

*Scemmerissari
e per pubblicazione sul
sito + Famiglia*

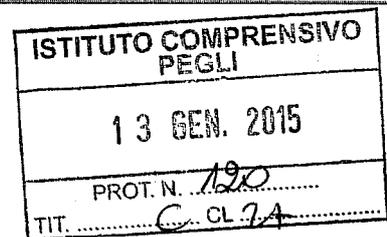
Da: conferenza cittadina isa <confcittadinaisa@comune.genova.it>
Inviato: lunedì 12 gennaio 2015 16:49
A: IC SAN GOTTARDO; IC SAN GIOVANNI BATTISTA; IC SAN FRUTTUOSO; IC SAN FRANCESCO DA PAOLA; IC SAN TEODORO; IC QUINTO-NERVI; IC ALBARO; IC BARABINO; IC BOLZANETO; IC BORZOLI; IC BURLANDO; IC CASTELLETTO; IC CENTRO STORICO; IC CERTOSA; IC CONVITTO COLOMBO; IC CORNIGLIANO; IC FOCE; IC LAGACCIO; IC MADDALENA/BERTANI; IC MARASSI; IC MOLASSANA; IC MONTALDO; IC OREGINA; IC PEGLI; IC PONTEDECIMO; IC PRA'; IC PRATO; IC QUARTO; IC QUEZZI; IC RIVAROLO; IC SAMPIERDARENA; IC SAN MARTINO-BORGORATTI; IC SESTRI; IC SESTRI EST; IC STAGLIENO; IC STURLA; IC TEGLIA; IC TERRALBA; IC VOLTRI 1; IC VOLTRI 2
Cc: Costanzi Maria Claudia; Damasio Riccardo
Oggetto: Fwd: carte
Allegati: CARTA_DEI_SERVIZI_DIR_STUDIO_2014_-_15.pdf; CARTA_SERVIZI_06_comunali_2014-15.pdf; -CARTA_SERVIZI_RIST_SCOL_14-15.pdf

Moldy

Come ogni anno, inviamo le Carte dei Servizi comunali per l'a.s. 2014/2015 relative a: *Servizi Diritto allo studio - Servizi 06 - Servizi Ristorazione*, per la messa a disposizione delle famiglie degli alunni.

Cordiali saluti

Marina Beleffi



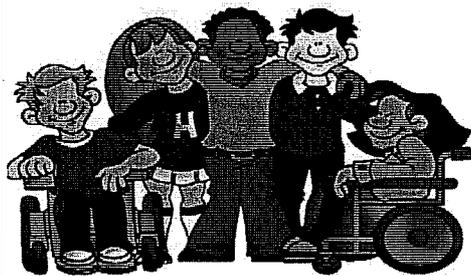
Comune di Genova - Area Servizi
Direzione Scuola, Sport e Politiche Giovanili
U.O. Sistema Scolastico Cittadino
Ufficio Coordinamento Conferenza Cittadina I.S.A.
Via di Francia 3 - 16149 Genova
Tel. 0105577226 - 77351 - 76536 fax 0105577214



Comune di Genova

**Carta dei Servizi
Diritto allo Studio
Anno scolastico 2014 - 2015**

PREMESSE GENERALI



Direzione Scuola, Sport e Politiche Giovanili
Via di Francia 1
16149 GENOVA

Segreteria tel. 010 5577254 - 5577350

L'Ufficio Diritto allo Studio si occupa di:

- Erogare borse di studio a favore degli studenti residenti sul territorio del Comune di Genova nell'anno scolastico per cui la stessa viene richiesta, e frequentanti scuole statali e paritarie primarie, secondarie di 1° e 2° grado e di formazione professionale. Le borse di studio sono rimborsi percentuali relativi a spese sostenute dalle famiglie per l'acquisto dei libri di testo.
- Emettere Cedole librarie per tutti gli alunni residenti nel Comune di Genova frequentanti le scuole primarie pubbliche e private.
- Fornire servizi a favore di alunni con attestazione di disabilità (L. 104/92) secondo quanto indicato dalle Linee Guida pubblicate sul Sito del Comune (trasporto scolastico, Operatori Socio Educativi e Socio Assistenziali, fornitura ausili e relativa manutenzione, fornitura materiale parafarmaceutico).

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dall'anno scolastico 2014/2015 e vengono aggiornati all'inizio di ogni anno scolastico.

In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione della carta dei servizi.

Tutte le informazioni sul servizio (numeri di telefono, orari, recapiti, ecc) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della carta, così come tutta la modulistica in uso, scaricabile all'indirizzo:
<http://www.comune.genova.it>.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi e le forniture sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione, nel rispetto delle Norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche, a seconda degli argomenti, in collaborazione con la Consulta per l'Handicap, la ASL, le Scuole, le Associazioni dei cartolibrari, l'Ufficio Scolastico Regionale e Provinciale, la Regione, l'A.R.S.E.L, e con le Associazioni di Tutela dei Consumatori e degli Utenti che aderiscono alla consulta dei consumatori e degli utenti del Comune di Genova .

I Servizi a favore degli alunni disabili sono certificati in conformità al Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001 dal 31/01/2005.



L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni.

I dati relativi al monitoraggio degli standard, nonché le azioni di miglioramento, sono pubblicati ogni anno, entro il mese di novembre, e consultabili ai seguenti indirizzi:

<http://www.comune.genova.it/servizi/qualita>
www.comune.genova.it

SERVIZI E FORNITURE EROGATI

I servizi e le forniture sono erogati per garantire il diritto allo studio agli alunni frequentanti i servizi per l'infanzia e le scuole del primo ciclo di istruzione. Le borse di studio sono erogate anche agli studenti iscritti presso le scuole secondarie di 2° grado e di formazione professionale.

BORSE DI STUDIO E CONTRIBUTI PER IL TRASPORTO:

Borse di Studio

La Regione Liguria con la L.R. n° 15/2006, al fine di rendere effettivo il diritto allo studio e all'istruzione di tutti gli studenti residenti in Liguria, ha istituito borse di studio da erogarsi in rapporto alle spese sostenute e certificate dalle famiglie, nei limiti delle risorse disponibili.

Contributi per il trasporto

Il decreto interministeriale 184/2014 istituisce un contributo per le spese di trasporto urbano ed extra urbano finalizzato al raggiungimento delle sedi scolastiche e un contributo per assistenza specialistica anche attraverso mezzi di trasporto attrezzati con personale specializzato, previsto per studenti disabili.

