



Città di Bollate

Città Metropolitana di Milano

Ufficio Pubblica Istruzione e Prima Infanzia

SCUOLE DELL'INFANZIA PARITARIE COMUNALI



CARTA DEI SERVIZI



Città di Bollate

Città Metropolitana di Milano

Ufficio Pubblica Istruzione e Prima Infanzia

FUNZIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La Carta dei servizi definisce ed esplicita le finalità e gli impegni che i Servizi Comunali si assumono nella gestione del servizio scuole dell'infanzia comunali e costituisce un patto fra il Comune di Bollate e gli utenti, bambini e famiglie, per garantire i reciproci diritti e doveri. La stessa fornisce per gli utenti uno strumento di informazione che permette loro di conoscere il servizio, le modalità di funzionamento e gli standard minimi di qualità promessi e di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo per attivare azioni di miglioramento.

Nel presente documento sono raccolte tutte le vigenti disposizioni emanate dall'Amministrazione Comunale per garantire il corretto svolgimento del servizio di scuola dell'infanzia comunale paritaria.

LE SCUOLE COMUNALI DELL'INFANZIA

Le Scuole dell'infanzia paritarie comunali sono attualmente due e sono ubicate rispettivamente a Cassina Nuova, **SCUOLA "AURORA"** e a Cascina del Sole **SCUOLA "GESU' BAMBINO"** in edifici di proprietà comunale e dotati di spazi esterni adibiti a giardino e aree giochi attrezzate .

IL TITOLO DI PARITARIA

Le due scuole hanno ottenuto dal Ministero dell'istruzione (M.I.U.R) il titolo **di scuole dell'infanzia PARITARIE**. La parità è riconosciuta con provvedimento adottato dal dirigente preposto all'ufficio scolastico regionale competente per territorio, previo accertamento della sussistenza dei requisiti di cui all'articolo 1 della legge n. 62 del 2000. Le modalità procedurali per il riconoscimento della parità scolastica e per il suo mantenimento sono definite con regolamento adottato ai sensi dell'articolo 17, comma 3, della legge 23 agosto 1988, n. 400 e s.m.i.

L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene affidato mediante gara pubblica ad un soggetto del privato sociale che dovrà provvedere direttamente a garantire il servizio di gestione delle Scuole dell'Infanzia, nel rispetto delle scelte concordate con l'Amministrazione Comunale.

Dovrà essere osservato un monte ore minimo, garantendo le figure professionali previste nel **"Piano dei servizi"** predisposto dall' ufficio Pubblica Istruzione

In particolare l'impresa dovrà garantire i seguenti servizi per entrambe le strutture:

- servizio di assistenza educativa e didattica in attuazione della vigente normativa e secondo quanto previsto dagli orientamenti per la scuola dell'infanzia pubblica, mediante educatori il cui rapporto numerico dovrà attenersi agli standard normativi attualmente in vigore (D.P.R. n.81/2009);
- eventuale organizzazione del servizio di pre e post scuola per 2 ore al giorno, se richiesto



Città di Bollate

Città Metropolitana di Milano

Ufficio Pubblica Istruzione e Prima Infanzia

dall'Amministrazione; organizzazione ed espletamento da parte del personale educativo delle attività di assistenza, sorveglianza nonché di attività ricreative e di intrattenimento opportunamente articolate nelle fasce orarie mattutina e pomeridiana;

