



COMUNE DI MONTECATINI TERME

Viale Verdi, 46 - 51016 Provincia di Pistoia - Tel. 0572/9181 - Fax 0572/918264

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI del Comune di Montecatini Terme

- ❖ *approvato con delibera di Consiglio Comunale n. ___ del ___ DICEMBRE 2017;*
- ❖ *in vigore dal ___ DICEMBRE 2017.*

INDICE

<i>Presentazione</i>	pag. 2
<i>Cos'è la Carta dei Servizi</i>	pag. 3
<i>I SERVIZI</i>	
Trasporto scolastico	pag. 4
Pre scuola (Ingresso anticipato)	pag. 6
Ristorazione scolastica	pag. 7
Centri ricreativi estivi	pag. 10
Iscrizione ai servizi scolastici (schema riepilogativo)	pag. 12
Strumenti per la partecipazione	pag. 13
Diritti di natura risarcitoria	pag. 13
Canali informativi	pag. 14
Standard di qualità del servizio e indicatori di risultato	pag. 14
- trasporto scolastico	pag. 15
- pre scuola	pag. 17
- refezione scolastica	pag. 18
- centri ricreativi estivi	pag. 20
Modulo per reclami o eventuali suggerimenti	pag. 21

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione del Comune di Montecatini Terme che permette ai cittadini di essere pienamente consapevoli dei propri diritti e doveri nell'ambito dei servizi che eroghiamo, facilitandone l'accesso e fissando standard di qualità misurabili.

Il Comune di Montecatini gestisce numerosi servizi rivolti al mondo della scuola: trasporti, ristorazione, pre-scuola e centri ricreativi estivi.

Un insieme di attività rivolte ai giovani dai 3 ai 13 anni, con un unico filo conduttore: aiutare gli studenti che frequentano gli istituti scolastici di Montecatini Terme e le loro famiglie a costruire un futuro per sé e per la nostra Città.

In questo documento, oltre a preziose indicazioni sul funzionamento dei nostri servizi che vi permetteranno di orientarvi, troverete gli impegni che questo Comune si prende con i propri cittadini e gli strumenti per aiutarci a migliorare insieme.

Questi principi diventano ancora più stringenti quando i protagonisti dei servizi che eroghiamo sono i bambini e le bambine di questa città verso i quali abbiamo doveri condivisi, ognuno nel proprio ruolo, ma che rendono l'idea della responsabilità collettiva che abbiamo verso le giovani generazioni. La comunità di una città deve essere impegnata nella sua totalità per garantire il benessere e la sicurezza dei più piccoli.

In questa prospettiva, la Carta dei Servizi Scolastici che qui è presentata, rappresenta un impegno serio e condiviso da parte dell'Amministrazione comunale nei confronti delle famiglie.

Per ogni servizio sono specificati gli standard di qualità e i sistemi di controllo, permettendo in tal modo al cittadino di divenire soggetto attivo e consapevole nella valutazione delle prestazioni offerte.

Si tratta di un modo nuovo di concepire e progettare l'attività della Pubblica Amministrazione, dove ciascuno diviene sempre più partecipe del servizio perché trasparenza e compartecipazione diano il motore per la gestione della macchina amministrativa comunale.

Il tutto in una linea di miglioramento continuo che possa offrire ai nostri ragazzi un ambiente sereno e idoneo alla loro crescita personale, sociale e culturale.

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

Il Comune di Montecatini Terme eroga e gestisce servizi educativi, scolastici e ricreativi rivolti a bambini tra i 3 e 13 anni di età.

In questo contesto la Carta dei Servizi Scolastici rappresenta un impegno che l'Amministrazione comunale si assume nei confronti dei cittadini permettendo in questo modo al cittadino stesso, di divenire soggetto attivo e consapevole nella valutazione della qualità delle prestazioni.

La Carta dei Servizi intende quindi rafforzare il rapporto di fiducia con i cittadini, ispirandosi ai seguenti principi fondamentali:

- Continuità: i servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni, tenendo conto del calendario scolastico;
- Partecipazione e trasparenza: il Comune, al fine di migliorare i propri servizi, promuove una adeguata informazione e partecipazione dei cittadini, incentivando la presentazione di suggerimenti, osservazioni e reclami. Inoltre sono periodicamente realizzate verifiche ed indagini sul grado di soddisfazione degli utenti;
- Efficacia ed efficienza: il Comune si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, adottando le soluzioni strutturali, tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee.

TRASPORTO SCOLASTICO

nelle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado statali

FINALITA'

Il servizio di trasporto scolastico garantisce il diritto allo studio ai bambini e ai ragazzi residenti del Comune di Montecatini Terme e assicura un accesso sicuro alle sedi scolastiche statali dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di trasporto scolastico è gestito dal Comune attraverso un'azienda specializzata nel settore del trasporto alle persone, individuata con gara di appalto europea ed in base a criteri di scelta premianti la qualità del servizio offerto e la professionalità dell'azienda. Il Comune, in quanto titolare del servizio, controlla l'aggiudicatario e le modalità di espletamento del servizio, nonché provvede alla redazione del Piano di Trasporto, alla raccolta delle domande, alla determinazione ed incasso delle tariffe.

Il Servizio Trasporto è dotato di un software che consente al genitore/tutore, su sua richiesta, di verificare la posizione dello scuolabus, l'approssimarsi alla fermata individuata, l'arrivo a scuola del proprio figlio, nonché di ricevere comunicazioni su eventuali ritardi o imprevisti dovuti al traffico od altri eventi straordinari.

