



COMUNE DI PIANEZZA
CITTA' METROPOLITANA DI TORINO

CARTA DEI SERVIZI
“PRE E POST SCUOLA”



La Carta dei Servizi è stata approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. 287 del 25 NOV. 2015

INDICE

• PRESENTAZIONE	pag.	1
• PARTE I – PRINCIPI GENERALI		
1. COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI	pag.	2
2. PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI	pag.	2
3. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI	pag.	3
• PARTE II - INFORMAZIONI SPECIFICHE SUL SERVIZIO		
4. FINALITA'	pag.	3
5. OGGETTO	pag.	3
6. DESTINATARI	pag.	4
7. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	pag.	4
8. PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA	pag.	5
9. ACCESSO AL SERVIZIO	pag.	5
10. TARIFFE DEL SERVIZIO	pag.	6
11. RINUNCIA AL SERVIZIO	pag.	9
12. SISTEMA DI PAGAMENTO	pag.	9
13. ORARI DI ACCESSO AL PUBBLICO	pag.	10
14. UBICAZIONE E RECAPITI	pag.	10
15. PERSONALE COMPLESSIVAMENTE OPERANTE	pag.	11
16. COSA FARE PER.....	pag.	12
• PARTE III – TUTELA DELL'UTENTE		
17. STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI	pag.	13





PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi è uno strumento 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.

In questo documento, quindi, oltre a preziose indicazioni sul funzionamento del servizio di pre e post scuola che permetterà agli utenti di orientarsi, sono indicati gli strumenti di partecipazione che possono servire a migliorare il servizio e gli impegni che questo Comune assume nei confronti dei propri cittadini.

Questi principi diventano fondamentali ed imprescindibili quando i destinatari dei servizi sono i bambini, verso i quali abbiamo doveri e responsabilità nel loro percorso di crescita.

Nello specifico questa Carta ci introduce alla conoscenza di un servizio scolastico integrativo, il pre-post scuola, indispensabile per molte famiglie ed importante per agevolare e garantire il diritto e l'obbligo all'istruzione.

L'Amministrazione Comunale ritiene importante continuare a investire in questo servizio che oltre ad essere di aiuto per le famiglie è un'ulteriore occasione di formazione e crescita per i bambini.

Vi lasciamo alla lettura della Carta, augurandovi un sereno anno scolastico e chiedendovi la collaborazione per migliorare giorno dopo giorno i servizi che sono per tutti noi un Bene Comune.

*L'Assessore alle Politiche Educative
Arch. Enzo ROMEO*

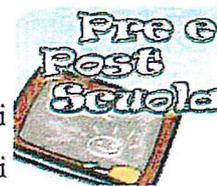
*Il Sindaco
Dott. Antonio CASTELLO*



PARTE I: PRINCIPI GENERALI

1. COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un impegno che il Comune di Pianezza assume nei confronti della cittadinanza dichiarando quali sono le caratteristiche essenziali del servizio, le modalità di accesso, e con quali standard di qualità si impegna a fornirlo.



La Carta dei Servizi è uno strumento di supporto per la realizzazione della "Politica della qualità" del Comune che definisce le regole che disciplinano il rapporto tra il comune e la cittadinanza permettendogli di controllare e di misurare la qualità del servizio, secondo il principio del miglioramento continuo.

La Carta dei Servizi si ispira alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, al D. Lgs. 286/1999 ed al D. Lgs. 198/2009.

2. PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI

Con la redazione della Carta, sulla base del Regolamento adottato dal Consiglio Comunale, il Settore Servizi alla Persona definisce standard di qualità del servizio scolastico integrativo di pre-post scuola e si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

- **Uguaglianza e imparzialità**

Il pre-post scuola è fornito secondo imparzialità ed equità, sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di razza, genere, orientamento sessuale, religione, nazionalità, lingua, opinioni politiche, condizione sociale e grado di istruzione.

- **Continuità**

Il pre-post scuola è erogato tenendo conto del calendario scolastico.

Il servizio non viene garantito nei giorni di entrata posticipata o di uscita anticipata, per motivi dipendenti dall'organizzazione scolastica (es. assemblee e scioperi) e nei giorni di interruzione delle lezioni. Eventuali cambiamenti o interruzioni programmate verranno comunicati preventivamente, in modo da limitare il disagio agli utenti, per quanto possibile.



