



COMUNE DI SANT'URBANO
PROVINCIA DI PADOVA

Allegato A)

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

INDICE

1. PRESENTAZIONE

- a) Finalità
- b) A chi è rivolta
- c) Principi
- d) Criteri di accesso
- e) Criteri per la determinare della partecipazione al costo
- f) Risorse umane/localizzazione/orari di ricevimento

2. I SERVIZI SCOLASTICI

- a) Refezione scolastica
- b) Trasporto scolastico
- c) Questionario tipo di qualità servizi scolastici erogati dal Comune

3. IL RECLAMO

1. PRESENTAZIONE

a) **FINALITÀ:** La realizzazione di una carta dei servizi scolastici erogati dal Comune costituisce uno strumento di promozione della qualità e di attenzione verso i cittadini. La sua finalità è quella di fungere da strumento di informazione, tutela e partecipazione ai fruitori dei servizi comunali.

b) **CHI È RIVOLTA:** Principalmente ai fruitori dei servizi comunali. Tuttavia intende essere uno strumento di comunicazione e trasparenza per tutti i cittadini di Sant'Urbano.

c) **PRINCIPI:**

Uguaglianza

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei cittadini. Ciascuno ha uguale diritto di accesso ai servizi, pur nel rispetto delle disposizioni che disciplinano i diversi interventi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi riguardanti il sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Una particolare attenzione è riservata ai soggetti residenti e frequentanti le scuole del territorio comunale di Sant'Urbano e a coloro che si trovano nelle condizioni di maggiore disagio sociale.

Imparzialità e continuità

Le modalità e le relative norme che disciplinano l'erogazione dei servizi sono improntate a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo attraverso le ditte/enti affidatarie dei servizi la regolarità e la continuità della prestazione, adottando tutte le misure necessarie per evitare e ridurre i disagi derivanti da interruzione o funzionamento irregolare del servizio.

Partecipazione

La partecipazione del cittadino fruitore, quale soggetto attivo alla prestazione del servizio, è garantita al fine di una migliore efficacia dell'intervento e nell'ottica di una stretta collaborazione con gli operatori del servizio. In particolare gli utenti hanno facoltà di presentare reclami ed istanze, compilare il questionario tipo di qualità dove indicare il proprio gradimento sui singoli servizi e prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento degli stessi.

d) **CRITERI DI ACCESSO:**

i criteri per l'accesso ai servizi/interventi compresi nella presente carta, disciplinati da appositi regolamenti, bandi, normative di settore, sono riportati più avanti laddove si parla dei singoli servizi.

e) **CRITERI PER DETERMINARE LA PARTECIPAZIONE AL COSTO:**

La partecipazione dei cittadini al costo dei servizi comporta il pagamento di una tariffa, mensile (es. trasporto) o giornaliera (es. pasto) determinata annualmente dalla Giunta Comunale in relazione anche al costo complessivo sostenuto per l'affidamento del servizio.

Il costo del servizio refezione scolastica, erogato ai bambini ed alunni delle scuole dell'Asilo Nido, dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di I° Grado, vede per i residenti una differenziazione di partecipazione al costo. Lo stesso è previsto per il servizio di trasporto scolastico per gli alunni residenti che frequentano la scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di I° Grado secondo quanto stabilito annualmente dalla Giunta Comunale.

Sono fatti salvi i diversi criteri, disciplinati da apposita normativa di settore per determinati interventi.

2. SERVIZI SCOLASTICI

a) REFEZIONE SCOLASTICA

Il servizio di refezione scolastica è gestito mediante appalto da una ditta specializzata nel settore. Le tabelle dietetiche, le grammature e le modalità generali di esecuzione del servizio si ispirano alle linee guida della Regione Veneto per la ristorazione scolastica e seguono le prescrizioni riportate nel capitolato d'appalto del servizio. I menù adottati prevedono l'utilizzo di alimenti biologici e dop/doc. La Ditta appaltatrice del servizio possiede una certificazione ISO 9000 ed è dotata di un manuale interno di autocontrollo H.A.C.C.P. periodicamente soggetto a revisione.

