

# CARTA DEI SERVIZI

**SERVIZI PRE E POST SCOLASTICI**



Comune di Udine

<b>1. FINALITA', MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>5</b>
<b>1.1 La carta dei servizi – presentazione .....</b>	<b>5</b>
a) Cos'è la carta dei servizi .....	5
b) Questa carta .....	6
c) Atti e documenti di riferimento dei servizi .....	6
<b>1.2 Norme e principi che presiedono all'erogazione dei servizi pre e post-scolastici .....</b>	<b>6</b>
<b>1.3 Criteri e modalità di ammissione .....</b>	<b>9</b>
<b>1.4 Punti di accesso, recapiti e orari .....</b>	<b>10</b>
<b>1.5 Finalità e caratteristiche dei servizi .....</b>	<b>11</b>
<b>1.6 Calendario dei servizi .....</b>	<b>12</b>
<b>1.7 Orari settimanali e giornalieri di apertura dei servizi pre e post-scolastici .....</b>	<b>12</b>
<b>1.8 Personale presente e rapporto numerico alunni/educatore .....</b>	<b>13</b>
<b>1.9 Continuità educativa .....</b>	<b>14</b>
<b>1.10 Diritti e responsabilità delle famiglie .....</b>	<b>14</b>
<b>1.11 Rapporto privilegiato con l'istituzione scolastica .....</b>	<b>15</b>
<b>1.12 Il sistema tariffario .....</b>	<b>16</b>
<b>1.13 Responsabile del servizio .....</b>	<b>16</b>
<b>2. STANDARD DI QUALITÀ E DIRITTO DI RIMBORSO .....</b>	<b>18</b>
<b>2.1 Gli standard di qualità del servizio e gli impegni del Comune .....</b>	<b>18</b>
<b>2.2 Attività di verifica del rispetto degli standard di qualità del servizio .....</b>	<b>20</b>
<b>3. RAPPORTI CON I CITTADINI .....</b>	<b>22</b>
<b>3.1 Reclami e suggerimenti .....</b>	<b>22</b>
<b>3.2 Indagini di soddisfazione .....</b>	<b>23</b>

**FINALITA',  
MISSIONE E  
CARATTERISTICHE  
DEL SERVIZIO**

# **1. FINALITA', MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO**

## **1.1 La carta dei servizi – presentazione**

### **a) Cos'è la carta dei servizi**

La Carta dei Servizi è il documento con cui una Pubblica Amministrazione si impegna formalmente in merito:

- alle caratteristiche essenziali del servizio cui la carta si riferisce;
- alle modalità previste per accedere al servizio stesso e per fruirne;
- allo standard di qualità che si intende garantire;
- alle modalità stabilite per verificare il mantenimento degli impegni assunti con la Carta;
- alle regole stabilite per le procedure di reclamo e l'accesso a forme di risarcimento.

La Carta dei Servizi, pertanto, è uno strumento di tutela del cittadino che intende fruire di quel servizio e persegue i seguenti scopi:

- a) fornire informazioni essenziali sui principi, i contenuti e le caratteristiche del servizio, nonché sulle regole che disciplinano i rapporti tra l'Amministrazione e il cittadino nel rispetto del principio della trasparenza;
- b) consentire e, anzi, stimolare il costante controllo della qualità del servizio reso e di conseguenza l'individuazione e la definizione degli obiettivi di miglioramento con l'attivo coinvolgimento dell'utenza.

Attesi gli scopi appena illustrati, la Carta dei Servizi deve essere intesa come uno strumento aperto, partecipativo e dinamico.

## **b) Questa carta**

Questa carta è riferita ai servizi pre e post-scolastici erogati dal Comune di Udine nelle scuole primarie statali cittadine.

La gestione dei servizi pre e post-scolastici attivati presso le scuole primarie statali cittadine è assicurata dal Servizio Servizi Educativi tramite le ditte appaltatrici (anche del servizio di ristorazione scolastica) ed in collaborazione con le Istituzioni scolastiche (personale docente ed ausiliario) e le famiglie.

