organismi inoltre quali l'Azienda sanitaria e il servizio S.I.A.N. vigilano sulle condizioni igieniche dei servizi e delle cucine, conducendo sopralluoghi periodici all'interno dei locali, in ottemperanza alle disposizioni dettate dall'H.A.C.C.P; oltre ad approvare i menù somministrati nei servizi.

3.2.5 La relazione educativa

❖ Una Comunità educante

I servizi oggetto di questa carta dei servizi si basano tutti sull'idea di Comunità educante, dove lo sviluppo del singolo è strettamente connesso alla crescita civile della collettività che lo ospita. Pertanto a tutti gli interlocutori, pur nella specificità del proprio ruolo e/o mansione è richiesto di garantire una relazione educativa positiva e di esempio con gli utenti e di dialogo e ascolto anche con le loro famiglie

3.2.6 La formazione permanente del personale

❖ La formazione e l'aggiornamento del personale sono un impegno dell'ente locale che agisce nei confronti anche del gestore dei servizi attraverso specifiche clausole indicate nei contratti d'appalto dei vari servizi.

3.2.7 Tempi di risposta

❖ Vedi successiva tabella 1

TABELLA 1 “TEMPI DI RISPOSTA”

TIPO DI SERVIZIO	RICHIESTA	RISPOSTA
EDUCATIVO 0-3 ANNI	TEMPI INDICATI NEL BANDO	TEMPI INDICATI NEL BANDO
ACCESSORIO: ingresso anticipato e tempo integrato	Dal 1 giugno al 31 luglio	Di norma entro la prima settimana di settembre
REFEZIONE SCOLASTICA	Dal 1 giugno al 31 luglio	Di norma entro la prima settimana di settembre
TRASPORTO SCOLASTICO	Dal 1 giugno al 31 luglio	Di norma entro la prima settimana di settembre
QUOTE DI COMPARTECIPAZIONE	Emissione entro il mese successivo quello di competenza	Pagamento entro la data di scadenza indicata nel relativo avviso
Presentazione attestazione ISEE (facoltativa)	Dal 1 giugno al 31 luglio e non oltre l'inizio della frequenza scolastica	Di norma entro la prima settimana di settembre
Richieste di accesso ai servizi presentate in corso d'anno o fuori termine		Vengono di norma accolte dal mese successivo o nei tempi previsti da specifici atti (es. bando servizi educativi)
RECLAMI	Risposta di norma entro 30 giorni	

PARTE 4^: tutela dei diritti degli utenti

4.1 - Reclami

1. Sono previste procedure di reclamo per tutelare l'utente verso qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei Servizi.
2. Le famiglie che utilizzano i servizi possono presentare i loro reclami per l'inosservanza degli impegni assunti dal Comune^[DF1].
3. Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità, può essere presentato verbalmente, per iscritto con posta elettronica al servizio scuola o attraverso il portale *Comuni-Chiamo* il cui indirizzo è reperibile nel sito istituzionale del Comune. Non saranno presi in considerazione reclami anonimi.
4. Al reclamo sarà data motivata risposta entro di norma 30 giorni ed inoltre saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.
5. Specifiche modalità possono, in ogni caso, essere stabilite dai vigenti regolamenti comunali dei servizi in materia.

4.2 - Diritti e doveri

1. Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione, gestione e fruizione dei servizi hanno diritti e doveri, in particolare:
 - A. l'Amministrazione comunale deve finanziare adeguatamente i Servizi, dotarli di locali, approvare le modalità di gestione e i relativi affidamenti, l'adeguatezza delle risorse umane e strumentali necessarie al corretto funzionamento dei medesimi, controllarne il funzionamento e il raggiungimento degli obiettivi. Il personale dell'Ufficio Scuola ha tra le proprie competenze:
 - promozione dei servizi;

- informazione e istruzione in merito alle modalità di iscrizione;
 - avvio al servizio ed effettiva erogazione dello stesso;
 - monitoraggio dell'andamento della frequenza e della gestione dei servizi;
 - determinazione delle rette, sulla base delle tariffe stabilite dalla Giunta Comunale;
 - verifica dell'effettivo pagamento delle quote di compartecipazione;
 - accoglienza delle eventuali proposte di miglioramento e gestione dei reclami;
 - Assistenza alle famiglie con cortesia, imparzialità e riservatezza, opera nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici forniti dalle istituzioni nazionali (Ministero, Regione, Provincia).
- B. Il gestore deve rispettare i patti e le condizioni contrattuali. Deve garantire l'informazione all'utenza sulle caratteristiche del proprio servizio, Garantire cortesia, rispetto, imparzialità e riservatezza agli utenti e ai loro familiari.
- C. Ogni utente (intendendo come tali le famiglie e i titolari della responsabilità genitoriale dei minori iscritti) ha il diritto di presentare proposte e suggerimenti in ordine alla organizzazione dei servizi, ai rappresentanti dei comitati e commissioni, laddove istituiti (es. commissione mensa, comitato gestione servizi educativi 0-3 anni...), oppure indirizzandoli al Servizio Scuola; tutti gli utenti sono, in ogni caso, tenuti a usufruire dei servizi osservandone le regole, le scadenze, le tariffe, gli orari, le norme di buona educazione, tenendo un corretto comportamento nei confronti del personale, degli altri utenti, dei locali, dei materiali, dei mezzi e di ogni altro ausilio grazie al quale sono erogati i servizi, nonché ogni altra condizione stabilita negli specifici Regolamenti comunali di ciascun servizio. I titolari della responsabilità genitoriale sono direttamente responsabili del comportamento dei minori frequentanti i servizi. Eventuali infrazioni e/o comportamenti inadeguati sono disciplinati dai medesimi Regolamenti comunali presenti nelle sezioni dei vari servizi, sul sito web comunale.

4.3 - La sicurezza nei servizi

1. Ai servizi sono applicate le normative in riferimento al D.Lgs. 626/94 e successive modificazioni ed integrazioni, a garanzia della sicurezza dei utenti e del personale.
2. Al fine di garantire la sicurezza all'interno dei servizi, in ciascun contratto di appalto sono inserite specifiche clausole finalizzate a garantire il pieno rispetto delle vigenti disposizioni vigenti in materia.

4.4 – Recapiti

➤ **Servizio Scuola (Servizi educativi ed extrascolastici)**

Piazza Rivasi 3, 43022 Montechiarugolo

Tel. 0521/687730-764. E-mail: scuola@comune.montechiarugolo.pr.it.

Responsabile del Settore dei servizi alla persona:

Gian Franco Fontanesi – E-mail: g.fontanesi@comune.montechiarugolo.pr.it.

Referente del Servizio Scuola:

Daniela Fontana – E-mail: d.fontana@comune.montechiarugolo.pr.it.

➤ **Per comunicazioni ufficiali (reclami, ecc...)**

Comuni-Chiamo (vedi sito web comunale)

posta elettronica ordinaria: urp@comune.montechiarugolo.pr.it

posta elettronica certificata (p.e.c.): protocollo@postacert.comune.montechiarugolo.pr.it.