- servizio di sostegno: attuazione di interventi assistenziali ed educativi di sostegno a favore degli alunni diversamente abili, finalizzati all'inserimento scolastico e al perseguimento degli obiettivi programmati con la competente UONPIA, sulla base delle attività programmate in sede di GLO e con il supporto delle rete dei servizi sul territorio; (d. Lgs 66/2007 e D. Lgs. 96/2019)
- coordinamento servizio educativo: per ogni scuola paritaria dovrà essere prevista una figura di coordinamento operativo e controllo, che dovrà garantire il raggiungimento dei risultati richiesti, agendo da coordinatore unico delle attività, con piena decisione e responsabilità sulle azioni da adottare in collaborazione con il funzionario comunale, Direttore dell'esecuzione del servizio, e con il supporto del responsabile della gestione dei servizi dell'impresa. Tale figura costituirà il riferimento per i contatti con il Direttore dell'esecuzione del Comune; il coordinatore vigilerà inoltre sull'attività del personale ausiliario;
- servizio di pulizia ordinaria e straordinaria delle superfici interne e delle aree esterne (escluso il taglio del verde), nonché apertura, presidio e chiusura delle scuole dell'infanzia, servizi di facchinaggio e fornitura di materiale di pulizia di ordinario consumo, servizio di rilevazione presenze utenti presso le singole strutture educative, distribuzione e somministrazione dei pasti e delle merende, preparazione tavoli, lavaggio stoviglie e quant'altro utilizzato per il consumo dei pasti;
- servizio di supporto amministrativo: eserciterà la funzione di controllo amministrativo e dovrà assicurare tutte le procedure e le attività richieste dal MIUR per il mantenimento della parità; curerà poi su indicazione del Direttore dell'esecuzione tutti i servizi connessi all'iscrizione e al regolare pagamento delle rette, compresi tutti gli adempimenti contabili e fiscali richiesti, mantenendo direttamente i contatti con l'utenza. Dovrà inoltre svolgere compiti di segreteria a supporto delle coordinatrici per la rilevazione e monitoraggio dei dati di funzionamento della struttura.

L'impresa è responsabile della gestione dei servizi sopra indicati e degli operatori. Questi ultimi rispondono del loro operato direttamente all'Impresa, la quale è ritenuta l'unica responsabile delle obbligazioni assunte con il contratto d'appalto.

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'iscrizione alle scuole dell'infanzia non è un obbligo ma una facoltà. Il Servizio delle scuole dell'infanzia comunali, erogato **dal Comune di Bollate** è attuato secondo principi di :

Uguaglianza: le scuole dell'infanzia accolgono tutti i bambini in età che richiedano l'ammissione, compatibilmente con il numero dei posti disponibili, senza alcuna distinzione, garantendo pari



Città di Bollate

Città Metropolitana di Milano

Ufficio Pubblica Istruzione e Prima Infanzia

opportunità, equità, e cortesia.

Integrazione: i bambini disabili e quelli in condizione di particolare disagio sociale hanno priorità di accesso.

Partecipazione: la scuola valorizza e sostiene la partecipazione delle famiglie con particolare riguardo all'accoglienza, al dialogo e al confronto.

Continuità: è assicurato un servizio regolare e continuo, secondo calendario educativo, in ottemperanza con le normative vigenti.

Trasparenza: Il Comune garantisce l'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio

Riservatezza : I bambini frequentanti e le loro famiglie hanno diritto alla salvaguardia della privacy per quanto attiene al trattamento delle immagini e *degli altri dati personali sensibili*.

Qualità: il servizio che il Comune di Bollate offre è corrispondente ai principi ed ai obblighi previsti dal riconoscimento del titolo di "scuola paritaria" concessa dal Miur ad entrambe le strutture scolastiche comunali.

Sostenibilità: in sede di programmazione annuale delle risorse l'Amministrazione valuterà la necessità di estensione o riduzione della sua presenza educativa nel sistema pubblico-privato delle scuole dell'infanzia paritarie sulla base dei costi e coperture del servizio, ed al livello di trasferimento dei contributi da parte dello Stato.

LE FINALITÀ DELLA SCUOLA DELL'INFANZIA COMUNALE

Le scuole dell'infanzia comunali paritarie si pongono come ambito educativo strutturato in senso intenzionale e professionale, orientato al bambino reale, considerato come soggetto ed inserito in un contesto d'appartenenza familiare e sociale. Le Scuole dell'infanzia del Comune di Bollate si impegnano a riconoscere le bambine e i bambini come persone soggetti di diritti individuali, sociali, civili. Perseguono la realizzazione del diritto all'educazione e all'istruzione nei riguardi di tutti i bambini, nessuno escluso, inserendosi nel quadro nazionale del sistema dell'istruzione pubblica. La scuola si impegna a favorire le condizioni perché tutte le potenzialità dei bambini trovino l'opportunità di esprimersi. I genitori sono chiamati a partecipare e a contribuire all'offerta educativa mediante l'informazione, la partecipazione a momenti di discussione e di formazione. La scuola si impegna ad accogliere bambini stranieri, promuove la conoscenza e il dialogo tra diversi comportamenti, tradizioni, religioni, modi di vivere.