## **c) Atti e documenti di riferimento dei servizi**

- Capitolati Speciali d'Appalto dei servizi pre e post-scolastici;
- Avviso informativo dei servizi pre e post-scolastici e dei servizi di ristorazione scolastica nelle scuole primarie statali;
- Promemoria degli impegni posti a carico delle famiglie degli alunni delle scuole primarie iscritti ai servizi pre e post-scolastici e dei servizi di ristorazione scolastica.

## **1.2 Norme e principi che presiedono all'erogazione dei servizi pre e post-scolastici**

### **Principi fondamentali**

Il Comune di Udine si impegna ad erogare i servizi pre e post-scolastici nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

#### **A) UGUAGLIANZA**

Il Comune eroga i servizi pre e post-scolastici ispirandosi al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e l'accesso ai servizi sono uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione dei servizi può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, condizioni socio-economiche ed opinioni politiche.

## **B) IMPARZIALITÀ**

Il Comune ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, equità, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi pre e post-scolastici.

## **C) CONTINUITÀ E REGOLARITÀ**

L'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di eventi eccezionali che influiscono sullo svolgimento dei servizi il Comune si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

## **D) PARTECIPAZIONE**

La partecipazione del cittadino alla prestazione dei servizi pre e post-scolastici è sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorire la collaborazione nei confronti del Comune.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del Comune che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge.

L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi. Il Comune dà sollecito riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. Il Comune acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità dei servizi resi.

## **E) CHIAREZZA E TRASPARENZA**

All'utente viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

## **F) EFFICACIA**

Il Comune si impegna ad erogare servizi che corrispondano ai bisogni e alle

esigenze dell'utenza rispettando criteri di efficienza ed efficacia attraverso l'esplicitazione dei tempi entro i quali deve essere garantita la prima risposta ad una domanda di prestazione od intervento, la programmazione integrata delle varie attività, il monitoraggio periodico e la valutazione conclusiva dei risultati raggiunti.

Il Comune si impegna ad erogare dei servizi che rispondono ai bisogni e alle esigenze dell'utenza, che risultano conformi e coerenti con le specifiche programmate e dichiarate ed esaustivi rispetto alle primarie esigenze del bambino fruitore.

### **G) EFFICIENZA**

Il Comune si impegna ad erogare i servizi ottimizzando il consumo di risorse impiegate in modo da contenere i costi e limitare così anche i carichi tariffari dovuti dalle famiglie.

### **H) CENTRALITÀ DEL BAMBINO FRUITORE**

Il Comune si impegna a organizzare i servizi pre e post-scolastici tenendo conto che:

- ogni bambino/ragazzo è un essere unico che esige attenzioni e risposte diversificate da parte degli educatori e la sua crescita e formazione culturale deve essere il fulcro di ogni attività dell'educatore.
- Che la frequenza ai servizi pre e post-scolastici si svolge in un'età di sviluppo psicofisico ed intellettuale dei bambini/ragazzi.

### **I) TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 196/03.

### **J) RAPPORTO PRIVILEGIATO CON LA SCUOLA**

Il Comune si impegna a perseguire l'obiettivo dell'integrazione tra i servizi

scolastici e i servizi pre e post-scolastici. Questa integrazione si concretizza, ad esempio, attraverso lo scambio costante di informazioni tra corpo docente ed educatori nonché con la partecipazione alle riunioni dei Comitati di verifica della qualità dei servizi da parte dei rappresentanti della scuola e la condivisione dei modelli educativi.

## **K) RAPPORTO CON LE FAMIGLIE E GLI ALTRI SERVIZI DEL TERRITORIO**

Il Comune garantisce una costante e continua interazione tra educatori e famiglie (attraverso incontri giornalieri al momento della riconsegna del minore o periodica previo appuntamento) e favorisce la collaborazione con i servizi e agenzie del territorio che promuovono attività rivolte ai ragazzi della fascia di età 6 – 11 anni.

Annualmente, di regola prima dell'avvio del servizio, viene organizzato un incontro di presentazione ai genitori dei servizi pre – scolastici e post – scolastici.