Su tutti gli scuolabus è presente un accompagnatore, con il compito di assistere, di vigilare ed intrattenere gli alunni durante il tragitto favorendo a bordo del mezzo un clima accogliente e di collaborare con l'autista per il mantenimento delle condizioni indispensabili per la sicurezza.

Per agevolare le operazioni di salita e sistemazione sullo scuolabus è chiesto alle famiglie di trovarsi con qualche minuto di anticipo ai punti di raccolta.

All'atto di iscrizione il genitore/tutore può autorizzare persone diverse delegate all'accoglienza del minore alla discesa dallo scuolabus.

PERIODI E ORARI DI FUNZIONAMENTO

Il servizio di trasporto scolastico è attivato dal primo giorno di scuola e per l'intera durata dell'anno scolastico. Gli orari delle singole corse vengono definiti annualmente nel piano dei trasporti scolastici.

Il Piano di trasporto è elaborato dal Comune tenendo conto delle residenze degli alunni iscritti, delle condizioni di viabilità, del calendario scolastico nonché dell'articolazione settimanale del tempo scuola di ciascun plesso, fatta salva la possibilità di concordare con le Istituzioni scolastiche la flessibilità negli orari di arrivo/partenza dalle scuole necessaria a garantire la migliore gestione del servizio e la maggiore fruibilità da parte degli alunni. Nell'elaborazione del Piano di Trasporto si garantisce l'arrivo dello scuolabus al plesso di destinazione in tempo per l'inizio delle lezioni ed in anticipo rispetto al termine delle lezioni. Il Comune si impegna a perseguire la massima continuità del trasporto scolastico. Eventuali interruzioni nell'erogazione, possono essere dovute a causa di forza maggiore, ad eventi eccezionali o derivanti dalla responsabilità di terzi nonché in caso di variazione degli orari scolastici disposti dalle autorità scolastiche e non concordate con l'ufficio comunale competente.

ACCESSO

La domanda di iscrizione al servizio deve essere presentata entro il 30 aprile di ciascun anno – o comunque alla data di iscrizione presso l'Istituto Comprensivo Chini se successiva - secondo le modalità fornite annualmente dal Servizio Educativo e Politiche Formative del Comune di Montecatini Terme. Le domande vengono accolte fino alla capienza massima dei singoli mezzi a disposizione dell'Ente, ed in presenza dei seguenti requisiti:

- Alunni che dimorano ad una distanza minima di metri 500 dalla scuola di appartenenza;
- Essere in regola con il pagamento dei servizi scolastici degli anni precedenti;

E' escluso il trasporto a domicilio, l'accesso ad aree e strade private, nonché il trasporto per gli alunni iscritti ad un istituto scolastico diverso da quello pertinente spettante in base alla propria residenza/domicilio.

Per l'utente portatore di handicap e/o invalido civile è organizzato un trasporto speciale e personalizzato con mezzi di trasporto attrezzati, autista più accompagnatore, per ragazzi disabili che hanno bisogno della carrozzina per muoversi, o normali mezzi di trasporto, autista ed eventuale accompagnatore, per ragazzi disabili deambulanti. Il Servizio è gestito dall'Ufficio Politiche Sociali Comunali (0572/918403-404-405-402) sito presso la Società di Soccorso Pubblico in Via Manin a Montecatini Terme.

TARIFFE

La famiglia partecipa al costo del servizio attraverso il pagamento anticipato di una tariffa annuale, stabilita annualmente dall'Amministrazione Comunale con proprio atto deliberativo. In caso di mancato pagamento non si può accedere al servizio. La tariffa non è rimborsabile, né in caso di mancato utilizzo del servizio nella sua totalità, né in caso di applicazione di sanzioni che comportino la sospensione dal servizio stesso di cui al Regolamento per la gestione degli interventi per il diritto allo studio, né in caso di modifiche e/o sospensioni temporanee in relazione ad eventi imprevisti ed urgenti (es. calamità naturali, scioperi, ecc...). La tariffa varia in base alla residenza del bambino nel territorio del Comune di Montecatini Terme o in altro Comune. L'Amministrazione comunale prevede la possibilità di ottenere eventuali agevolazioni tariffarie definite annualmente con proprio atto, per le quali i genitori/tutori dovranno inoltrare apposita richiesta entro il 31 maggio di ogni anno. Per poter presentare la relativa domanda, l'utente deve essere in regola con il pagamento dei servizi scolastici degli anni precedenti.

Le agevolazioni previste riguardano:

- alunno residente nel Comune di Montecatini Terme il cui nucleo familiare sia in possesso di un ISEE con un parametro non superiore a Euro 8.000,00=;
- alunno residente nel Comune di Montecatini Terme portatore di handicap (L. 104/1992 e ss.mm.ii.)
- alunno in affido a nuclei familiari residenti nel Comune di Montecatini Terme;

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento deve essere effettuato anticipatamente in un'unica soluzione entro la data d'inizio di ogni anno scolastico, o in caso di iscrizione durante l'anno scolastico, al momento dell'iscrizione stessa, utilizzando la lettera informativa/pagamento che viene consegnata dall'ufficio Servizi Educativi e Politiche Formative:

- Via web utilizzando carte di credito, ricaricabili, prepagate;
- Nei punti di pagamento dislocati sul territorio comunale ed indicati nella lettera informativa/pagamento consegnata, utilizzando carte di credito, ricaricabili, prepagate, bancomat e contanti;

