



AREA SERVIZI ALLA PERSONA

CARTA DEI SERVIZI

SETTORE ISTRUZIONE

SOMMARIO

1. Premessa	pag. 03
- Cos'è	
- Principi	
2. Il Settore Istruzione	pag. 04
- Funzioni	
- Sede	
- Giorni ed orari di apertura	
- Contatti	
3. I Servizi erogati	pag. 05
- Ristorazione scolastica	
- Trasporto scolastico	
- Pre e post scuola	
- Centri estivi	
- Assistenza all'autonomia e alla comunicazione in ambito scolastico per alunni con disabilità	
4. Impegni di qualità e Customer satisfaction	pag. 06
- Impegni di qualità	
- Customer satisfaction	
5. Reclami e segnalazioni	pag. 08

1. PREMESSA

Cos'è

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione diretto con i cittadini/utenti che informa, in modo trasparente e completo, circa l'offerta dei servizi dell'Amministrazione, le modalità per usufruirne e gli strumenti di tutela a disposizione.

La Carta dei Servizi rappresenta la modalità di approccio dell'Amministrazione con i propri cittadini/utenti al fine di offrire precise garanzie in ordine di funzionalità, adeguatezza e continuità dei servizi erogati, come pure dell'attuazione delle finalità e dei programmi dell'istituzione, consentendo un permanente livello di verifica e un costante controllo esterno sull'operato, sull'efficacia e qualità del servizio.

PRINCIPI

I principi della Carta dei Servizi si ispirano ai principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 ed in particolare:

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Imparzialità

Il Comune di Borgomanero eroga i servizi ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. E' assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

Partecipazione

Il Comune di Borgomanero si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorire il rapporto collaborativo. L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

Efficacia ed Efficienza

Il Comune di Borgomanero pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e Cortesia

Il Comune di Borgomanero assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

Il Comune di Borgomanero considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alla modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

2. IL SETTORE ISTRUZIONE

Funzioni

Servizi/interventi in materia di Istruzione

Il Settore Istruzione si occupa di dare effettiva realizzazione al diritto allo studio dei bambini dai 3 ai 14 anni nonché di organizzare quei servizi che, pur non riguardando direttamente l'insegnamento, consentono alle famiglie di rapportarsi serenamente con il tempo scuola, e permettono ai piccoli utenti di vivere esperienze di socializzazione in una dimensione educativa.

Il Settore svolge un ruolo di amministrazione, funzionamento ed erogazione dei servizi connessi ed ausiliari a supporto del funzionamento delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di 1^a grado cittadine statali. Nello specifico l'organizzazione e l'attivazione di servizi di: ristorazione scolastica, trasporto scolastico, pre post scuola, centri estivi, assistenza all'autonomia e alla comunicazione in ambito scolastico agli alunni con disabilità.

Il Settore gestisce i rapporti con le scuole e con gli utenti per l'organizzazione, il monitoraggio ed il miglioramento dei servizi erogati.

Sede

Comune di Borgomanero (No), cap 28021, Corso Cavour n. 16.
Area Servizi alla Persona - 2° piano.

Giorni ed orari di apertura

mattino:

- lunedì, mercoledì e giovedì dalle ore 10.30 alle ore 12.50
- martedì e venerdì dalle ore 10.30 alle ore 13.20

pomeriggio:

- lunedì dalle 15.00 alle 16.50
- giovedì dalle 16.00 alle 16.50

Contatti**SETTORE ISTRUZIONE**

tel. 0322/837725

tel. 0322/837746

e-mail : istruzione@comune.borgomanero.no.it

3. I SERVIZI EROGATI

SCHEDE SERVIZI - *Per i dettagli sui servizi e sulle modalità di erogazione consultare la pagina web dedicata sul sito istituzionale.*

Ristorazione scolastica**Cos'è:**

Il servizio di ristorazione scolastica comunale è un servizio rivolto a tutti gli alunni delle scuole statali di Borgomanero e si svolge tutti i giorni (dal lunedì al venerdì) in base agli orari di rientro pomeridiano delle scuole nonché per gli alunni che sono iscritti ai servizi di post scuola. In caso di patologie/allergie/intolleranze/dietoterapie è possibile avere menù personalizzati.