In ogni servizio di doposcuola, una volta nell'arco dell'anno scolastico, si riunisce il comitato di verifica della qualità del servizio in cui è presente, oltre al rappresentante della scuola, il rappresentante della ditta affidataria del servizio e almeno un rappresentante dei genitori degli alunni iscritti al servizio.

### **1.3 Criteri e modalità di ammissione**

Per accedere ai servizi pre e post-scolastici è necessario presentare domanda di iscrizione con le modalità ed entro i termini stabiliti annualmente con Delibera di Giunta.

In relazione alla fase dell'ammissione il Comune garantisce:

- a) un'informazione completa e trasparente sui criteri di ammissione, sulle modalità e sui termini di presentazione delle domande, sugli esiti dei relativi procedimenti;



- b) un'ampia assistenza informativa durante il periodo di presentazione delle domande agli utenti che ne facciano richiesta;

I criteri e le procedure di ammissione ai servizi pre e post-scolastici sono definiti annualmente nel Avviso informativo approvato dalla Giunta Comunale.

Nei casi in cui fossero disposte delle limitazioni alla capacità ricettiva dei servizi (in relazione ad eventuali ridotte disponibilità di risorse finanziarie) le medesime saranno disciplinate introducendo preferibilmente criteri selettivi fondati sulle condizioni di maggior bisogno del bambino e sulla situazione di maggiore difficoltà della famiglia sul piano della conciliazione fra i tempi di lavoro e i tempi di cura dei figli.

Ulteriori eventuali limitazioni di carattere oggettivo alla capacità ricettiva possono derivare dalla capacità ricettiva del servizio di mensa.

La domanda di ammissione deve essere presentata ogni anno non essendo previsto alcun rinnovo tacito dell'iscrizione.

#### **1.4 Punti di accesso, recapiti e orari**

I servizi pre e post-scolastici sono gestiti dal:

Servizio Servizi Educativi e Sportivi – U.Org. Attività Educative U.S. Servizi per gli alunni – area amministrativa  
che si trova a:

Udine in Viale Ungheria, 15

Tel. 0432/1272901 – 1272716 – 1272444 - 1272903

Fax 0432/1270346

e-mail: [istruzione@comune.udine.it](mailto:istruzione@comune.udine.it).

Per ulteriori informazioni circa i servizi pre e post-scolastici si rinvia al Avviso informativo che viene pubblicato annualmente e al sito [www.comune.udine.gov.it](http://www.comune.udine.gov.it)

## 1.5 Finalità e caratteristiche dei servizi

**I servizi pre-scolastici e post-scolastici** sono istituiti per consentire ai genitori con orari di lavoro non compatibili con l'orario di apertura dell'attività scolastica di poter affidare il loro bambino ad un servizio di accoglienza e custodia espletato all'interno della scuola primaria e curato da personale a ciò specificamente incaricato, per un periodo temporale molto limitato, durante il quale i bambini possano trascorrere il tempo pre-scolastico in un ambiente accogliente e protetto ed essere impegnati in attività ludico-ricreative adeguate alla brevità della durata del servizio.

Il servizio di **preaccoglienza** consiste in attività di accoglienza e custodia ludico-ricreativa che si svolgono durante i 45 minuti che precedono l'inizio delle attività scolastiche, da lunedì a venerdì (sabato escluso) nelle scuole primarie statali della città in cui detto servizio è attivato a seguito del raggiungimento del numero minimo di iscritti stabilito, anno per anno, dall'Amministrazione Comunale.

Il servizio di **postaccoglienza** consiste in attività di custodia ludico-ricreativa che si svolgono durante i 30 minuti successivi al termine delle attività scolastiche da lunedì a venerdì, nelle sole scuole primarie statali cittadine a tempo pieno nelle quali il servizio è attivato a seguito del raggiungimento del numero minimo di iscritti stabilito, anno per anno, dall'Amministrazione Comunale.