PRESCUOLA (INGRESSO ANTICIPATO)

nelle scuole primarie statali

FINALITA'

Il servizio scolastico integrativo di pre scuola ha una funzione socio-educativa e si inserisce in una politica di sostegno alle famiglie e di interventi volti a concorrere all'effettiva attuazione del diritto allo studio, per agevolare la frequenza scolastica degli alunni. E' finalizzato ad accogliere gli alunni prima dell'inizio delle lezioni, offrendo un'ulteriore agevolazione alle famiglie in cui entrambi i genitori sono lavoratori.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il pre scuola, svolto da personale educativo qualificato, consiste nell'accoglienza, vigilanza ed assistenza agli alunni delle scuole primarie statali del territorio comunale, nelle fasce orarie precedenti al normale orario scolastico e prevede attività ludiche e ricreative. Il Servizio viene svolto all'interno dei locali scolastici. Il Dirigente scolastico, su richiesta del Comune, individua i locali idonei allo scopo, in relazione al numero dei bambini accolti e alle caratteristiche dei locali stessi.

Viene attivato, nell'ambito delle risorse disponibili, quando almeno 10 famiglie (5 famiglie nelle scuole con una sola sezione) ne facciano richiesta previa verifica dell'idoneità dei locali scolastici destinati a tale servizio.

PERIODI E ORARI DI FUNZIONAMENTO

Il servizio è attivato per l'intero anno scolastico e funziona nel lasso di tempo, non superiore ad un'ora giornaliera, che precede l'inizio delle lezioni, consentendo l'ingresso anticipato degli alunni a partire indicativamente dalle ore 7,30.

ACCESSO

La domanda di iscrizione al servizio deve essere presentata, secondo le modalità fornite annualmente dal Servizio Educativo e Politiche Formative del Comune di Montecatini Terme. Le domande vengono accolte solo se l'organizzazione complessiva del servizio lo consente e se il richiedente è in regola con il pagamento dei servizi scolastici degli anni precedenti.

TARIFFE

La famiglia partecipa al costo del servizio attraverso il pagamento anticipato di una tariffa annuale non rimborsabile, stabilita annualmente dall'Amministrazione Comunale con proprio atto deliberativo. In caso di mancato pagamento non si può accedere al servizio.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento da effettuarsi in un'unica soluzione, può essere effettuato:

- Tramite bollettino di conto corrente postale;
- tramite bonifico bancario;
- Direttamente presso la Tesoreria Comunale;

RISTORAZIONE SCOLASTICA

nelle scuole dell'infanzia e primarie statali

FINALITA'

In osservanza delle linee guida per la ristorazione scolastica della Regione Toscana, il servizio si propone di offrire agli alunni la possibilità di fruire il pranzo presso la scuola frequentata in un contesto attento ad una corretta educazione alimentare.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il Comune di Montecatini Terme produce e distribuisce pasti nelle scuole statali dell'infanzia e primarie del territorio, in cui sono previste attività scolastiche pomeridiane. Il servizio si articola in più fasi strettamente connesse e gestite in parte con personale proprio del Comune (gestione diretta) ed in parte ricorrendo a ditta esterna (gestione in appalto), specializzata nel settore della ristorazione scolastica selezionata con gara d'appalto europea ed in possesso di certificazione di qualità.

Gestione diretta: la produzione dei pasti è affidata a cuochi comunali professionalmente qualificati che operano nel centro di cottura sito in via del Salsero 190, in locali adiacenti alla scuola primaria E. De Amicis, e presso il nido di infanzia comunale.

Gestione in appalto: la ditta esterna provvede:

- alla fornitura delle derrate alimentari secondo le prescrizioni del capitolato speciale di appalto (tale fornitura è prevista anche per il nido di infanzia comunale).
- alla gestione del magazzino per lo stoccaggio delle materie prime nel breve tempo di permanenza, in quanto l'approvvigionamento è giornaliero.
- al trasporto dal centro cottura alle scuole dei pasti confezionati in multi porzioni e in modo da garantire la tempestività di consegna ed il decorso del minor tempo possibile tra il momento della produzione ed il momento della erogazione.
- al servizio a tavola presso i refettori con personale qualificato e garantendo, per quanto possibile continuità del personale nelle sedi scolastiche di assegnazione.

Il Servizio Refezione è dotato di un software che consente al genitore/tutore, fra le altre cose:

- di controllare l'estratto conto del suo conto elettronico ricaricabile, nonché i pasti giornalmente addebitati al proprio figlio;
- di effettuare pagamenti on line;
- di visualizzare news, informative e documenti regolarmente pubblicati sul sito quali menù, comunicazioni inerenti i punti di pagamento, detraibilità fiscale, ecc.

PERIODI E ORARI DI FUNZIONAMENTO

L'inizio del servizio viene definito dalla dirigenza scolastica, come pure l'orario di fruizione del pasto; il servizio ha termine con la conclusione dell'anno scolastico.

MENU

Sono previsti due tipi di menù uno autunno/primavera ed un altro invernale, articolati su cinque settimane che consentono di diversificare al massimo le scelte alimentari rispettando la stagionalità.