Inoltre l'Amministrazione, a maggiore tutela della qualità del servizio, si avvale di una Commissione per il controllo della qualità del servizio di refezione scolastica – composta da genitori, rappresentanti della Ditta erogatrice del servizio e da incaricati dell'Amministrazione comunale il quale assolve un importante ruolo propositivo e di stimolo alla ricerca di soluzioni e accorgimenti che favoriscano una corretta educazione alimentare.

Criteri di accesso:

Le iscrizioni al servizio vengono presentate al Comune di Sant'Urbano generalmente nel mese di agosto/settembre – per l'anno scolastico successivo E' possibile inoltrare la richiesta oltre il termine citato anche in corso d'anno scolastico, fatta salva la disponibilità di posti. In considerazione del fatto che ogni scuola è dotata di locali mensa con un numero limitato di posti a sedere autorizzati, vengono confermate annualmente tutte le domande degli studenti che hanno già usufruito del servizio nell'anno precedente.

Costo del servizio:

Il costo del buono pasto giornaliero è determinato annualmente dalla Giunta Comunale.

Agevolazioni:

E' prevista l'esenzione totale dal/per il terzo figlio che usufruisce del servizio. Le famiglie residenti nel comune di Sant'Urbano che versano in grave disagio economico possono rivolgersi al Servizio Sociale comunale per una valutazione particolare della propria condizione.

Documenti:

Per l'iscrizione/conferma al servizio, **modulo** consegnato dalla Scuola frequentata o scaricato dal sito del Comune di Sant'Urbano <http://www.comune.santurbano.pd.it> nella sezione “servizi scolastici”.

Modalità di pagamento:

Il pagamento del servizio avviene mediante ricariche, da effettuarsi presso l'Ufficio Tributi del Comune di Sant'Urbano, mediante bonifico bancario presso la Tesoreria Comunale Banca Monte dei Paschi di Siena SpA - Agenzia di Lendinara (RO) - utilizzando il codice pan personale assegnato al momento dell'iscrizione al servizio o il codice fiscale dell'utente. Il credito risultante a fine anno rimane a disposizione per l'anno successivo; nel caso in cui l'utente non usufruisca più del servizio mensa può chiedere il rimborso di eventuale credito presentando richiesta scritta entro il mese di luglio di ciascun anno. Nel caso in cui ci siano fratelli/sorelle che utilizzano il servizio di mensa scolastica, l'eventuale credito può essere ceduto in loro favore previa presentazione di richiesta scritta entro il mese di dicembre dell'anno scolastico successivo.

Diete speciali:

La richiesta di dieta speciale per motivi ideologici o religiosi deve essere presentata all'Ufficio Tributi del Comune di Sant'Urbano prima dell'inizio dell'anno scolastico ed ha validità annuale sino a diversa comunicazione. La richiesta di dieta speciale per motivi clinici, corredata del certificato medico rilasciato dal Pediatra di base o da medico specialista, deve essere presentata all'Ufficio tributi del comune di sant'Urbano prima dell'avvio dell'anno scolastico o quando se ne manifesti la necessità; ha validità di un anno e deve sempre essere rinnovata prima dell'avvio del nuovo anno scolastico.

Informazioni generali:

Le informazioni generali riguardanti il servizio sono visionabili nel sito del comune:

<http://www.comune.santurbano.pd.it> - sezione "Servizi Scolastici".

b) TRASPORTO SCOLASTICO

Il servizio di trasporto scolastico per gli alunni delle scuole infanzia, primarie e secondaria di primo grado statale è gestito mediante appalto da una ditta specializzata nel settore. Gli orari e le fermate delle linee scolastiche sono stabiliti di anno in anno a seconda delle richieste.

Per la scuola dell'infanzia sugli scuolabus è presente un'accompagnatrice.

Criteri di accesso:

Le iscrizioni al servizio vengono presentate per l'anno successivo entro il mese di giugno al protocollo del Comune di Sant'Urbano. E' possibile inoltrare richiesta direttamente all'Ufficio Tributi del Comune di Sant'Urbano oltre il termine citato anche in corso d'anno scolastico, fatta salva la disponibilità di posti.

Per accedere alla conferma del servizio per l'anno successivo gli utenti devono essere in regola con i pagamenti relativi al servizio.