Il servizio di **doposcuola** offre un insieme di attività extrascolastiche finalizzate all'aiuto allo studio e allo svolgimento dei compiti all'interno del medesimo ambiente scolastico di appartenenza del bambino e all'interno di un contesto educativo preordinato per lo svolgimento di attività di studio, ludiche e ricreative e di movimento. Il servizio di doposcuola completo persegue le seguenti finalità di ordine generale:

- a) aumentare il livello di autonomia personale nell'esecuzione dei compiti scolastici (area autonomia);
- b) motivare i bambini allo studio e all'impegno scolastico (area motivazionale);
- c) favorire relazioni positive tra pari e con gli adulti (area relazionale);
- d) favorire l'esercizio delle funzioni genitoriali specialmente nei casi di difficoltà di conciliazione tra tempi di lavoro e tempi di cura familiare.

Il servizio di **doposcuola** si svolge nel periodo successivo al termine dell'attività scolastica fino alle ore 14,30 (**doposcuola breve**), oppure fino

alle ore 16,30 (**doposcuola completo**) in tutti i pomeriggi durante i quali **NON** è previsto il rientro scolastico, sabato escluso.

I destinatari dei servizi pre e post-scolastici attivati presso le scuole primarie sono i bambini della fascia d'età 6-11 anni che frequentano le scuole primarie cittadine.

## **1.6 Calendario dei servizi**

La data di inizio dei servizi pre e post-scolastici presso le scuole primarie cittadine è fissata, di regola, nella 2<sup>a</sup> settimana di inizio attività didattiche.

I giorni di funzionamento dei servizi coincidono con quelli previsti dal calendario scolastico.

Sono esclusi i giorni dichiarati festivi, quelli compresi nei periodi delle vacanze natalizie e pasquali e quelli nei quali in base al suddetto atto saranno sospese le lezioni e le attività scolastiche. Sono altresì esclusi i giorni durante i quali non risulterà possibile assicurare i servizi a causa di scioperi del personale scolastico, di preaccoglienza, postaccoglienza e doposcuola e a causa di altre circostanze non dipendenti dall'Amministrazione Comunale, che comportino la sospensione (anche per alcune ore) delle attività scolastiche mattutine.

## **1.7 Orari settimanali e giornalieri di apertura dei servizi pre e post-scolastici**

Nelle **scuole primarie cittadine** i servizi hanno la seguente durata giornaliera:

### Preaccoglienza

Il servizio prevede una durata massima di 45 minuti prima dell'inizio delle attività scolastiche.

Il servizio si svolge dal lunedì al venerdì.

### Postaccoglienza

- scuole a tempo pieno: il servizio è erogato dal termine delle lezioni per una durata massima di 30 minuti.

Il servizio si svolge dal lunedì al venerdì.

### Doposcuola (con mensa)

- doposcuola breve, dalle ore 13,00 (od altro orario di termine delle lezioni diverso dalle ore 13,00) alle ore 14,30 (uscita);
- doposcuola completo, dalle ore 13,00 (od altro orario di termine delle lezioni diverso dalle ore 13,00) alle ore 16,30 (uscita);

Il servizio si svolge dal lunedì al venerdì (salvo nelle giornate ove sia previsto il rientro scolastico per tutti gli alunni).

## **1.8 Personale presente e rapporto numerico alunni/educatore**

### **Servizi pre-scolastici**

Il numero previsto di educatori e altri addetti al servizio, tenuto conto delle esigenze del servizio stesso, è il seguente:

- Rapporto alunni/educatore: 20/1 con possibilità di riduzione del rapporto in caso di formazione di gruppi comprendenti bambini portatori di handicap ovvero in altri casi in cui, per speciali e motivate esigenze comprovate anche dall'autorità scolastica, si renda opportuno abbassare i predetti rapporti fino al limite di 15/1.
- Addetti alla vigilanza dei locali e sorveglianza/assistenza aggiuntiva per ogni servizio attivato: 1.