Il Bando Regionale, le modalità operative, le scadenze nonché i moduli per la presentazione delle domande sono pubblicati sul sito della Regione Liguria: www.giovaniliguria.it; www.arsel.liguria.it

Tutte le informazioni per la presentazione delle richieste di borse di studio e contributi per il trasporto sono inoltre pubblicate sul sito del Comune all'indirizzo: www.comune.genova.it - le aree tematiche - scuola e formazione - diritto allo studio - interventi per il diritto allo studio - borse di studio e contributi.

FATTORE DI QUALITÀ: TEMPESTIVITÀ DELL'EROGAZIONE

Indicatore

Predisposizione della graduatoria provvisoria

Valore garantito

entro 6 mesi dalla data di scadenza di presentazione delle domande di borsa di studio.

Indicatore

pagamento delle borse di studio agli aventi diritto

Valore garantito

entro 60 giorni dall'esecutività del provvedimento di approvazione della graduatoria definitiva

CEDOLE LIBRARIE:

Le cedole librarie sono fornite gratuitamente a tutti gli alunni residenti sul territorio comunale frequentanti le scuole primarie sia pubbliche che paritarie.

Le cedole sono predisposte dall'Ufficio Diritto allo Studio del Comune sulla base dei dati forniti dalle scuole. Una volta stampate le cedole, l'ufficio provvede a darne comunicazione alle scuole che si occupano del ritiro e della consegna delle stesse agli alunni.

FATTORE DI QUALITÀ: TEMPESTIVITÀ DELL'EROGAZIONE

Indicatore

emissione delle cedole

Valore garantito

entro l'avvio dell'anno scolastico, compatibilmente con il rispetto dei tempi, da parte delle scuole, di comunicazione dei dati relativi agli alunni beneficiari

SERVIZI E FORNITURE A FAVORE DI ALUNNI DISABILI

Iter procedurale per l'assegnazione di tutti i servizi e le forniture:

Il Comune eroga servizi e forniture a favore degli alunni disabili frequentanti i servizi per l'infanzia e le scuole del primo ciclo di istruzione. I servizi e le forniture a favore degli alunni disabili vengono richiesti, su apposita scheda medica, dai medici referenti degli alunni e sono oggetto di valutazione da parte della Commissione Mista Interistituzionale appositamente nominata, sulla base di quanto indicato nelle "linee guida per richieste servizi/forniture erogati dal Comune di Genova agli alunni disabili delle scuole del primo ciclo di istruzione", redatte dal gruppo di lavoro predisposto all'interno della Conferenza Cittadina.

Le assegnazioni ai singoli utenti avvengono successivamente alle valutazioni fatte dalla Commissione sopra indicata, compatibilmente con le disponibilità di Bilancio.

Tutti i fornitori e i gestori dei servizi vengono individuati attraverso espletamento di gara pubblica.

La documentazione e le note informative relative ai servizi in oggetto

sono pubblicate sul Sito del Comune all'indirizzo:
www.comune.genova.it in aree tematiche/ scuola e formazione/ diritto allo studio.

Nello specifico gli interventi a favore degli alunni disabili sono:

TRASPORTO SCOLASTICO:

Le corse giornaliere sono due, andata e ritorno da abitazione a scuola con la possibilità di poter usufruire di un percorso "da" o "per" il Centro riabilitativo purché vi sia sempre la presenza a scuola. Il trasporto può essere effettuato con autista accompagnatore o con autista accompagnatore + secondo accompagnatore a seconda della disabilità dell'alunno e delle indicazioni dei sanitari.

L'Ufficio provvede al monitoraggio del trasporto mantenendo i contatti con i sanitari, le scuole, le famiglie e i fornitori autorizzati in modo da garantire che il servizio venga effettuato secondo le modalità previste dalle norme di sicurezza e da quanto stabilito dal capitolato di gara.

**FATTORE DI QUALITÀ:
TEMPESTIVITÀ DELL'INFORMAZIONE E DELL'EROGAZIONE**

Indicatore

avvio del servizio

Valore garantito

Con l'inizio dell'anno scolastico per il 100% degli utenti

Indicatore

comunicazioni sui servizi erogati a sanitari, scuole e famiglie

Valore garantito

entro il mese di settembre al 100% dei sanitari, delle scuole e delle famiglie

SERVIZI SOCIO EDUCATIVI:

Gli Operatori Socio Educativi attuano un intervento finalizzato allo svolgimento di attività educative che non sostituiscono le attività svolte dagli insegnanti, né di classe né di sostegno, ma devono essere integrate con il Piano Educativo Individualizzato redatto dalla scuola.

Il ruolo degli Operatori Socio Educativi è quello di instaurare una relazione e favorire la socializzazione dell'alunno con il gruppo classe e/o piccoli gruppi, di applicare, su indicazione dei medici referenti, tecniche e

metodi riabilitativi e tecniche di mobilitazione che favoriscano i passaggi posturali e supportino la mobilità autonoma dell'alunno, favorendo l'orientamento e l'apprendimento di percorsi interni ed esterni della scuola.

**FATTORE DI QUALITÀ:
TEMPESTIVITÀ DELL'INFORMAZIONE E DELL'EROGAZIONE**

Indicatore

avvio del servizio

Valore garantito

Con l'inizio dell'anno scolastico per il 100% degli utenti

Indicatore

comunicazioni sui servizi erogati a sanitari e scuole

Valore garantito

entro il mese di settembre al 100% dei sanitari e delle scuole

SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI:

Il servizio viene autorizzato a favore degli alunni disabili frequentanti le Sezioni Particolarmente Attrezzate (poli gravi) previste dal Protocollo d'Intesa del 1998 fra Provveditorato agli Studi, Comune di Genova e USL n.3.

Gli Operatori Socio Assistenziali collaborano con gli insegnanti per la gestione dei bambini pluridisabili. Le loro mansioni principali consistono nell'assistenza degli alunni al momento del pasto e nella pulizia personale, negli spostamenti, nell'accompagnamento in caso di uscite, nella pulizia e riordino dei locali, nonché nell'espletamento di attività ludiche.

Non possono sostituire il personale sanitario (es: infermiere), né avere la responsabilità degli alunni in caso di assenza del personale insegnante.

**FATTORE DI QUALITÀ:
TEMPESTIVITÀ DELL'INFORMAZIONE E DELL'EROGAZIONE**

Indicatore

avvio del servizio

Valore garantito

Con l'inizio dell'anno scolastico per il 100% degli utenti

Indicatore

comunicazioni sui servizi erogati a sanitari e scuole

Valore garantito

entro il mese di settembre al 100% dei sanitari e delle scuole.

