

***CARTA DEI SERVIZI***

***SERVIZI SCOLASTICI DI***

***PRE-SCUOLA E POST-SCUOLA***

***Anno Scolastico 2024/2025***

<b>PARTE I: OBIETTIVI E PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>3</b>
CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	3
PRINCIPI FONDAMENTALI	3
VALIDITÀ	4
<b>PARTE II: PRESENTAZIONE DEI SERVIZI DI PRE-SCUOLA E POST-SCUOLA</b>	<b>4</b>
FINALITÀ	4
OGGETTO	4
DESTINATARI DEL SERVIZIO	4
PERIODO DI FUNZIONAMENTO	4
GESTIONE DEI SERVIZI	5
ACCESSO ED ISCRIZIONE AI SERVIZI	5
TARIFFE	6
PAGAMENTI	7
RINUNCIA AL SERVIZIO	7
REGOLE DI COMPORTAMENTO	7
<b>PARTE III: IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ</b>	<b>9</b>
GLI STANDARD	9
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE	9
RECLAMI – SUGGERIMENTI - SEGNALAZIONI	10
STANDARD DI QUALITÀ O ASPETTI RILEVANTI DI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	10
FATTORI DI QUALITÀ PER LA PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE	10
TEMPO DI RISPOSTA SCRITTA IN CASO DI RECLAMO	10
TEMPO DI RISPOSTA SCRITTA AI RICHIEDENTI IN CASO DI NON ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	10
VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DEL SERVIZIO DA PARTE DEI GENITORI	10
INFORMAZIONI	10

## **PARTE I: OBIETTIVI E PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

### **Che cos'è la Carta dei Servizi**

La Carta dei servizi è lo strumento con cui l'Amministrazione Comunale fornisce agli utenti tutte le informazioni relative ai servizi scolastici di pre-scuola e post-scuola presso le scuole dell'infanzia e primarie statali del Comune di Rho. Tale documento costituisce un requisito indispensabile nell'erogazione del servizio e si pone le seguenti finalità:

- fornire ai cittadini informazioni chiare;
- informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- verificare la soddisfazione dell'utenza.

### **Principi fondamentali**

I principi fondamentali su cui si basa la Carta dei servizi sono contenuti nella Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (*"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*), nel Decreto legislativo 286/1999 (*"Riordino e potenziamento dei meccanismi e sistemi di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche"*) e nel Decreto legislativo n. 150/2009

*("Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni")*.

I predetti principi fondamentali, che l'Amministrazione Comunale si impegna a rispettare sono:

**EGUAGLIANZA** - accessibilità garantita a tutti, senza distinzioni o discriminazioni;

**IMPARZIALITA'** - imparzialità e parità di trattamento nei riguardi dell'utente;

**CONTINUITA'** - erogazione regolare e continua del servizio nell'ambito del calendario di funzionamento dello stesso;

**DIRITTO DI SCELTA** - libera scelta tra le strutture che erogano il servizio sul territorio, compatibilmente con la disponibilità di posti nella struttura stessa;

**PARTECIPAZIONE** - diritto di accesso alle informazioni che riguardano

direttamente l'utente, nel pieno rispetto dei dati personali;

EFFICIENZA ED EFFICACIA del servizio erogato, in termini di costi, risorse, soddisfazione dei bisogni e qualità delle prestazioni erogate.

### **Validità**

la Carta dei servizi è valida dal momento della sua emanazione ed è uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e modificato, in funzione degli obiettivi dichiarati e raggiunti.

## **PARTE II: PRESENTAZIONE DEI SERVIZI DI PRE-SCUOLA E POST-SCUOLA**

### **Finalità**

I servizi di pre-scuola e post-scuola sono servizi a domanda individuale con funzione socio-educativa, finalizzati a supportare le famiglie impegnate in attività lavorativa nella custodia ed assistenza dei propri figli in orari extrascolastici, garantendo in tal modo la piena attuazione del diritto allo studio.