Vengono accolte prioritariamente tutte le domande degli alunni residenti nel Comune di Sant'Urbano, degli utenti che hanno già usufruito del servizio nell'anno scolastico precedente degli utenti che hanno fratelli/sorelle che già utilizzano il servizio.

Se le domande di richiesta del servizio superano i posti a sedere disponibili sui mezzi impiegati per ogni linea, le stesse verranno collocate in una graduatoria di lista d'attesa formulata secondo i criteri sotto riportati:

- Data di presentazione della domanda
e attribuendo un punteggio a ciascuno dei seguenti casi:
- Presenza di 2 o più fratelli che usufruiscono del servizio: punti 3
- Presenza di 1 fratello che usufruisce del servizio: punti 2

Nel caso di ritiri dal servizio si procederà ad accogliere le domande in lista di attesa in ordine decrescente secondo il punteggio loro assegnato.

A seguito di conferma da parte del Comune di Sant'Urbano, l'utente accede al servizio mediante il rilascio di un tesserino previo versamento della tariffa mensile prevista presso l'Ufficio Tributi del Comune di Sant'Urbano.

Costo del servizio:

Tariffa mensile il cui costo è determinato annualmente dalla Giunta Comunale.

Agevolazioni:

Non sono previsti tariffe ridotte per chi utilizza in parte il servizio.

E' prevista l'esenzione totale dal/per il terzo figlio che usufruisce del servizio.

Le famiglie che versano in grave disagio economico possono rivolgersi al Servizio Sociale comunale per una valutazione particolare della propria condizione

Documenti:

Per l'iscrizione/conferma al servizio, **modulo** consegnato dall'autista dello Scuolabus o scaricato dal sito del Comune di Sant'Urbano: <http://www.comune.santurbano.pd.it> nella sezione "Servizi Scolastici".

Tempi:

La nuova richiesta di servizio viene confermata nei mesi di agosto ed in ogni caso prima dell'inizio del nuovo anno scolastico. Nuove richieste pervenute in corso d'anno vengono valutate entro 30 gg. dalla data di presentazione della domanda e confermate compatibilmente alla disponibilità di posti o, in alternativa, collocate in lista d'attesa.

Modalità di pagamento:

Il pagamento del servizio avviene mediante versamento mensile, da effettuarsi presso l'Ufficio Tributi del Comune di Sant'Urbano. Per ogni mensilità pagata verrà apposto un timbro nel tesserino rilasciato dall'Ufficio comunale che attesta l'avvenuto pagamento. L'utente dovrà esibire all'accompagnatore o all'autista il tesserino ogni qualvolta venisse richiesto.

Informazioni generali:

Le informazioni generali riguardanti il servizio sono visionabili nel sito del Comune: <http://www.comune.santurbano.pd.it> - sezione "Servizi Scolastici".

c) QUESTIONARIO TIPO DI QUALITÀ SERVIZI SCOLASTICI EROGATI DAL COMUNE

Periodicamente il Comune di Sant'Urbano elabora dei questionari per rilevare il grado di soddisfazione dei servizi erogati ovvero il servizio di trasporto scolastico e il servizio di refezione scolastica.

Successivamente provvede a pubblicare i report nel sito del Comune di Sant'Urbano: <http://www.comune.santurbano.pd.it> - nella sezione "Amministrazione Trasparente".

3. RECLAMO

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire dei Servizi Scolastici gli utenti possono presentare reclamo. Ciò ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta relativi alla realizzazione del servizio e alla trasparenza dell'azione amministrativa.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici devono, successivamente, essere presentati in forma scritta.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

L'Amministrazione, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Amministrazione Comunale, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO**Rag. Zeno LORENZETTO****z.lorenzetto@comune.santurbano.pd.it****0429.96023 int. 3****fax 0429.96272***********Responsabile del Procedimento****Rag. Elisa BATTISTELLA****e.battistella@comune.santurbano.pd.it****0429.96023 int. 3****fax 0429.96272**

VIA EUROPA, 20
35040 SANT'URBANO (PD)
e-mail: info@comune.santurbano.pd.it
pec: comune.santurbano.pd@legalmail.it