- **Partecipazione e trasparenza**

Il Settore Servizi alla Persona promuove la partecipazione della cittadinanza al fine del miglioramento del pre-post scuola, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, osservazioni, reclami e attivando verifiche del grado di soddisfazione della cittadinanza. La Carta dei Servizi permette di verificare il rispetto degli standard e degli impegni assunti.

- **Efficacia ed efficienza**

Compatibilmente con le risorse disponibili, il Settore Servizi alla Persona si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficienza e dell'efficacia del pre-post scuola, ricercando soluzioni organizzative e procedurali, nell'ottica della semplificazione e dell'innovazione.

3. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

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: INFORMAZIONI SPECIFICHE SUL SERVIZIO

4. FINALITA'

Il servizio integrativo scolastico di pre-post 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.

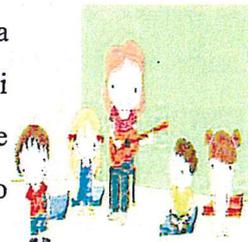
5. OGGETTO

Il servizio di pre-post scuola viene affidato tramite gara d'appalto a soggetti esterni ed è svolto da personale qualificato; esso consiste nell'accoglienza, vigilanza ed assistenza agli alunni delle scuole dell'infanzia e primarie statali del territorio comunale, nelle fasce orarie precedenti e successive al normale orario scolastico e prevede attività ludiche e ricreative.



6. DESTINATARI

Il pre-post scuola viene istituito, di norma, presso le scuole statali dell'infanzia O. Rapelli e Madre Teresa di Calcutta e presso le scuole primarie A. Manzoni e N. Costa. Il servizio è rivolto prioritariamente alle famiglie che, per esigenze di lavoro, hanno necessità di anticipare e/o posticipare, rispetto all'orario scolastico la permanenza a scuola dei propri figli.



7. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Il pre-post scuola è previsto, in linea di massima, nelle seguenti fasce orarie, definite annualmente in relazione all'orario di ogni singola scuola:

PRE SCUOLA

Scuola dell'infanzia Madre Teresa di Calcutta: h. 07,30 – 08,15

Scuola dell'infanzia Rapelli: h. 07,30 – 08,00

Scuole primarie A. Manzoni e N. Costa: h. 07,30 – 08,30

POST SCUOLA

Scuola dell'infanzia Madre Teresa di Calcutta: h. 16,15 – 18,00

Scuola dell'infanzia Rapelli: h. 16,00 – 18,00

Scuole primarie A. Manzoni e N. Costa: h. 16,30 – 18,00

Le sezioni di pre-post scuola sono costituite da un numero massimo di 30 bambini, mentre il numero minimo viene valutato di anno in anno dalla Giunta comunale, in rapporto alle domande pervenute, al costo del servizio ed alle disponibilità finanziarie di bilancio. Alla Giunta Comunale compete anche il compito di fissare il numero minimo di utenti al di sotto del quale potrà essere valutata l'opportunità di non avviare il servizio.

Il servizio viene svolto all'interno dei plessi scolastici, nei locali individuati dal Comune in collaborazione con il Dirigente Scolastico, in relazione al numero dei bambini accolti e alle caratteristiche dei locali.



8. PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

Il genitore, o chi esercita la potestà genitoriale, per usufruire del servizio, deve presentare domanda presso l'Ufficio Protocollo dell'Ente utilizzando l'apposito *Modulo di iscrizione ai servizi scolastici*, predisposto dall'Ufficio Servizi Educativi, scaricabile dal sito del Comune di Pianezza www.comune.pianezza.to.it seguendo il percorso Eventi della vita – Servizi ai cittadini – Studiare – Servizi Scolastici, entro il termine previsto dal suddetto modulo e dall'apposito avviso che verrà distribuito in tutte le scuole orientativamente entro la fine del mese di Marzo.



Il *Modulo di iscrizione ai servizi scolastici*, che sarà comunque reperibile per chi lo desiderasse presso l'U.R.P. del Comune, è stato impostato, sulla base della legge sulla semplificazione amministrativa, per essere utilizzato come certificazione ai sensi dell'art. 38 del DPR 445/2000. E' necessario, quindi, che venga firmato dal genitore capofamiglia e che venga sottoscritto in presenza del dipendente dell'Ente addetto, ovvero sottoscritto ed inviato unitamente a copia fotostatica non autenticata del documento di identità del sottoscrittore.