CRITERI DI ACCESSO AL SERVIZIO PER L'INFANZIA

L'iscrizione e la frequenza è riservata prioritariamente ai NUCLEI FAMILIARI residenti nel Comune di Bollate, osservando i criteri che il Consiglio Comunale e la Giunta Comunale adotteranno in merito. In caso di disponibilità di posti sarà data precedenza a :

- residenti nelle vie delle vie D'Azeglio, e Cascina del Sole del Comune di Novate per la sola scuola "Gesù bambino" di Cascina del Sole.
- lavoratori non residenti ma che svolgono attività lavorativa con sede nel Comune di Bollate
- non residenti



Città di Bollate

Città Metropolitana di Milano

Ufficio Pubblica Istruzione e Prima Infanzia

ISCRIZIONI

La scuola dell'infanzia comunale accoglie bambini in età compresa tra i 3 e i 6 anni.

Il numero delle sezioni e la composizione delle classi possono variare di anno in anno sulla base dell'iscrizione, del numero degli alunni portatori di handicap o con Bisogni Educativi Speciali e delle risorse economiche disponibili stabilite dalla Giunta Comunale. Le domande di iscrizioni devono essere presentate presso il servizio e saranno accolte limitatamente alla disponibilità dei posti, secondo i criteri di priorità stabiliti dall'Amministrazione. Le domande di iscrizione alla scuola dell'infanzia vengono raccolte nei periodi stabiliti dal bando promosso dal competente Ministero dell'Istruzione. Per ottenere le informazioni necessarie, i cittadini potranno rivolgersi presso la Segreteria delle scuole paritarie, oppure in altri orari, presso l'ufficio Pubblica Istruzione del Comune di Bollate, previo appuntamento. E' possibile inoltre consultare il sito del Comune Bollate ed inviare e-mail all'indirizzo **di posta elettronica del servizio**. Le domande di iscrizione in graduatoria verranno accettate, sulla base dei posti disponibili, nel rispetto dei punteggi assegnati. Chiuse le iscrizioni scolastiche è facoltà dell'Amministrazione Comunale accogliere ulteriori richieste di iscrizione, con o senza graduatoria, per trasferimenti dalle altre scuole qualora esistano posti non occupati, con priorità per le richieste di trasferimento dalle scuole bollatesi e poi dagli altri Comuni. Le richieste verranno valutate anche sulla base dei bisogni particolari espressi dalle famiglie e alla possibilità del Comune di soddisfarli con le risorse a disposizione ed il Piano dei servizi approvato per il nuovo anno scolastico.

CRITERI PER LA DEFINIZIONE DELLE GRADUATORIE

Nell'eventualità di presentazione di domande da parte di cittadini residenti, superiori al numero dei posti disponibili **verrà data priorità ai bambini/e con disabilità certificata, al nucleo familiare con entrambi i genitori in condizione lavorativa attiva e documentata, ai bambini/e fratelli o sorelle di alunni già iscritti e frequentanti la stessa scuola, ai genitori non autosufficienti con certificazione di invalidità/disabilità; nel caso di necessità si applicheranno le stesse modalità e punteggi in vigore per i nidi comunali**. Soddisfatti i precedenti criteri l'ammissione avverrà per data di nascita, in relazione alla maggiore vicinanza all'obbligo scolastico.

ORARI DI FUNZIONAMENTO

Il servizio è aperto, di norma, da settembre a giugno, dal lunedì al venerdì, salvo che durante le vacanze natalizie e pasquali. Il calendario di funzionamento, indicante le date di chiusura del servizio, viene definito all'inizio dell'anno scolastico dal responsabile del servizio sulla base del Calendario Regionale, del calendario territoriale delle scuole bollatesi e comunicato a tutti i genitori. Indicativamente verranno adottati i seguenti orari: entrata dalle 8.30 alle 9.00, uscita dalle 16.00 alle 16.30. Durante la permanenza a scuola, nella fascia oraria 12.00-13.00, viene garantito il servizio di refezione.

