



# **COMUNE DI RAVENNA**

**Area Istruzione e Infanzia**

**Servizio Diritto allo Studio**

## **CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI INTEGRATIVI SERVIZIO PRE-POST SCUOLA**



La Carta dei Servizi è stata approvata con Provvedimento Dirigenziale LL7/1 del 09/01/2015 P.G. n. 2391/2015

## PRESENTAZIONE

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

*Viviamo anni particolarmente difficili, soprattutto nel rapporto tra cittadinanza e amministrazione pubblica, nei quali il valore della relazione tra persone è messo in discussione e sfibrato dalle continue sfide che la crisi ci presenta ed è ormai tendenza comune affrontare questo presente scoraggiati e soli.*

*Per ricostruire il senso di comunità e rinnovare la fiducia nelle Istituzioni è importante riscrivere e condividere patti di cittadinanza e rinnovare gli impegni tra chi amministra il bene comune e chi, i cittadini, delega qualcuno per farlo.*

*In questo documento quindi, 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 erogiamo 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.*

*Nello specifico questa Carta ci introduce un servizio scolastico integrativo, il pre-post scuola che le famiglie del nostro territorio hanno imparato ad apprezzare e che i numeri di frequenza ci segnalano come indispensabile per migliaia di famiglie.*

*Sino all'anno scolastico 2014/2015 questo servizio era previsto solo per le scuole primarie, dal prossimo anno scolastico il Comune di Ravenna ha introdotto una novità importante che agevolerà ancora di più la conciliazione tra vita e lavoro di molte famiglie ravennati: il post scuola per le scuole dell'infanzia comunali e statali.*

*Questo è stato possibile ascoltando le esigenze, in continuo mutamento, che hanno le famiglie in questa contemporaneità e programmando le risorse necessarie per rispondere positivamente.*

*Vi lascio 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.*

Assessore all'Infanzia e Istruzione  
Ouidad Bakkali

## Sommario

- **PARTE PRIMA**  
OBIETTIVI E PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI pag. 4
  
- **PARTE SECONDA**  
PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO pag. 5
  
- **PARTE TERZA**  
STANDARD DI QUALITA' E IMPEGNI pag. 11

## **PARTE PRIMA: OBIETTIVI E PRINCIPI DELLA CARTA**

### **❖ COS'È LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è un impegno che il Comune di Ravenna 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 27/1/1994, al D.Lgs. 286/1999 ed al D.Lgs. 150/2009.

### **❖ PERCHÈ LA CARTA DEI SERVIZI**

Il Servizio Diritto allo Studio, con la redazione della Carta, sulla base del Regolamento adottato dal Consiglio Comunale, 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. Il Servizio Diritto allo Studio si impegna a comunicare preventivamente eventuali cambiamenti o interruzioni programmate, in modo da limitare il disagio agli utenti, per quanto possibile.

#### **Partecipazione e trasparenza**

Il Servizio Diritto allo Studio 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 Servizio Diritto allo Studio 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.

### **❖ VALIDITÀ 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 SECONDA: PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO**

### **FINALITÀ**

Il servizio scolastico integrativo 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.

### **OGGETTO**

Il pre-post 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 e successive al normale orario scolastico e prevede attività ludiche e ricreative.

### **DESTINATARI**

Il pre-post scuola 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.

### **ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

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

- turno A - pre scuola dalle 7,30 fino all'inizio delle attività didattiche
- turno B - post scuola orario del pranzo: un'ora e trenta minuti, dalla fine delle attività didattiche mattutine. Questo servizio comporta anche l'accompagnamento dei bambini in mensa. In presenza di un solo educatore i bambini che non usufruiscono del pasto attendono i genitori all'interno dei locali della mensa. Nel turno B è previsto il prolungamento orario fino ad un massimo di mezz'ora su richiesta di almeno 10 iscritti.
- turno C - post scuola pomeridiano: un'ora e trenta minuti dalla fine delle attività didattiche.

Il servizio, per ognuna delle fasce orarie di pre-post scuola, viene attivato di norma:

- dal lunedì al venerdì, in presenza di almeno 10 richieste
- il sabato, a fronte di almeno 5 alunni frequentanti.