### **Servizi post-scolastici**

Il numero previsto di educatori e altri addetti per i servizi post-scolastici, tenuto conto delle esigenze dei servizi stessi, è il seguente:

- **Doposcuola:** rapporto alunni/educatore: 15/1 con possibilità di riduzione del rapporto in caso di formazione di gruppi comprendenti bambini portatori di handicap ovvero in altri casi in cui, per speciali e motivate esigenze comprovate anche dall'autorità scolastica, si renda opportuno abbassare i predetti rapporti fino al limite di 10/1 per il servizio di doposcuola. Addetti alla vigilanza dei locali e sorveglianza/assistenza aggiuntiva: 1 per plesso scolastico (nelle scuole ove è attivato il servizio di doposcuola).
- **Postaccoglienza:** rapporto alunni/educatore: 20/1 nelle scuole a tempo pieno con possibilità di riduzione del rapporto in caso di formazione di gruppi comprendenti bambini portatori di handicap ovvero in altri casi in cui, per speciali e motivate esigenze comprovate anche dall'autorità scolastica, si renda opportuno abbassare i predetti rapporti fino al limite di 15/1.  
Addetti alla vigilanza dei locali e sorveglianza/assistenza aggiuntiva per ogni servizio attivato: 1.

## **1.9 Continuità educativa**

Per esigenze di continuità educativa il Comune si impegna a garantire la presenza continuativa degli stessi educatori e addetti alla vigilanza/sorveglianza durante lo svolgimento dei servizi pre e post-scolastici, fatte salve le sostituzioni dei medesimi nel corso dell'anno in caso di assenza per malattia o per altra causa di forza maggiore.

## **1.10 Diritti e responsabilità delle famiglie**

In ciascuna scuola primaria in cui è attivato il servizio di doposcuola è istituito un Comitato di Verifica della qualità del servizio composto da almeno 1 rappresentante designato dai genitori, da 1 rappresentante designato dagli insegnanti del mattino, 1 rappresentante designato dal Servizio Servizi educativi e sportivi, dal referente degli educatori del doposcuola del plesso scolastico e dal Responsabile coordinatore della Ditta appaltatrice del servizio.

Il Comitato è presieduto da 1 genitore.

Il Comitato ha il compito di riunirsi una volta all'anno per valutare l'andamento del servizio ed affrontare gli eventuali problemi insorti durante lo svolgimento dello stesso.

### **Le famiglie hanno diritto:**

- alle informazioni sull'accesso ai servizi, sulle caratteristiche organizzative di questi ultimi, sulle procedure di ammissione, sulle modalità di compartecipazione alla spesa, sulle iniziative specificamente rivolte ai genitori ed, in generale, su ogni aspetto organizzativo dei servizi di loro interesse;
- alle informazioni sull'inserimento del proprio bambino nei servizi pre e post-scolastici;
- alla tutela della privacy in ordine a dati, informazioni e notizie concernenti il singolo bambino e la sua famiglia.

### **Le famiglie hanno responsabilità inerenti:**

- alla compartecipazione ai costi dei servizi in rapporto alla effettiva situazione economica del nucleo familiare del minore e, di conseguenza, al regolare pagamento delle tariffe;
- al rispetto delle regole di funzionamento dei servizi, con riferimento, in primo luogo, a quelle relative agli orari di ingresso e di uscita, alla tipologia di servizio prescelta;
- alla elezione dei rappresentanti dei genitori nel Comitato di Verifica della qualità del servizio;
- alla comunicazione agli operatori di tutte le informazioni sul bambino (informazioni comunque tutelate dal diritto alla privacy) necessarie per garantire il miglior servizio possibile al bambino stesso.

## **1.11 Rapporto privilegiato con l'istituzione scolastica**

In ogni Comitato di Verifica della qualità del servizio è presente un rappresentante designato dagli insegnanti del mattino che espone il parere del corpo docenti sull'andamento dei servizi pre e post-scolastici e riferisce le osservazioni ed i suggerimenti degli altri insegnanti allo scopo di migliorare la qualità dei servizi pre e post-scolastici.

Gli educatori hanno un continuo scambio con gli insegnanti del mattino su regole, metodologie di studio e aggiornamenti informativi relativi ai bambini frequentanti.