I menù scolastici sono elaborati avvalendosi della consulenza di esperti nutrizionisti anche a seguito di un accordo con l'Unità Operativa Igiene degli Alimenti dell'Azienda USL Toscana Centro, al fine di garantire un corretto apporto nutrizionale per la salute e la crescita dei bambini, e di promuovere un corretto stile alimentare. I menù in vigore sono il risultato di variazioni e adeguamenti compiuti negli anni al fine di far sperimentare ai bambini nuovi sapori, consolidare alcune sane abitudini alimentari e di incontrare il loro gusto. Tutte le materie prime utilizzate hanno requisiti di alta qualità, vengono utilizzati prodotti BIO, a filiera corta, pesce MSC, prodotti DOC o IGT e comunque, laddove possibile, rigorosamente italiani. Ci impegniamo a far conoscere le caratteristiche proprie dei prodotti impiegati nell'ambito di un percorso di Educazione Alimentare dei giovani, affiancato dalla pubblicazione dei menù e delle qualità delle derrate fornite sui siti istituzionali dell'ente. La ristorazione scolastica per gli alunni dell'infanzia e delle primarie a tempo pieno, infatti, riguarda solamente 5 dei 21 pasti settimanali, ne deriva pertanto l'imprescindibile necessità di alleanza con il contesto familiare per creare le condizioni idonee a guidare i bambini verso stili di vita sani e corretti.

Previa prescrizione medica specialistica, nel quale dovrà essere indicata la patologia del bambino e gli alimenti non consentiti, da presentare all'ufficio comunale competente, è possibile chiedere l'erogazione di una dieta speciale (ad es. per allergie o intolleranze alimentari), che sarà elaborata dall'Azienda USL Toscana Centro, U.O. Igiene degli alimenti ed inoltrata alla dietista in servizio presso il Comune ed al Centro cottura, per la relativa attivazione.

Su apposita richiesta della famiglia da presentare all'ufficio comunale competente è possibile offrire una dieta differenziata per motivi religiosi.

E' presente una Commissione Mensa Comunale con lo scopo di contribuire al miglioramento della qualità del servizio offerto, anche mediante la verifica ed il monitoraggio dello stesso. Esercita le seguenti funzioni:

- collegamento tra l'utenza e l'Amministrazione Comunale, facendosi carico di rappresentare le diverse istanze che pervengono dall'utenza;
- verifica del rispetto degli standard qualitativi del servizio di refezione;
- monitoraggio sul gradimento del pasto e del servizio, attraverso idonei strumenti di valutazione.

La Commissione Mensa è composta da:

- un addetto dell' U.O. Servizi Educativi e Politiche Formative.
- un rappresentante dei genitori degli alunni delle scuole di ogni ordine e grado, i cui figli usufruiscono del Servizio Mensa, con possibilità di delegare il primo genitore non eletto.
- un rappresentante del personale docente delle scuole di ogni ordine e grado, con possibilità di delegare il primo docente non eletto del proprio plesso.

In relazione all'ordine del giorno delle riunioni e a particolari esigenze emerse nel corso dell'anno scolastico, l'invito a partecipare alla Commissione mensa può essere esteso a:

- assessore di riferimento;
- dirigente scolastico;
- esperti del Servizio Igiene alimenti e nutrizione dell'Azienda USL;
- titolari/responsabili e/o tecnici (ad es. dietisti) delle ditte che gestiscono il servizio mensa
- cuoco/cuochi responsabile/i;

SICUREZZA

Presso la cucina e presso tutti i refettori è adottato il “piano di autocontrollo” secondo il metodo HACCP che ha lo scopo di garantire la sicurezza igienica dei pasti attraverso la verifica ed il controllo di tutto il processo produttivo.

Il manuale di Autocontrollo consente agli operatori (personale di cucina e refettori) di monitorare tutto il processo di produzione dei pasti: dalle fasi di ricevimento dei generi alimentari (stoccaggio, preparazione, cottura e distribuzione), alle fasi di sanificazione delle apparecchiature e degli ambienti di lavoro. Permette inoltre, di evidenziare eventuali punti critici e di intraprendere azioni correttive efficaci a prevenire o superare i rischi alimentari.

ACCESSO

La domanda di iscrizione al servizio deve essere presentata entro il 30 aprile di ciascun anno anno – o comunque alla data di iscrizione presso l’Istituto Comprensivo Chini se successiva - secondo le modalità fornite annualmente dal Servizio Educativo e Politiche Formative del Comune di Montecatini Terme. Le domande vengono accolte purchè in regola con il pagamento dei servizi scolastici degli anni precedenti;

TARIFFE

La famiglia partecipa al costo del servizio attraverso il pagamento di una tariffa (quantificata a pasto) stabilita annualmente dall’Amministrazione Comunale con proprio atto deliberativo. In caso di mancato pagamento non si può accedere al servizio. La tariffa varia in base alla residenza del bambino nel territorio del Comune di Montecatini Terme o in altro Comune.

L’Amministrazione comunale prevede la possibilità di ottenere eventuali agevolazioni tariffarie definite annualmente con proprio atto, per le quali i genitori/tutori dovranno inoltrare apposita richiesta entro il 31 maggio di ogni anno. Per poter presentare la relativa domanda, l’utente deve essere in regola con il pagamento dei servizi scolastici degli anni precedenti.