Il rapporto educatore bambini è di 1/25 frequentanti.

Il servizio viene svolto all'interno dei locali scolastici. I Dirigenti scolastici, su richiesta del Comune, individuano i locali idonei allo scopo, in relazione al numero dei bambini accolti e alle caratteristiche dei locali.

### **PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA**

Il genitore, o chi esercita la potestà genitoriale, per usufruire del servizio a partire dall'iscrizione all'anno scolastico 2015/2016, deve presentare domanda esclusivamente on line accedendo al sito [www.istruzioneinfanzia.ra.it](http://www.istruzioneinfanzia.ra.it) - "iscrizioni on line", entro il termine previsto dall'apposito avviso per l'iscrizione ai servizi scolastici integrativi, emesso annualmente dal Comune, solitamente a gennaio.

I genitori in caso di necessità possono avvalersi di un supporto per la compilazione on line della domanda presso i seguenti punti di assistenza:

- lo Sportello Unico Polifunzionale di Via Berlinguer n. 68 aperto al pubblico dal lunedì al sabato dalle ore 8,30 alle ore 12,30 ed il martedì e giovedì dalle ore 14,30 alle ore 16,30;
- gli sportelli presso gli uffici Decentrati del forese aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 13,00 e sabato dalle ore 8,30 alle ore 12,30 siti in Via Rivaletto n. 25 S.Alberto, Piazza della Repubblica n. 10 Mezzano, Piazza 22 Giugno n. 6 Piangipane, Via S.Babini n. 184 Roncalceci, Via Pistocchi n. 41/A S.P. in Vincoli, Via Vittorio Veneto n. 21 Castiglione, Piazzale Marinai d'Italia n. 14 Marina di Ravenna;
- la Casa delle Culture (solo per la cittadinanza straniera) Piazza Medaglie d'Oro n. 4 – Ravenna aperta al pubblico il martedì ed il giovedì dalle ore 12,30 alle ore 16,30.

Le domande presentate oltre il termine stabilito nell'avviso sono accolte solo se l'organizzazione complessiva del servizio lo consente.

Al termine dell'invio della domanda on line, viene confermata l'avvenuta ricezione.

L'accoglimento della domanda è subordinato alla verifica del rispetto di tutti i criteri previsti dal vigente Regolamento del Servizio di pre-post scuola, approvato dal Consiglio Comunale e reperibile presso il sito del Comune.

Prima dell'inizio dell'anno scolastico, entro il mese di agosto, viene comunicato alle famiglie, all'indirizzo di posta elettronica se dichiarato, ed in mancanza tramite posta ordinaria, l'eventuale non accoglimento della domanda di iscrizione e la relativa motivazione.

L'iscrizione vale per tutto il ciclo scolastico, salvo rinuncia scritta da presentare entro il termine perentorio del 31 luglio di ogni anno per garantire l'organizzazione del servizio.

## TARIFFE DEL SERVIZIO

Il Comune per l'a.s. 2013/14 ha speso per il servizio pre-post scuola € 416.172,00.

La famiglia partecipa al costo del servizio attraverso una tariffa annuale, per ciascun turno, modulata in relazione all'ISEE secondo la seguente tabella:

FASCE ISEE	TARIFFA ANNUALE a.s. 2014/2015
Da 0 a 3.000,00	esonero
da 3.000,01 a 6.000,00	81,83
da 6.000,01 a 12.500,00	109,11
da 12.500,01 a 21.000,00	152,76
da 21.000,01 a 26.000,00	196,40
da 26.000,01 a 35.000,00	240,05
da 35.000,01 e per chi non presenta ISEE	283,70

Per chi si iscrive a partire dal 1° febbraio, le tariffe sono dimezzate.

Le tariffe vengono aggiornate ogni anno scolastico, secondo gli indici ISTAT per le famiglie di operai - impiegati (aggiornamento calcolato sulla base delle variazioni percentuali medie nei dodici mesi precedenti, prendendo come riferimento il mese di giugno).

La tariffa ha carattere forfetario e non è pertanto rimborsabile, né in caso di mancato utilizzo del servizio, né in caso di applicazione di sanzioni che comportino la sospensione dal servizio stesso, né in caso di modifiche e/o sospensioni temporanee in relazione ad eventi imprevisti ed urgenti (es. calamità naturali, scioperi, ecc...).

