



CITTÀ DI MALNATE
PROVINCIA DI VARESE

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZI EDUCATIVI INTEGRATIVI ALL'ATTIVITÀ SCOLASTICA

Città di Malnate

Approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. **xx** del **xxxxxx**

INDICE

Che cos'è la carta dei servizi	pag. 3
--------------------------------	--------

PARTE I: DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 - Oggetto della carta dei servizi	pag. 4
Art. 2 - Finalità	pag. 4
Art. 3 - Descrizione e Funzionamento dei servizi	pag. 4
Art. 4 - Area di utenza	pag. 6
Art. 5 - Modalità di gestione	pag. 6
Art. 6 - Ufficio preposto alla gestione del servizio	pag. 6

PARTE II: IL SERVIZIO

NORME PER L'ACCESSO

Art. 7 - Domanda d'iscrizione	pag. 7
-------------------------------	--------

CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Art. 8 - Tariffe e modalità di pagamento PagoPa	pag. 7
Art. 9 - Agevolazione tariffaria su base ISEE	pag. 7
Art. 10 - Controlli contabili e recupero crediti	pag. 7
Art. 11 - Ritiro	pag. 7
Art. 12 - Sospensione del servizio	pag. 7

PARTE III: SOGGETTI

NORME DI COMPORTAMENTO

Art. 13 - Comportamento degli alunni	pag. 8
Art. 14 - Segnalazioni sul comportamento scorretto degli alunni	pag. 8

NORME IN MATERIA DI RESPONSABILITÀ'

Art. 15 - Comportamento e responsabilità del personale addetto al servizio	pag. 8
Art. 16 - Responsabilità dei genitori/tutori degli alunni	pag. 8
Art. 17 - Assicurazioni	pag. 8

PARTE IV: DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 18 - Rilevazione soddisfazione delle famiglie	pag. 9
Art. 19 - L'istituto del reclamo	pag. 9
Art. 20 - Attuazione	pag. 9
Art. 21 - Informativa sulla privacy	pag. 9

Che cos'è la Carta dei Servizi

La "Carta dei Servizi" è un documento attraverso il quale la Città di Malnate intende informare i cittadini del servizio offerto e descriverne le modalità organizzative e di erogazione.

La struttura della Carta dei Servizi, per il rispetto dei principi di eguaglianza e imparzialità e di partecipazione dei Cittadini, ha il fine di:

- far conoscere come, quando e dove si svolge l'attività oggetto del servizio;
- garantire e migliorare la qualità dei servizi;
- tutelare da eventuali disservizi dell'Amministrazione i cittadini

La Carta dei Servizi rappresenta un impegno importante e significativa espressione della volontà costante di realizzare un rapporto più partecipato e collaborativo tra Pubblica Amministrazione e cittadini.

Scopo della Carta dei Servizi è, pertanto, quello di:

- Dare informazioni per dare conoscenza;
- Assicurare la partecipazione degli utenti all'operato dell'Ente;
- Garantire il diritto di accesso alle informazioni;
- Facilitare l'accesso ai Servizi erogati;
- Accogliere rilievi e suggerimenti.

La Carta dei Servizi è un documento dinamico che, in funzione dei cambiamenti organizzativi ed istituzionali, può subire degli aggiornamenti.

L'erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi:

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi forniti dall'Ente si basa sul principio di eguaglianza di ogni cittadino-utente. A parità di condizioni di erogazione e di presupposti tecnici, tutti i cittadini fruitori hanno diritto di ricevere lo stesso trattamento, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

Imparzialità

L'Ente si impegna affinché tutte le strutture comunali si attengano, nei confronti dei cittadini, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. E' garantita l'accessibilità ai servizi e la parità di trattamento fra diverse categorie di utenti.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite di seguito l'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, fatta eccezione per quelle dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'amministrazione comunale.

Partecipazione

Al cittadino/utente è garantita la partecipazione all'erogazione della prestazione, sia per tutelarne il diritto ad una corretta erogazione del servizio, sia per un miglioramento dei procedimenti in termini di snellezza, efficienza ed efficacia.

Efficacia ed Efficienza

Questo Comune mira ad un continuo miglioramento e individua nella Carta dei Servizi lo strumento per conseguire maggiore efficacia ed efficienza verso i propri utenti. L'introduzione di nuove soluzioni tecnologiche e organizzative sono rivolte a garantire alti standard nell'erogazione dei servizi

PARTE I: DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 – Oggetto della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare, individuare e disciplinare i criteri di accesso ai servizi educativi ad integrazione dell'attività scolastica finalizzati a concorrere all'attuazione del Diritto allo Studio e a facilitare la frequenza al sistema scolastico. I servizi sono organizzati dal Comune di Malnate, nell'ambito delle proprie competenze stabilite dalla normativa vigente, compatibilmente con le disposizioni previste dalle leggi finanziarie e dalle effettive disponibilità di bilancio.