Le agevolazioni previste riguardano:

- alunno residente nel Comune di Montecatini Terme il cui nucleo familiare sia in possesso di un ISEE con un parametro non superiore a Euro 8.000,00=;
- alunno residente nel Comune di Montecatini Terme portatore di handicap (L. 104/1992 e ss.mm.ii.)
- alunno in affido a nuclei familiari residenti nel Comune di Montecatini Terme;

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il sistema di pagamento della tariffa è totalmente informatizzato. Il genitore all’atto dell’iscrizione riceve un’informativa riportante, fra le altre cose, un codice personale (conto elettronico ricaricabile), valido anche per più figli, che dovrà periodicamente essere ricaricato per l’importo voluto in maniera che il saldo sia costantemente positivo. Al momento della presenza del figlio a mensa, il costo del pasto sarà scalato automaticamente dal predetto conto elettronico.

La ricarica può essere effettuata:

- Via web utilizzando carte di credito, ricaricabili, prepagate;
- Nei punti di pagamento dislocati sul territorio comunale ed indicati nella lettera informativa consegnata, utilizzando carte di credito, ricaricabili, prepagate, bancomat e contanti;

CENTRI RICREATIVI ESTIVI

FINALITA'

I centri ricreativi estivi sono un'iniziativa consolidata dell'Amministrazione Comunale, volta a garantire ai bambini e alle loro famiglie un servizio educativo qualificato nel periodo di chiusura delle scuole. I centri estivi propongono, all'interno di un progetto educativo, attività ludiche, ricreative e di socializzazione con i pari, che consentono di coniugare i bisogni di svago e divertimento dei bambini con l'esigenza dei genitori di lasciare i propri figli in un luogo sicuro, con personale qualificato, in grado di stimolarli ad accrescere le loro conoscenze ed accompagnarli nel percorso di crescita.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

I centri ricreativi estivi vengono realizzati secondo uno specifico progetto tematico, diverso per ogni estate. Le attività, organizzate a rotazione, nella sede di una scuola dell'infanzia o di una scuola primaria statale sita sul territorio del Comune di Montecatini Terme, vengono realizzate sia all'interno dei locali scolastici sia all'aperto, utilizzando i giardini annessi alle strutture scolastiche. Sono previste inoltre uscite presso una piscina nei dintorni e gite in luoghi interessanti dal punto di vista naturalistico o ludico-ricreativo. Le gite sono definite annualmente, in base al progetto presentato; le destinazioni possono subire variazioni in base alle condizioni climatiche ed alle previsioni meteorologiche, senza però pregiudicare la valenza educativa per cui la meta è stata scelta in fase di programmazione.

IL PROGETTO EDUCATIVO

Il progetto educativo del centro estivo viene proposto annualmente dalla Cooperativa affidataria dell'incarico, in base ad un tema che funge da filo conduttore di tutte le esperienze, che prevedono giochi, attività laboratoriali, gite, uscita in piscina, ecc. La Cooperativa declina le attività in modo differenziato per fascia d'età (infanzia e primaria), adattando le attività all'età dei bambini. Nel progetto sono sempre previsti i momenti dell'accoglienza, pranzo e riposo; la Cooperativa deve inoltre garantire idonee modalità di comunicazione con i genitori, riguardanti non solo le attività svolte ed eventuali segnalazioni ai singoli, ma anche la programmazione delle attività. Viene pertanto consegnato del materiale con le indicazioni operative, la composizione dei gruppi, le autorizzazioni necessarie e il programma.

PERIODI E ORARI DI FUNZIONAMENTO

Le settimane di apertura (dei mesi di luglio ed agosto) sono definite annualmente, in base al calendario scolastico e alla disponibilità di risorse. L'orario di apertura del centro estivo è dalle 8.00 alle 17.00, dal lunedì al venerdì. Alle ore 9.00 termina l'entrata, per consentire l'inizio delle attività. Alle ore 16.00 inizia l'uscita.

ACCESSO

Possono iscriversi ai centri estivi tutti i bambini, residenti e non, che hanno frequentato nell'anno scolastico la scuola dell'infanzia o la scuola primaria, non necessariamente nel territorio di Montecatini Terme. I bambini residenti hanno la priorità di accesso, e pertanto i bambini iscritti provenienti da altri Comuni possono accedere al servizio fino ad esaurimento dei posti disponibili, una volta garantito l'accesso agli iscritti residenti a Montecatini Terme. L'Amministrazione Comunale, attraverso i diversi strumenti di comunicazione disponibili, pubblica il periodo di apertura delle iscrizioni; all'interno di questo periodo si tiene un incontro con i genitori interessati, durante il quale viene presentato il progetto e la Cooperativa che gestisce il servizio, nonché le modalità di accesso e tutte le informazioni che riguardano aspetti organizzativi ed educativi. Compatibilmente con la disponibilità di posti, le famiglie possono presentare domanda d'iscrizione durante tutto il periodo estivo per sopperire ad urgenze tardive e/o non programmabili in anticipo.

TARIFFE

Le famiglie che utilizzano il servizio contribuiscono alla copertura dei costi di funzionamento nella misura definita annualmente dalla Giunta Comunale. La tariffa, settimanale e omnicomprensiva (pasto, piscina, gite, biglietti di ingresso,), varia in base alla residenza del bambino nel territorio del Comune di Montecatini Terme o in altro Comune.

L'importo della retta va pagato entro la scadenza comunicata annualmente nel modulo d'iscrizione, per la conferma del posto, e non sono concessi rimborsi per la mancata frequenza.