Qualora previsto dal Comune, su richiesta, pagando apposita retta supplementare, è disponibile un servizio di **pre e post-scuola. Il servizio di pre (ore 7,30-8,30) e post (ore 16,30-17,30) scuola** viene attivato solo su richiesta dei genitori e può essere subordinato dalla Giunta ad numero minimo



Città di Bollate

Città Metropolitana di Milano

Ufficio Pubblica Istruzione e Prima Infanzia

di 10 iscritti (o altro numero che la Giunta indicherà) dando priorità a:

- bimbi/e con entrambi i genitori (o nucleo monogenitoriale) impegnati in attività lavorativa documentata da specifica dichiarazione dei datori di lavoro o altra certificazione/iscrizione equivalente.
- bimbi/e con fratelli/sorelle frequentanti una scuola primaria del territorio comunali
- bimbi/e appartenenti a famiglie con 3 o più figli in cui anche un solo genitore risulti occupato;

Una volta raggiunto il numero sufficiente all' avvio del servizio potranno iscriversi anche gli altri utenti, fino al numero massimo di posti disponibili, seguendo l'ordine d'iscrizione pagando la tariffa di riferimento stabilita dalla Giunta Comunale.

RISPETTO ORARI DI ACCESSO E OBBLIGHI DI RITIRO

I genitori devono osservare **con la massima attenzione gli orari di accesso e termine delle attività** al fine di non creare intralci e/o interruzioni alle attività educative dei docenti e disagio ai piccoli utenti. Non sarà tollerato il ripetersi di ritardi ingiustificati nell'accesso o nel ritiro; **ogni scuola dell'infanzia verrà dotata di un registro nel quale verrà annotato il ritardo controfirmato dal genitore e dalla persona addetta alla presa in carico e/o consegna dell'alunno/a al momento di arrivo nella struttura.**

Nel caso in cui tale comportamento si ripeta per almeno 3 volte, verrà inviato ai genitori un avviso formale di richiamo al rispetto delle regole. Il mancato ritiro del bambino entro gli orari previsti, al termine delle lezioni o dal servizio di post scuola, comporta, dopo i formali avvisi di rito, l'applicazione di penalità economiche pari al costo orario della retribuzione straordinaria conferita al personale educativo o ausiliario, costretto a protrarre la sua presenza oltre gli orari contrattuali. **Nei casi di ripetuta e ingiustificata inosservanza degli avvisi o del pagamento di eventuali penali potrà essere applicata la dimissione d'ufficio del minore.**

TARIFFE

Il servizio è soggetto a tariffazione stabilita di anno in anno dalla Giunta Comunale. Le tariffe di frequenza sono attualmente costituite da una quota fissa mensile e da una quota giornaliera per il consumo del pasto calcolata sulla base delle effettive presenze registrate nel corso del mese. La quota di frequenza mensile per gli utenti ed il costo della mensa sono determinati sulla base della certificazione ISEE se consegnata secondo le modalità ed i tempi indicati dall'ufficio Pubblica Istruzione. Gli utenti che non presentano la Certificazione Isee nei tempi indicati sono tenuti a corrispondere la retta massima prevista per il servizio di cui usufruiscono.

Il pagamento della frequenza deve avvenire per i primi 5 mesi indicativamente entro il 30 Ottobre di ogni anno ed indicativamente entro il mese di Marzo per il successivo periodo; è facoltà dell'ufficio determinare annualmente scadenze diverse o altre modalità di pagamento informandone gli utenti al momento dell'iscrizione. **L'ingiustificata regolarizzazione delle posizioni debitorie in corso d'anno comporta la sospensione del servizio. La mancata frequenza ai servizi non esonera dal**



Città di Bollate

Città Metropolitana di Milano

Ufficio Pubblica Istruzione e Prima Infanzia

pagamento delle relative quote. E' altresì prevista una tariffa per il pre e post scuola qualora attivato sulle indicazioni di anno in anno stabilite dalla Giunta Comunale

GLI OPERATORI DEL SERVIZIO

Il Comune di Bollate si avvale di un gestore esterno del servizio scelto fra le cooperative sociali abilitate. Il gruppo di lavoro delle società concessionaria, gestore del servizio è composto da:

- responsabile del servizio che si occupa degli aspetti organizzativi, pedagogici e gestionali;
- educatrici che si prendono cura degli aspetti educativo-didattici;
- educatrice di sostegno nel caso di inserimento di bambini portatori di diritti speciali;
- segretaria amministrativa per la gestione delle attività d'ufficio.
- operatrici ausiliarie che, oltre a gestire le attività di pulizia, supportano la funzionalità della cucina e lo svolgimento di svariati momenti educativi;

SERVIZIO MENSA

Il servizio di fornitura pasti è affidato ad una società esterna mediante gara d'appalto svolta dal Comune di Bollate, dotata di un proprio centro cottura e che consente di garantire la preparazione di menù differenti a seconda delle esigenze determinate da motivi di salute o culturali/religiosi. I menù stagionali, approvati dall'ATS competente per territorio, sono disponibili per la consultazione, e possono essere richiesti in copia. Le famiglie possono garantirsi sulla qualità del cibo servito attraverso la partecipazione alle Commissioni mensa comunali. Ai bambini/e frequentanti le scuole dell'infanzia comunali viene garantito con il pagamento del pasto anche la consumazione della "merenda" nelle ore pomeridiane senza alcun costo aggiuntivo rispetto al pagamento del pasto.

