

Carta dei Servizi educativi

Approvata con det. n. 733 del 27/11/2013



La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento attraverso il quale il Comune di Monteriggioni definisce gli impegni che si assume nei confronti dei cittadini. Attraverso tale carta, il Comune di Monteriggioni 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 di Monteriggioni 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 Monteriggioni 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.

☀ 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 3 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.

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. È rivolto agli alunni iscritti ai plessi scolastici del territorio, residenti o domiciliati nel Comune di Monteriggioni.

Per gli alunni delle scuole d'infanzia e primarie il servizio di trasporto è erogato direttamente dal Comune di Monteriggioni mentre per gli alunni della scuola secondaria di primo grado il servizio di trasporto è svolto tramite il trasporto pubblico locale. Il Comune garantisce il trasporto scolastico comunale per gli alunni residenti nelle zone non coperte dal servizio pubblico.

Vivere al nido d'infanzia

Descrizione generale del servizio

Il Comune di Monteriggioni dispone di tre nidi d'infanzia comunali in grado di ospitare un numero pari a 90 bambini:

-  Nido d'infanzia *Merysol primi passi* rivolto ai bambini con età compresa tra i 3 ed i 15 mesi;
-  Nido d'infanzia *Merysol* rivolto ai bambini con età compresa tra i 15 ed i 36 mesi;
-  Nido d'infanzia *Il Cucciolo* rivolto a bambini con età compresa tra i 3 ed i 36 mesi.

Il 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:

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

Il servizio garantisce l'apertura per 11 mesi l'anno da Settembre a Luglio compreso, rispettando il Calendario scolastico regionale per le festività; altre particolari giornate di chiusura saranno comunicati ad inizio anno dalle educatrici.

Annualmente per venire incontro alle esigenze delle famiglie il Comune organizza un servizio di prolungamento dell'orario di funzionamento per i soli bambini frequentanti il tempo pieno per i quali si prevede l'uscita alle ore 18.00.

Descrizione struttura ed attrezzature

Lo spazio è suddiviso in sezioni che ospitano solitamente dai 15 ai 22 bambini, per gruppi distinti per età:

-  Piccoli con età compresa tra i 3 e i 12 mesi;
-  Medi con età compresa tra i 12 ed i 24 mesi;
-  Grandi con età compresa tra i 24 e i 36 mesi.

A seconda delle domande presentate è possibile che all'interno delle sezioni siano presenti anche bambini con età differente ma con livelli di apprendimento e di sviluppo psico-cognitivo in linea con i bambini già presenti.

Gli ambienti sono progettati e strutturati in modo che siano stimolanti per i bambini, che contengano giochi e arredi adatti al livello di sviluppo motorio e cognitivo degli stessi.

Il personale

Il personale presente all'interno dei nostri nidi d'infanzia è composto da:

-  1 Coordinatore educativo;
-  5 Educatori per struttura;
-  2 figure ausiliarie;

Il Coordinatore educativo

È una figura fondamentale nella gestione dei nidi d'infanzia ed ha le seguenti funzioni:

-  Collegamento e referenza tra la cooperativa che gestisce il nido, il Comune e l'utenza per tutte le necessità relative all'espletamento del servizio;
-  Programmazione progettuale, monitoraggio e verifica dell'attività educativa;
-  Osservazione, controllo e verifica della gestione generale del Nido;
-  Rilevazione e risoluzioni di problematiche di varia natura in stretta collaborazione con il Comune;

-  Promuove incontri di aggregazione (feste, incontri) per favorire la socializzazione tra le famiglie;
-  Informa all'inizio di ciascun anno pedagogico il calendario di apertura del servizio, il progetto educativo e pedagogico del nido d'infanzia;

Gli educatori

-  Sono responsabili dell'attuazione del progetto educativo, della gestione della quotidianità e del benessere del bambino e della famiglia;
-  Realizzano il progetto educativo definito in accordo con gli altri operatori e con il Coordinatore pedagogico, coinvolgendo e sostenendo la partecipazione delle famiglie;
-  Partecipano alle attività di formazione, programmazione e organizzazione, previste dall'orario di lavoro settimanale;

I collaboratori scolastici e i responsabili di cucina

-  Sono presenti per l'intera giornata
-  Garantiscono l'ordine e l'igiene degli spazi e il rispetto delle norme di sicurezza
-  Rilevano i problemi riguardanti il mantenimento e il buon funzionamento della struttura attivando gli uffici comunali competenti;
-  Favoriscono il benessere dei bambini collaborando con gli educatori soprattutto durante il pranzo e il risveglio;
-  Partecipano, per quanto di competenza, al lavoro di gruppo con gli educatori e sono presenti in rappresentanza negli organismi di gestione sociale in caso di necessità, provvedono alla vigilanza dei bambini;

Obiettivi

-  Informare le famiglie in merito al progetto, agli obiettivi educativi e formativi e ai contenuti delle esperienze quotidiane, attraverso momenti di confronto e di documentazione delle esperienze sia individuali che di gruppo;
-  Garantire progetti di integrazione dei bambini disabili, fondati sul Piano educativo individualizzato e sul Profilo dinamico funzionale, elaborati in collaborazione con la U.S.L., le famiglie e gli altri organismi competenti

Andare insieme a scuola

Descrizione generale del servizio

Il servizio 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.

Il servizio viene svolto attraverso l'utilizzo di 4 scuolabus che coprono l'intero territorio comunale ed è articolato per zone:

-  Castellina Scalo;
-  Quercegrossa;
-  San Martino.

Annualmente l'amministrazione comunale approva il piano annuale del trasporto scolastico che contiene l'indicazione degli orari e dei percorsi garantiti dagli scuolabus.

Il servizio di trasporto viene effettuato prevalentemente sulle strade comunali. Nelle strade vicinali pubbliche o private viene effettuato previa verifica, da parte dell'ufficio tecnico lavori pubblici, della

sussistenza delle condizioni di percorribilità, di sicurezza della strada, dei tempi di percorrenza e degli altri criteri stabiliti annualmente dalla Giunta comunale ai fini della predisposizione del piano.

Per il trasporto dedicato agli studenti diversamente abili i punti di raccolta sono fissati nelle zone adibite alla sosta di veicoli più vicini all'abitazione.

Non è previsto il servizio di trasporto per le entrate e le uscite posticipate o anticipate rispetto all'ora di inizio e termine delle lezioni (assemblee sindacali, scioperi parziali del personale, motivi straordinari ed urgenti).

Obiettivi

-  Garantire il corretto passaggio di informazione agli utenti al fine di definire tutte le operazioni di iscrizione entro e non oltre il 31 Maggio di ogni anno scolastico;
-  Pubblicare sul sito istituzionale del Comune il Piano annuale del trasporto scolastico una settimana prima dell'inizio delle lezioni;
-  Non lasciare i bambini incustoditi alla fermata indicata e procedono, nel caso in cui non ci sia nessun referente autorizzato a riportare il bambino al plesso scolastico o alla Biblioteca comunale;
-  Garantire l'accompagnamento sulle corse che interessano i bambini frequentanti le scuole dell'infanzia garantendo, inoltre, il mantenimento di un clima sereno all'interno dello scuolabus attraverso la presenza delle accompagnatrici;

Mangiare insieme a scuola Descrizione generale del servizio

Il Comune di Monteriggioni produce giornalmente **circa 600 pasti** distribuiti tra:

-  Nidi d'infanzia Comunali Merysol e Merysol primi passi di San Martino ed il Cucciolo di Castellina Scalo;
-  Scuola dell'infanzia Don Muzzi di San Martino;
-  Scuola dell'infanzia Collodi di Castellina Scalo;
-  Scuola dell'infanzia Pinocchio di Quercegrossa;
-  Scuola Primaria Don Milani di San Martino;
-  Scuola Primaria Rodari di Castellina Scalo;

I pasti sono prodotti presso la cucina centralizzata del Comune di Monteriggioni gestita direttamente e che conta di 1 cuoco, 2 aiuti cuoco, 2 ausiliari addetti alle operazioni di supporto alla cucina.