Il servizio è affidato ad una società esterna al Comune che si occupa della preparazione e somministrazione dei pasti per i plessi scolastici delle scuole statali dell'infanzia, primarie e secondaria di primo grado presenti sul territorio di Borgomanero.

E' previsto un monitoraggio del servizio tramite: Commissione mensa, Tecnologo alimentare, ASL SIAN, Comune.

Trasporto scolastico**Cos'è:**

Il servizio di trasporto scolastico comunale è un servizio rivolto principalmente agli alunni che risiedono nelle frazioni, o zone limitrofe.

Il servizio è organizzato in tratte, ogni tratta ha una zona di raccolta ed una scuola di destinazione. Non si tratta di un servizio porta a porta ma prevede il raggruppamento degli alunni presso fermate precisamente identificate.

Il trasporto scolastico si svolge in base agli orari di attività didattica delle scuole, normalmente è previsto un percorso di andata al mattino ed uno di ritorno alla fine delle lezioni.

La gestione è affidata in appalto ad un soggetto esterno il quale fornisce sia gli automezzi che il personale conducente.

Pre e Post scuola**Cos'è:**

Il servizio di pre e post scuola comunale è un servizio rivolto agli alunni delle scuole dell'infanzia e delle primarie statali sul territorio di Borgomanero, la cui gestione è affidata in appalto ad un soggetto esterno. Gli educatori presenti al servizio di pre e post scuola sono tutti maggiorenni e in

possesso di titolo adeguato. L'attivazione/mantenimento del servizio in ogni scuola, in ogni anno scolastico, è vincolata al raggiungimento/mantenimento di un numero minimo di iscritti.

Centro estivo- scuola dell'infanzia e primaria

Cos'è:

Il servizio di Centro Estivo comunale è un servizio rivolto ai bambini residenti a Borgomanero e a quelli frequentanti le scuole di Borgomanero (Infanzia e Primarie).

I centri estivi si propongono di consentire ai bambini di trascorrere un tempo ricreativo e aggregativo, all'interno di un progetto capace di finalizzare in modo positivo l'energia e la creatività dei ragazzi. Pertanto, pur nell'ambito dell'orientamento al gioco, alla ricreazione, alla vacanza, si tratta di organizzare attività e iniziative capaci di coniugare queste esigenze con un percorso di carattere educativo. I centri estivi sono altresì un supporto importante alla famiglia, in particolare quella nella quale entrambi i genitori sono occupati, in quanto consente di coinvolgere i loro bambini in attività che pur al termine dell'impegno scolastico consentono tuttavia di integrare momenti di riposo e di piacevole condivisione di attività ludiche con quella dell'arricchimento della conoscenza in un contesto ambientale protetto e tutelato.

Assistenza all'autonomia e alla comunicazione in ambito scolastico agli alunni con disabilità

Cos'è:

Il servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione è un servizio comunale per alunni con disabilità che frequentano le scuole dell'infanzia, le scuole primarie e la scuola secondaria di I grado. La finalità del servizio è quella di dare concreta realizzazione al diritto allo studio.

La gestione del servizio per il Comune di Borgomanero è affidata in appalto ad un soggetto esterno.

Gli operatori che svolgono il servizio sono tutti maggiorenni ed in possesso di titolo adeguato.

Il servizio viene svolto nella scuola frequentata dai bambini con disabilità e si svolge in ambito scolastico, durante l'orario curriculare.

Il servizio è gratuito.

4. IMPEGNI DI QUALITÀ E CUSTOMER SATISFACTION

Impegni di qualità

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati alcuni fattori di qualità sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente:

- livello di ricettività;
- qualità organizzativa;
- tempi nell'erogazione dei servizi/interventi.