9. ACCESSO AL SERVIZIO

Dall'anno scolastico 2016/2017, l'accesso al servizio avverrà sulla base dei seguenti criteri di priorità:

1. famiglie residenti con 2 genitori che lavorano;
2. famiglie residenti con 1 genitore che lavora;
3. famiglie residenti con nessun genitore che lavora;
4. famiglie non residenti con 2 genitori che lavorano;
5. famiglie non residenti con 1 genitore che lavora.

In applicazione dei criteri di priorità sopra delineati, viene redatta apposita graduatoria nel rispetto dell'ordine di arrivo delle istanze pervenute entro la scadenza indicata nel *Modulo di iscrizione ai servizi scolastici*, accogliendo un numero di bambini sulla base delle sezioni stabilite annualmente dalla Giunta Comunale.



Per le istanze presentate dopo il termine di scadenza viene redatta successiva e separata graduatoria, in caso di posti disponibili, sempre nel rispetto dell'ordine di arrivo e dei criteri di priorità succitati.

Nel corso dell'anno scolastico è possibile presentare domanda di accesso ai servizi integrativi scolastici, che potrà essere accolta solo in presenza di posti disponibili.

L'accoglimento ai servizi di pre-post scuola viene comunicato tramite lettera.

10. TARIFFE DEL SERVIZIO



Le famiglie partecipano al costo del servizio di pre-post scuola attraverso una tariffa mensile.

Le tariffe vengono stabilite tramite atto deliberativo della Giunta Comunale e possono essere aggiornate annualmente sulla base degli indici ISTAT tramite determinazione del Responsabile del Settore competente.

Oltre alla tariffa piena ed a quella per i non residenti, è prevista, per i residenti in possesso dei "Requisiti di accesso alle agevolazioni economiche", l'applicazione di tariffe ridotte, su richiesta degli interessati attraverso la presentazione presso l'Ufficio Protocollo dell'Ente del "Modulo di richiesta riduzione tariffaria", come da Regolamento Comunale per l'applicazione dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE).

Il modulo è scaricabile dal sito del Comune di Pianezza www.comune.pianezza.to.it seguendo il percorso Eventi della vita – Servizi ai cittadini – Studiare – Servizi Scolastici; sarà comunque reperibile, per chi lo desiderasse, presso l'U.R.P. del Comune.

La suddetta richiesta, redatta ai sensi dell'art. 38 del D.P.R. 445 del 28/12/2000, dovrà essere



sottoscritta dal genitore capofamiglia in presenza del dipendente dell'Ente addetto, ovvero sottoscritta ed inviata unitamente a copia fotostatica non autenticata del documento di identità del sottoscrittore.

Le tariffe attualmente in vigore sono:

PRE SCUOLA RESIDENTI

FASCE ISEE		TARIFFA MENSILE	TARIFFA MENSILE APPARTENENTI A STESSO NUCLEO FAMILIARE
da € 0	a € 5.000,00	€ 10,37	€ 8,30
da € 5.000,01	a € 11.000,00	€ 11,41	€ 9,13
da € 11.000,01	a € 17.000,00	€ 13,49	€ 10,79
da € 17.000,01	a € 23.000,00	€ 15,55	€ 12,45
da € 23.000,01	a € 29.000,00	€ 17,63	€ 14,10
Oltre € 29.000,00	(tariffa piena)	€ 18,67	€ 14,94

PRE SCUOLA NON RESIDENTI

Tariffa unica	€ 19,71	€ 19,71
----------------------	----------------	----------------

POST SCUOLA RESIDENTI

FASCE ISEE		TARIFFA MENSILE	TARIFFA MENSILE APPARTENENTI A STESSO NUCLEO FAMILIARE
da € 0	a € 5.000,00	€ 20,75	€ 16,59
da € 5.000,01	a € 11.000,00	€ 22,82	€ 18,26
da € 11.000,01	a € 17.000,00	€ 26,96	€ 21,57
da € 17.000,01	a € 23.000,00	€ 31,12	€ 24,90
da € 23.000,01	a € 29.000,00	€ 35,27	€ 28,21
Oltre € 29.000,00	(tariffa piena)	€ 37,34	€ 29,88