**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.**

Il prolungamento orario fino ad un massimo di mezz'ora nel turno B (fascia oraria del pranzo) su richiesta di almeno 10 iscritti, comporta il pagamento di una maggiorazione del 30% della tariffa.

Le famiglie per ottenere le agevolazioni tariffarie, devono dichiarare il valore ISEE in corso di validità al momento dell'iscrizione. In caso contrario si applica la tariffa massima. L'iscrizione al servizio è tacitamente confermata ogni anno scolastico, ma per accedere alle agevolazioni tariffarie per i successivi anni scolastici le famiglie degli studenti già iscritti devono presentare l'autocertificazione con l'ISEE aggiornato ai redditi dell'anno solare precedente, entro i termini comunicati dal Servizio Diritto allo Studio. La nuova ISEE è valida per l'intero nucleo, quindi sostituisce eventuali altre ISEE (anche se in corso di validità) presentate per altri fratelli iscritti. Nel caso in cui la famiglia non presenti l'autocertificazione aggiornata sarà applicata la tariffa massima.

In caso di presentazione ISEE dopo l'emissione dell'avviso di pagamento l'agevolazione tariffaria verrà applicata per il secondo periodo dell'anno scolastico.

In caso di ISEE inferiore o uguale a 3.000,00 Euro si procede con l'esonero come da tabella.

Il nucleo familiare che si trova in una situazione di indigenza o di grave disagio socio - economico (ISEE inferiore a € 7.500,00), può richiedere l'esonero della tariffa all'Azienda Servizi alla Persona - presso lo Sportello Sociale della propria Area Territoriale, all'indirizzo reperibile presso il sito dell'ASP.

## **SCONTI E GRATUITÀ**

Le famiglie che hanno in essere un mutuo per l'acquisto della prima casa possono richiedere l'abbattimento del 10% del valore ISEE e pagare la tariffa conseguente.

La famiglia che iscrive il bambino a due turni per l'intero anno scolastico ha diritto ad uno sconto del 25% sulla tariffa di un turno.

La famiglia che iscrive il bambino a tre turni per l'intero anno scolastico, ne paga due (con uno sconto pari al 33% del totale).

In presenza di iscrizione a due turni, uno dei quali è il turno B con prolungamento, lo sconto del 25% si applica alla tariffa più alta.

In caso di fratelli che frequentano più servizi (nidi d'infanzia comunali, trasporto scolastico, pre-post scuola, ristorazione scolastica nelle scuole dell'infanzia comunali e statali, nelle scuole primarie e secondarie di primo grado) al maggiore è applicata la tariffa intera, agli altri fratelli è applicata automaticamente la tariffa decurtata di uno sconto pari al 10% nel caso di fratelli appartenenti allo

stesso nucleo anagrafico. Nel caso di fratelli appartenenti ad un diverso nucleo anagrafico lo sconto è applicato, esclusivamente su specifica richiesta.

E' prevista la gratuità dei servizi a partire dal quarto figlio in poi, nel caso in cui i figli siano iscritti contemporaneamente ai servizi educativi e scolastici comunali.

E' prevista la gratuità dei servizi per i bambini in affido familiare e in affido a strutture socio assistenziali pubbliche e private convenzionate.

Qualora il Comune, in relazione alla situazione socio-economica attuale dovesse prevedere particolari ed ulteriori agevolazioni tariffarie, sarà cura del Servizio Diritto allo Studio provvedere a dare informazione agli utenti.

## **MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Ad inizio anno scolastico, per conto del Comune, Ravenna Entrate S.p.A. invia al genitore l'avviso di pagamento con i relativi bollettini.

Il pagamento può essere effettuato secondo due modalità da dichiarare al momento dell'iscrizione:

1. in due rate: 50% della retta ad inizio anno scolastico (al massimo entro il mese di novembre) ed il restante 50% entro il 31 dicembre;
2. in un'unica soluzione: l'intera retta entro il mese di novembre.

Se l'iscrizione al servizio avviene dopo il 1° febbraio il pagamento deve essere effettuato in un'unica soluzione.