MODALITÀ DI PAGAMENTO:

Il pagamento da effettuarsi in un'unica soluzione, può essere effettuato:

- Tramite bollettino di conto corrente postale;
- tramite bonifico bancario;
- Direttamente presso la Tesoreria Comunale;

SCHEMA RIEPILOGATIVO PER L'ISCRIZIONE AI SERVIZI SCOLASTICI

<i>Servizio</i>	<i>Termini per l'iscrizione</i>	<i>Requisiti per l'iscrizione</i>	<i>Agevolazioni tariffarie</i>	<i>Requisiti per le agevolazioni tariffarie</i>
Trasporto	Le domande devono essere presentate entro il 30/04 precedente all'inizio dell'anno scolastico per cui si chiede l'iscrizione al servizio, o comunque alla data di iscrizione presso l'Istituto Comprensivo Chini se successiva.	<ul style="list-style-type: none"> Alunni che dimorano ad una distanza minima di metri 500 dalla scuola di appartenenza. Essere in regola con il pagamento dei servizi scolastici degli anni precedenti 	Le domande devono essere presentate entro il 31/05 precedente all'inizio dell'anno scolastico per cui si chiede l'iscrizione al servizio	<ul style="list-style-type: none"> Essere in regola con il pagamento dei servizi scolastici degli anni precedenti Alunno residente nel Comune di Montecatini Terme il cui nucleo familiare sia in possesso di un ISEE con un valore non superiore a Euro 8.000,00= Alunno residente nel Comune di Montecatini Terme portatore di handicap (L. 104/1992 e ss.mm. e ii.) Alunno in affido a nuclei familiari residenti nel Comune di Montecatini Terme
Pre scuola	Vengono accettate dalla data di pubblicazione della relativa informativa fino al raggiungimento della capienza massima	Non previsti	Non previste	Non previsti
Refezione	Le domande devono essere presentate entro il 30/04 precedente all'inizio dell'anno scolastico per cui si chiede l'iscrizione al servizio, o comunque alla data di iscrizione presso l'Istituto Comprensivo Chini se successiva	Essere in regola con il pagamento dei servizi scolastici degli anni precedenti	Le domande devono essere presentate entro il 31/05 precedente all'inizio dell'anno scolastico per cui si chiede l'iscrizione al servizio	<ul style="list-style-type: none"> Essere in regola con il pagamento dei servizi scolastici degli anni precedenti Alunno residente nel Comune di Montecatini Terme il cui nucleo familiare sia in possesso di un ISEE con un valore non superiore a Euro 8.000,00= Alunno residente nel Comune di Montecatini Terme portatore di handicap (L. 104/1992 e ss.mm. e ii.) Alunno in affido a nuclei familiari residenti nel Comune di Montecatini Terme
Centri Estivi	Vengono accettate dalla data di pubblicazione della relativa informativa fino al raggiungimento della capienza massima stabilita per ogni settimana del servizio	Non previsti	Non previste	Non previsti

STRUMENTI PER LA PARTECIPAZIONE

SODDISFAZIONE DEI CITTADINI

Il Comune si impegna ad assicurare periodicamente il monitoraggio ed il controllo sulla qualità dei servizi erogati attraverso modalità di valutazione (quali questionari, interviste o incontri) in grado di rilevare la soddisfazione degli utenti.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Al fine di ottenere un miglioramento continuo dei servizi erogati, è stata definita una procedura per raccogliere e monitorare in maniera sistematica segnalazioni, suggerimenti e reclami. L'utente può inviare al Settore Servizi educativi e Politiche Formative segnalazioni, reclami e suggerimenti relativi ai servizi mediante lettera o e-mail ai seguenti recapiti: Comune di Montecatini Terme, Settore Servizi educativi e Politiche Formative, Viale Verdi, 46 – indirizzo mail: pistruzione@comune.montecatini-terme.pt.it

Ad ogni reclamo/suggerimento che perverrà al Settore Servizi Educativi seguirà adeguata risposta entro 30 giorni.

DIRITTI DI NATURA RISARCITORIA

Per mancata fornitura del servizio (trasporto scolastico, fornitura del pasto, non fruibilità dei servizi di pre scuola e centri estivi) per cause non imputabili ad assemblee o scioperi del personale e/o a condizioni meteorologiche avverse (a titolo esemplificativo ma non esaustivo, neve) che possano causare un'imprevista interruzione dei suddetti servizi, ogni famiglia matura un diritto risarcitorio pari a:

- TRASPORTO SCOLASTICO: € 1,00 al giorno;
- REFEZIONE SCOLASTICA: rimborso della tariffa del pasto non usufruito (in base alle tariffe in vigore);
- CENTRI ESTIVI: € 15,00 al giorno;
- PRE SCUOLA: € 0,50 al giorno.

CANALI INFORMATIVI

EFFICACIA DELL'INFORMAZIONE

Accessibilità e chiarezza dell'informazione sono garantire agli utenti e alla generalità dei cittadini attraverso:

- identificazione dei referenti a cui rivolgersi per richieste, consigli e segnalazioni;
- diversificazione dei canali informativi.

CANALI INFORMATIVI

L'informazione ai cittadini e agli utenti è assicurata mediante vari strumenti:

- **portale informatico del Comune DEDICATO ai Servizi Scolastici:** www.comunemontecatiniterme.ecivis.it
- linee telefoniche (0572/918 281 – 280 – 307) e indirizzi e-mail dedicati agli uffici comunali (pistruzione@comune.montecatini-terme.pt.it);
- volantini, opuscoli e altro materiale di documentazione disponibili negli uffici comunali;
- portale informatico del Comune: www.comune.montecatini-terme.pt.it
- comunicati agli organi di informazione

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO E INDICATORI DI RISULTATO

DIMENSIONI DI QUALITÀ, INDICATORI E STANDARD

Le dimensioni di qualità che il comune intende garantire – perseguendo obiettivi di miglioramento continuo e con aggiornamenti periodici degli standard - sono le seguenti:

- ACCESSIBILITÀ - sia in fase di primo accesso che in fase di utilizzo del servizio.
- TEMPESTIVITÀ- tempi di erogazione del servizio
- EFFICACIA - qualità e funzionalità del servizio
- TRASPARENZA – completezza delle informazioni agli utenti e disponibilità all'ascolto.