Il personale che opera nei servizi pre e post-scolastici delle scuole primarie prende parte alle iniziative di "scuole aperte" per illustrare i contenuti e le modalità di svolgimento dei servizi stessi.

### **1.12 Il sistema tariffario**

Agli utenti viene applicata una retta bimestrale per i servizi post-scolastici o annuale per i servizi pre-scolastici in base a quanto approvato nel tariffario annuale a cui si rinvia per ogni ulteriore informazione di dettaglio.

Per i residenti la retta è calcolata anche in funzione dell'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE), se viene presentata la relativa attestazione da parte dell'utente con ISEE sotto soglia.

E' prevista la riduzione della retta in caso di:

- a) più fratelli che frequentino contemporaneamente il servizio;
- b) assenze prolungate e giustificate del bambino dal servizio.

Per ulteriori informazioni sulle tariffe si rinvia al sito [www.comune.udine.gov.it](http://www.comune.udine.gov.it)

### **1.13 Responsabile del servizio**

Referente responsabile dell'attuazione della Carta:  
dott. Filippo Toscano

dirigente del Servizio: dott. Filippo Toscano  
responsabile di Unità Organizzativa e di Unità Operativa:  
dott.ssa Orietta Landi

**STANDARD  
DI QUALITA'  
E DIRITTO  
DI RIMBORSO**



## **2. STANDARD DI QUALITÀ E DIRITTO DI RIMBORSO**

### **2.1 Gli standard di qualità del servizio e gli impegni del Comune**

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati alcuni "standard", cioè livelli di qualità che il Comune si impegna a garantire agli utenti, e che gli stessi potranno verificare e misurare sulla base del raggiungimento del valore-obiettivo individuato.

Nell'usufruire dei servizi integrativi pre e post-scolastici gli utenti potranno di volta in volta verificarne se gli standard qualitativi vengono effettivamente rispettati.

Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale facendo una segnalazione o presentando un reclamo, secondo le modalità indicate successivamente.

Gli standard sono riferiti a dimensioni o singoli aspetti (fattori) che consentono di descrivere, osservare e misurare la qualità.

- Gli standard di qualità saranno progressivamente aggiornati e migliorati nel corso degli anni.
- Per alcuni valori di riferimento degli standard, il mancato raggiungimento della soglia consente all'utente di chiedere una forma di risarcimento consistente in un rimborso parziale della tariffa versata relativamente al periodo indicato.

<b>Dimensione del Servizio presa in considerazione</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard</b>	<b>Rimborso</b>
<b>AMMISSIONE AL SERVIZIO</b>	Assistenza personalizzata all'utenza, assicurata dagli uffici, in occasione della presentazione della domanda di ammissione.	100% utenti	
<b>RELAZIONE EDUCATORE/ALUNNO</b>	Continuità del rapporto tra educatore e gruppo di bambini ad esso affidati durante l'anno.	Si	
	Rispetto dei rapporti numerici educatore/bambini previsti dal Manifesto informativo.	100%	
<b>RELAZIONE SCUOLE/ EDUCATORE/ GENITORI E PARTECIPAZIONE FAMIGLIE</b>	Attività regolare del Comitato di Verifica della qualità del servizio di doposcuola.	1 volta all'anno in ogni plesso scolastico	5% <b>(1)</b>
	Possibilità per i genitori di ottenere un colloquio individuale con l'educatore (previo appuntamento).	100% richieste evase	5% <b>(2)</b>
	Presentazione del servizio ai genitori dei nuovi iscritti.	Una prima dell'inizio dell'a.s.	
	Scambio di informazioni educatore/insegnanti per evidenziare eventuali problematiche.	quotidiano	
<b>EDUCATORE REFERENTE</b>	Presenza di un referente degli educatori che svolge il ruolo di capogruppo degli educatori operanti nella sede e di interfaccia, per le questioni inerenti all'organizzazione e al funzionamento quotidiano e ordinario del servizio con il coordinatore responsabile, con i referenti scolastici e comunali.	100% servizi attivati	5% <b>(3)</b>
<b>VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DEL SERVIZIO DA PARTE DEGLI UTENTI</b>	Somministrazione del questionario sul grado di soddisfazione dell'utenza (scala di valutazione da 1 a 5).	Esito media ottenuta: 4 su 5	