Il pagamento può essere effettuato:

- tramite addebito su conto corrente bancario (RID) da comunicare a Ravenna Entrate S.p.A.;
- tramite bonifico bancario;
- tramite bollettino di conto corrente postale;
- direttamente presso Ravenna Entrate S.p.A. o presso gli sportelli della Cassa di Risparmio di Ravenna senza spese aggiuntive.

## **CONTROLLO AMMINISTRATIVO SULLA VERIDICITÀ DELLE AUTOCERTIFICAZIONI**

Sulle dichiarazioni rilasciate dai richiedenti, sono previsti sia controlli a campione che controlli mirati a fronte di ragionevoli dubbi. Qualora, dai controlli effettuati sulla documentazione presentata, emerge la non veridicità delle dichiarazioni, vengono applicate le sanzioni penali previste dall'art. 76 del D.P.R. 28.12.2000 n. 445 e per la definizione della nuova tariffa si applicano le seguenti casistiche:

1. errori che non modificano la fascia tariffaria: si mantiene la tariffa in essere;
2. errori di lieve entità con passaggio nella fascia immediatamente successiva: adeguamento della tariffa in relazione a quanto dovuto sulla base della nuova attestazione ISEE e pagamento degli arretrati;
3. errori che comportano un passaggio di fascia superiore a quella immediatamente successiva: applicazione della tariffa massima e pagamento degli arretrati.

## **RINUNCIA**

L'eventuale rinuncia scritta al servizio (tramite e-mail, fax o lettera):

- se comunicata per iscritto entro il 31 luglio, consente di non pagare la tariffa prevista;

- se comunicata dopo il 31 luglio e comunque entro il 31 gennaio di ogni anno, comporta il pagamento del 50% della tariffa;
- se comunicata a partire dal 1° febbraio, comporta il pagamento dell'intera tariffa.

Nel caso di più figli iscritti ai servizi scolastici integrativi e/o educativi, la rinuncia di uno comporta modifiche sulle tariffe degli altri fratelli.

Il mancato utilizzo del servizio senza aver effettuato la rinuncia comporta comunque il pagamento della tariffa.

## **BAMBINI DISABILI**

I bambini disabili vengono accolti se in possesso dei requisiti previsti dall'Azienda Servizi alla Persona, ai sensi del "Regolamento per la gestione del tempo extrascolastico per i minori disabili". Il pagamento della tariffa va effettuato direttamente all'ASP. Il Servizio Diritto allo Studio comunica all'ASP la tariffa dovuta in base all'ISEE della famiglia tenendo conto anche dello sconto fratelli, se dovuto.

## **FREQUENZA SALTUARIA**

Nelle scuole in cui il servizio di pre-post è attivato e qualora l'organizzazione lo consenta, a fronte di necessità temporanee, le famiglie possono acquistare presso il Servizio Diritto allo Studio - ufficio Ristorazione e pre-post scuola, fino ad un massimo di tre blocchetti per anno scolastico, ciascuno utilizzabile per 10 ingressi. I blocchetti sono nominali ed hanno validità esclusivamente per l'anno scolastico a cui si riferiscono. Il costo di un blocchetto, per l'anno scolastico 2014-15, è di € 54,45 non rimborsabile in caso di mancato utilizzo. Il costo del blocchetto viene aggiornato ogni anno scolastico, secondo gli indici ISTAT per le famiglie di operai - impiegati (aggiornamento calcolato sulla base delle variazioni percentuali medie nei dodici mesi precedenti, prendendo come riferimento il mese di giugno).

**In nessun caso possono essere utilizzati o convertiti blocchetti per l'anno scolastico successivo.**

## **SERVIZIO DIRITTO ALLO STUDIO- UFFICIO RISTORAZIONE (0-14) E PRE-POST SCUOLA**

### **L'ufficio – dove, come e quando:**

**Sede:** Via Massimo D'Azeglio, 2 - 48121 Ravenna

**Fax:** 0544 546087

**Telefono:** 0544 482367 oppure 0544 482891 – (lunedì, martedì, mercoledì, venerdì dalle ore 11.00 alle ore 13.00 e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00)