Per ciascuna dimensione di qualità sono individuate le sotto-dimensioni, gli indicatori e gli standard di qualità programmati.

AMBITO: GESTIONE DEL SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO

ACCESSIBILITA'		
Disponibilità di informazioni relative al servizio ed alle modalità di iscrizione	Presenza di materiali informativi, accessibili sia in cartaceo che sul web. Orari di apertura degli uffici competenti.	Disponibilità dei documenti aggiornati (Piano di Trasporto modulistica varia) presso Ufficio scuola sul sito istituzionale del comune e sul sito tematico del comune Apertura dell'Ufficio per almeno 12 ore settimanali e per 5 giorni alla settimana
TEMPESTIVITA'		
Puntualità	Osservanza orari arrivo/partenza alle scuole	I bambini devono giungere a scuola in tempo per l'inizio delle lezioni. La partenza dalla scuola deve avvenire tempestivamente.
Tempi di accoglienza di nuove iscrizioni nel corso dell'anno scolastico.	Tempistica relativa all'accoglienza dei nuovi iscritti.	2 giorni (in base alla capienza del mezzo).
Durata del tragitto casa/scuola e scuola/casa	Tempo che intercorre tra l'abitazione più distante dal plesso scolastico di destinazione e l'arrivo e viceversa.	Inferiore a 35 minuti ad eccezione di alunni residenti in località particolarmente distanti dalla scuola, frequentanti scuola diversa da quella di pertinenza
EFFICACIA e SICUREZZA		
Regolarità del servizio	Continuità delle corse effettuate	Rapporto del 100% di corse effettive/corse programmate
Sicurezza	A tutela della sicurezza dei minori, in ogni scuolabus, oltre a quelli destinati al trasporto bambini della scuola d'infanzia (D.M. 31 gennaio 1997 "Nuove disposizioni in materia di trasporto scolastico) è prevista la presenza di un accompagnatore. Tutti gli scuolabus sono stati dotati di cinture di sicurezza	100%
Tutela	Delega. Possibilità di indicare nel modulo della domanda uno o più adulti delegati all'accoglienza del minore alla discesa dello scuolabus.	100%
Gestione delle emergenze	Tempo intercorso fra il verificarsi dell'anomalia e l'intervento del mezzo/autista di scorta	meno di 30 min.

TRASPARENZA		
Comunicazione con i cittadini e risposta a richieste di informazioni	Tempo intercorrente tra la richiesta del cittadino e la risposta.	< 15 giorni.
Informazioni	L'ufficio di riferimento fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria richiesta di iscrizione, variazione o rinuncia al servizio	100%

AMBITO: GESTIONE DEL SERVIZIO "PRESCUOLA"

ACCESSIBILITA'		
Apertura del plesso scolastico con attività di intrattenimento prima dell'inizio delle lezioni per tutto l'anno scolastico	Presenza di un incaricato dalle ore 7,30 fino all'inizio delle lezioni al comunque fino la presa in carico da parte del personale statale	100%
Disponibilità di informazioni relative al servizio ed alle modalità di iscrizione	Presenza di materiale informativo, accessibile sia in cartaceo che sul web. Orari di apertura degli uffici competenti.	Disponibilità dei documenti aggiornati (modulistica varia-programma dei moduli settimanali con le uscite previste ed i laboratori) presso Ufficio scuola, sul sito istituzionale e sul sito dedicato del comune. Apertura dell'Ufficio per almeno 12 ore settimanali e per 5 giorni alla settimana
TEMPESTIVITA'		
Tempi di accoglienza di nuove iscrizioni.	Tempistica relativa all'accoglienza dei nuovi iscritti.	1 giorno (in base alla capienza e alla verifica dell'avvenuto pagamento).
EFFICACIA e SICUREZZA		
Utilizzo di personale qualificato	Possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado e di almeno un'esperienza lavorativa a contatto con i bambini di età inferiore agli 11 anni.	100%
TRASPARENZA		
Comunicazione con i cittadini e risposta a richieste di informazioni	Tempo intercorrente tra la richiesta del cittadino e la risposta.	< 15 giorni.
Informazioni	L'ufficio di riferimento fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria richiesta di iscrizione, variazione o rinuncia al servizio	100%