POST SCUOLA NON RESIDENTI

Tariffa unica	€ 39,41	€ 39,41
----------------------	----------------	----------------



PRE E POST SCUOLA RESIDENTI

FASCE ISEE		TARIFFA MENSILE	TARIFFA MENSILE APPARTENENTI A STESSO NUCLEO FAMILIARE
da € 0	a € 5.000,00	€ 31,12	€ 24,89
da € 5.000,01	a € 11.000,00	€ 34,23	€ 27,39
da € 11.000,01	a € 17.000,00	€ 40,45	€ 32,36
da € 17.000,01	a € 23.000,00	€ 46,67	€ 37,35
da € 23.000,01	a € 29.000,00	€ 52,90	€ 42,31
Oltre € 29.000,00	(tariffa piena)	€ 56,01	€ 44,82

PRE E POST SCUOLA NON RESIDENTI

Tariffa unica	€ 59,12	€ 59,12
----------------------	----------------	----------------

Sono previste agevolazioni tariffarie per famiglie con un solo genitore e con mono reddito.

Gli utenti non in regola con il pagamento della tariffa relativa all'anno scolastico precedente vengono ammessi al servizio solo ad avvenuta regolarizzazione della posizione debitoria.

Come da deliberazione di Consiglio Comunale n. 12 del 27/02/2007 e s.m.i., l'esenzione totale dal pagamento delle tariffe per i servizi scolastici, per le famiglie residenti prive di reddito o in gravi difficoltà economiche, viene concessa su specifica e motivata segnalazione scritta del Consorzio di Servizi Socio Assistenziali, ovvero dalla Giunta Comunale, con proprio atto deliberativo, su richiesta degli interessati, in cui dovrà essere dettagliata la situazione familiare e le difficoltà economiche esistenti, corredata da una relazione rilasciata dai Servizi Sociali.

Ai sensi dell'art. 38 del D.P.R. 445 del 28/12/2000, il **Modulo di richiesta esenzione** dovrà essere sottoscritto dal genitore capofamiglia in presenza del dipendente dell'Ente addetto, ovvero sottoscritto ed inviato unitamente a copia fotostatica non autenticata del documento di identità del sottoscrittore.

Il suddetto modulo è scaricabile dal sito www.comune.pianezza.to.it seguendo il percorso Eventi della vita – Servizi ai cittadini – Studiare – Servizi Scolastici; sarà comunque reperibile, per chi lo desiderasse, presso l'U.R.P. del Comune.

Comune di Pianezza

Carta dei Servizi Pre- Post Scuola



11. RINUNCIA AL SERVIZIO

Le famiglie accolte al servizio di pre-post scuola dovranno garantire la frequenza dei propri figli ai servizi richiesti e pagare la tariffa fissata dall'Amministrazione Comunale per tutto l'anno scolastico, anche nel caso in cui non intendano più avvalersi del servizio, a meno che non subentrino altri alunni in lista di attesa. In tal caso, occorrerà presentare all'Ufficio Protocollo del Comune il **Modulo di rinuncia ai servizi scolastici** debitamente compilato, scaricabile dal sito www.comune.pianezza.to.it seguendo il percorso Eventi della vita – Servizi ai cittadini – Studiare – Servizi Scolastici; sarà comunque reperibile, per chi lo desiderasse, presso l'U.R.P. del Comune. Ai sensi dell'art. 38 del D.P.R. 445 del 28/12/2000, la dichiarazione dovrà essere sottoscritta dal genitore capofamiglia in presenza del dipendente dell'Ente addetto, ovvero sottoscritta ed inviata unitamente a copia fotostatica non autenticata del documento di identità del sottoscrittore.

12. SISTEMA DI PAGAMENTO

Con il progetto di Informatizzazione dei Servizi Scolastici il servizio di pre-post scuola, insieme ai servizi di refezione e trasporto, viene gestito attraverso un software che permette il collegamento ad un sito di interfaccia Web. Tale sistema ha l'obiettivo di velocizzare, semplificare e garantire tutte quelle operazioni relative al pagamento anticipato dei servizi scolastici da parte delle famiglie, al controllo dei servizi imputati e alla visualizzazione di ogni singola situazione contabile da parte degli uffici comunali e delle famiglie iscritte ai servizi, a cui vengono attribuite delle credenziali di accesso al sistema.