**Indirizzo di posta elettronica:** [dirittoallostudio@comune.ra.it](mailto:dirittoallostudio@comune.ra.it)

**Sito internet:** [www.comune.ra.it](http://www.comune.ra.it) - siti e portali esterni “Istruzione e Infanzia”

### **Orari di apertura al pubblico:**

lunedì, mercoledì e giovedì: dalle ore 9.00 alle ore 13.00

giovedì: dalle ore 14.30 alle ore 17.30

## **RAVENNA ENTRATE S.p.A.**

### **L'ufficio – dove, come e quando:**

**Sede:** Via Magazzini Anteriori, 1 48122 Ravenna

**Fax:** 0544 424612 / 424644

**Telefono:** 0544 424611 oppure 0544 424649

**Indirizzo di posta elettronica e Pec:** [info@ravennaentrate.it](mailto:info@ravennaentrate.it) - [postacert@pec.ravennaentrate.it](mailto:postacert@pec.ravennaentrate.it)

### **Orari di apertura al pubblico:**

lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 13.30

martedì e giovedì: dalle ore 14.45 alle ore 16.30

## PARTE TERZA – STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI

### DOVERI E DIRITTI

La Carta dei Servizi del pre-post scuola è un “patto” con la cittadinanza che indica le prestazioni garantite e gli standard di qualità. Il “patto” presuppone che a tutti i soggetti coinvolti (bambini, famiglie, operatori ed educatori) siano riconosciuti diritti e specifiche responsabilità.

#### Il personale del Servizio Diritto allo Studio

Ha il <b>dovere</b> di:	Ha il <b>diritto</b> di:
<ul style="list-style-type: none"><li>• porsi nei confronti della cittadinanza con cortesia, correttezza, professionalità, disponibilità, imparzialità, riservatezza (in conformità alle vigenti norme sulla Privacy) e senza discriminazione alcuna</li><li>• garantire il buon funzionamento del servizio, nel rispetto di quanto indicato nell'apposito Regolamento e nella presente Carta</li><li>• monitorare la qualità del servizio fornito anche attraverso sopralluoghi, nell'ottica del miglioramento continuo</li><li>• fornire al referente degli educatori tutte le informazioni utili e necessarie per garantire il corretto funzionamento del servizio in particolare:<ul style="list-style-type: none"><li>- elenco iscritti e recapiti telefonici</li><li>- modalità di somministrazione di medicinali salva-vita</li><li>- numeri di telefono/cellulari di servizio</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• richiedere alle famiglie tutte le informazioni necessarie ed utili per la corretta gestione del servizio</li><li>• applicare in presenza di comportamenti scorretti da parte dei bambini e/o dei genitori le sanzioni previste dal Regolamento:<ul style="list-style-type: none"><li>- richiamo verbale</li><li>- avviso formale ai genitori</li><li>- sospensione dall'utilizzo del servizio per un determinato periodo, ovvero sospensione totale nel caso di particolare gravità e di comportamenti scorretti reiterati.</li></ul></li><li>• ricevere da parte delle famiglie un comportamento corretto</li></ul>

## Gli educatori

<p>Hanno il <b>dovere</b> di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• accogliere esclusivamente i bambini iscritti inseriti negli elenchi suddivisi per fascia oraria forniti dal Servizio Diritto allo Studio e di avvisare tempestivamente l'ufficio comunale, qualora si presentassero alunni non inseriti negli elenchi</li><li>• garantire la continuità del servizio, comunicando tempestivamente la propria assenza per consentire l'immediata sostituzione</li><li>• affidare, all'uscita dal post scuola, i bambini ai genitori o a persona da essi delegata con apposita delega scritta</li><li>• registrare le frequenze giornaliere e consegnarle mensilmente al proprio coordinatore che provvede ad inoltrarlo al competente ufficio comunale entro il 10 del mese successivo</li><li>• informare tempestivamente l'ufficio comunale di qualsiasi episodio "anomalo" accada durante il servizio di pre-post scuola, sia in relazione ai bambini sia in relazione ai genitori</li><li>• informare tempestivamente l'ufficio comunale, qualora i Dirigenti Scolastici ritengano di effettuare incontri con le famiglie a inizio o durante l'anno scolastico</li><li>• garantire la presenza negli incontri che si riterranno necessari con le famiglie e i Dirigenti Scolastici e altri soggetti individuati, previa richiesta dell'ufficio comunale al coordinatore del servizio</li><li>• avere nei confronti dei bambini un comportamento ed un linguaggio corretto e rispettoso</li></ul>	<p>Hanno il <b>diritto</b> di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ottenere tutte le informazioni utili e necessarie per garantire il corretto funzionamento del servizio in particolare:<ul style="list-style-type: none"><li>- elenco iscritti e recapiti telefonici</li><li>- informazioni sulla somministrazione di medicinali salva-vita</li><li>- numeri di telefono/cellulari di servizio</li></ul></li><li>• ricevere da parte delle famiglie ed alunni un comportamento corretto</li></ul>
---	---