(1) sull'ultima rata bimestrale

(2) sulla rata riferita al periodo in cui è stato richiesto il colloquio

(3) sulla rata riferita al periodo in cui si è accertata la mancata presenza del capogruppo del servizio

## **2.2 Attività di verifica del rispetto degli standard di qualità del servizio**

Il Comune si impegna a monitorare la qualità del servizio erogato mediante:

- a) la valutazione degli esiti delle rilevazioni annuali effettuate tra gli utenti sulla qualità percepita dei servizi;
- b) la valutazione sistematica dei reclami e dei suggerimenti provenienti dagli utenti e dai cittadini nei modi e nelle forme previsti dalla presente Carta.

**RAPPORTI  
CON I  
CITTADINI**

### **3. RAPPORTI CON I CITTADINI**

#### **3.1 Reclami e suggerimenti**

I cittadini possono presentare reclami per:

- a) segnalare eventuali episodi di disservizio o di grave violazione dei principi enunciati nella presente Carta;
- b) segnalare eventuali situazioni di erogazione del servizio con standard di qualità non conformi a quelli stabiliti nella presente Carta;
- c) presentare suggerimenti ed osservazioni per il miglioramento dei servizi erogati.

I reclami possono essere trasmessi all'Amministrazione con qualunque mezzo (posta ordinaria, posta elettronica, fax, messaggi depositati negli appositi contenitori, ecc.) purché in forma scritta e non anonima. I reclami inoltrati verbalmente o a mezzo telefonico sono anch'essi accettati nei casi in cui i disservizi o le situazioni lamentate abbiano carattere di urgenza, fermo restando che il reclamante è tenuto a comunicare anche le sue generalità e i dati relativi al suo indirizzo e numero telefonico.

Reclami, proposte e suggerimenti vanno inoltrati a:  
Servizio Servizi Educativi e Sportivi – U.Org. Attività Educative  
U.S. Servizi per gli alunni – Area amministrativa  
Che si trova a:

Udine in Viale Ungheria, 15  
Tel. 0432/12772716 – 12772444 – 12772903 - 12772901  
Fax 0432/1270346  
e-mail: [istruzione@comune.udine.it](mailto:istruzione@comune.udine.it)

oppure a:

URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico  
Udine, via Lionello n. 1 – secondo piano, lato sud  
Tel. 0432/1272616 – 1272621  
Fax 0432/1270355  
Indirizzo e-mail: [urp@comune.udine.it](mailto:urp@comune.udine.it)  
Orario URP: da lunedì a venerdì 8.45 – 12.15  
lunedì e giovedì pomeriggio 15.15 – 16.45

per essere preso in considerazione, il reclamo oltre che tempestivo, deve risultare sufficientemente circostanziato, deve cioè contenere gli elementi minimi utili per l'individuazione del disservizio o dell'anomalia riscontrata nel servizio reso ovvero del problema segnalato.

Le comunicazioni genericamente dette di "reclamo", dopo il primo esame, vengono classificate in reclami veri e propri, segnalazioni di non conformità e suggerimenti a seconda che appartengano rispettivamente alle tipologie di reclami di cui al precedente paragrafo 1, lettere a), b) e c).

In ogni caso il Comune si impegna a dare esauriente risposta scritta al reclamante entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Il Dirigente predispone annualmente una relazione circa i reclami ricevuti ed i provvedimenti adottati a seguito degli stessi e la trasmette alla Giunta comunale entro il 31 ottobre di ogni anno.

### **3.2 Indagini di soddisfazione**

Il Comune si impegna ad effettuare con periodicità annuale una rilevazione sulla qualità percepita dei servizi pre e post-scolastici mediante questionari rivolti ai genitori che fruiscono dei servizi.

I risultati della rilevazione permettono all'ente di individuare specifici obiettivi di miglioramento dei servizi.