Art. 2 - Finalità

La finalità dei servizi è di rispondere ai bisogni delle famiglie allo scopo di favorire e supportare la conciliazione dei tempi tra lavoro e famiglia, nonché garantire ai loro bambini/ ragazzi spazi adeguati di sviluppo dove poter sperimentare un accrescimento delle proprie capacità.

Offrire ambienti sicuri di gioco e di studio in cui poter acquisire ed interiorizzare regole di condivisione, di rispetto per il materiale fornito, di convivenza all'interno del gruppo e di autonomia personale.

I servizi educativi integrativi all'attività scolastica sono a domanda individuale e forniti dall'Amministrazione Comunale su richiesta del cittadino.

Art. 3 – Descrizione e Funzionamento dei servizi

L'offerta formativa educativa integrativa ha lo scopo di completare e implementare l'orario scolastico all'interno della scuola. Pertanto, i servizi verranno resi nel periodo settembre/giugno armonizzati con il calendario scolastico.

REFEZIONE SCOLASTICA

Il servizio di refezione scolastica è stato affidato in concessione alla ditta Markas srl di Bolzano.

La concessionaria utilizza il nuovo centro cottura di via Gasparotto per cucinare i pasti che poi vengono trasportati e distribuiti nelle scuole dell'infanzia statale e nelle scuole primarie e serviti nella scuola secondaria di 1° grado. Sono a carico della concessionaria la gestione del centro cottura, l'approvvigionamento delle derrate alimentari, la preparazione e confezionamento dei pasti, il trasporto, l'apparecchiatura, la distribuzione, la pulizia dei refettori o delle aule e le attività inerenti la raccolta delle iscrizioni, la gestione delle presenze, l'incasso del corrispettivo e i rapporti con gli utenti. Il Comune ha il compito di verificare che il servizio venga espletato regolarmente, nel rispetto di quanto specificato nel contratto. Le tabelle dietetiche sono approvate dall'Unità Operativa Sicurezza Alimentare e Nutrizione dell'ATS Insubria di Varese.

I menù rispettano la stagionalità dei prodotti:

- menù primavera-estate;
- menù autunno-inverno.

Particolare attenzione viene posta alla scelta delle materie prime privilegiando prodotti da agricoltura biologica, di filiera corta, prodotti tipici e a lotta integrata. E' prevista l'elaborazione di diete speciali personalizzate per soggetti affetti da allergie e/o intolleranze alimentari nonché di diete speciali per motivi etico-religiosi.

SCUOLA DELL'INFANZIA STATALE

La distribuzione dei pasti nelle scuole dell'infanzia statali avviene nelle aule presso il plesso "A. Sabin" e in refettorio nel plesso "L. Rajchman", in entrambe l'assistenza è effettuata dal personale docente statale in servizio.

SCUOLA PRIMARIA

La distribuzione dei pasti avviene di norma nei refettori e comunque in locali che rispettando le caratteristiche previste dalla normativa. Durante la consumazione del pasto a scuola l'assistenza è effettuata dal personale docente statale in servizio nella giornata di rientro obbligatorio mentre negli altri giorni è effettuata da personale della cooperativa a cui è affidato il servizio di "assistenza mensa".

Nel giorno di rientro obbligatorio il servizio può essere organizzato con i doppi turni e potranno essere iscritti al servizio un numero massimo di alunni in rapporto al numero degli insegnanti dedicati all'assistenza e alla capienza dei refettori.

Nel caso in cui le richieste fossero superiori alla disponibilità i bambini verranno ammessi con le seguenti priorità:

- impossibilità dei genitori per motivi legati al lavoro
- distanza dall'abitazione alla scuola

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO

Il servizio mensa viene garantito nei giorni di rientro scolastico obbligatorio SOLO per gli alunni iscritti al modulo orario scolastico 36 ore settimanali. Il servizio potrà inoltre essere attivato per i ragazzi che frequentano i laboratori pomeridiani, in accordo con la scuola e al raggiungimento di un numero minimo di iscritti.