### **Oggetto**

I servizi di pre/post scuola, svolti da personale educativo qualificato, consistono nell'accoglienza, vigilanza ed assistenza agli alunni delle scuole dell'Infanzia e Primaria statale del territorio comunale, nelle fasce orarie precedenti e successive al normale orario scolastico e prevedono attività ludiche e ricreative.

### **Destinatari del servizio**

Destinatari dei servizi sono gli/le alunni/e frequentanti la scuola dell'infanzia o primaria statale di Rho. I servizi sono attivati nei plessi scolastici in cui almeno 10 famiglie ne facciano richiesta.

### **Periodo di funzionamento**

I servizi vengono effettuati dal lunedì al venerdì, per tutta la durata dell'anno scolastico ed osservano i seguenti orari:

SCUOLA DELL'INFANZIA:

- Pre-scuola dalle ore 7.15 alle ore 8.00;
- Post-scuola è erogato direttamente dalle singole scuole. Le dirigenze scolastiche forniscono direttamente le indicazioni necessarie

#### SCUOLA PRIMARIA:

- Pre-scuola: dalle ore 7.30 alle ore 8.30; da lunedì a venerdì, con entrata entro e non oltre le ore 8.10;
- Post-scuola: dalle ore 16.30 alle ore 17.30; da lunedì a venerdì, con uscita alle ore 17.00 ed alle ore 17.30. Non sono consentite uscite in orari diversi;

#### **Gestione dei servizi**

Il servizio di pre-scuola consiste nell'accoglienza, vigilanza e assistenza agli/alle alunni/e delle scuole dell'infanzia e primarie statali rhodensi nelle fasce orarie precedenti il normale orario scolastico.

Il servizio di post-scuola consiste nell'accoglienza, vigilanza e assistenza agli/alle alunni/e delle scuole primarie statali rhodensi nelle fasce orarie successive al normale orario scolastico.

La gestione dei servizi è affidata, tramite l'Azienda Consortile SerCop, a Cooperative che impiegano personale educativo qualificato.

Le attività sono organizzate a gruppi, di norma non superiori a 28 alunni/e. E' garantita la presenza di figure educative aggiuntive in caso di frequenza da parte di bambini/e e ragazzi/e disabili che richiedano assistenza.

#### **Accesso ed iscrizione ai servizi**

La domanda di iscrizione ai servizi di pre/post scuola deve essere presentata online da chi esercita la potestà genitoriale e/o un tutore con le modalità e nei tempi indicate nella nota informativa predisposta annualmente dal servizio comunale.

Le domande presentate oltre il termine stabilito sono accolte solo se l'organizzazione complessiva del servizio lo consente ed in caso di posti disponibili.

Le informazioni sul servizio:

- sono reperibili all'apposita pagina sul sito web del comune di Rho: [www.comune.rho.mi.it](http://www.comune.rho.mi.it);
- sono fornite telefonicamente dall'ufficio scuola: 02-93332.253, nei seguenti giorni e orari: da lunedì-mercoledì dalla ore 9.00 alle ore 11.00; martedì e giovedì dalle ore 14.30 alle ore 16.00.

Condizioni per accedere al servizio:

- Entrambi i genitori devono essere impegnati in attività lavorativa;
- Assenza di situazioni pregresse di morosità a carico del nucleo familiare relative ai seguenti servizi erogati dal Comune:
  - Asilo nido;
  - Refezione scolastica;
  - Pre/post scuola;
  - Centri estivi.

L'accettazione della domanda di iscrizione è subordinata all'accertamento dell'assenza di situazioni pregresse di morosità a carico del nucleo familiare, relative ai servizi sopra elencati. Deroghe a tale disposizione sono possibili solo a fronte:

- di un piano di rientro concordato con l'Ufficio Pubblica Istruzione ed il pagamento immediato di almeno il 40% dell'importo della morosità;
- oppure di una presa in carico da parte del nucleo familiare da parte dei servizi sociali comunali e la predisposizione di apposita relazione progettuale.