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità. Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

Gli standard individuati non sono riferiti a tutti gli interventi decritti in precedenza, ma solamente a quelli dove il Servizio è in grado di garantire impegni precisi, perché la gestione e l'erogazione degli interventi dipendono direttamente dall'organizzazione del Comune di Borgomanero.

Gli standard di qualità saranno progressivamente aggiornati e migliorati nel corso degli anni.

Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale facendo una segnalazione e/o presentando un reclamo secondo le modalità indicate successivamente.

La tabella consente di leggere per ogni dimensione della qualità i fattori individuati, gli indicatori con i quali la qualità è misurata e i relativi standard specifici garantiti.

Dimensione qualità	Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Livello di ricettività	Orario	Orario di apertura al pubblico	16 ore alla settimana dal lunedì al venerdì
Qualità organizzativa	Rispetto della privacy	Spazi adeguati e sufficienti a svolgere i colloqui in piena riservatezza	Presenti
		Impegno al rispetto della normativa esistente sulla privacy (Reg. 2016/679)	Rispetto della normativa
	Relazione con le famiglie	Favorire la comunicazione, lo scambio ed il confronto con le famiglie	Tempestività per comunicazioni attraverso avvisi, stampati o telefonate - Informazioni dettagliate per modifiche programma o uscite
	Attenzione agli alunni con disabilità	Servizi personalizzati per bambini con disabilità	Per ogni servizio è dedicato ed erogato un trattamento adeguato alla tipologia di disabilità
	Accessibilità alle strutture da parte di persone con disabilità	Spazi adeguati	Presenti
Tempi nell'erogazione dei servizi/interventi	Trasporto scolastico	Istruttoria amministrativa	Inizio anno scolastico se richiesta presentata nei termini. Se richiesta presentata oltre i termini, il provvedimento espresso viene adottato entro i 30 giorni dalla richiesta.
	Pre e Post scuola	Istruttoria amministrativa	Inizio anno scolastico se richiesta presentata nei termini. Se richiesta presentata oltre i termini, il provvedimento espresso viene adottato entro i 30 giorni dalla richiesta, se

			risorse disponibili.
	Centro estivi	Istruttoria amministrativa	30 giorni dalla richiesta
	Assistenza all'autonomia e alla comunicazione in ambito scolastico agli alunni disabili	Istruttoria amministrativa	Inizio anno scolastico se richiesta presentata nei termini. Se richiesta presentata oltre i termini, il provvedimento espresso viene adottato entro i 30 giorni dalla richiesta
	Refezione scolastica	Istruttoria amministrativa	Svolta da soggetto concessionario

Customer satisfaction

Il Settore Istruzione mostra attenzione verso il cittadino e individua nella Carta dei servizi lo strumento per tenere fede agli impegni di efficacia ed efficienza presi, creando un patto di collaborazione tra cittadino e istituzione.

La soddisfazione dei cittadini potrà essere rilevata tramite un questionario di gradimento mirato sui servizi e le procedure, al fine di evidenziare i punti di forza e i punti da migliorare.

5. RECLAMI E SEGNALAZIONI

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione Comunale per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo. Dialogare con i cittadini – in quanto clienti, utenti e possibili alleati - significa anche riconoscere loro il diritto:

- di fare le segnalazioni di mal funzionamento o disservizio;
- di presentare reclami e di ricevere risposte
- di fare proposte di miglioramento.

Ogni cittadino utente può presentare al settore, segnalazioni e reclami in merito all'erogazione dei servizi, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta, tramite consegna degli stessi al settore protocollo e/o all'URP comunale. La segnalazione e/o il reclamo dovranno essere presentati in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax o per posta elettronica) e sottoscritti da colui che lo avanza. In caso di presentazione formale, il Servizio risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro 30 gg. dalla presentazione della segnalazione e del reclamo.

La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata o modificata quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito.