



Città di Melegnano  
(Città Metropolitana di Milano)

*Carta dei Servizi*  
*Pre-scuola scuole primarie statali*  
*anno scolastico 2018 - 2019*

## INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è un patto tra l'Amministrazione comunale e i cittadini attraverso il quale il Comune si impegna *formalmente* sui servizi erogati al cittadino e sulla loro qualità. È allo stesso tempo uno strumento di tutela del cittadino rispetto ai *diritti di cittadinanza* e un *accordo di collaborazione* tra ente pubblico e cittadini per il miglioramento della qualità dei servizi.

La Carta dei Servizi si compone di cinque elementi:

- **i principi** ai quali il Comune deve fare riferimento nell'erogazione dei servizi;
- gli impegni che il Comune assume in termini di **standard di qualità adottati**;
- gli strumenti per garantire un'ampia **informazione ai cittadini**;
- gli strumenti adottabili per la **valutazione della qualità dei servizi da parte dei cittadini**;
- le modalità per l'applicazione di **forme di tutela dei cittadini** attraverso procedure di reclamo.

La parte dedicata in maniera specifica ai servizi contiene le informazioni sul servizio, le informazioni sulle modalità di accesso al servizio e i fattori e gli standard di qualità del servizio.

I fattori individuano gli aspetti determinanti per valutare la qualità del servizio e fissano i criteri attraverso i quali è possibile misurare il livello di qualità. Gli standard indicano *concretamente* il livello di qualità che il Comune si impegna ad assicurare ai cittadini. Gli standard hanno quindi una funzione di garanzia che consente al cittadino di verificare direttamente il raggiungimento degli obiettivi di qualità su cui il Comune si è impegnato.

## I PRINCIPI FONDAMENTALI

I contenuti della Carta dei Servizi si ispirano ai principi fondamentali, previsti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

### **Centralità della persona**

Nell'erogare i servizi, il Comune riconosce la centralità della persona con i bisogni che esprime, con le risorse di cui dispone, con il sistema di relazioni in cui è inserita. Gli interventi attivati per il soddisfacimento dei bisogni della persona non rispondono esclusivamente a criteri individualistici, ma sono valutati e realizzati tenendo conto del contesto familiare e comunitario.

### **Eguaglianza**

Il Comune si impegna a garantire uguaglianza ed equità di trattamento nel rapporto con i cittadini.

Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse zone della città sia fra le diverse categorie di utenti. Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, età, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

### **Imparzialità**

Il Comune si impegna ad operare con criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti dei cittadini.

### **Continuità**

Il Comune si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio riducendo il più possibile i disagi per i cittadini in caso di sospensione temporanea del servizio.

### **Partecipazione**

Il Comune si impegna a promuovere la partecipazione per migliorare l'erogazione dei servizi e la collaborazione dei cittadini.

Per questo garantisce ai cittadini l'accesso alle informazioni sui servizi, considera le osservazioni ed i suggerimenti per il miglioramento del servizio e rileva periodicamente la valutazione della qualità percepita.

### **Efficienza ed efficacia**

Il Comune si impegna ad erogare i servizi in modo da garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficienza e di efficacia.

### **Attenzione alle persone svantaggiate**

Il Comune promuove le iniziative educative e culturali affermando i valori della solidarietà sociale, con particolare riferimento alle categorie più svantaggiate e alle fasce di popolazione più bisognose.

### **Sussidiarietà e solidarietà**

Il Comune di Melegnano garantisce i servizi e gli interventi della Carta con il pieno coinvolgimento – nelle fasi di pianificazione, progettazione, erogazione e verifica – delle formazioni sociali del territorio più vicine ai cittadini, riconoscendone la funzione pubblica di tutela e garanzia sociale.

Il Comune, inoltre, opera secondo il principio di solidarietà con le altre Istituzioni pubbliche che concorrono al benessere sociale dei cittadini.

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

<b>Finalità</b>	Il servizio di pre-scuola si rivolge alle famiglie degli alunni delle scuole primarie statali dando la possibilità di anticipare l'ingresso a scuola prima dell'inizio delle lezioni.
<b>Attività svolte E servizi offerti</b>	Tra le ore 7.30 e l'ora di inizio delle lezioni i bambini vengono accuditi da personale educativo. Durante il pre-scuola vengono proposte attività educative, di gioco libero e strutturato. Per l'attivazione del servizio è necessaria l'iscrizione di minimo 15 bambini per ognuna delle due scuole primarie. Per motivi di organizzazione del servizio la frequenza deve essere garantita per tutto l'anno scolastico e non può essere saltuaria. E' data la priorità agli alunni residenti. I non residenti possono essere ammessi previa verifica della disponibilità di posti.
<b>Dove si svolge</b>	Il servizio si svolge presso le due scuole primarie statali di via Cadorna e di viale Lazio.
<b>In che orari</b>	Il servizio di pre-scuola si svolge dal lunedì al venerdì con orario dalle ore 7.30 fino all'inizio delle lezioni. I bambini possono accedere al servizio fino alle ore 8.10.
<b>A chi si rivolge</b>	Il servizio pre-scuola si rivolge agli alunni delle due scuole primarie statali di via Cadorna e di viale Lazio.
<b>Responsabile</b>	Responsabile Area Servizi Territoriali per le Persone e la Comunità.
<b>Personale coinvolto</b>	Personale amministrativo.
<b>Collaborazioni esterne</b>	Società appaltatrice.
<b>In rete con</b>	Scuole primarie statali del territorio.

**ACCEDERE AL SERVIZIO**

<b>Come</b>	Le famiglie che intendono richiedere il servizio devono consegnare il modulo di iscrizione debitamente compilato all'Ufficio Educazione (terzo piano) entro il mese di luglio per rendere possibile un'efficace organizzazione del servizio. E' possibile richiedere il servizio anche successivamente. L'ammissione è subordinata alla disponibilità dei posti. E' ammesso al servizio solo chi è in regola con i pagamenti relativi agli anni scolastici precedenti.
<b>Dove e in che orari</b>	Per informazioni sul servizio e per la presentazione delle domande è possibile rivolgersi a Comune di Melegnano – Ufficio Educazione Palazzo Municipale (terzo piano) Piazza Risorgimento 1, Melegnano tel. 02.98208.203 - 02.98208.234 <a href="mailto:antonio.napoli@comune.melegnano.mi.it">antonio.napoli@comune.melegnano.mi.it</a> <a href="mailto:roberta.michelari@comune.melegnano.mi.it">roberta.michelari@comune.melegnano.mi.it</a> <a href="mailto:ufficio.educazione@comune.melegnano.mi.it">ufficio.educazione@comune.melegnano.mi.it</a> Lunedì e mercoledì: 9.00 - 12.00; Martedì e giovedì: 9.00 - 12.00 / 14.30 - 17.00; Venerdì: 9.00 - 14.00.
<b>Moduli da compilare</b>	Il modulo di iscrizione al servizio è disponibile presso l'Ufficio Educazione del Comune e scaricabile dal sito internet del Comune. Il modulo per la domanda di iscrizione si conforma ai principi dell'autocertificazione, secondo le norme della semplificazione amministrativa.
<b>Documentazione richiesta</b>	All'atto dell'iscrizione dovrà essere fornita documentazione comprovante la situazione economica equivalente della famiglia attestata dalla Dichiarazione Sostitutiva Unica ISEE secondo le modalità disciplinate dal D.P.C.M. n. 159/2013 e s.m.i.. I dati forniti sono coperti da segreto d'ufficio e garantiti dalla L. 196/2003 e s.m.i.. Questi saranno utilizzati solo ed esclusivamente per la quantificazione della tariffa.
<b>Costo per il cittadino</b>	Per le famiglie residenti – che intendono fruire di una riduzione sulla tariffa massima del servizio - la tariffa annua del servizio è determinata utilizzando l'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) definito secondo le modalità disciplinate dal D.P.C.M. n. 159/2013 e s.m.i.. La mancata presentazione della documentazione ISEE comporta l'applicazione della tariffa massima. La Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) presentata all'inizio dell'anno scolastico e in base alla quale vengono calcolate le tariffe rimane in vigore fino al termine dell'anno scolastico di riferimento. Per il calcolo del valore ISEE, la famiglia può rivolgersi all'INPS o ai CAF del territorio. Il pagamento della tariffa annua dovrà essere effettuato con le seguenti

	<p>modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mediante bollettino di conto corrente postale</li> <li>• mediante bonifico bancario</li> <li>• mediante pagamento on-line</li> </ul> <p>In caso di mancato pagamento entro 30 giorni dalla data di scadenza del bollettino verrà applicato l'interesse di mora legale (art. 1284 del Codice Civile).</p> <p>L'utente è tenuto a conservare le ricevute dei pagamenti effettuati per eventuali contestazioni.</p> <p>Il pagamento della tariffa annua è effettuato entro l'inizio dell'anno scolastico.</p> <p>E' prevista una tariffa annua per i non residenti.</p>
--	--

### QUALITA' DEL SERVIZIO

<b>Qualità per il cittadino è</b>	<b>Il Comune garantisce</b>
<b>Soddisfazione delle famiglie fruitrici</b>	❖ Almeno il 70% delle famiglie soddisfatte.
<b>Professionalità degli operatori</b>	❖ L'attività d'animazione è svolta da personale in possesso del titolo di educatore professionale o di laurea ad indirizzo educativo o di laurea ad indirizzo educativo o psicologico o di laurea in discipline umanistiche (o titoli equipollenti) o diploma di maturità con esperienza nel campo dell'animazione con minori. ❖ Il coordinatore del servizio ha esperienza di almeno due anni e laurea in scienze educative o in scienze dei servizi sociali o in scienze pedagogiche o psicologiche.
<b>Numero di bambini per operatore socio-educativo</b>	❖ 1 operatore socio-educativo ogni 20 bambini frequentanti.

### DETERMINAZIONE DELLE TARIFFE

Le tariffe del servizio vengono determinate come di seguito indicato

<b>Fasce Residenti</b>	<b>Tariffa annua</b>
<i>Fascia 1</i> - ISEE da € 25.001 e NO ISEE	€ 180,00
<i>Fascia 2</i> - ISEE da € 20.001 a € 25.000	€ 171,00
<i>Fascia 3</i> - ISEE da € 15.001 a € 20.000	€ 153,00
<i>Fascia 4</i> - ISEE da € 14.001 a € 15.000	€ 135,00
<i>Fascia 5</i> - ISEE da € 13.001 a € 14.000	€ 126,00
<i>Fascia 6</i> - ISEE da € 12.001 a € 13.000	€ 117,00
<i>Fascia 7</i> - ISEE da € 11.001 a € 12.000	€ 108,00
<i>Fascia 8</i> - ISEE da € 10.001 a € 11.000	€ 99,00
<i>Fascia 9</i> - ISEE da € 9.001 a € 10.000	€ 90,00
<i>Fascia 10</i> - ISEE da € 7.001 a € 9.000	€ 81,00
<i>Fascia 11</i> - ISEE fino a € 7.000	€ 72,00

	<b>Tariffa annua</b>
FC - Fuori comune	€ 185,00

**IL MODULO DI RECLAMO**

Il seguente modulo è predisposto allo scopo di presentare reclamo presso il Comune per il verificarsi di eventuali inadempienze relative al non rispetto degli standard di qualità definiti in questa Carta.

Il modulo va compilato in tutte le sue parti e consegnato all'Ufficio Educazione.

L'Ufficio entro 30 giorni dalla data di presentazione del modulo invierà una comunicazione scritta sull'esito del reclamo, specificando gli accertamenti effettuati, gli impegni presi per la rimozione delle eventuali irregolarità.

Perché sia possibile intervenire con tempestività, il reclamo deve contenere il maggior numero di informazioni di sua conoscenza.

A tale scopo compili attentamente gli spazi qui di seguito riportati.

È possibile ritagliare e consegnare il seguente modulo di reclamo.

Alla cortese attenzione  
**Ufficio Educazione**  
**Comune di Melegnano**

**Reclamo presentato da :**

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

Residente in \_\_\_\_\_

tel. \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

**Giorno e ora** in cui è stata riscontrata l'irregolarità

\_\_\_\_\_

**Motivo del reclamo**

(fornire il maggior numero di elementi utili per la valutazione dell'irregolarità)

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_