Fornitura e manutenzione ausili: Il Comune fornisce gli ausili necessari per garantire il diritto allo studio degli alunni disabili (tavoli ad incavo, seggiole, ecc.). La fornitura avviene tramite Ditta specializzata che provvede all'installazione e la messa in opera con dimostrazione, al personale scolastico, delle corrette modalità di utilizzo dell'ausilio.

Le richieste di manutenzione ausili pervengono al competente ufficio del Comune dalle scuole o dai referenti dei gestori dei servizi socio educativi e socio assistenziali su apposito modulo. L'Ufficio invia alla Ditta specializzata assegnataria del servizio la richiesta di intervento. In caso di richieste urgenti l'ufficio preavvisa telefonicamente la Ditta per garantire la tempestività dell'intervento.

FATTORE DI QUALITÀ:

TEMPESTIVITÀ DEGLI ADEMPIMENTI A CARICO DELL'UFFICIO

Indicatore

invio della richiesta di intervento

Valore garantito

entro 48 ore dal ricevimento della stessa.

FORNITURA MATERIALE PARAFARMACEUTICO:

L'Ufficio riceve, per l'anno scolastico successivo, entro il mese di maggio, le richieste di materiale parafarmaceutico, che ricomprende anche i pannolini, da parte delle assistenti sanitarie presenti nelle strutture scolastiche. Le richieste vengono elaborate su apposito file e inviate alla ditta assegnataria unitamente al provvedimento di assegnazione e al modulo d'ordine.

FATTORE DI QUALITÀ:

TEMPESTIVITA' DELLA FORNITURA

Indicatore

consegna della fornitura

Valore garantito

entro il mese di novembre

FATTORE DI QUALITÀ:**GARANZIA DEI CONTROLLI DOCUMENTATI ANNUALI**

Ogni anno sono effettuati controlli, attraverso visite ispettive, dei servizi e delle forniture a favore degli alunni disabili. In caso di rilevazione di non conformità viene avviata la procedura prevista dal sistema qualità.

Indicatore

Visite ispettive

Valore garantito

Minimo 50 all'anno

Responsabile

dr.ssa Maria Letizia Santolamazza

tel. 010 5577245 – fax 010 5577330

e-mail direzionescuolaegiovani@comune.genova.it

Comunicazioni

L'ufficio provvede, entro l'avvio dell'anno scolastico, ad informare, con le modalità sotto indicate, le famiglie, le scuole e i sanitari dei servizi/forniture assegnati ad ogni singolo alunno (trasporto, OSE, OSA e fornitura ausili):

- **Famiglie:** lettera con indicazione del servizio di trasporto assegnato al/i proprio/i figlio/i. Vengono allegate alla lettera nota informativa del servizio e modulo richiesta variazione di percorso.
- **Scuole:** mail con indicazione dei servizi erogati, dei dati dei gestori dei servizi e dei referenti dell'ufficio competente; file con indicazione dei servizi/forniture assegnati agli alunni di loro competenza; modulo richiesta manutenzione ausili; modulo richiesta variazione di percorso- trasporto; slide funzionigramma ufficio.
- **Sanitari:** mail con elenco alunni assegnatari; file con indicazione dei servizi/forniture assegnati agli alunni da loro seguiti; slide funzionigramma ufficio.
- **Componenti commissione mista:** file complessivo delle assegnazioni a tutti gli alunni e relativo verbale.

Incontri con i sanitari e con la Consulta per l'Handicap

La Direzione si impegna, ogni anno scolastico, ad organizzare almeno 1 incontro, indicativamente nel mese di febbraio, con tutte le strutture sanitarie operanti sul territorio referenti degli alunni disabili assegnatari di servizi/forniture. L'incontro rappresenta un momento di confronto circa i temi della disabilità, di restituzione dei servizi/forniture erogati e di programmazione per l'anno scolastico successivo. All'incontro vengono invitati, oltre a tutti i sanitari e i Centri accreditati che redigono le schede mediche, anche i membri della Commissione Mista Interistituzionale, il MIUR, la Provincia, la Consulta e i referenti dei servizi socio educativi e socio assistenziali.

**FATTORE DI QUALITÀ:
PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI ALLA PROGRAMMAZIONE DEL
SERVIZIO**

Indicatore:

numero incontri annuali

Valore garantito

1 incontro di programmazione verbalizzato

PIANO DI MIGLIORAMENTO

Al fine di migliorare il processo di assegnazione dei servizi agli alunni, l'ufficio proseguirà l'intervento di revisione delle "linee guida per richieste servizi/forniture erogati dal Comune di Genova agli alunni disabili delle scuole del primo ciclo d'istruzione" in particolare per quanto riguarda gli aspetti di partecipazione alla commissione mista e condivisione delle decisioni con la Conferenza cittadina, Consulta, ASL e Ufficio Scolastico Regionale.

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

La Carta dei servizi è scaricabile all'indirizzo www.comune.genova.it in aree tematiche/scuola e formazione.

Copia cartacea della presente può essere richiesta alla Segreteria della Direzione Scuola, Sport e Politiche Giovanili (tel. 010/5577254 - 350 e-mail direzionescuolaegiovani@comune.genova.it)

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione dei servizi, la Direzione ha l'obbligo di darne preventiva e adeguata informazione all'utenza attraverso i canali di comunicazione ritenuti più efficaci.

DIRITTI DEGLI UTENTI

I cittadini hanno diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni, e osservazioni, nonché reclami rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi.

Il Servizio si impegna a rispondere a quest'ultimo tipo di istanza entro un tempo massimo di 10 giorni indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.

E' disponibile in allegato un modulo predisposto, reperibile presso l'ufficio diritto allo studio o scaricabile all'indirizzo www.comune.genova.it in aree tematiche/scuola e formazione.

Le segnalazioni/reclami possono essere inoltrate al responsabile della Carta dei Servizi, Dott. ssa Maria Letizia Santolamazza:

tramite posta elettronica:

- Servizi agli alunni disabili: servintegrativi@comune.genova.it
- Diritto allo studio: dirittostudio@comune.genova.it

per telefono:

- Servizi agli alunni disabili al Numero Verde [800661717](tel:800661717) (**dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 13,00**)
- Servizi per il Diritto allo Studio (cedole e borse di studio) al Numero Verde [800809009](tel:800809009) (**dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 13,00**)

via fax:

- Servizio agli alunni disabili al n. 010 5576524
- Diritto allo Studio al n. 0105576535

tramite gli Sportelli del Cittadino (vedi allegato)

La Direzione si impegna a comunicare tempestivamente attraverso pubblici avvisi ogni circostanza che incida significativamente sulla qualità del servizio.

DOVERI DEGLI UTENTI

Nella comunicazione inviata alle famiglie relativamente all'avvio del trasporto scolastico sono contenute le disposizioni cui devono attenersi gli utilizzatori del servizio a garanzia della qualità e dell'accessibilità dello stesso.

CONCILIAZIONE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può aderire ad un tentativo di definizione stragiudiziale di risoluzione della controversia rivolgendosi alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova

È fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.

ALLEGATO 1

Normative di riferimento per il Diritto allo Studio:

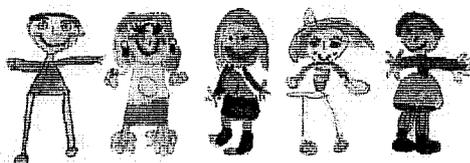
- **Legge n. 104/92** - Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate.
- **Legge Regionale n. 15/2006** - Norme ed interventi in materia di diritto all'istruzione e alla formazione.
- **Legge Regionale n. 18/2009** - Sistema educativo regionale di istruzione, formazione e orientamento.



Comune di Genova

Carta dei Servizi Servizi ai bambini di 0-6 anni comunali Anno scolastico 2014/2015

PREMESSE GENERALI



Direzione Scuola, Sport e Politiche Giovanili
Via di Francia 1
16149 GENOVA

Segreteria tel. 010 5577254 -5577350

I **Servizi ai bambini di 0-6 anni** comprendono nidi d'infanzia (per bambini da 0 a 3 anni), servizi integrativi (centri bambine-bambini, centri bambini-genitori), sezioni primavera, scuole dell'infanzia (per bambini da 3 a 6 anni), a gestione comunale, statale, privata e del privato sociale (cooperative, associazioni, onlus, aziende).

Servizi presenti sul territorio:

32 nidi, 9 sezioni primavera, 2 centri bambine - bambini -1 centro bambini-genitori e 50 scuole dell'infanzia comunali;

29 nidi d'infanzia privati convenzionati;

6 centri bambine - bambini privati convenzionati;

23 sezioni primavera paritarie;

24 scuole dell'infanzia paritarie convenzionate;

77 scuole dell'infanzia statali.

Per informazioni sulle strutture educative presenti sul territorio comunale genovese consultare la mappa georeferenziata all'indirizzo www.comune.genova.it in aree tematiche/scuola e formazione.

I **Servizi ai bambini 0/6 anni** sono luoghi di educazione, sostegno alla genitorialità, formazione degli adulti, diffusione della cultura dell'infanzia. Vi si promuovono l'educazione alla pace, i diritti dei bambini, la partecipazione ed il confronto, valorizzando le diversità e l'incontro fra culture. Viene proposta un'idea di educazione secondo la quale l'adulto accompagna il bambino nelle sue esperienze di gioco ed

apprendimento, arricchendole e valorizzandole. Viene promossa una pedagogia della relazione e dell'ascolto volta ad accogliere il bambino e la sua famiglia, a riconoscere i bisogni di ciascuno, a creare e mantenere un ambiente sereno.

Tariffe

Servizi 0/6 anni comunali:

reperibili all'indirizzo www.comune.genova.it

(in aree tematiche/scuola e formazione/nidi o scuole infanzia/sistema tariffario).

Servizi 0/6 anni privati convenzionati:

direttamente presso le segreterie dei nidi e delle scuole dell'infanzia.

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dall'anno scolastico 2014/2015 e vengono aggiornati all'inizio di ogni anno scolastico.

In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione della carta dei servizi.

Tutte le informazioni sul servizio (numeri di telefono, orari, recapiti, ecc) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della carta, così come tutta la modulistica in uso, scaricabile all'indirizzo:

<http://www.comune.genova.it>.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione, nel rispetto delle Norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori e degli Utenti che aderiscono alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

L'adeguatezza ed il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni; su metodologie e criteri impiegati viene data adeguata informazione preventiva alla Consulta dei Consumatori e degli utenti del Comune di Genova.

I dati relativi al monitoraggio degli standard, nonché le azioni di miglioramento, sono pubblicati ogni anno, entro il mese di novembre, e consultabili ai seguenti indirizzi:

<http://www.comune.genova.it/servizi/qualita>
www.comune.genova.it

SERVIZI EROGATI

Nidi infanzia

Sono aperti dal 4 settembre al 25 giugno. Le giornate di chiusura durante l'anno sono regolate dal calendario scolastico regionale.

Sono articolati in posti a tempo pieno e posti part time.

Orario base part time 8 - 13.30

Orario base tempo pieno 8 - 16.30

E' possibile chiedere anche l'iscrizione all'orario aggiuntivo scegliendo fra questi:

- entrata anticipata alle 7.30

- frequenza 16.30 - 17.30 (solo per posti tempo pieno)

- frequenza 16.30 - 18.15 (solo per posti tempo pieno)

Centri bambine-bambini

Servizi part time per bambini dai 18 ai 36 mesi con orario base 8-13,30 (massimo cinque ore di frequenza), con possibilità di entrata anticipata alle ore 7,30. Non è previsto il consumo del pasto.

Centro bambini-genitori

E' un servizio educativo organizzato per l'accoglienza dei bambini fino ai 36 mesi di età, insieme ai genitori o adulti accompagnatori. Offre occasioni di gioco, incontro e comunicazione organizzate da personale specializzato, prevedendo momenti di attività anche separate per bambini e genitori.

Scuole infanzia

Sono aperte dal 4 settembre al 25 giugno. Le giornate di chiusura durante l'anno sono regolate dal calendario scolastico regionale.

L'orario base è dalle 8 alle 16.30. E' possibile richiedere anche l'iscrizione all'orario aggiuntivo scegliendo fra i seguenti:

- entrata anticipata alle 7.30

- orario aggiuntivo dalle 16.30 alle 17.30

- orario aggiuntivo dalle 16.30 alle 18.15

Sezioni Primavera: organizzate presso le scuole dell'infanzia, accolgono bambini dai 24 ai 36 mesi con orario part-time (8-14) o full time (8-16,30).

E' possibile chiedere l'orario aggiuntivo per entrata anticipata alle 7,30.

Estivo:

Per quanto riguarda il servizio ludico ricreativo nel periodo estivo, sarà possibile accedere alle attività presentando domanda presso gli uffici preposti alle iscrizioni.

Per maggiori informazioni sarà necessario rivolgersi alle segreterie dei nidi e delle scuole dell'infanzia comunali.

ACCOGLIENZA NIDO

Sono garantite modalità di ambientamento che prevedono il rispetto dei tempi del bambino e della famiglia e la presenza di un familiare durante il primo periodo di frequenza. La qualità dell'ambientamento è sostenuta dalla presenza di educatori quali punti di riferimento di bambini e famiglie, da un'attenta organizzazione dei gruppi e dalla cura degli spazi di vita quotidiana.

ACCOGLIENZA SCUOLA INFANZIA

E' garantito l'ambientamento graduale del bambino preceduto da momenti di accoglienza con la presenza di un familiare. Durante tali momenti, i piccoli e le loro famiglie hanno modo di conoscere gli insegnanti, il progetto educativo e la struttura nella sua globalità.

Indicatore

Termine entro il quale viene comunicato il calendario degli ambientamenti alle famiglie

Valore garantito

Il 90% delle famiglie informate entro il 10 settembre

Indicatore

Termine entro il quale i bambini iniziano a frequentare

Valore garantito

Il 95% dei bambini inizia a frequentare le scuole infanzia entro il 30 settembre

Il 95% dei bambini inizia a frequentare i nidi d'infanzia entro il 30 novembre

Indicatore

Livello di soddisfazione degli utenti

Valore garantito

almeno 80% di utenti soddisfatti

PROGETTAZIONE EDUCATIVA

La predisposizione del progetto educativo, per ogni scuola/nido d'infanzia comunale, è una condizione irrinunciabile per la qualità dei servizi. Nella progettazione vengono esplicitate l'identità del nido/scuola, i bisogni che ci si propone di soddisfare, l'organizzazione di risorse, attività e spazi, i tempi di realizzazione, le modalità di verifica del progetto e della qualità del servizio offerto.

Indicatore

Termine per la presentazione del progetto educativo alle famiglie

Valore garantito

100% entro dicembre

Indicatore

Termine per la verifica del progetto educativo

Valore garantito

100% entro giugno

TRASPARENZA E ACCESSO

L'accessibilità delle informazioni relative al servizio è gestita dagli uffici preposti alle iscrizioni, distribuiti sul territorio municipale in maniera omogenea, attuando un orario dedicato di apertura al pubblico (www.comune.genova.it in aree tematiche/scuola e formazione/ nidi o scuole infanzia/iscrizioni/orari front office municipali).

E' garantita la trasparenza e l'informazione sulla formazione e gestione delle graduatorie di accesso ai servizi.

Le famiglie all'atto di presentazione della domanda sono informate sui criteri di attribuzione dei punteggi e di formazione delle graduatorie di accesso ai servizi.

E' possibile accedere ai seguenti servizi on line:

- iscrizione ai servizi 0/6 anni
- stampa della domanda di iscrizione
- consultazione della posizione in graduatoria

Indicatore

Pubblicazione on line della graduatoria

Valore garantito

Da 10 a 15 giorni dopo la chiusura delle iscrizioni, come da indicazioni dettate nella circolare attuativa

Indicatore

Aggiornamento on line della graduatoria

Valore garantito

Ogni 7 giorni

Indicatore

Ore di apertura degli uffici municipali preposti alle iscrizioni (reperibili all'indirizzo www.comune.genova.it in aree tematiche/scuola e formazione)

Valore garantito

Almeno 15 ore settimanali per l'intero anno solare

COMUNICAZIONE

Viene garantita ad ogni genitore la costante informazione sulle esperienze del suo bambino al nido/scuola e la possibilità di confrontarsi con gli insegnanti e gli altri genitori su tematiche legate all'educazione e alla crescita dei figli.

Nidi e scuole d'infanzia organizzano con le famiglie, durante l'anno scolastico, riunioni e colloqui con l'insegnante di sezione o l'educatrice di riferimento.

Indicatore

Numero riunioni con i genitori

Valore garantito

3 all'anno garantite al 95%

Indicatore

Numero colloqui individuali programmati con i genitori

Valore garantito

2 all'anno garantiti al 100%

VALUTAZIONE DELLA QUALITA' PEDAGOGICA

Attraverso corsi di formazione si sostiene una costante riflessione sugli aspetti costitutivi della qualità dei servizi educativi.

All'interno dei nidi e delle scuole d'infanzia si favoriscono percorsi di osservazione, valutazione, verifica e documentazione volti al mantenimento della qualità pedagogica dei servizi.

Indicatore

Numero di ore di formazione per ogni educatrice/insegnante, comprese le educatrici dei servizi privati accreditati, convenzionati

Valore garantito

Almeno 20 all'anno per i servizi accreditati e convenzionati

Almeno 30 all'anno per le scuole e i nidi d'infanzia comunali

SERVIZI EDUCATIVI ACCREDITATI e/o CONVENZIONATI

Il convenzionamento dei servizi educativi per la prima infanzia gestiti da soggetti privati ha la finalità di rispondere ai diversi bisogni espressi dalle famiglie, offrendo opportunità qualificate nell'ambito del sistema integrato dei servizi educativi 0/3 pubblici e privati, sistema entro il quale il Comune di Genova svolge un ruolo di regolatore e garante.

I nidi accreditati ai sensi della normativa regionale ed i servizi integrativi Centri Bambini possono essere convenzionati dal Comune di Genova se in possesso dei requisiti stabiliti dall'Ente riguardanti il sistema tariffario e la qualità pedagogica ed organizzativa. Un gruppo tecnico della Direzione Scuola, Sport e Politiche Giovanili è preposto al monitoraggio periodico di tali requisiti.

Indicatore

- 1) Monitoraggio sui documenti programmatici e di verifica per ciascuna struttura convenzionata;
- 2) Visite nelle strutture convenzionate da parte del gruppo tecnico per la verifica degli standard previsti

Valore garantito

- 1) Numero 2 documenti, valutazione in itinere e finale dell'offerta educativa, per ciascuna struttura;
- 2) Visite su un campione di servizi convenzionati nella misura del 50% annuale(100% biennale)

Responsabile

dr.ssa Maria Letizia Santolamazza

tel. 010 5577245 – fax 010 5577330

e-mail direzionescuolaegiovani@comune.genova.it

PIANO DI MIGLIORAMENTO

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate. Nel rispetto di questo principio sono avviate per l'anno scolastico 2014/2015 le seguenti azioni di miglioramento:

- 1) Favorire la crescita della qualità dei progetti educativi attraverso la promozione del pensiero e delle buone pratiche pedagogiche nei Servizi per l'Infanzia 0/6 comunali attraverso:
 - la diffusione delle Linee Guida per l'inclusione dei bambini con disabilità;
 - la promozione dell'innovazione e della ricerca sostenendo ed

	ampliando il modello delle scuole progettuali
2)	<p>Consolidare un sistema di relazioni fra soggetti che a diverso titolo concorrono a creare sinergie positive e a strutturare un'offerta educativa 0/6 che risponda sempre meglio ai bisogni dei bambini e delle famiglie della nostra città attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • il favorire la più ampia partecipazione alla formazione specialistica; • l'implementazione degli scambi di esperienze e riflessioni su tematiche educative che riguardano i servizi per i bambini da 0/6 anni; • l'individuazione e la sperimentazione di uno strumento per la valutazione della qualità pedagogica per i servizi ai bambini da 0/6 anni

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Una copia della presente è in visione presso le segreterie delle scuole e nidi d'infanzia comunali ed in tutte le sedi scolastiche e scaricabile all'indirizzo www.comune.genova.it in aree tematiche/scuola e formazione.

Copia cartacea della presente può essere richiesta alla Segreteria della Direzione Scuola, Sport e Politiche Giovanili (tel. 010/5577254 - 350 e-mail direzionescuolaegiovani@comune.genova.it)

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione dei servizi, la Direzione ha l'obbligo di darne preventiva e adeguata informazione all'utenza attraverso i canali di comunicazione ritenuti più efficaci.

DIRITTI DEGLI UTENTI

I cittadini hanno diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni, e osservazioni, nonché reclami rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi.

Il Servizio si impegna a rispondere a quest'ultimo tipo di istanza entro un tempo massimo di 10 giorni indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.

E' disponibile in allegato un modulo predisposto, reperibile presso le segreterie delle scuole e nidi d'infanzia comunali o scaricabile all'indirizzo www.comune.genova.it in aree tematiche/scuola e formazione.

Le segnalazioni potranno essere inoltrate al responsabile della Carta dei Servizi, Dott.ssa Maria Letizia Santolamazza:

tramite posta elettronica: coordpedagogico@comune.genova.it

per telefono: al n. 010 5577254 – 350

via fax: al n. 010 5577330

La Direzione si impegna a comunicare tempestivamente attraverso pubblici avvisi ogni circostanza che incida significativamente sulla qualità del servizio.

DOVERI DEGLI UTENTI

Il Regolamento dei Servizi ai Bambini di 0-6 anni del Comune di Genova (reperibile all'indirizzo www.comune.genova.it in: la Struttura/i Regolamenti/Regolamento dei servizi per l'infanzia) esplicita i doveri dell'utenza, a garanzia della qualità e dell'accessibilità dei servizi erogati.

RIMBORSI

Nel caso in cui la data dell'ambientamento del bambino al nido d'infanzia venga posticipata oltre il termine programmato (30 novembre) per responsabilità dell'Ente, alla famiglia verrà riconosciuto un indennizzo pari al 10% della tariffa giornaliera, che sarà compensato su quanto dovuto per la fruizione del servizio.

La richiesta deve essere presentata in forma scritta su apposito modulo (scaricabile dal sito internet istituzionale e a disposizione nelle segreterie dei nidi e delle scuole infanzia comunali) con l'indicazione delle motivazioni alla Direzione Scuola, Sport e Politiche Giovanili - Ufficio Coordinamento Tecnico Servizi per l'Infanzia Comunali - Via di Francia 1 - 5° piano - sala 22 - 16149 Genova - Fax 0105577330.

Il rimborso verrà effettuato sul bollettino successivo alla presentazione della richiesta.

CONCILIAZIONE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può aderire ad un tentativo di definizione stragiudiziale di risoluzione della controversia rivolgendosi alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova

È fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.



Comune di Genova

Carta dei Servizi Ristorazione Scolastica Anno scolastico 2014 - 2015

PREMESSE GENERALI



Direzione Scuola, Sport e Politiche Giovanili
Via di Francia 1
16149 GENOVA
Segreteria tel. 010 5577254 – 5577350

La Ristorazione Scolastica considera le caratteristiche sensoriali del pasto, la sicurezza degli alimenti e la prevenzione dei pericoli igienico-sanitari come fattori determinanti per la corretta erogazione del servizio e la capacità di mantenere elevati livelli di soddisfazione dell'Utenza.

La natura pubblica e sociale del servizio comporta un coinvolgimento ampio e articolato dell'utenza e degli operatori professionali della scuola sia per il costante controllo e miglioramento del servizio sia per l'attenzione costante a programmi di formazione all'educazione alimentare e al gusto.

Dal 1997 la Carta della Ristorazione Scolastica viene aggiornata tenendo conto delle indagini effettuate presso gli utenti per individuare le aree di maggior interesse e i miglioramenti richiesti.

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dall'anno scolastico 2014/2015 e vengono aggiornati all'inizio di ogni anno scolastico.

In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione della carta dei servizi.

Tutte le informazioni sul servizio (numeri di telefono, orari, recapiti, ecc) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della carta, così come tutta la modulistica in uso, scaricabile all'indirizzo:
<http://www.comune.genova.it>.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione, nel rispetto delle Norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

Il servizio si impegna a soddisfare le richieste sia dei piccoli utenti che degli adulti, i quali, per motivi di salute, religiosi o etici, chiedono di poter seguire menu e diete particolari.

E' garantito un servizio regolare e continuo, senza interruzioni; in funzione di eventi eccezionali che influiscano sul consueto svolgimento, è stata prevista specifica procedura d'intervento (presenza presso le sedi di alcuni alimenti per sopperire ad eventuali emergenze) che consenta di ridurre al minimo i disagi dei commensali.

Il servizio promuove la raccolta di generi alimentari in esubero, a lunga conservazione e/o pane e frutta, ed il ritiro da parte di Associazioni Umanitarie ONLUS.

Il Servizio opera in conformità al Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001 dal 25/01/2002



Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori e degli Utenti che aderiscono alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni; su metodologie e criteri impiegati viene data adeguata informazione preventiva alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

I dati relativi al monitoraggio degli standard, nonché le azioni di miglioramento, sono pubblicati ogni anno, entro il mese di novembre, e consultabili ai seguenti indirizzi:

<http://qualita.comune.genova.it>
www.comune.genova.it

SERVIZI EROGATI

Il servizio di ristorazione viene fornito a: Nidi infanzia, Scuole infanzia, scuole Primarie e Secondarie di I° grado.

Le singole tipologie di pasto sono definite come segue:

Pasti crudi:

prodotti in cucine scolastiche di proprietà pubblica, gestite con personale comunale.

Pasti pronti da consumare in loco:

prodotti in cucine scolastiche di proprietà pubblica, gestite da personale dell'Azienda appaltatrice

Pasti pronti veicolati:

pronti per il consumo, preparati in cucine di proprietà/disponibilità aziendale trasportati e distribuiti presso i locali di distribuzione e consumo (refettori).

Garanzia copertura fabbisogno calorico:

i pasti consumati nelle sedi di ristorazione scolastica seguono le raccomandazioni sulla corretta alimentazione espresse dalle "Linee di Indirizzo Nazionale per la Ristorazione Scolastica" del Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali.

Per le diverse fasce di età il pranzo deve apportare circa il 35% del fabbisogno di energia giornaliera. Il menu è strutturato in modo da fornire circa il 15% di proteine, il 30% di grassi ed il 55% di carboidrati.

I Livelli di Assunzione Raccomandati giornalieri di Energia (Kcal) per il pranzo sono riassunti come segue nei valori minimi e massimi:

Scuole infanzia	Scuole primarie	Scuole secondarie 1°
440 - 640	520-810	700-830

Tutti gli alimenti utilizzati nelle cucine delle scuole e dei Centri esterni devono rispondere agli stessi requisiti di qualità merceologica e sicurezza, previsti nei contratti di fornitura.

Qualità percepita dall'utenza e gusto dei pasti

Sono avviate periodicamente, almeno una volta all'anno, indagini sul gradimento del pasto: i risultati delle valutazioni e le indicazioni fornite sono utilizzate per rielaborare il menu.

Garanzia del menù previsto

La Ristorazione scolastica si avvale di dietiste, figure professionali interne all'Ente, e medici nutrizionisti della ASL 3 Genovese che curano gli aspetti dietetico-nutrizionali relativi all'elaborazione e stesura del menu secondo le diverse fasce d'età dei commensali, nel rispetto delle normative nazionali e delle raccomandazioni in materia di alimentazione espresse da organismi italiani ed internazionali.

Il menu, distribuito in forma cartacea a tutti gli utenti è articolato su sei settimane e prevede pietanze per il periodo invernale ed estivo.

Sia il menù che le tariffe sono disponibili on line all'indirizzo www.comune.genova.it in aree tematiche/scuola e formazione/ristorazione scolastica.

Nel caso in cui, per motivi tecnici di servizio, o a causa di eventi eccezionali e imprevedibili venisse distribuito un pranzo privo di una delle due portate principali e questa non fosse sostituita con altri alimenti (es. pasto sostitutivo), può essere richiesto il rimborso della tariffa giornaliera (per le modalità vedi "Rimborsi").

Attenzione all'ambiente

Oltre all'utilizzo di veicoli a basso impatto ambientale (vedi indicatore dedicato), nel 2010 è stato avviato un progetto di recupero della frazione umida degli scarti dei pasti e sono state consegnate alle scuole che ne hanno fatto richiesta n. 110 compostiere per gli "orti didattici".

Le Imprese di ristorazione si impegnano ad aderire ad eventuali nuovi progetti di corretta gestione dei rifiuti.

Verranno incrementati progetti per la riduzione del consumo del materiale plastico (piatti, posate, bicchieri) ampliando l'utilizzo di utensileria riutilizzabile (ceramica, melamina, inox).

Responsabile

dr.ssa Maria Letizia Santolamazza
tel. 010 5577245 - fax 010 5577330

e-mail direzionescuolaegiovani@comune.genova.it

Garanzia della Dieta Codificata

La Ristorazione per agevolare le famiglie con bambini che necessitano di particolari regimi alimentari per motivi di salute (patologie e intolleranze certificate da un medico) o convinzioni etico-religiose, elabora e codifica le diete personalizzate, valutando la corretta formulazione dietetico-nutrizionale, per quanto di competenza e in adempimento delle indicazioni previste nei Capitolati speciali d'appalto.

Indicatore

tempo di fornitura della dieta codificata dalla richiesta

Valore garantito

5 gg

Garanzia dei controlli documentati annuali

Ogni anno sono effettuati controlli analitici sugli alimenti, sull'acqua, sui pasti e vengono verificati i processi di produzione/fornitura pasti; vengono inoltre effettuati controlli strutturali sulle cucine e sui refettori.

Indicatore

Numero di controlli annuali

Valore garantito

n. 1600 controlli presso Centri fornitura derrate/Centri Produzione Pasti/Cucine dirette/Scuole fornite con pasto veicolato.

n. 600 controlli analitici

Puntualità del pranzo servito**Indicatore:**

limite di tempo entro il quale la prima portata deve essere servita rispetto all'orario di inizio dei pasti in vigore nella singola scuola

Valore garantito

Almeno il 95% entro i 15 min.

Comunicazione con l'utenza

La Commissione Mensa esercita, nell'interesse dell'utenza, di concerto con l'Amministrazione Comunale un ruolo:

- di verifica della qualità del servizio di refezione scolastica, anche attraverso verbali opportunamente predisposti. I rappresentanti della Commissione Mensa, possono accedere ai Centri di Ristorazione scolastici con cucina gestita da personale comunale (gestione diretta), ai Centri di Ristorazione scolastici forniti con pasto pronto veicolato, ai Centri di Produzione Pasti pronti veicolati e ai Centri di Fornitura Pasti a crudo (magazzini di stoccaggio);
- di collegamento tra l'utenza e l'Amministrazione Comunale, facendosi carico di riportare le diverse istanze che perverranno dall'utenza stessa;
- di consultazione per quanto riguarda il menù scolastico nonché le modalità di erogazione del servizio.

La Commissione, come definito da apposito Regolamento (consultabile su www.comune.genova.it in "aree tematiche/scuola e formazione/ristorazione scolastica/"), è composta da:

- rappresentanti dei genitori e da docenti/educatori, in ragione di tre genitori ed un insegnante/educatore per ogni ordine di scuola. Ogni tipologia di scuola (infanzia, primaria, secondaria I° facente parte dell'Istituto Comprensivo) ha diritto ad avere propria commissione mensa;
- rappresentanti delle Associazioni dei genitori, in ragione di due genitori per Associazione.

Il Consiglio di Istituto, i Comitati di Partecipazione e le Associazioni dei genitori nominano, ad ogni inizio anno scolastico, i loro referenti che possono essere riconfermati nell'incarico per un massimo di tre anni.

Incontri con l'utenza

La Direzione si impegna, ogni anno scolastico, ad organizzare n. 2 incontri di consultazione con le commissioni mensa presso ciascun Municipio. Gli incontri hanno anche l'obiettivo di effettuare interventi di formazione/informazione/educazione alimentare alle commissioni mensa e nel corso degli stessi vengono resi gli esiti delle indagini di soddisfazione dell'utenza (pubblicati comunque sul sito del Comune). Qualora ve ne fosse richiesta, sarà possibile effettuare ulteriori momenti formativi.

<p>Indicatore numero incontri annuali</p> <p>Valore garantito 2 per ciascun Municipio, della durata di 2/3 ore ciascuno che ricomprendano, per almeno n. 1 ora annuale, attività di Formazione/educazione alimentare.</p>

Educazione alimentare
Annualmente vengono promosse attività di educazione alimentare rivolte ai fruitori delle mense scolastiche, con il coinvolgimento della Consulta dei Consumatori ed Utenti.
Analoghe attività possono essere erogate su richiesta degli educatori.

<p>Indicatore numero di attività annuali</p> <p>Valore garantito n. 9 (una per Municipio)</p>

Impatto ambientale
Vengono utilizzati veicoli a basso impatto ambientale per il trasporto dei pasti e per ridurre la produzione dei rifiuti vengono utilizzate posate in acciaio nelle sedi con pasti veicolati.

<p>Indicatore percentuale di veicoli a basso impatto ambientale</p> <p>Valore garantito 100%</p>
--

<p>Indicatore numero sedi che utilizzano posate in acciaio</p> <p>Valore garantito 40</p>

PIANO DI MIGLIORAMENTO

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate. Nel rispetto di questo principio sono avviate per l'anno 2014 le seguenti azioni di miglioramento

1)	Utilizzo di materiale riutilizzabile (piatti, bicchieri, posate) nelle sedi di ristorazione fornite con pasto veicolato per almeno il 30 %
2)	Aumento di alimenti biologici nel menu di base: frutta - da 1 volta al mese a 1 volta a settimana differenziando la tipologia - piatti/ingredienti vari - da solo 1 PORTATA (pasta) a 3 PORTATE (pasta -riso- formaggio fresco) e 1 INGREDIENTE (pomodori pelati)

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Un estratto della presente Carta dei servizi è contenuto nella brochure del menu distribuita a tutti gli utenti.

Copia cartacea della presente può essere richiesta alla Segreteria della Direzione Scuola, Sport e Politiche Giovanili (tel. 010/5577254 - 350 e-mail direzionescuolaegiovani@comune.genova.it) o agli Uffici Municipali presso i quali è comunque disponibile un estratto.

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione dei servizi, la Direzione ha l'obbligo di darne preventiva e adeguata informazione all'utenza attraverso i canali di comunicazione ritenuti più efficaci.

DIRITTI DEGLI UTENTI

I cittadini hanno diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni, e osservazioni, nonché reclami rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi.

Il Servizio si impegna a rispondere a quest'ultimo tipo di istanza entro un tempo massimo di 10 giorni indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.

E' disponibile in allegato un modulo predisposto, reperibile presso la segreteria o scaricabile all'indirizzo www.comune.genova.it in aree tematiche/scuola e formazione.

Le segnalazioni possono essere inoltrate al responsabile della Carta dei Servizi, Dott.ssa Maria Letizia Santolamazza:

tramite posta elettronica: ristreclami@comune.genova.it

per telefono:

- Numero Verde 800 446011 per qualità e fornitura del pasto
- Numero Verde 800 445325 per conteggio dei pasti o tariffe

via fax: al n. 010 5577330

tramite gli Sportelli del Cittadino

La Direzione si impegna a comunicare tempestivamente attraverso pubblici avvisi ogni circostanza che incida significativamente sulla qualità del servizio.

Per informazioni e chiarimenti relativi alla **qualità del servizio di ristorazione** l'utente può telefonare al NUMERO VERDE QUALITA' 800-446011 (dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 13,00)

Per informazioni e contatti con la **Segreteria della Direzione** può inviare e-mail a: direzionescuolaegiovani@comune.genova.it per informazioni e chiarimenti sul **sistema tariffario** l'utente può telefonare al NUMERO VERDE GESTIONE TARIFFE 800-445325 (dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 13,00) o inviare e-mail a: risttariffe@comune.genova.it

L'Ufficio Gestione Tariffe riceve:

lunedì-martedì e mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e
giovedì dalle ore 9,00 alle ore 16
in Via di Francia 3, 5° piano, sale 27

Per appuntamenti con gli **Uffici di Controllo Territoriale** utilizzare i numeri seguenti, in orario prevalentemente antimeridiano:

MUNICIPIO	INDIRIZZO
Centro est	Via Fiasella 3/6 ristcoordcentroest@comune.genova.it tel. 010 5578455 - 78456
Centro ovest	Via Sampierdarena 34 ristcoordcentroovest@comune.genova.it tel. 010 5578760 - 78774
Bassa Valbisagno	Piazza Manzoni 1 ristcoordbassavalb@comune.genova.it tel. 010 5579772 - 76464
Media Valbisagno	Piazza Olmo n. 3 ristcoordvalbisagno@comune.genova.it tel. 010 5578309 - 78353
Valpolcevera	Via Reta 3 ristcoordvalpolcevera@comune.genova.it tel. 010 5578612 / 78647
Medio Ponente	Via Sestri 34 ristcoordmedioponente@comune.genova.it tel. 010 5579325-79326
Ponente	Salita Cappelloni n. 1 ristcoordponente@comune.genova.it tel. 010 5574228
Medio Levante	Via Mascherpa 34 ristcoordmediolevante@comune.genova.it tel. 010 5579441
Levante	Piazza Ippolito Nievo, 1 ristcoordlevante@comune.genova.it tel. 010 5574390 / 74391

RIMBORSI

Nel caso in cui, per motivi tecnici di servizio, venisse distribuito un pranzo privo di una delle due portate principali (primo o secondo piatto) e questa non fosse sostituita con altri alimenti, rendendo così oggettivamente impossibile il consumo di una portata principale, il genitore o chi ne fa le veci può richiedere il rimborso del 100% della tariffa pagata per il pasto.

La richiesta deve essere presentata, in forma scritta su apposito modulo (scaricabile dal sito internet istituzionale e a disposizione nelle segreterie scolastiche) con l'indicazione delle motivazioni, entro 30 giorni dall'avvenuto disservizio, alla Direzione Scuola, Sport e Politiche Giovanili - Ristorazione - Via di Francia 1 - 5° piano - 16149 Genova - Fax. 010 5577330 o consegnata agli Uffici di Front Office Municipali. Il rimborso verrà effettuato sul bollettino successivo alla presentazione della richiesta.

RECLAMI

Eventuali Reclami possono essere inoltrati al responsabile del servizio Dott. ssa Maria Letizia Santolamazza:

- tramite posta elettronica: ristreclami@comune.genova.it
- per telefono al Numero Verde 800 446011 per qualità e fornitura del pasto e al Numero Verde 800 445325 per conteggio dei pasti o tariffe
- via lettera o fax al n. 010 5577330

Il Servizio ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 30 giorni.

CONCILIAZIONE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può aderire ad un tentativo di definizione stragiudiziale di risoluzione della controversia rivolgendosi alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova

È fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.