## I genitori

<p>Hanno il <b>dovere</b> di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• accompagnare i propri figli all'interno dell'edificio scolastico e affidarli personalmente agli educatori del pre scuola</li><li>• prendere personalmente in consegna all'uscita dal post scuola i propri figli o autorizzare altra persona maggiorenne, mediante delega scritta, da presentare all'educatore</li><li>• rispettare le regole di funzionamento del servizio ed in particolare gli orari di fine servizio</li><li>• favorire un comportamento corretto ed educato dei propri figli affinché rispettino le regole impartite dagli educatori</li><li>• risarcire integralmente qualsiasi eventuale danno arrecato dai propri figli a cose e/o a terzi, in quanto riconducibili alla responsabilità dei genitori o degli esercenti la potestà genitoriale</li><li>• partecipare alla copertura dei costi del servizio attraverso il pagamento di una tariffa annuale modulata in relazione all'ISEE e secondo quanto previsto dal sistema tariffario del Comune</li><li>• avere un comportamento corretto ed educato, nei confronti degli operatori e/o degli educatori</li></ul>	<p>Hanno il <b>diritto</b> di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ottenere dagli operatori e dagli educatori le informazioni necessarie per l'accesso al servizio e sugli aspetti organizzativi del servizio stesso</li><li>• ottenere dagli educatori le informazioni sul comportamento del proprio figlio durante il tempo di pre-post scuola</li><li>• rispetto della privacy in ordine a dati, informazioni, notizie concernenti il bambino e la famiglia</li><li>• verificare il rispetto degli standard di qualità del servizio</li><li>• ottenere agevolazioni tariffarie su presentazione di autocertificazione</li><li>• ricevere da parte degli operatori e degli educatori un comportamento corretto</li></ul>
--	--

## I bambini

<p>Hanno il <b>dovere</b> di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• rispettare le regole impartite dall'educatore</li><li>• avere un comportamento corretto ed educato nei confronti degli altri bambini e degli adulti</li></ul>	<p>Hanno il <b>diritto</b> di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• non essere discriminati per genere, religione, nazionalità, lingua, condizione sociale</li><li>• partecipare alle attività ludico-ricreative</li></ul>
---	---

## LA QUALITA' CHE TI OFFRIAMO OGGI

Nella tabella che segue sono indicati i principali fattori da cui dipende la qualità del servizio, gli indicatori con i quali è misurata ed i relativi standard di riferimento.

<b>FATTORE DI QUALITA'</b>	<b>INDICATORE DI QUALITA'</b>	<b>STANDARD</b>
Diffusione delle informazioni sulle procedure vigenti riportate nella carta	Pubblicazione della carta dei servizi nel sito internet Pubblicazione sulla newsletter "Educare con" Invio della carta alle famiglie che comunicano l'indirizzo e-mail	
Supporto all'utente nella compilazione della domanda on line	Attivazione punti di assistenza, presso lo Sportello Unico Polifunzionale, presso gli uffici Decentrati del forese e la Casa delle Culture	Supporto al 100% degli utenti che richiedono assistenza  Attivazione 9 punti assistenza
Tempo di risposta scritta ai richiedenti in caso di non attivazione del servizio	Periodo di risposta	Entro il mese di agosto
Monitoraggio del buon andamento del servizio	Sopralluoghi a campione nelle sedi scolastiche, con apposita check list	Almeno 3 scuole all'anno
Valutazione della qualità percepita del servizio da parte dei genitori	Somministrazione di un questionario sul grado di soddisfazione dell'utenza	Giudizi complessivi buono e ottimo uguale o superiore all'80%