Il pagamento dei servizi scolastici è previsto venga effettuato:

- ▲ **tramite bancomat** presso le cartolerie del territorio aderenti al progetto di Informatizzazione dei Servizi Scolastici ovvero presso l'U.R.P. del Comune;
- ▲ **in contanti** presso la Tesoreria Comunale – Banca Unicredit di Pianezza; in tal caso occorrerà presentarsi con la ricevuta rilasciata dalla Banca presso una delle cartolerie

Comune di Pianezza

Carta dei Servizi Pre-Post Scuola



convenzionate ovvero presso l'U.R.P. del Comune per il caricamento dei servizi pagati.

Qualunque sia la modalità di pagamento scelta, ciascun alunno potrà usufruire del servizio fino ad esaurimento del credito disponibile. Nel caso in cui il sistema evidenzi che il credito sia in corso di imminente esaurimento, verrà inviato automaticamente un SMS di avviso sul cellulare indicato nel **Modulo di iscrizione ai servizi scolastici**, affinché i genitori possano provvedere ad effettuare la ricarica con le modalità di pagamento descritte.

Qualora il genitore non provveda alla regolarizzazione, il Comune invierà una lettera di sollecito; in caso di accertate situazioni di disagio socio economico, potrà essere concesso un piano concordato di rientro a copertura della morosità.

13. ORARI DI ACCESSO AL PUBBLICO

L'ufficio Servizi Educativi è aperto al pubblico con i seguenti orari:

Lunedì: dalle h. 8,00 alle h. 12,30

Mercoledì: dalle h. 8,30 alle h. 12,30 – dalle h. 16,00 alle h. 17,00

Giovedì: dalle h. 8,30 alle h. 12,30 – dalle h. 14,00 alle h. 17,00

Venerdì: dalle h. 8,30 alle h. 12,30

14. UBICAZIONE E RECAPITI

Ufficio Servizi Educativi, Piazza Leumann n. 1, palazzina

B - I° piano

Telefono 011/9670.213/216/218 Fax 011/9670232

e-mail: scuola@comune.pianezza.to.it



Comune di Pianezza

Carta dei Servizi Pre-Post Scuola



15. Personale complessivamente operante nel servizio

L'ufficio Servizi Educativi fa parte del Settore Servizi alla Persona dell'Ente ed è così composto:

Responsabile Ufficio Servizi Educativi:

- Signora Maddalena Piccoli - tel. 011/9670213

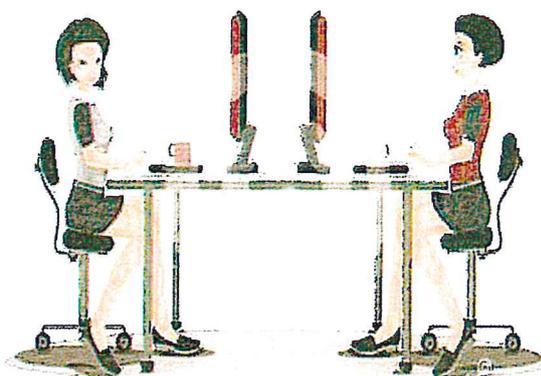
e-mail piccoli@comune.pianezza.to.it

Personale Amministrativo assegnato all'Ufficio Servizi Educativi:

- Signora Renza Giacone - tel. 011/9670216

- Signora Laura Fazzi tel. - 011/9670218

e-mail scuola@comune.pianezza.to.it



Comune di Pianezza

Carta dei Servizi Pre-Post Scuola



16. COSA FARE PER.....

In questa sezione si propongono le domande più frequenti poste all'Ufficio Servizi Educativi.