L'iscrizione può essere richiesta per un solo servizio o per entrambi i servizi (esclusivamente per i bambini frequentanti la scuola primaria).

L'accesso viene assicurato a tutti i/le bambini/e che hanno presentato la domanda di iscrizione, fino al raggiungimento della capienza massima prevista.

### **Tariffe**

Le famiglie dei/delle bambini/e frequentanti il pre-scuola e/o il post-scuola concorrono alla copertura delle spese per il funzionamento dei servizi con il pagamento di una tariffa definita dalla Giunta Comunale, con apposita deliberazione.

Per l'anno 2024-2025 il costo annuo di ogni servizio (pre o post scuola) è così distinto:

- Pre - scuola: € 220,00 per utenti residenti nel comune di Rho;
- Post - scuola: € 220,00 per utenti residenti nel comune di Rho;
- Pre - scuola: € 240,00 per utenti non residenti nel comune di Rho;
- Post - scuola: € 240,00 per utenti non residenti nel comune di Rho.

La quota di iscrizione consiste nel versamento del 50% della tariffa stabilita, così distinta:

- € 110,00 per ciascun servizio di pre e/o post scuola per i residenti nel Comune di Rho;
- € 120,00 per ciascun servizio di pre e/o post scuola per i non residenti nel Comune di Rho.

L'acconto dovrà essere versato entro la scadenza comunicata dall'ufficio Pubblica Istruzione. **La frequenza del servizio sarà subordinata all'avvenuto pagamento dell'acconto.**

La seconda rata dovrà essere versata entro il 28 febbraio dell'anno successivo.

La tariffa di frequenza non può essere rimborsata in alcun caso.

### **Pagamenti**

Il pagamento dei servizi dovrà essere effettuato entro le scadenze indicate, attraverso il sito [www.comune.rho.mi.it](http://www.comune.rho.mi.it), accedendo alla piattaforma Pago PA.

### **Rinuncia al servizio**

L'utente che, dopo l'iscrizione, intenda rinunciare al servizio, deve presentare formale rinuncia scritta con le seguenti modalità:

- consegnando la comunicazione allo Sportello al Cittadino - QUIC - Via De Amicis, 1;
- via mail al seguente indirizzo: [pubblica.istruzione@comune.rho.mi.it](mailto:pubblica.istruzione@comune.rho.mi.it);

La rinuncia ai servizi, in qualsiasi momento formulata, ai sensi dell'art. 11 c.5 del Regolamento, non comporterà in alcun caso la restituzione dell'acconto versato.

L'utente non sarà tenuto al pagamento del saldo se comunicherà, formalmente nelle modalità sopra descritte, la rinuncia al servizio entro il 31/01/2025.

### **Regole di comportamento**

I GENITORI (O ESERCENTI LA POTESTÀ GENITORIALE) SONO TENUTI A:

- accompagnare i loro figli in prossimità/all'interno dell'edificio scolastico ed affidarli personalmente agli educatori del pre scuola e sono tenuti ad andarli a prendere, rispettando rigorosamente gli orari di fine servizio. Gli alunni devono essere presi in consegna all'uscita dal post scuola dai

genitori o, qualora impossibilitati, da persona maggiorenne, con apposita delega scritta, firmata da entrambi i genitori e consegnata all'educatore;

- risarcire i danni arrecati dai propri figli a cose o a terzi;
- rispettare l'orario di uscita. In caso di reiterati ritardi nel ritiro del bambino da parte dei genitori e/o in presenza di comportamenti scorretti da parte dei bambini, tali da mettere in pericolo l'incolumità altrui o personale, il Comune, previa informazione ai Dirigenti scolastici di riferimento, applica i seguenti provvedimenti:
  - richiamo verbale;
  - avviso formale ai genitori;
  - sospensione dall'utilizzo del servizio per un determinato periodo, ovvero sospensione totale in caso di particolare gravità e di comportamenti scorretti reiterati.

GLI ALUNNI SONO TENUTI A:

- rispettare le regole impartite dall'educatore;
- avere un comportamento corretto ed educato nei confronti degli altri bambini e degli adulti.