COMMISSIONE MENSA

La commissione mensa è costituita dai genitori/tutori dei bambini iscritti al servizio di refezione e dagli insegnanti nominati ufficialmente dall'Istituto Comprensivo Statale Iqbal Masih.

La commissione mensa svolge nell'interesse dell'utenza un ruolo di:

- collegamento tra l'utenza e l'Amministrazione Comunale;
- monitoraggio dell'accettabilità del pasto e verifica dell'andamento della gradibilità del menù proposto attraverso idonei strumenti di valutazione;
- monitoraggio del servizio erogato nel suo complesso;
- consultazione per quanto riguarda le variazioni del menù scolastico, nonché le modalità di erogazione del servizio e i capitolati d'appalto.

PRE SCUOLA- PRIMARIA

La finalità del servizio è di rispondere e garantire alle famiglie la conciliazione dei tempi tra lavoro e famiglia e ai loro bambini uno spazio strutturato che li accolga.

Il servizio si svolge tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 7.35 alle ore 8.00 presso i plessi "C. Battisti" e "B. Bai" e viene attivato al raggiungimento del numero minimo di 15 iscritti.

POST SCUOLA PRIMARIA

La finalità del servizio è di favorire un momento sereno in cui si svolgono attività ludiche e ricreative che favoriscano la socializzazione.

Il servizio si svolge nel giorno di rientro obbligatorio dal termine delle lezioni e fino alle ore 17.30 presso i plessi "C. Battisti" e "B. Bai".

Gli alunni frequentanti la scuola "T. Galbani" di San Salvatore potranno usufruire del servizio presso la scuola "C. Battisti" con utilizzo del trasporto gratuito per il trasferimento di andata.

ASSISTENZA MENSA PRIMARIA

L'attività di assistenza mensa offre, durante il momento del pranzo, un ambiente sereno in cui educare e guidare i bambini ad un approccio sano ed equilibrato con il cibo.

Durante la consumazione del pranzo i bambini sono supportati e tutelati dalla presenza di operatori qualificati.

Il servizio si svolge nei plessi di "C. Battisti" e "B. Bai" nei giorni di martedì, mercoledì, giovedì e venerdì dal termine delle lezioni fino alle ore 14.30 per le classi I, II, III e fino alle ore 14.45 per le classi IV e V.

Per gli alunni frequentanti la scuola "T. Galbani" di San Salvatore il servizio si svolgerà presso la scuola "C. Battisti", gli educatori dovranno accogliere gli alunni trasportati con utilizzo del trasporto gratuito per il trasferimento di andata.

DOPOSCUOLA PRIMARIA

La finalità del servizio è di garantire ai bambini /ragazzi spazi adeguati di crescita.

L'attività di doposcuola ha come obiettivo quello di offrire ai bambini e ai ragazzi un ambiente ricco di opportunità in cui siano promosse e sostenute l'integrazione e la socializzazione.

L'articolazione di momenti sia liberi che strutturati con la valenza di supportare le famiglie e i loro figli sia da un punto di vista educativo che scolastico.

Pertanto, nella programmazione della strutturazione della settimana/tipo si dovrà tenere conto delle esigenze scolastiche (svolgimento dei compiti pomeridiani), nonché della possibilità di frequentare attività esterne (es. catechismo, attività sportive), concordate fra l'Ente e le istituzioni territoriali prevedendo e garantendo due uscite.

Alle 16.00 circa gli educatori dovranno seguire i bambini nel momento della merenda che sarà fornita dalla stazione appaltante.

Il servizio si svolge nei giorni in cui non vi è rientro obbligatorio dalle ore 14.30 alle ore 17.30. presso i plessi "C. Battisti" e "B. Bai" Gurone.

Per gli alunni frequentanti la scuola "T. Galbani" di San Salvatore il servizio si svolgerà presso la scuola "Battisti" con utilizzo del trasporto gratuito per il trasferimento di andata per i bambini iscritti al servizio di assistenza mensa.

Alle ore 16.00 circa viene consumata la merenda consegnata dalla ditta concessionaria del servizio di refezione scolastica.

Durante il servizio vengono proposti una serie di laboratori strutturati gestiti da operatori specializzati. Sono previste due uscite:

- 1° uscita : dalle ore 16.15 alle ore 16.30;
- 2° uscita: dalle ore 17.15 alle ore 17.30.