Domande	Risposte
Devo iscrivere mio/a figlio/a ogni anno ?	Si, la richiesta di iscrizione è effettuata compilando l'apposito Modulo di iscrizione ai servizi scolastici che deve essere presentato con modalità e tempistiche stabilite annualmente e rese note alle famiglie.
Dove trovo il modulo di iscrizione?	Il modulo di iscrizione, insieme alla relativa informativa, è reperibile sul sito web del Comune www.comune.pianezza.to.it seguendo il percorso Eventi della vita – Servizi ai cittadini – Studiare – Servizi Scolastici e presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Ente.
Dove devo consegnare il modulo di iscrizione?	Il modulo di iscrizione deve essere consegnato presso l'Ufficio Protocollo del Comune negli orari di apertura al pubblico.
E' possibile cancellare l'iscrizione annuale al servizio?	No, sarà possibile solo in presenza di una lista di attesa. In tal caso sarà necessario compilare il relativo Modulo di rinuncia ai servizi scolastici reperibile sul sito web del Comune www.comune.pianezza.to.it seguendo il percorso Eventi della vita – Servizi ai cittadini – Studiare – Servizi Scolastici e presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Ente.
E' possibile richiedere la riduzione tariffaria?	Si, i residenti in possesso dei requisiti di accesso alle agevolazioni economiche possono richiedere l'applicazione di tariffe ridotte attraverso la presentazione all'Ufficio Protocollo del Comune del Modulo di richiesta di riduzione tariffaria , reperibile sul sito web del Comune www.comune.pianezza.to.it seguendo il percorso Eventi della vita – Servizi ai cittadini – Studiare – Servizi Scolastici e presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Ente.



17. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali

a) Semplificazione delle procedure

Per semplificare le procedure l'ufficio Servizi Educativi ogni anno esamina i procedimenti d'interesse del servizio con l'obiettivo di verificarne:

- l'efficienza e l'efficacia e il grado di soddisfacimento delle esigenze degli utenti;
- lo stato attuale e i tempi di lavoro di ciascun procedimento;
- l'eventuale miglioramento del procedimento ottenuto a seguito della semplificazione e/o eliminazione di attività e di documenti privi di valore aggiunto;
- l'eventuale revisione della modulistica di supporto agli utenti in un'ottica di semplificazione, chiarificazione e standardizzazione.



b) Informazioni ed ascolto degli utenti

L'ascolto dei cittadini utenti del servizio di pre-post scuola è un impegno di prioritaria importanza. L'ufficio Servizi Educativi adotta gli strumenti utili ad assicurare una completa informazione sulle modalità di svolgimento del servizio.

In particolare:

- 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 casi in cui è possibile presentare rinuncia al servizio;
- predispone e aggiorna la modulistica ed i canali d'informazione che consentano ai destinatari di individuare velocemente e con chiarezza i dati necessari alla fruizione del servizio;
- fornisce a tutti gli utenti informazioni sulla presente Carta che viene pubblicata sul sito istituzionale alla voce "Amministrazione Trasparente";
- fornisce informazioni agli utenti sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza, sullo stato di attuazione di eventuali richieste e sull'erogazione del servizio, comunicando agli interessati:
 - a) il nominativo del responsabile del procedimento e/o del personale che fornisce al servizio il supporto amministrativo;
 - b) la ragione sociale ed i riferimenti telefonici e di indirizzo delle Ditte che erogano il servizio ed il nominativo del/i responsabile/i delle stesse;
 - c) i termini, i criteri e le modalità previsti per l'iscrizione, la variazione ed il pagamento del servizio;
 - d) le eventuali interruzioni dell'erogazione del servizio.



c) Rapporti con gli utenti

Il personale dell'Ufficio Servizi Educativi si impegna ad attivare tutte le azioni necessarie con le

Ditte affidatarie del servizio, affinché i rapporti degli addetti con gli utenti siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, l'ufficio Servizi Educativi utilizza lo strumento costituito dal sistema reclami/segnalazioni.

Il reclamo ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con gli impegni assunti per l'erogazione del servizio.

La segnalazione è invece la modalità con la quale gli utenti possono far presente al Comune un bisogno, una circostanza, un elemento d'interesse utile a migliorare il servizio quale esso è, ed anche per evidenziarne l'eccellenza, qualora esso risponda pienamente ai propri bisogni.

Ogni cittadino interessato può presentare, al Responsabile dell'Ufficio Servizi Educativi o all'URP, reclami/segnalazioni relativi al servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta. Il reclamo/segnalazione dovrà essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica).

La risposta all'utente sarà data nella modalità da lui stesso prescelta all'atto della proposizione del reclamo/segnalazione, con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione.

L'insieme dei reclami/segnalazioni vengono valutati al fine della predisposizione delle azioni di miglioramento.