In occasione di feste e compleanni sarà possibile portare a scuola cibi e torte confezionate, dove siano indicati gli ingredienti e la data di scadenza, in ottemperanza della normativa vigente ed in osservanza alle disposizioni richieste dalle coordinatrici.

La società che fornisce i pasti della mensa garantisce altresì il funzionamento di uno sportello di consulenza gratuito per i genitori al quale rivolgersi per disturbi alimentari o problematiche dell'alimentazione in età scolare.

NORME SANITARIE

Le norme sanitarie per la frequenza alla scuola sono regolate dall'ATS competente per territorio attraverso linee guida di carattere igienico sanitario e definiscono le condizioni per la frequenza in comunità. Tale documentazione verrà portata a conoscenza delle famiglie tramite pubblicazione sul sito della scuola o consegna personale in caso di necessità. **Si raccomanda il rispetto delle norme in caso di malattia, comunicando alla scuola l'assenza del bambino e se la malattia è infettiva; al rientro in comunità verrà consegnato alla famiglia un modulo che autocertificherà la guarigione del bambino e l'attuazione delle prescrizioni del pediatra.**

In caso di allontanamento dalla struttura scolastica per situazioni febbrili rilevate dagli educatori, è inibita la frequenza del minore per le successive 24 ore e comunque fino alla totale guarigione.



Città di Bollate

Città Metropolitana di Milano

Ufficio Pubblica Istruzione e Prima Infanzia

A partire dall'anno scolastico 2017/2018, le scuole dell'infanzia paritarie comunali, si sono uniformate al rispetto ed all'applicazione delle disposizioni previste e contenute nel Decreto Legge n. 73 del 7 Giugno 2017 convertito con Legge n.119 del 31 Luglio 2017 in materia di obblighi vaccinali.

L'ARTICOLAZIONE DELLA GIORNATA

La quotidianità si costruisce entro un concetto di tempi e di spazi organizzati in stretta correlazione, all'interno della complessità di relazioni che caratterizza l'abitare quotidianamente la nostra scuola. L'organizzazione della quotidianità è sostenuta dall'impegno di tutti coloro che operano secondo le diverse funzioni, per rendere il nostro servizio vivibile, amabile e rispondente alle esigenze individuali dei bambini

orari	Tipo attività
7.30/ 8.30	PRE-SCUOLA Accoglienza e Attività libera di gruppo
8.30/9.00	Ingresso-Accoglienza
09.00/10.00	Attività di routine-consumo frutta e igiene
10./11.15	Attività didattica-educativa e di laboratorio
11.15/13	Igiene e cura personale / pranzo
13/15.00	Sonno (per i bambini del primo anno)
15.00/16.00	Merenda /attività ludica
16..00/16.30	uscita
16.30/17.30	POST SCUOLA Attività libera e uscite

ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

L'ambiente interno è organizzato in sezioni per svolgere le attività di classe con le insegnanti di riferimento e spazi comuni per permettere ai bambini di muoversi nella ricerca di incontri, esperienze, relazioni tra i bambini e con gli adulti. Sono inoltre presenti spazi comuni: ingresso, zona servizi, spazi riservati agli adulti e all'esterno giardini con giochi .

Ogni sezione è organizzata in angoli-gioco adeguati ai diversi livelli di età, competenze e interessi dei bambini che abitano quel preciso luogo come spazio di riferimento, nonché pensati per accogliere e provocare situazioni ludiche individuali, di piccolo gruppo e di grande gruppo.

LA PROGETTAZIONE EDUCATIVA ED IL P.T.O.F.