La rete dei servizi è organizzata e programmata dall'attività di coordinamento diverse funzioni:

- l'elaborazione del progetto pedagogico-organizzativo ed educativo;
- l'elaborazione dell'organizzazione del servizio e la sua gestione;
- la predisposizione, il monitoraggio, la documentazione e la verifica della qualità del servizio;
- il sostegno agli educatori attraverso la conduzione del gruppo;
- la supervisione e la formazione;
- la cura della relazione con le famiglie;
- il rapporto con altri servizi e/o enti e la messa in rete nel territorio.

A SCUOLA CI ANDIAMO DA SOLI

Nell'ambito del progetto "*Malnate. La città delle bambine e dei bambini*" che ha come obiettivo la graduale trasformazione della città e delle sue dinamiche sociali partendo dal punto di vista dei bambini, l'Amministrazione comunale promuove il progetto "*A scuola ci andiamo da soli*", proponendo ai bambini a partire dai sei anni di andare a scuola da soli o con gli amici, senza essere accompagnati da adulti. Il progetto è stato avviato nella scuola primaria "B. Bai" e "C. Battisti". Per informazioni sul progetto, per scaricare le mappe dei percorsi e il modulo di adesione, consultare il sito www.cittadeibambinimalnate.it

Art. 4 - Area di utenza

I servizi educativi integrativi all'attività scolastica sono rivolti ad alunni e studenti dalla scuola dell'infanzia alla scuola secondaria di 1° grado.

Art. 5 – Modalità di gestione

Il servizi educativi integrativi all'attività scolastica sono erogati da soggetti esterni individuati a seguito di espletamento di procedure concorsuali o tramite appalto o mediante altre forme di esternalizzazione.

La pianificazione e le modalità di svolgimento dei servizi educativi sono state sviluppate sulla base dell'esperienza acquisita e delle informazioni raccolte sull'organizzazione e sugli orari scolastici in vigore.

I servizi educativi integrativi all'attività scolastica sono erogati da soggetti esterni con comprovata esperienza in ambito educativo che si avvalgono di personale qualificato individuati a seguito di gara d'appalto. I servizi si svolgono presso i plessi delle scuole dell'Istituto Comprensivo Statale "Iqbal Masih" al termine delle lezioni al fine di perfezionare l'offerta formativa.

Art. 6 – Ufficio di competenza della gestione del servizio

L'Area Servizi alla Persona – Ufficio Servizi Educativi è preposto alla gestione ed organizzazione del servizio.

PARTE II: IL SERVIZIO

NORME PER L'ACCESSO

Art. 7 - Domanda d'iscrizione

Le famiglie degli alunni che intendono usufruire dei servizi dovranno presentare domanda on line su piattaforma dedicata il cui avviso sarà pubblicato sul sito del Comune di Malnate. L'iscrizione viene fissata entro un termine anticipato rispetto all'inizio dell'anno scolastico per consentire l'organizzazione del servizio.

Eventuali domande pervenute successivamente tale data e, comunque, nel corso dell'anno scolastico potranno essere accolte compatibilmente con le esigenze organizzative del servizio, in relazione alla disponibilità dei posti disponibili.

La presentazione della domanda non comporta accoglimento al servizio.

Il soggetto richiedente deve obbligatoriamente dichiarare nella domanda di aver preso visione della presente carta dei servizi e di accettarne tutte le condizioni senza eventuali riserve.

La domanda d'iscrizione deve essere presentata per ogni anno scolastico.

CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Art. 8 - Tariffe e modalità di pagamento PagoPa

La Giunta Comunale stabilisce con proprio atto deliberativo le tariffe mensili che gli utenti devono corrispondere per l'intero anno scolastico di riferimento.

I servizi vengono fatturati bimestralmente con invio di PAGOPA quale mezzo di pagamento.

La Giunta Comunale può stabilire riduzioni per specifici casi di comprovato disagio sociale previa relazione del servizio sociale.

Art. 9 - Agevolazione tariffaria su base ISEE

Si applica il capo III artt. 18 e 19 del regolamento criteri e modalità' per la concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi ed ausili finanziari e per l'attribuzione di vantaggi economici, nonché definizione criteri di accesso e definizione compartecipazione utenza e ai sensi del regolamento applicativo dell'indicatore della situazione economica equivalente (isee).

Art. 10 - Controlli contabili e recupero crediti

Il mancato pagamento delle quote dovute dagli aventi diritto al servizio, se non sanate entro i termini previsti dai solleciti, può comportare la sospensione dal servizio fino ad avvenuta regolarizzazione. Il caso di insolvenza determinerà l'attivazione delle procedure per il recupero coatto del credito.