La preparazione dei pasti avviene nel rispetto delle procedure previste dal Sistema di gestione Qualità certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 e dalle procedure del Piano di autocontrollo igienico basato sui principi HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points) che ha lo scopo di definire tutte le misure utilizzate al fine di garantire la sicurezza e la salubrità dei prodotti alimentari, permettendo al personale di cucina di operare in un'ottica di prevenzione dei rischi di natura igienico-sanitaria, grazie ad un controllo costante dei punti critici delle varie fasi di lavorazione.

Il Sistema di gestione della Qualità

Al fine di ottimizzare il processo di produzione dei pasti e garantire un livello di qualità costante del servizio di ristorazione scolastica a partire dal 01/12/2009 si è provveduto alla certificazione del sistema di gestione qualità del servizio di "Ristorazione Scolastica" secondo la norma UNI EN ISO 9001- ed 2008. L'implementazione di tale norma prevede il controllo di tutti i processi che intervengono nel servizio dalla definizione dei piani nutrizionali, all'acquisto delle materie prime, alla verifica della soddisfazione degli utenti. La predisposizione di procedure gestionali ed operative, di sistemi di valutazione e controllo garantiscono un livello qualitativo uniforme e continuo del servizio di

ristorazione scolastica nel tempo.

La dietista

Il Comune di Monteriggioni, 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 collaborazione consiste nella:

- ☞ Predisposizione/aggiornamento dei Piani Nutrizionali comprendenti:
 - ☞ Tabelle dietetiche per le varie fasce d'età degli utenti del servizio, tenendo conto delle indicazioni dei L.A.R.N, delle Linee Guida Regionali in materia di miglioramento della qualità nutrizionale della ristorazione scolastica e della normativa in materia di sicurezza alimentare;
 - ☞ Grammatatura delle pietanze;
 - ☞ Ricette delle pietanze inserite nei menù;
 - ☞ Menù settimanali;
 - ☞ Diete speciali alternative per motivi di salute o religiosa o di dieta bianca per piccole e temporanee indisposizioni;
- ☞ Effettuazione di sopralluoghi per verificare la qualità del servizio di ristorazione scolastica nel suo complesso. I sopralluoghi dovranno essere effettuati sia presso il centro di cottura che presso i vari plessi scolastici.
- ☞ Revisione ed aggiornamento annuale del Manuale HACCP ai sensi delle vigenti normative in materia;
- ☞ Manutenzione del Sistema HACCP
- ☞ Gestione delle emergenze alimentari;
- ☞ Partecipazione agli incontri con i genitori degli utenti ed alle commissioni mensa fino ad un massimo di 4 incontri annuali; disponibilità ad accogliere indicazioni ed osservazioni del comitato mensa;
- ☞ Incontri periodici con funzionari, operatori del Comune e con dirigenti scolastici;

Strumenti di partecipazione alla definizione e miglioramento del servizio

Il Comune di Monteriggioni garantisce il miglioramento del servizio attraverso l'istituzione dei seguenti strumenti che prevedono il coinvolgimento dei genitori, degli enti preposti, degli utenti e di specialisti:

- ☞ Commissione Mensa: approva i menù proposti dalla Dietista. E' un organo collegiale composto da rappresentanti del Comune, dell'istituto comprensivo, dei genitori e da personale specializzato (cuoco, dietista ed eventuale referente USL);
- ☞ Panel d'assaggio: valida i menù approvati dalla commissione mensa dal punto di vista delle caratteristiche organolettiche. È un organo collegiale composto dai membri della commissione mensa e da un gruppo di genitori rappresentativi dei vari plessi scolastici;
- ☞ USL: coinvolta nella validazione dei menù dal punto di vista nutrizionale qualora intervengano modifiche sostanziali alle tabelle dietetiche;
- ☞ Utenti (bambini): coinvolti nella valutazione della soddisfazione dei clienti attraverso il monitoraggio quotidiano degli avanzi;
- ☞ Utenti (insegnanti e personale ATA): coinvolti nella valutazione della soddisfazione dei clienti attraverso la compilazione di appositi questionari.

Sistemi di verifica

Al fine di garantire le prestazioni del servizio di preparazione e somministrazione dei pasti, è stato

implementato un sistema di verifiche:

-  sul rispetto delle procedure definite dal Sistema di Gestione Qualità;
-  sulle caratteristiche organolettiche delle derrate alimentari e delle preparazioni;
-  sulla soddisfazione degli utenti attraverso:
 -  le rilevazioni del panel d'assaggio che ad ogni cambio menù viene coinvolto nella determinazione del gradimento delle pietanze inserite nel Piano nutrizionale;
 -  l'analisi della soddisfazione degli utenti attraverso la rilevazione giornaliera degli scarti nei vari refettori scolastici;
 -  l'analisi periodica della soddisfazione degli utenti adulti (insegnanti e personale ATA) a cui viene somministrato il pasto;

Tutte le rilevazioni vengono effettuate senza preavviso sia da personale interno che da Enti terzi e i risultati dei controlli vengono elaborati in appositi report periodici condivisi con tutte le parti interessate, per migliorare il servizio o per risolvere eventuali criticità emerse. I report dei controlli vengono portati all'attenzione della Commissione mensa e pubblicati annualmente sul sito istituzionale del Comune di Monteriggioni

Obiettivi

-  Adottare menù equilibrati sotto il profilo nutrizionale che tengano conto il più possibile dei gusti degli utenti;
-  personalizzare delle diete e dei menù speciali in casi documentati da idonei certificati medici;
-  adottare comportamenti eco sostenibili utilizzando stoviglie in porcellana e vetro, e limitando l'impiego di materiale non riciclabile;
-  garantire la corretta informazione alle famiglie

Informazioni sui servizi

Come accedere ai servizi: iscrizioni

Nido d'infanzia comunale

Per ogni anno pedagogico il Comune approva il bando pubblico per la formazione della graduatoria per l'iscrizione al nido d'infanzia comunale.

L'avviso contiene le informazioni sulla tipologia del servizio, sul suo funzionamento, sui criteri selettivi e sulle tariffe di frequenza. Le domande di iscrizione devono essere presentate su appositi moduli, nei quali sono fornite le indicazioni sulla documentazione e certificazioni da presentare.

Non sono ammesse le domande presentate oltre il termine stabilito dal bando e le domande per bambini non residenti nel Comune di Monteriggioni. Le domande di conferma di iscrizione per i bambini già frequentanti gli asili nido comunali devono pervenire secondo modalità e tempi individuati dall'ufficio pubblica istruzione. Non verrà garantita la continuità della frequenza per gli anni successivi ai bambini non residenti sebbene abbiano già frequentato il nido d'infanzia comunale.

La Giunta comunale, in caso di disponibilità di posti, annualmente potrà valutare l'opportunità di riaprire le iscrizioni anche a favore di non residenti.

Trasporto

Le famiglie degli alunni che intendono usufruire del servizio di trasporto devono presentare domanda entro i termini e secondo le modalità stabilite annualmente dall'amministrazione comunale.

Le domande presentate oltre i termini vengono accolte se compatibili con il piano annuale del trasporto scolastico ed in relazione alle disponibilità di posti sugli scuolabus.

Qualsiasi variazione dei dati dichiarati al momento dell'iscrizione deve essere comunicata, per iscritto, all'ufficio pubblica istruzione.

L'ufficio pubblica istruzione invierà a tutti i potenziali utenti informative circa le modalità per l'effettuazione dell'iscrizione ai servizi scolastici; le stesse informative verranno pubblicate sul sito istituzionale del Comune di Monteriggioni www.comune.monteriggioni.si.it.

Refezione scolastica

Le famiglie degli alunni che intendono usufruire del servizio di refezione devono presentare domanda entro i termini e secondo le modalità stabilite annualmente dall'amministrazione comunale.

L'iscrizione al servizio di refezione si intende rinnovata automaticamente, salvo rinuncia scritta, per tutti gli anni successivi al primo di ogni ciclo scolastico.

Qualsiasi variazione dei dati dichiarati al momento dell'iscrizione deve essere comunicata, per iscritto, all'ufficio pubblica istruzione.

L'ufficio pubblica istruzione invierà a tutti i potenziali utenti informative circa le modalità per l'effettuazione dell'iscrizione ai servizi scolastici; le stesse informative verranno pubblicate sul sito istituzionale del Comune di Monteriggioni www.comune.monteriggioni.si.it.

Tariffe e pagamenti

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 12 fasce di ISEE a cui corrispondono altrettante rette di contribuzione. Non sono previste esenzioni totali per la fruizione del servizio. I bambini non residenti possono usufruire dei servizi scolastici sostenendo, però, la tariffa massima.

Le tariffe di partecipazione vengono definite annualmente dalla Giunta Comunale con proprio atto e sono forfettarie, non tengono, quindi conto dell'effettiva frequenza dei bambini ai servizi.

Al fine di venire incontro alle famiglie e ridurre al minimo le problematiche legate alla postalizzazione delle fatture, l'ufficio pubblica istruzione ha predisposto un unico invio dei bollettini relativi alle rate dovute per ciascun servizio che nello specifico sono:

-  10 per il nido d'infanzia;
-  5 per i servizi di mensa e trasporto scolastico.

Il Monte dei Paschi di Siena gestisce la riscossione delle rette relative ai servizi inviando per conto del comune un bollettino MAV che potrà essere pagato gratuitamente presso tutti gli sportelli bancari.

Rinunce e variazioni

Nido d'infanzia comunale

Il ritiro dei bambini dal nido, ovvero la rinuncia alla prosecuzione della frequenza, è ammesso fino al mese di marzo di ogni anno pedagogico. Per i ritiri effettuati dopo tale data è previsto il pagamento della quota mensile, ridotta del 50%, fino alla fine dell'anno pedagogico frequentato. La rata non dovrà essere corrisposta nei seguenti casi:

-  cambio di residenza;
-  gravi motivi di salute adeguatamente certificati e documentati da parte di strutture sanitarie.

La comunicazione del ritiro, dovrà pervenire in forma scritta all'ufficio protocollo del Comune di Monteriggioni entro il giorno 15 del mese precedente a quello nel quale s'intende ritirare il bambino. La cessazione del rapporto di servizio sarà effettiva dal giorno primo del mese successivo a quello della comunicazione del ritiro. A tal fine farà fede la data di protocollo.

La rinuncia al servizio comporta la perdita del diritto alla continuità educativa per l'anno pedagogico successivo.

Dovranno inoltre, essere comunicate tempestivamente e per iscritto le variazioni di indirizzo che dovranno pervenire all'ufficio Pubblica Istruzione in concomitanza dell'avvenuta variazione.

Trasporto e Mensa Scolastica

La rinuncia al servizio di refezione deve essere consegnata all'ufficio protocollo. La rinuncia non comporta il diritto al rimborso della tariffa versata.

Dovranno inoltre, essere comunicate tempestivamente e per iscritto le variazioni di indirizzo e le variazioni della sede scolastica (spostamenti nelle scuole del territorio del Comune di Monteriggioni o in altro Comune). Tali comunicazioni dovranno pervenire all'ufficio Pubblica Istruzione in concomitanza dell'avvenuta variazione.

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 306659/27, oppure inviare un fax al n° 0577 304550 oppure inviare una mail all'indirizzo istruzione@comune.monteriggioni.si.it. Inoltre, tutte le comunicazioni relative a Bandi di accesso ai servizi nonché tutte le informazioni relative all'organizzazione degli stessi saranno visibili nella sezione essere cittadini/studiare/ del sito istituzionale del comune di Monteriggioni-
www.comune.monteriggioni.si.it.

Reclami

Per il miglioramento continuo e la soddisfazione delle famiglie utenti del servizio, l'Area Affari

Generali-socio-educativa 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 scritta, tramite lettera, fax o apposito modulo reperibile presso l'ufficio Pubblica Istruzione del Comune di Monteriggioni
-  in forma verbale diretta con il personale del servizio Pubblica Istruzione;
-  in forma telematica all'indirizzo di posta elettronica (istruzione@comune.monteriggioni.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.

Suggerimenti e proposte

È stata predisposta un'apposita scheda per esprimere proposte e suggerimenti; i dati acquisiti saranno elaborati e utilizzati per azioni mirate al miglioramento del servizio. Presso l'ufficio Pubblica Istruzione del Comune di Monteriggioni è disponibile la modulistica relativa ai reclami, ai suggerimenti, ai rimborsi, alle variazioni ed alle iscrizioni.