La progettazione educativa e didattica definisce le coordinate di indirizzo pedagogico ed hanno un carattere di flessibilità al fine di garantire una sempre maggiore rispondenza alle esigenze dei bambini e delle famiglie. Agli utenti che intendono approfondire e conoscere il pensiero pedagogico che sostiene e guida il servizio, verrà presentato annualmente il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF).



Città di Bollate

Città Metropolitana di Milano

Ufficio Pubblica Istruzione e Prima Infanzia

LA PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

Le nostre sedi si propongono come luogo di accoglienza dove i genitori e gli operatori si incontrano, e si confrontano, per condividere il pensiero educativo, l'azione pedagogica e la crescita di tutti i soggetti coinvolti. Vengono pertanto promosse svariate azioni coerenti intese a rendere sempre più partecipata l'esperienza educativa, affinché il genitore possa apprendere i contenuti e le modalità dei percorsi, ottenere delle risposte alle proprie attese personali e contribuire con la propria individualità.

Allo scopo di favorire e qualificare la partecipazione e raccogliere le proposte delle famiglie verranno organizzate diverse forme di scambio e comunicazione così sinteticamente definite:

- **l'incontro per-ambientamento:** proposto come momento di incontro tra le famiglie, per conoscere e conoscersi, per concordare insieme le modalità che si utilizzeranno per i rapporti;
- **i colloqui individuali:** per conoscersi e raccogliere le informazioni necessarie relative alle aspettative dei genitori e alle abitudini del bambino e, in corso d'anno, per confrontarsi in merito al percorso di crescita del bambino stesso;
- **gli incontri di sezione per la presentazione e verifica del progetto educativo:** spazi dedicati alla presentazione, discussione e condivisione dei percorsi educativi che si intendono perseguire nel corso dell'anno e a verifica degli stessi. Tali confronti sono sostenuti da documentazioni delle attività svolte dai bambini;
- **gli incontri con le rappresentanti di sezione** ed il collegio dei docenti per discutere e valutare l'andamento del progetto educativo e delle iniziative proposte
- **le riunioni generali:** sono momenti istituzionalizzati che prevedono la partecipazione di più rappresentanze, nonché luoghi di raccolta di proposte;
- **le feste e le gite:** rientrano nelle esperienze di carattere aggregativo e sono pertanto aperte alle famiglie ed agli amici; (le gite no)
- **i percorsi di formazione:** condotti da esperti, con l'obiettivo di sostenere le famiglie nel proprio ruolo genitoriale;
- **l'informazione e documentazione:** sia al momento dell'iscrizione per conoscere ciò che il servizio offre sia in corso dell'anno, pensare e ricercare nuove strategie di lavoro e strumenti, affinché i genitori possano condividere obiettivi e conseguentemente percorsi educativi in atto. Lo studio è focalizzato con particolare sensibilità sulle tecniche documentative: foto, elaborati, video, allestimenti sostenuti, o non, da contenuti scritti

COMPITI DEGLI OPERATORI A TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

Tutela della riservatezza: ogni cittadino ha diritto alla riservatezza sui dati forniti all'Amministrazione

Accesso e attenzione: ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi presso i quali deve essere accolto con educazione e cortesia, disponibilità e attenzione.

Informazione: ogni cittadino ha il diritto a ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e la documentazione relativa alle prestazioni ricevute previa presentazione **di un'istanza**



Città di Bollate

Città Metropolitana di Milano

Ufficio Pubblica Istruzione e Prima Infanzia

scritta e motivata

Trasparenza: il cittadino ha diritto di conoscere in qualunque momento la situazione della propria pratica.

Controlli: il Comune di Bollate si riserva di eseguire controlli finalizzati ad accertare la veridicità delle informazioni fornite dai cittadini

PROCEDURA RECLAMI

Gli utenti possono segnalare all'Ente eventuali disservizi, reclami o la propria insoddisfazione rispetto al servizio quando questo è difforme da quanto contenuto nel presente documento.

Gli utenti possono esercitare il proprio diritto di reclamo :

- rivolgendosi alla coordinatrice della struttura

- inviare nota scritta per posta elettronica a: **scuoleparitariecomunali@comune.bollate.mi.it**

- inviare nota scritta a mezzo posta elettronica indirizzata al Responsabile della Ufficio Pubblica Istruzione del Comune di Bollate - responsabile del procedimento **pubblica.istruzione@comune.bollate.mi.it**

- inviare nota scritta a mezzo PEC indirizzata al Responsabile della Ufficio Pubblica Istruzione del Comune di Bollate - responsabile del procedimento **comune.bollate@legalmail.it**

Entro massimo 15 giorni l'utente riceverà una risposta da parte del Responsabile del procedimento.

