

***CARTA DEI SERVIZI***

***SERVIZI SCOLASTICI DI***

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

***Anni Scolastici***

***2022/2023e 2023/2024***

<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	8
<b>PARTE III: IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ</b>	<b>9</b>
GLI STANDARD	9
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE	10
RECLAMI – SUGGERIMENTI - SEGNALAZIONI	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 on-line 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.

Per l'anno scolastico 2023/2024 la scadenza è prevista per il 28 luglio 2023.

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 annualmente dall'Amministrazione comunale tramite brochure informativa, consegnata alle famiglie in sede di iscrizione alla scuola, nei mesi di aprile-maggio, e comunque prima della fine dell'anno scolastico

precedente;

- 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;
  - 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 ad ogni turno 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 annualmente dalla Giunta Comunale, con apposita deliberazione che, in assenza di disposizioni diverse, viene aggiornata annualmente in modo automatico con provvedimento del Dirigente d'Area in base

alla variazione percentuale dell'indice nazionale dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati (ISTAT), registrato al mese di febbraio di ciascun anno.

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 prima di procedere all'iscrizione on line e la ricevuta dell'avvenuto pagamento dovrà essere caricata nell'apposita sezione in formato pdf, jpg.

**La mancanza ovvero la mancata allegazione della ricevuta di pagamento implica la non accettazione della domanda.**

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

In caso di rinuncia, l'utente non è tenuto al pagamento solo nel caso in cui non abbia mai usufruito del servizio nel corso dell'anno scolastico.

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 - Accedi al portale dei pagamenti - Pre Post-scuola.

### **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.

### **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.

Ad inizio anno scolastico vengono consegnati specifici vademecum per educatori, genitori ed alunni.

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.

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

E' garantito il rapporto numerico di n. 1 educatore ogni 28 alunni ed eventuale rapporto educatore alunno con disabilità;

### **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.

### **Fattori di qualità**

I giudizi espressi vengono elaborati al fine di verificare il grado di soddisfazione degli utenti ed individuare eventuali iniziative per rispondere meglio alle esigenze degli stessi.

### **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);

### **Fattori di qualità**

Il Comune di Rho si impegna a monitorare la qualità dei servizi erogati attraverso la valutazione dei reclami e a rispondere per iscritto entro 30 giorni dal ricevimento

I reclami anonimi non sono 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

### **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 Monica Celestina Vavassori;
- Dirigente Responsabile dell'Area: Dott. Francesco Reina.