



COMUNE DI BRONI
PAVIA

Palazzo Arienti - Piazza G. Garibaldi 12 - 27043 Broni (PV) Cod. Fisc. 84000230189 – P. IVA 00498590181 PEC: comunebroni@pec.it

Sito Web: www.comunebroni.gov.it

Carta della qualità del Servizio di Pre-Scuola



COMUNE DI BRONI
PAVIA

**Assessorato all'Istruzione, Commercio, Turismo, Grandi Eventi,
Feste e Patroni, Manifestazioni, Promozione Territoriale
Servizio Istruzione - Ufficio Istruzione**



PREMESSA

La “**Carta della Qualità del servizio di Pre-Scuola**” del Comune di Broni è stata elaborata sulla base delle normative nazionale e regionale vigenti in materia di servizi scolastici e, in particolare, di quella afferente il servizio di Pre-Scuola.

Il presente documento individua i criteri di base per l'erogazione del servizio agli utenti.

La Carta della Qualità del servizio di Pre-Scuola è volta alla tutela dei diritti degli utenti non solo in senso formale ma, altresì, attribuendo un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

La funzione della carta è, infatti, quella di agevolare il cittadino nell'uso corretto dei servizi messi a disposizione dalla Pubblica Amministrazione; il suo obiettivo è porre gli utenti nella condizione di controllare “la qualità del servizio” secondo gli indicatori-standard dichiarati nella Carta stessa.

Art. 1 – PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione del servizio di Pre-Scuola avviene nel pieno rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- Eguaglianza ed Imparzialità
- Continuità
- Partecipazione
- Efficienza ed efficacia.

Per “**eguaglianza ed imparzialità**” si intende la garanzia dell'accessibilità al servizio di Pre-Scuola a tutti gli utenti, assicurando parità di trattamento e di condizioni fra le diverse categorie o fasce di utenti.

L'Amministrazione comunale agisce secondo criteri di obiettività garantendo la regolarità del servizio, rispettando i principi e le norme sancite dalla legge e le disposizioni contrattuali in materia.

Nessuna discriminazione, nell'erogazione delle prestazioni, può essere attuata in relazione a sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche o con riferimento all'opportunità di accesso al servizio.

La “**continuità**” è la garanzia che il servizio verrà effettuato nei giorni di calendario scolastico, così come comunicati dalle autorità scolastiche, fatta eccezione per interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, stato di necessità, indipendenti dalla volontà dell'Amministrazione Comunale.

L'Amministrazione comunale adotta tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nel caso in cui, per cause di forza maggiore, il servizio debba essere interrotto o funzioni in modo irregolare.



Il Comune di Broni e gli operatori addetti ai servizio, gli utenti ed i loro familiari sono protagonisti e responsabili dell'applicazione ed attuazione della Carta della Qualità del servizio di Pre-Scuola.

La “**partecipazione**” al servizio viene attuata riconoscendo ai famigliari dell’utente il diritto di richiedere all’Ufficio comunale competente informazioni sul servizio e le sue modalità di erogazione; essi inoltre potranno esprimere periodicamente la propria valutazione in merito alla qualità del servizio mediante la compilazione di appositi questionari (allegato n. 1).

I famigliari degli utenti possono avanzare richieste, proposte, suggerimenti, inoltrare reclami ed hanno diritto di accesso alle informazioni che riguardano loro o l'alunno utente, secondo le modalità disciplinate dalla Legge n. 241 del 07.08.1990, dal D.Lgs. n. 33 del 14.03.2013, dalla Legge n. 124 del 07.08.2015, dal D.Lgs. n. 97 del 25.05.2016 e dal Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (2016/679) del 14.04.2016.

In tale prospettiva di “**partecipazione**”, ed al fine della sua ulteriore promozione, il Comune garantisce la massima semplificazione delle procedure, un’informazione corretta e trasparente ed il rispetto della qualità delle prestazioni.

L’Amministrazione Comunale adotta le misure più idonee al raggiungimento della piena efficienza ed efficacia del servizio.

Art. 2 – DESTINATARI DEL SERVIZIO

Destinatari del servizio di Pre-Scuola sono gli alunni/studenti dei seguenti istituti scolastici facenti parte dell’Istituto Comprensivo di Broni:

- 1) scuola dell’infanzia “Andersen”;
- 2) scuola primaria “Paolo Baffi”;
- 3) scuola secondaria di primo grado “Contardo Ferrini”

Art. 3 – OBIETTIVI DEL SERVIZIO

L’Amministrazione Comunale, consapevole che la famiglia è il nucleo fondamentale della società, ha istituito il servizio di Pre-Scuola per gli alunni della scuola dell’infanzia, primaria e secondaria di primo grado con lo scopo di dare una risposta concreta e continuativa alle esigenze di molte famiglie del territorio comunale.