AMBITO: GESTIONE DEL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA

ACCESSIBILITA'		
Disponibilità di informazioni relative al servizio ed alle modalità di iscrizione	Presenza di materiali informativi, accessibili sia in cartaceo che sul web. Orari di apertura degli uffici competenti.	Disponibilità dei documenti aggiornati (menu – tabelle dietetiche – modulistica varia) presso Ufficio scuola sul sito istituzionale del comune e sul sito dedicato del comune Apertura dell'ufficio dell'Ufficio per almeno 12 ore settimanali e per 5 giorni alla settimana
Richieste di iscrizione al servizio per ogni ordine di scuola	Possibilità di fruire il pasto in qualsiasi plesso scolastico statale frequentato.	100 % richieste accolte
Richieste di diete speciali per motivi sanitari previa elaborazione da parte dell'Azienda USL	Offerta di menù diversificato per patologia su presentazione di certificazione medica.	100 % richieste accolte
Disponibilità di diete per motivi etico-religiosi	Offerta di un menù "sostitutivo" accessibile su richiesta degli utenti	100 % richieste accolte
Pluralità di punti di pagamento dei pasti	Presenza di una pluralità di forme di pagamento anche on line	Garanzia di almeno 3 punti di pagamento gratuiti oltre 1 on line (tramite sito web)
TEMPESTIVITA'		
Tempi di erogazione delle diete per motivi sanitari	Tempistica di attivazione della dieta dalla presentazione del certificato medico o della richiesta	Tempo massimo di 15 giorni per erogazione della dieta speciale codificata
Tempi di accoglienza di nuove iscrizioni nel corso dell'anno scolastico.	Tempistica relativa all'accoglienza dei nuovi iscritti.	1 giorno (se non è richiesta una dieta speciale).
Tempi di erogazione del pasto	Tempo che intercorre tra l'uscita del pasto dalla cucina centralizzata e lo sporzionamento nel refettorio	Inferiore a 30 minuti

EFFICACIA e SICUREZZA		
Conformità delle temperature del cibo in distribuzione	% di temperature corrette	Maggiore del 95%
Conformità nella distribuzione delle diete speciali	% di esattezza nella distribuzione	100%
Completezza della composizione del menù previsto con tutte le portate	Numero dei pasti completi rispetto ai pasti somministrati	100%
Garanzia della sicurezza alimentare	Analisi periodiche sugli alimenti e sulle superfici	Rispetto del 100% delle cadenze indicate nel manuale HACCP
Impatto ambientale	Promozione della raccolta differenziata dei rifiuti Utilizzo di stoviglie riciclabili	Raccolta differenziata attivata nella cucina e utilizzo di stoviglie usa e getta solo in casi di emergenza
Continuità del servizio	Garantire il servizio mensa per tutti i giorni di regolare frequenza pomeridiana a scuola	Garanzia del servizio rispetto ai giorni di regolare frequenza ¹ a scuola 100%. Disponibilità a fornire un cestino nei giorni di gita scolastica concordando la tempistica con la cucina
TRASPARENZA		
Comunicazione con i cittadini e risposta a richieste di informazioni	Tempo intercorrente tra la richiesta del cittadino e la risposta	< 15 giorni.
Coinvolgimento delle istituzioni scolastiche e delle famiglie tramite la commissione mensa	Riunioni della commissione mensa sui diversi aspetti di competenza (stabiliti dal regolamento)	Almeno n. 2 riunioni nel corso dell'anno scolastico
Coinvolgimento dei rappresentanti delle famiglie nel monitoraggio sugli aspetti di qualità del servizio	Attivazione monitoraggio del servizio da parte della commissione mensa (genitori/docenti) nei plessi scolastici, tramite sopralluoghi con assaggio	Almeno 1 attività di monitoraggio – documentata – per ogni ordine Scolastico (nell'a.s. di riferimento)

AMBITO: GESTIONE DEL SERVIZIO "CENTRI RICREATIVI ESTIVI"

ACCESSIBILITA'		
Apertura del centro estivo	Periodo di interruzione scolastica estiva luglio /agosto dalla mattina alle 7,30 fino alle 17,00	100%
Richieste di iscrizione al servizio	Possibilità di fruire del servizio da parte dei bambini dai 3 agli 11 anni	100 % richieste accolte, in base alla disponibilità dei posti
Disponibilità di informazioni relative al servizio ed alle modalità di iscrizione	Presenza di materiale informativo, accessibile sia in cartaceo che sul web. Orari di apertura degli uffici competenti.	Disponibilità dei documenti aggiornati (modulistica varia-programma dei moduli settimanali con le uscite previste ed i laboratori) presso Ufficio scuola, sul sito istituzionale e sul sito dedicato del comune. Apertura dell'Ufficio per almeno 12 ore settimanali e per 5 giorni alla settimana
TEMPESTIVITA'		
Tempi di accoglienza di nuove iscrizioni.	Tempistica relativa all'accoglienza dei nuovi iscritti.	1 giorno (in base alla capienza del centro estivo e alla verifica dell'avvenuto pagamento).
EFFICACIA e SICUREZZA		
Utilizzo di personale qualificato	Possesso titolo di studio idoneo per svolgere l'attività di educatore	100%
Rapporto educatore bambino	1 educatore per ogni 9 bambini dai 3 fino 6 anni ed un educatore ogni 12 bambini dai 6 fino agli 11 anni	100% dalle 8,30 fino alle 16,00 per tutta la durata dei centri estivi
TRASPARENZA		
Comunicazione con i cittadini e risposta a richieste di informazioni	Tempo intercorrente tra la richiesta del cittadino e la risposta.	< 15 giorni.
Informazioni	L'ufficio di riferimento fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria richiesta di iscrizione, variazione o rinuncia al servizio	100%

MODULO PER RECLAMI O EVENTUALI SUGGERIMENTI

Al Settore Servizi Educativi e politiche Formative

OGGETTO: Reclamo

Il sottoscritto _____

Espone il seguente reclamo:

Il recapito dove far pervenire l'esito del reclamo è il seguente:

Indirizzo _____

Numero di telefono _____

e-mail _____

In fede