## IL SERVIZIO DI PRE-POST SCUOLA..... IN NUMERI

anno scolastico 2014/2015

n° scuole in cui è stato attivato il servizio	26 (al 31/10/2014)
n° scuole con richieste insufficienti per attivare il servizio	4
Totale richieste	1950
Totale richieste attivate	1919
Totale richieste per fascia A -7,30-8,25	1015
Totale richieste per fascia A -7,30-8,25 attivate	1008
Totale educatori per fascia A -7,30-8,25	43
Totale richieste per fascia B -12,30-14,00	730
Totale richieste per fascia B -12,30-14,00 attivate	725
Totale educatori per fascia B -12,30-14,00	29
Totale richieste per fascia C - 16,30-18,00	205
Totale richieste per fascia C - 16,30-18,00 attivate	186
Totale educatori per fascia C - 16,30-18,00	7
Costo servizio pre-post anno scolastico 2013/2014	€ 416.172,00

## LA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Il Servizio Diritto allo Studio si impegna ad assicurare periodicamente il monitoraggio ed il controllo della qualità percepita del servizio integrativo di pre-post scuola, attraverso modalità strutturate di rilevazione della soddisfazione delle famiglie mediante questionari rivolti ai genitori che fruiscono del servizio. A questo proposito è prevista un'indagine di customer satisfaction annuale, attraverso la somministrazione di questionari ad un campione significativo pari al 30% delle scuole. I risultati delle rilevazioni consentiranno di individuare obiettivi di miglioramento del servizio stesso.

### ESITI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE SERVIZIO PRE-POST SCUOLA

Periodo di rilevazione	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
2013/2014	1,00%	11,00%	55,00%	33,00%

### I NOSTRI IMPEGNI

Il Servizio Diritto allo Studio con questa Carta intende garantire la qualità della prestazione professionale dei propri operatori attraverso l'omogeneità delle procedure e delle prassi operative, la condivisione di valori che mirano al miglioramento continuo dei servizi resi all'utenza.

In particolare, intende impegnarsi per:

- estendere per l'anno scolastico 2015/2016 il servizio di post scuola in via sperimentale, anche alle scuole dell'infanzia comunali e statali
- favorire la comunicazione alle famiglie tramite sms.

## RECLAMI E SEGNALAZIONI

Il Comune ha adottato una procedura informatizzata per la gestione dei reclami, al fine di raccogliere e monitorare in maniera sistematica le segnalazioni della cittadinanza e stimolare la cultura dell'ascolto nei confronti degli utenti dei servizi.

I reclami o le segnalazioni possono essere inoltrate:

- ❖ in forma telematica, utilizzando il webform presente sul sito **[www.comune.ra.it/segnalazioni](http://www.comune.ra.it/segnalazioni)**
- ❖ tramite smartphone (Android), scaricando gratuitamente da Google Play l'App Rilfedeur
- ❖ in forma verbale, agli operatori dell'Ufficio Ristorazione (0-14) e Pre-post scuola
- ❖ in forma scritta, da inviare all'indirizzo di posta elettronica e-mail: **[dirittoallostudio@comune.ra.it](mailto:dirittoallostudio@comune.ra.it)**, o al n. di fax 0544 546087 oppure all'indirizzo: Comune di Ravenna Servizio Diritto allo Studio – Ufficio Ristorazione (0/14) e Pre-post scuola – Via Massimo d'Azeglio 2 – 48121 Ravenna.

I reclami degli utenti riceveranno risposta al massimo entro 30 giorni.

Il Servizio Diritto allo Studio si impegna a garantire la verifica sistematica dei suggerimenti, delle segnalazioni e dei reclami pervenuti, al fine di migliorare il livello della qualità dei servizi resi alla comunità e mantenere gli standard dichiarati nella Carta dei Servizi.



Redatto dal Servizio Diritto allo Studio e con il coordinamento  
ed il supporto metodologico del Servizio Risorse Umane e Qualità -  
U.O. Organizzazione, Qualità e Formazione