IMPEGNI DI QUALITA'

Il servizio si impegna a perseguire ed a garantire i seguenti obiettivi di qualità del servizio scuola dell'infanzia comunale che verranno monitorati annualmente, al termine dell'anno scolastico con i Questionari di gradimento del servizio, finalizzati alla misurazione della soddisfazione degli utenti

Attività amministrativa	Accessibilità degli uffici Chiarezza e completezza delle informazioni Tempestività delle risposte Trasparenza degli atti e delle procedure
Iscrizione- Accesso	Diffusione delle informazioni Certezza dei criteri di accesso Trasparenza nella gestione delle graduatorie Agevolazioni tariffarie attivazione servizio integrativi di pre e post
Struttura	Rispetto dei parametri e delle norme previste dalla legislazione in materia di sicurezza degli edifici e dei lavoratori Vigilanza e controlli dell'ATS
Alimentazione	Tabelle dietetiche approvate dall'ATS Personalizzazione delle diete e dei menu Adeguatezza dei tempi per la somministrazione dei pasti



Città di Bollate

Città Metropolitana di Milano

Ufficio Pubblica Istruzione e Prima Infanzia

	Utilizzo di derrate biologiche Adozione e aggiornamento del manuale di autocontrollo (HACCP)
Ambientamento	Incontri preliminari con i genitori Gradualità Personalizzazione dell'accoglienza Stabilità e continuità del rapporto privilegiato
Progetto pedagogico	Predisposizione del progetto pedagogico e P.T.O.F. Confronto e scambio con le famiglie Consulenza del coordinamento pedagogico Formazione permanente degli operatori
Organizzazione degli spazi	sicurezza degli arredi e dei materiali Igiene e pulizia degli spazi e degli arredi Differenziazione degli spazi Disponibilità e accessibilità dei materiali di gioco
Organizzazione dei tempi	Margini di flessibilità nei tempi istituzionali Stabilità delle routine quotidiane Equilibrio tra tempi individuali e tempi del gruppo
Relazione tra educatore- e il bambino/a	Adeguatezza dei rapporti numerici Sostituzione di personale assente Personalizzazione dei tempi e delle relazioni di cura Valorizzazione dei momenti di relazione individuale Valorizzazione dell'autonomia e dell'iniziativa personale Attenzione e ascolto individuale
Relazione tra bambini/e	Stabilità del gruppo Attività e interazioni di piccolo gruppo Promozione e sostegno da parte dell'educatrice/insegnante delle relazioni sociali tra bambini e bambine Responsabilizzazione dei bambini e delle bambine nella vita collettiva Valorizzazione della comunicazione e dei diversi linguaggi
Partecipazione delle famiglie	Chiarezza e precisione delle informazioni personali Visibilità e correttezza delle informazioni generali Colloqui Incontri di piccolo e grande gruppo Accessibilità della documentazione

La valutazione della qualità del servizio mediante la compilazione di "customer satisfaction" consentirà e a tutti gli utenti di esprimere le proprie osservazioni, al fine di condividerle,



Città di Bollate

Città Metropolitana di Milano

Ufficio Pubblica Istruzione e Prima Infanzia

individuare punti di forza e di debolezza del servizio, proporre obiettivi di miglioramento e azioni concrete atte a realizzarlo. Gli indicatori di qualità verteranno sugli aspetti della struttura, la pulizia degli ambienti, il valore del percorso educativo e della capacità degli insegnanti, il gradimento della mensa.

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Gli standard sono dei punti di riferimento, rappresentati dai seguenti indicatori e livelli specifici e generali di servizio, per orientare le azioni e anche una garanzia per l'utenza in quanto essi rappresentano gli obiettivi che questa Amministrazione si impegna a raggiungere;