## **PARTE III: IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'**

### **Gli standard**

La Carta dei servizi è un "patto" che indica le prestazioni garantite e gli standard di qualità. Il "patto" presuppone che tutti i soggetti coinvolti si attengano al rispetto delle regole per il buona andamento del servizio.

GLI EDUCATORI SONO TENUTI A:

- attuare un'azione educativa volta al rispetto ed alla comprensione di regole di comportamento;
- essere mediatori di eventuali conflitti;
- accogliere esclusivamente i bambini iscritti inseriti negli elenchi suddivisi per fascia oraria ed avvisare tempestivamente l'ufficio comunale qualora si presentassero alunni non inseriti negli elenchi;
- affidare, all'uscita dal post scuola, i bambini ai genitori a o persona da essi incaricata con apposita delega scritta;
- registrare le frequenze giornaliere;
- informare tempestivamente l'ufficio comunale di qualsiasi episodio "anomalo" accaduto durante il servizio di pre/post scuola, sia in relazione ai bambini, sia in relazione ai genitori;
- monitorare l'andamento del servizio ed elaborare relazioni periodiche in cui si evidenzino anche eventuali criticità emerse, da presentare all'ufficio pubblica istruzione, con cui si concorderanno le azioni di miglioramento;
- garantire la loro presenza ad incontri stabiliti dai Dirigenti scolastici o dal Comune con le famiglie ad inizio o durante l'anno scolastico;
- rispettare le disposizioni emanate dalle diverse scuole per l'eventuale somministrazione di farmaci.

### **Questionario di soddisfazione**

A tutte le famiglie dei/delle bambini/e frequentanti i servizi scolastici viene somministrato tramite la cooperativa/ditta incaricata della gestione e organizzazione, un questionario per misurare la soddisfazione dell'utenza rispetto all'utilizzo del servizio. Il questionario costituisce uno strumento per la verifica degli

standard qualitativi del servizio.

### **Reclami - suggerimenti - segnalazioni**

Qualsiasi reclamo, suggerimento o segnalazione deve essere fatto con le seguenti modalità:

- utilizzando l'apposita procedura informatizzata "Segnalazioni Comuni-Chiamo" disponibile sul sito del Comune di Rho: [www.comune.rho.mi.it](http://www.comune.rho.mi.it) ;
- tramite lo Sportello al Cittadino - QUIC - Via De Amicis, 1;
- via mail al seguente indirizzo: [pubblica.istruzione@comune.rho.mi.it](mailto:pubblica.istruzione@comune.rho.mi.it);

### **Standard di qualità o Aspetti rilevanti di standard di qualità del servizio**

#### **Fattori di qualità per la professionalità del personale**

Garantito il rapporto numerico di n. 1 educatore ogni n. 28 alunni e il rapporto educatore- alunno con disabilità

Tenuta giornaliera dei registri presenza

#### **Tempo di risposta scritta in caso di reclamo**

L'amministrazione si impegna a rispondere per iscritto ai reclami ricevuti in forma scritta entro 30 giorni

I reclami anonimi non verranno presi in considerazione

#### **Tempo di risposta scritta ai richiedenti in caso di non attivazione del servizio**

Ai genitori viene inviata una mail entro 30 giorni dalla chiusura delle iscrizioni

#### **Valutazione della qualità percepita del servizio da parte dei genitori**

Questionario sul grado di soddisfazione dell'utenza: giudizi complessivi buono e ottimo uguale o superiore all'80%

#### **Informazioni**

L'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune di Rho è a disposizione per informazioni o chiarimenti ai seguenti recapiti:

- telefono: 02/93332-253 , sede Corso Europa 291 - 20017 Rho MI
- e-mail: [pubblica.istruzione@comune.rho.mi.it](mailto:pubblica.istruzione@comune.rho.mi.it)
- Responsabile del servizio: Dott.ssa Emanuela Antonazzo;



- Dirigente Responsabile dell'Area: Dott. Francesco Reina.