L’organizzazione ed attivazione del servizio, nell’ambito delle attività di promozione dell’infanzia e dell’adolescenza, si pone l’obiettivo di svolgere una funzione socio-educativa consistente nell’accoglienza, vigilanza e assistenza agli alunni delle scuole del territorio comunale nelle fasce orarie precedenti il normale orario scolastico, nonché di venire incontro alle famiglie impossibilitate, per problemi lavorativi, ad occuparsi dei loro figli nell’orario precedente quello di apertura delle scuole.

Il servizio di Pre-Scuola può:

1. favorire l’aggregazione degli alunni, anche al di fuori dell’orario scolastico, in



- un ambiente protetto e sicuro;
2. offrire alle famiglie una nuova possibilità di flessibilità oraria che le favorisca nella gestione degli impegni lavorativi.

Art. 4 – ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di Pre-Scuola consiste nell'accoglienza, vigilanza ed intrattenimento a scuola degli alunni in orario precedente l'inizio della normale giornata scolastica.

Il servizio è attivato nei giorni di apertura scolastica, con avvio dal primo giorno dell'anno scolastico, nelle seguenti fasce orarie:

- Scuola dell'Infanzia Andersen 7:30 – 8:00;
- Scuola primaria "Baffi" tempo pieno: 7:30 – 8:00;
- Scuola primaria "Baffi" tempo normale: 7:30 – 8:00;
- Scuola secondaria di primo grado "Contardo Ferrini": 7:15 – 7:50.

La tutela del minore da parte degli educatori ha luogo dall'ingresso dell'alunno in aula: i genitori saranno, pertanto, tenuti ad accompagnare il minore fino all'aula destinata al servizio di prescuola ed affidarlo personalmente all'educatore.

Il servizio di Pre-Scuola termina con l'inizio delle lezioni; da quel momento, la responsabilità sui minori compete al personale docente.

Il servizio di Pre-Scuola per gli alunni viene svolto negli edifici scolastici di frequenza dell'alunno.

Diritti degli utenti

Agli alunni iscritti al servizio sono garantiti:

- accoglienza all'ingresso nella scuola;
- vigilanza per prevenire incidenti che possano mettere a rischio l'incolumità degli alunni.

Doveri degli utenti

Durante il servizio gli alunni devono mantenere un comportamento corretto ed educato.

In caso di comportamento scorretto, oltre al richiamo verbale, previa segnalazione scritta da parte dell'operatore del servizio e riportante descrizione dettagliata dell'evento, il Comune, relativamente alla gravità del comportamento, adotta i seguenti provvedimenti e sanzioni:

- segnalazione alla famiglia;
- ammonizione scritta;
- sospensione del servizio.

In caso di eventuali danni arrecati cose e persone, verrà richiesto il risarcimento del danno ai genitori del minore, o a chi ne fa le veci, previa quantificazione dei danni stessi.

Il personale comunale vigila sulla programmazione delle attività e sul personale impiegato, anche effettuando eventuali sopralluoghi.



Art. 5 – ISCRIZIONI ED ACCESSO AL SERVIZIO

I genitori degli alunni che intendono usufruire del servizio dovranno presentare la relativa domanda utilizzando gli appositi moduli, reperibili sul sito internet del Comune e presso gli sportelli, oppure tramite le ulteriori modalità di volta in volta attivate dal Comune di Broni, esclusivamente nel **periodo compreso tra il 1° giugno ed il termine perentorio del 31 luglio di ogni anno** (nel caso in cui il 31 luglio sia un giorno festivo, si considererà come termine ultimo il primo giorno lavorativo successivo a tale data).

Le domande presentate oltre il termine stabilito non saranno accolte.

Essendo il servizio destinato ai nuclei familiari in cui entrambi i genitori, o l'unico genitore in caso di famiglie monoparentali, o gli esercenti la potestà genitoriale, lavorano e, quindi, non possono accudire il minore nella fascia oraria antecedente l'inizio regolare della giornata scolastica, alla richiesta di iscrizione al servizio dovrà essere allegata idonea documentazione atta a comprovare la situazione lavorativa di cui sopra.

In caso di presentazione della domanda tramite modulistica, la domanda potrà essere inviata al Comune di Broni tramite posta elettronica, previa scansione o fotografia dei moduli compilati, agli indirizzi e-mail indicati sul modulo stesso oppure essere consegnata direttamente allo sportello dedicato del Comune di Broni entro la scadenza sopra indicata.

Le domande di iscrizione non complete o prive della sottoscrizione del genitore o dell'esercente la potestà genitoriale non saranno ritenute valide e, pertanto, **non saranno accettate.**

La sottoscrizione del modulo di iscrizione comporta la presa visione e l'accettazione, da parte del genitore o di chi ne fa le veci, della presente Carta di Qualità del servizio di Pre-Scuola.

L'iscrizione deve essere rinnovata di anno in anno fino al completamento del ciclo della scuola frequentata.

Art. 6 – AMMISSIONE AL SERVIZIO, RINUNCIA E SOSPENSIONE TEMPORANEA SU RICHIESTA

L'ammissione, o la non ammissione al servizio, verrà comunicata ai richiedenti di norma entro la fine del mese di agosto tramite apposita comunicazione a mezzo di posta elettronica ad uno o più degli indirizzi indicati dagli utenti nella relativa domanda di ammissione al servizio.