INDICATORI	Condizioni minime garantite	Standard di qualità
Trasparenza e rispetto dei tempi	Elaborazione graduatoria pubblica	Entro 60 giorni dal termine finale per la presentazione delle domande
	Risposta a ricorsi avverso il mancato accoglimento delle domande di ammissione	entro 30 gg. Dalla data di presentazione
	Risposta alle richieste di esonero dal pagamento della retta.	Immediata o entro 15 gg dalla data di presentazione dell'istanza scritta
	Controllo veridicità autodichiarazioni presentate	entro 60 gg. Dalla consegna della dichiarazione
Accoglienza e informazione	Assistenza all'utente su quesiti relativi a ammissioni, rette attività amministrativa	Tempo massimo di attesa 30 m.
	Consulenza per compilazione domande ammissione	Immediata a tutti coloro che lo richiedono previo appuntamento;
	Consulenza del Comune per problemi attinenti l'ammissione o l'applicazione delle rette del servizio	Risposta Entro 24 ore se richiesta pervenuta per posta o mail ;
	risposta motivata a reclami scritti	entro 30 gg. Dal ricevimento nota scritta



Città di Bollate

Città Metropolitana di Milano

Ufficio Pubblica Istruzione e Prima Infanzia

Rispetto delle regole	AVVISO alle famiglie con possibilità applicazioni delle sanzioni in caso di ritardo nel ritiro del bambino	Notifica delle penalità che verranno applicate al ripetersi dell'ingiustificato ritardo
	AVVISO in caso di ripetuti ed ingiustificati ritardi (dopo 3 avvisi), possibilità di divieto di accesso alla prima ora (1 sola volta) e successiva sanzione pecuniaria	Comunicazione preventiva verbale immediata al verificarsi dell'episodio; invio avviso scritto di ingiustificato ritardo. Applicazione pena pecuniaria.
Benessere del bambino e del genitore	Svolgimento del colloquio individuale per i nuovi iscritti	Svolgimento di un colloquio prima della data di inserimento: entro la metà di settembre.
	Attivazione del servizio di pre-scuola, ove previsto	Possibilità di accesso al servizio dalla seconda settimana di avvio attività (escluso inserimenti)
	Attivazione del servizio di prolungamento d'orario, ove previsto	Possibilità di accesso al servizio dalla seconda settimana avvio attività (escluso inserimenti)
	Attivazione pre e post per Inserimenti	Dalla prima settimana di ottobre fatta salva la deroga del resp. per anticipo, su parere coordinatrice e pagamento tariffa intero mese
	Rispetto dei tempi quotidiani del singolo bambino	per i bambini del primo anno è previsto il "tempo-nanna" in separata ed idonea aula
Tempi di funzionamento	Sana e corretta alimentazione	menù differenziato in base alle stagioni. Previsto l'utilizzo di prodotti biologici e di qualità; affissione dei menù nelle classi; funzionamento commissione mensa
	Apertura annuale nel periodo settembre- giugno Orario di funzionamento settimanale	Sono garantiti i giorni indicati nel calendario regionale Sono garantite le 40 ore settimanali frontali richieste dal MIUR per la



Città di Bollate

Città Metropolitana di Milano

Ufficio Pubblica Istruzione e Prima Infanzia

		PARITA' e stabiliti dall'art. 2 del dpr n.89/2009
Partecipazione ed informazione	Comunicazione, in caso di interruzione del servizio	Comunicazione con almeno 5 giorni di preavviso della possibile interruzione del servizio (sciopero o altro)
	Consegna calendario scolastico	Consegna al 100% degli iscritti entro la prima settimana di apertura
	Carta dei Servizi e PTOF	Entro la fine del mese di ottobre
	Spazio informativo	Allestimento di uno spazio informativo mediante bacheca degli avvisi
	Mensa scolastica	Consegna del vademecum MENSA a tutti i nuovi iscritti nel mese di ottobre;
	Costituzione commissioni mensa	Entro la fine del mese di Ottobre

CONTATTI DELLE SCUOLE DELL'INFANZIA PARITARIE COMUNALI

Comune di Bollate

Ufficio Pubblica Istruzione e prima Infanzia

p.zza A. Moro 1 – Bollate (MI)

tel. 02-35005563

e-mail: pubblica.istruzione@comune.bollate.mi.it

Pec: comune.bollate@legalmail.it

Segreteria Scuole dell'infanzia comunali:

c/o scuola dell'infanzia Gesù Bambino – via Ospitaletto 1

tel. 02-3510984

e-mail: scuoleparitariecomunali@comune.bollate.mi.it

c/o scuola dell'infanzia Aurora – via Madonna 12

tel. 02-3510281

e-mail: scuoleparitariecomunali@comune.bollate.mi.it