Art. 11- Ritiro

L'utente che, per motivate ragioni, durante l'anno scolastico non intenderà più utilizzare uno o più servizi, dovrà darne tempestiva comunicazione all'Ufficio Servizi Educativi del Comune di Malnate compilando apposita richiesta. Il ritiro decorre dal mese successivo alla richiesta.

Art. 12 – Sospensione del servizio

I servizi potrebbe essere sospesi per cause di forza maggiore e in casi eccezionali quali calamità naturali e/o condizioni atmosferiche avverse.

PARTE III: SOGGETTI

NORME DI COMPORTAMENTO

Art.13 - Comportamento degli alunni

Si ritiene un aspetto del processo educativo richiedere che gli alunni/studenti che fruiscono dei servizi debbano assumere un comportamento educato verso se stessi, il gruppo dei pari, il personale educativo e l'ambiente e il materiale messo a disposizione.

Al fine di garantire un clima sereno ed in sicurezza si devono rispettare le seguenti regole:

- a) si raccomanda un comportamento educato e civile nei confronti dei compagni e degli operatori ed un linguaggio e tono di voce appropriato e non offensivo;
- b) non è consentito utilizzare i cellulari per effettuare foto e/o riprese;
- c) gli alunni non devono compiere azioni di danneggiamento dell'ambiente e degli arredi. Il costo di eventuali danni provocati sarà a carico degli alunni che lo ha procurato, se individuato, in caso contrario sarà a carico degli studenti presenti; il risarcimento sarà a carico dei genitori.

Art. 14 - Segnalazioni sul comportamento scorretto degli alunni

I comportamenti ineducati da parte degli alunni/ studenti, ripetuti anche a seguito di intervento educativo e confronto con la famiglia devono essere riferiti dagli operatori per iscritto all'Ufficio Servizi Educativi. In caso di reiterato comportamento scorretto dell'alunno e, secondo la gravità, l'Amministrazione Comunale potrà provvedere alla sospensione dal servizio senza alcun rimborso per quanto eventualmente non usufruito.

NORME IN MATERIA DI RESPONSABILITÀ

Art. 15 - Comportamento e responsabilità del personale addetto al servizio

Il personale educativo e gli operatori preposti ai servizi ausiliari dovranno mantenere un atteggiamento, costruttivo, partecipativo, critico e coerente con la filosofia dell'istituzione per la quale lavorano al fine di garantire l'affidabilità stessa del proprio intervento.

Art. 16 – Responsabilità dei genitori/tutori degli alunni

I genitori degli alunni e/o chi esercita la responsabilità genitoriale sono responsabili di ogni danno procurato dai propri figli.

Art. 17 – Assicurazioni

La ditta/cooperativa appaltatrice dei servizi integrativi all'attività scolastica si assume la responsabilità derivante da danni a persone o cose che possano verificarsi nell'esecuzione del servizio. Stipula una polizza R.C. verso terzi compresi danni sofferti dagli studenti durante lo svolgimento dei servizi.

PARTE IV: DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 18 - Rilevazione soddisfazione delle famiglie

L'Amministrazione Comunale si impegna ad attuare verifiche e valutazioni di efficacia ed efficienza del servizio anche attraverso la collaborazione degli studenti.

Art. 19 - L'istituto del reclamo

Il reclamo è uno strumento fondamentale per migliorare l'erogazione del servizio e il suo funzionamento, nonché, mezzo per risolvere problematiche ed insoddisfazioni legate a disservizi.

Il reclamo non può essere presentato in forma anonima, può essere espresso per iscritto entro 7 giorni dal manifestarsi dell'evento.

L'Amministrazione Comunale procederà ad accertare con proprie indagini e a rispondere in forma scritta entro 30 giorni al fine di risolvere le problematiche che hanno provocato il reclamo.

Art. 20 - Attuazione

La presente Carta dei Servizi entra in vigore ad avvenuta esecutività del provvedimento amministrativo d'adozione.

Il presente documento è pubblicato e scaricabile dal sito istituzionale www.comune.malnate.va.it

Quanto non espresso dal presente documento è rinviato alle norme vigenti in materia.

Art.21 – Informativa sulla privacy

Il Comune di Malnate si impegna a tutelare i dati personali dei cittadini nel rispetto di quanto stabilito dal Regolamento UE 679/2016 e del D. Lgs.196/2003 e ss.mm.ii.

Il Comune predispone apposita modulistica per informare gli interessati circa le modalità con cui vengono trattati i dati personali e sensibili, dichiarati per utilizzare i servizi educativi descritti nella presente carta.