Qualsiasi variazione dei dati dichiarati al momento dell'iscrizione dovrà essere tempestivamente comunicata, per iscritto o per e-mail, al Comune di Broni, che provvederà all'aggiornamento dell'archivio.

La rinuncia o la temporanea sospensione al servizio di Pre-Scuola effettuata dal genitore o da chi esercita la potestà genitoriale durante l'anno scolastico, dovrà essere comunicata tempestivamente al Comune di Broni.



Art. 7 – FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Per “fattori di qualità” si intendono gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte degli utenti.

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato.

Lo standard o livello di servizio garantito è il valore riportato in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità, che l’Amministrazione comunale si impegna a rispettare rigorosamente.

Lo standard può essere generale o specifico:

- 1) è generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore;
- 2) è specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dall’utente.

Sul sito internet del Comune di Broni verrà messo a disposizione un questionario sulla qualità percepita del Servizio di pre – scuola.

Art. 8 – PRIVACY

Ai sensi dell’art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (di seguito “GDPR 2016/679”) e del D. Lgs. 10.08.2018, n. 101, si informano gli interessati che i dati forniti saranno trattati con procedure automatizzate e manuali solo dai dipendenti designati incaricati del trattamento per la determinazione dell’accesso al servizio; i dati non possono essere comunicati né diffusi a nessuno soggetto esterno all’Ufficio di riferimento se non ai fini del procedimento per il quale sono stati rilasciati dal titolare.

Con la firma apposta sul modulo di iscrizione il titolare dei dati richiedente il servizio autorizza l’Ente al trattamento, anche informatico, dei dati forniti secondo la normativa vigente.

Titolare del trattamento

Titolare del trattamento¹ dei dati personali² forniti per l’utilizzo del servizio a domanda individuale del Pre-Scuola è il Comune di Broni, avente sede in Broni (PV) Piazza Garibaldi, 12.

Luogo e modalità di trattamento dei dati

I dati personali forniti dagli utenti per sé e/o per i loro famigliari minorenni, necessari all’accesso ed alla fruizione del servizio di Pre-Scuola, sono utilizzati al solo fine della fruizione del servizio stesso e non vengono comunicati a terzi soggetti, salvo che la comunicazione sia imposta da obblighi di legge o sia indispensabile per l’erogazione del servizio de quo.

I dati personali sono trattati con strumenti automatizzati per il tempo strettamente



necessario a conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti.

Specifiche misure di sicurezza sono adottate per prevenire la perdita di dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati.

I diritti dei titolari dei dati e degli interessati

I titolari dei dati personali hanno il diritto in qualunque momento di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei dati forniti, per sé od i loro famigliari minorenni, e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento.

¹ Per "trattamento" si intende qualsiasi operazione, od insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati ed applicate a dati personali, od insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

² Per "dato personale" si intende qualsiasi informazione riguardante una persona fisica, identificata o identificabile («interessato»); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente od indirettamente, con particolare riferimento ad un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online oppure ad uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale.

Sono altresì titolari del diritto di chiederne la cancellazione, la trasformazione in forma anonima oppure il blocco se trattati in violazione di legge nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento.

Le richieste vanno rivolte al Comune di Broni con sede in Broni (PV) Piazza Garibaldi, 12.

Art. 9 – CLAUSOLA DI AGGIORNAMENTO

La presente Carta di Qualità del servizio di Pre-Scuola potrà essere periodicamente aggiornata, in presenza di modifiche di legge o di migliorie suggerite dall'esperienza o grazie alle osservazioni degli utenti, al fine di rendere il servizio sempre più rispondente alle esigenze di chi ne usufruisce.

ART. 10 – INFORMAZIONI E CONTATTI

Per quanto riguarda :



Palazzo Arienti - Piazza G. Garibaldi 12 - 27043 Broni (PV) Cod. Fisc. 84000230189 – P. IVA 00498590181 PEC: comunebroni@pec.it
Sito Web: www.comunebroni.gov.it

- informazioni di carattere generale sul servizio;
- iscrizioni, variazioni e rinunce;
- ottenere informazioni sull'organizzazione del servizio;
- segnalazioni di problematiche individuali e generali;
- informazioni su iscrizioni, variazioni di dati forniti;
- comunicazioni riguardanti il servizio;

i genitori e gli esercenti la potestà genitoriale potranno contattare il Comune di Broni secondo le seguenti modalità ed ai seguenti recapiti:

- ✓ telefonando al n. 0385/257011 e digitando il n. 7 o il n. 212 non appena si avvia il risponditore automatico;
- ✓ inviando un'e-mail al seguente indirizzo di posta elettronica:
 - david.merli@comune.broni.pv.it

Per ciò che concerne :

- segnalazione di presenze/assenze;

i genitori e gli esercenti la potestà genitoriale potranno contattare il gestore del servizio secondo le modalità concordate con il Comune di Broni.