



**COMUNE DI CASTELLINA IN CHIANTI**

Provincia di Siena

# Carta dei Servizi educativi

## Comune di Castellina in Chianti





## COMUNE DI CASTELLINA IN CHIANTI

Provincia di Siena

### La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento attraverso il quale il Comune di Castellina in Chianti definisce gli impegni che si assume nei confronti dei cittadini. Attraverso tale carta, il Comune di Castellina in Chianti dichiara quali sono i servizi offerti e con quali standard di qualità si impegna a fornirli, al fine di rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti

È uno strumento di supporto per la realizzazione della “*politica della qualità*” del Comune attraverso la quale il cittadino è posto al centro dell’attenzione come soggetto che richiede servizi sempre più efficienti e valuta la qualità del servizio ricevuto. La Carta dei Servizi si ispira alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/94 e al Decreto Legislativo n. 286/1999.

La presente Carta è uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e permette ai cittadini di constatare il rispetto degli standard e degli impegni assunti, di essere informati sui cambiamenti in atto e di verificare i piani di miglioramento avviati.

L’Amministrazione Comunale di Castellina in Chianti nell’erogazione dei servizi educativi di:

- Nido d’infanzia;
- Ristorazione scolastica;
- Trasporto scolastico;

di seguito denominati “*servizi*”, si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

- Uguaglianza e imparzialità

I servizi sono forniti secondo imparzialità, equità, sulla base dell’uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di sesso, razza, religione, nazionalità, lingua e condizione sociale. Il Comune garantisce la riservatezza dei dati personali e si impegna a garantire parità di trattamento a tutti gli utenti e ad adottare iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze dei soggetti disabili e con situazioni di disagio sociale ed economico compatibilmente con le disponibilità economiche.



## COMUNE DI CASTELLINA IN CHIANTI

Provincia di Siena

- Continuità

I servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni, tenendo conto del calendario scolastico e delle cause di forza maggiore. Il Comune si impegna a comunicare preventivamente eventuali cambiamenti o interruzioni programmate nell'erogazione dei servizi, in modo da garantire, per quanto possibile, una riduzione del disagio.

- Partecipazione e trasparenza

Il Comune promuove un'adeguata informazione e partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, osservazioni e reclami, ed attivando verifiche del grado di soddisfazione.

- Efficacia ed efficienza

Il Comune si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni strutturali, tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee, compatibilmente con le risorse disponibili.

### *I nostri servizi*

#### **Nido d'infanzia**

I nidi d'infanzia sono un servizio educativo e sociale di interesse pubblico, aperto a tutti i bambini dai 12 ai 36 mesi. I bambini sono considerati persone titolari di diritti individuali, sociali, civili; nei nidi si persegue, in particolare, la realizzazione del diritto all'educazione. Il nido d'infanzia si presenta come luogo accogliente, in grado di sostenere e promuovere la crescita globale dei bambini, in collaborazione con le famiglie. L'organizzazione dello spazio e dei tempi di vita, la possibilità di sperimentarsi in attività di gioco, di apprendimento e di relazione con gli altri costituiscono i percorsi privilegiati nei quali i bambini trovano occasioni per acquisire coscienza di sé e delle proprie competenze. Il nido d'infanzia sviluppa un progetto educativo che nasce dal confronto tra scelte politiche dell'Amministrazione Comunale, teorie pedagogiche, ricerca, esperienza e pratica sulla base del quale viene poi sviluppato il progetto educativo.



## COMUNE DI CASTELLINA IN CHIANTI

Provincia di Siena

### **Ristorazione scolastica**

Per i bambini, il cibo è fonte di conoscenza di gusti e sapori nuovi, ma anche elemento di gratificazione psicologica perché espressione delle cure e dell'attenzione degli adulti, manifestazione, fin dalla nascita, del loro affetto e della disponibilità alla relazione.

È necessario quindi tenere sempre presente il duplice aspetto: quello fisico legato ai fabbisogni nutrizionali nelle diverse età evolutive, e quello psicologico legato al mondo delle relazioni ed ai significati simbolici che riveste il cibo, in ognuno di noi. L'Amministrazione comunale, con la consapevolezza di questa complessità, si propone di promuovere una "sana" alimentazione, nel più ampio significato della parola, per favorire il benessere dei nostri "commensali".

La promozione al benessere significa creare i presupposti indispensabili per un'atmosfera giusta e cordiale, che permetta un reale scambio relazionale ed educativo fra insegnanti e alunni e un'attenzione particolare nella scelta degli alimenti. Le pietanze sono pensate affinché i bambini possano accogliere il cibo con piacere, sperimentando sapori diversi ed alimenti nuovi, sviluppando il proprio gusto personale. È necessario quindi che i bambini siano rispettati nelle loro scelte e contemporaneamente abbiano le opportunità di educazione ad una corretta dieta alimentare.

### **Trasporto scolastico**

Il servizio di trasporto scolastico risponde all'esigenza di facilitare l'assolvimento dell'obbligo scolastico, concorre a rendere effettivo il diritto allo studio e facilita l'accesso alla scuola di competenza territoriale. E' rivolto agli alunni iscritti ai plessi scolastici del territorio, residenti nel Comune di Castellina in Chianti.

### **NIDO D'INFANZIA**

Il Comune di Castellina in Chianti dispone del nido d'infanzia "Scubidù" e tale servizio a titolarità pubblica viene gestito da soggetti terzi individuati attraverso apposita gara d'appalto.

Prevede un'articolazione su 5 giorni settimanali con due modalità di frequenza:

- 1) Tempo breve, con orario 07.30-13.30;
- 2) Tempo lungo, con orario 07.30-16.30.



## COMUNE DI CASTELLINA IN CHIANTI

Provincia di Siena

Il nido d'infanzia è aperto dal lunedì al venerdì, da settembre (di norma dal quarto giorno feriale) a giugno compreso, con sospensione del servizio per le vacanze natalizie e pasquali e per eventuali "ponti" come previsto dal calendario scolastico. L'Amministrazione Comunale può prevedere il prolungamento dell'orario di apertura del nido sino alle ore 14.00 per il tempo breve e sino alle ore 17.30 per il tempo lungo; può inoltre prevedere la frequenza nel mese di luglio e i primi quindici giorni di agosto in base alle necessità espresse dalle famiglie e alla sostenibilità economica della stessa. L'amministrazione comunale ha definito un sistema di tariffazione dei servizi scolastici con l'obiettivo di modulare la compartecipazione delle famiglie residenti in funzione della capacità contributiva del nucleo familiare. Nello specifico sono state definite 4 fasce di ISEE a cui corrispondono altrettante rette di contribuzione. Il coordinamento pedagogico del servizio educativo comunale è svolto da una Coordinatrice dell'operatore economico incaricato della gestione e organizzazione interna del nido e da una Coordinatrice Pedagogica del Comune. Nel progetto pedagogico sono esplicitati valori, scopi e finalità pedagogiche che conferiscono identità al servizio.

### **REFEZIONE SCOLASTICA**

Il servizio di refezione scolastica si svolge mediante produzione dei pasti presso la cucina del Centro Virginia Borgheri e poi consegnati al nido d'infanzia e alle scuole d'infanzia e primaria del Comune di Castellina in Chianti. Presso i plessi scolastici e presso il nido, vi sono operatrici addette allo sporzionamento. Il Comune di Castellina in Chianti, con la finalità di migliorare qualitativamente il servizio di refezione scolastica, ha stipulato una convenzione con una Dietista con comprovata esperienza in tema di Ristorazione scolastica, la quale si occupa delle ricette delle pietanze inserite nei menù, dei Menù estate-autunno-inverno-primavera; delle diete speciali alternative per motivi di salute o religiosa o di dieta bianca per piccole e temporanee indisposizioni, dei sopralluoghi, di partecipare agli incontri con i genitori degli utenti ed alle commissioni mensa fino ad un massimo di numero 4 incontri annuali, della rendicontazione quadrimestrale nella quale venga evidenziata l'attività svolta, emergano le criticità riscontrate e tutte le indicazioni utili al miglioramento del servizio nel suo complesso.

La tariffa per il servizio di refezione viene corrisposta mensilmente.



## COMUNE DI CASTELLINA IN CHIANTI

Provincia di Siena

### **TRASPORTO SCOLASTICO**

Il servizio di trasporto scolastico si svolge mediante la raccolta degli alunni a fermate convenute ed il loro trasporto alla sede scolastica frequentata e viceversa. Viene organizzato tenendo conto del calendario scolastico e degli orari di frequenza stabiliti per ogni plesso dall'Istituto Comprensivo di Monteriggioni. Annualmente l'amministrazione comunale approva il piano annuale del trasporto scolastico che contiene l'indicazione degli orari e dei percorsi garantiti dagli scuolabus. Fondamentale è garantire l'accompagnamento sulle corse che interessano i bambini frequentanti le scuole dell'infanzia e primaria garantendo, inoltre, il mantenimento di un clima sereno all'interno dello scuolabus attraverso la presenza delle accompagnatrici.

La tariffa per il servizio di trasporto viene corrisposta a cadenza trimestrale.

#### ***Come accedere ai servizi***

La presentazione delle domande di iscrizione ai servizi di nido d'infanzia, refezione e trasporto scolastico, avviene mediante Portale "Simeal Castellina in Chianti" dopo l'approvazione di appositi bandi da parte dell'ufficio istruzione.

Tutte le informazioni sono pubblicate dall'ufficio istruzione sul sito del Comune di Castellina in Chianti.

#### ***Comunicazione con gli utenti***

L'ufficio Pubblica Istruzione rimane a completa disposizione per l'utenza per la risoluzione di qualsiasi problematica o per la richiesta di informazioni e/o chiarimenti sulle modalità di gestione dei servizi. Gli utenti possono contattare l'Ufficio Pubblica Istruzione direttamente al n. 0577 742329, oppure inviare una mail all'indirizzo [istruzione@comune.castellina.si.it](mailto:istruzione@comune.castellina.si.it). Inoltre, tutte le comunicazioni relative a Bandi di accesso ai servizi nonché tutte le informazioni relative all'organizzazione degli stessi saranno visibili sul sito del Comune [www.comune.castellina.si.it](http://www.comune.castellina.si.it).



## COMUNE DI CASTELLINA IN CHIANTI

Provincia di Siena

### ***Reclami***

Per il miglioramento continuo e la soddisfazione delle famiglie utenti del servizio, l'Ufficio per i servizi educativi ha definito una procedura per il trattamento e la gestione dei reclami, al fine di raccogliere e monitorare in maniera sistematica le segnalazioni dei cittadini. Il reclamo può essere inoltrato:

in forma verbale diretta con il personale del servizio Pubblica Istruzione contattando il numero telefonico 0577 742329;

in forma telematica all'indirizzo di posta elettronica ([istruzione@comune.castellina.si.it](mailto:istruzione@comune.castellina.si.it));

Ci impegniamo a rispondere entro 30 gg. dalla data del ricevimento ai reclami relativi a situazioni non rispondenti alle aspettative degli utenti, in riferimento agli impegni definiti nella Carta dei servizi. Per le richieste che comportano un'analisi approfondita, l'utente sarà contattato entro 30 gg., per precisare le motivazioni del ritardo.