



# COMUNE DI PALERMO

## CARTA DEI SERVIZI EDUCATIVI

---



Aggiornata a Dicembre 2021

## INDICE

### Cos'è la Carta dei Servizi

1. Introduzione
2. Caratteristiche di questa Carta

### A. Norme e Principi

1. Principi fondamentali
2. Principali riferimenti normativi

### B. Presentazione del Servizio

1. Finalità, missione, caratteristiche, attività e organizzazione del servizio
2. Articolazione delle attività: cosa offriamo, i destinatari, le modalità di accesso dei seguenti servizi:

Servizio n. 1	Asili Nido
Servizio n. 2	Scuola dell'Infanzia
Servizio n. 3	Refezione Scolastica
Servizio n. 4	Assistenza Specialistica

3. Cosa garantiamo, impegni, standard di qualità e diritto al rimborso (**Tabella 1**)

### C. Rapporti con i cittadini

1. L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente
2. Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami, rimborsi e indagini di soddisfazione

### D. Informazioni utili

1. Recapiti, orari, responsabili del procedimento (**Tabella 2**)
2. Cosa fare per.....(*FAQ*)

### Cos'è la Carta dei Servizi

#### Introduzione

La Carta dei Servizi Educativi ha un duplice scopo:

- informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi e come si fa per usufruirne;
- favorire un rapporto diretto tra il Servizio e i propri utenti, impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini.

#### Caratteristiche di questa Carta

La *Carta dei Servizi Educativi* è un documento che impegna l'Amministrazione Comunale al rispetto delle norme e delle condizioni dichiarate, garantendo gli standard di qualità nei servizi erogati ai cittadini/utenti, in materia di asili nido, scuole dell'infanzia, refezione scolastica e assistenza specialistica. La carta dei Servizi Educativi illustra tutte le opportunità che consentono ai genitori di essere coinvolti /partecipi/co-protagonisti del progetto educativo scolastico rivolto all'infanzia e alla popolazione scolastica delle istituzioni primaria e secondaria di 1 grado.

Come meglio sarà sotto esplicitato la matrice costante dei Servizi Educativi è l'attenzione rivolta ai bambini in ogni fase di crescita, senza discriminazione di sesso, di razza, di religione, di condizione socio-economica e di

svantaggio psico-fisico. Sinteticamente si vuole rispondere positivamente alle richieste di iscrizioni, proporre scelte educative di qualità, consentire idonei spazi di crescita dei bambini (asili nido); assicurare percorsi pedagogici non trascurando il lato ludico/ricreativo (scuola infanzia); assicurare la convivialità non soltanto come mezzo di condivisione del pasto tra i piccoli utenti, ma anche come strumento di educazione alimentare, migliorando gli stili di vita; assicurando a tutela del diritto allo studio l'integrazione scolastica ai disabili offrendo un servizio qualificato attraverso operatori specializzati.

La Carta ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni a quanto indicato. In particolare la struttura della Carta consiste in:

- una parte fissa di descrizione del Servizio, con validità pluriennale;
- una parte “variabile” composta da alcune tabelle relative ad informazioni che possono modificarsi ogni anno per l'introduzione di progetti di miglioramento e/o la necessità di apportare aggiornamenti a seguito dell'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza e ai risultati conseguiti in relazione agli standard individuati.

La variazioni avverranno attraverso la compilazione di alcune tabelle di aggiornamento annuali:

- **TABELLA 1:** per gli aggiornamenti degli standard qualitativi dei servizi erogati,
- **TABELLA 2:** per gli aggiornamenti delle informazioni utili (Responsabili del servizio e del procedimento, recapiti, orari,...)
- **TABELLA 3:** relativa alla misurazione dei risultati conseguiti e alla verifica del rispetto degli standard prefissati,
- **TABELLA 4:** relativa alla misurazione dell'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza e ai progetti di miglioramento,

## **A. Norme e principi**

### **1. Principi fondamentali**

La Carta dei Servizi Educativi si ispira ai seguenti principi:

#### **Uguaglianza**

E' garantito il medesimo servizio a tutti i cittadini-utenti indipendentemente da genere, provenienza nazionale, opzioni sessuali o affettive, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Sono garantite, inoltre, le stesse opportunità di trattamento per ogni tipologia di cittadini utenti.

#### **Imparzialità**

Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono assicurando la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione delle prestazioni e eliminando ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto.

#### **Continuità**

Viene assicurato un servizio regolare e senza interruzioni, se non nei casi previsti dalla normativa di settore e in relazione alle criticità strutturali degli edifici scolastici. Qualora queste dovessero verificarsi, vengono limitati i tempi di disservizio sulla base delle risorse e dei mezzi a disposizione.

### **Chiarezza e trasparenza**

Al cittadino-utente viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

### **Efficacia ed efficienza**

Il servizio è reso garantendo criteri di efficienza ed efficacia attraverso la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi e risultati raggiunti e, quindi, attraverso l'esplicitazione dei tempi entro i quali deve essere garantita la prima risposta ad una domanda di prestazione od intervento, la programmazione integrata delle varie attività, il monitoraggio periodico e la valutazione conclusiva dei risultati raggiunti.

### **Partecipazione**

Viene garantita la partecipazione del cittadino-utente all'erogazione delle prestazioni, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Viene inoltre acquisita periodicamente la valutazione dell'utenza riguardo alla qualità delle prestazioni rese.

## **2. Principali riferimenti normativi**

**I principali riferimenti normativi della Carta sono:**

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica. Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000. Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- D.Lgs n. 286 del 30 luglio 1999 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi". Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche.
- Regolamento Asili Nido Comune di Palermo Delibera C.C. n.766 DEL 30/12/2016;
- Regolamento Scuole dell' Infanzia Comune di Palermo Delibera C.C n.750 del 26/11/2010, integrato con deliberazione di C.C n. 371 del 23/08/2012 ;
- Regolamento Disciplina UDE( ROUS Allegato10);
- Legge 104/92 e Legge Regionale 15/04;

- Regolamento recante modalità e criteri per l'Assistenza Specialistica agli alunni disabili approvato con Delibera di C.C. n. 579 del 05/10/2012 ed integrato dalle modifiche apportate con Deliberazione di C.C. n. 298 del 03/08/2018;
  - Regolamento del servizio di refezione scolastica approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 4 del 17/02/2015;
  - Tariffe refezione scolastica approvate con Deliberazione di Giunta Comunale n. 121 del 23/07/2014.
- I regolamenti sono consultabili sul sito Istituzionale: <http://www.comune.palermo.it/regolamenti.php>

## **B. Presentazione del Servizio**

### **1. Missione, finalità, caratteristiche, organizzazione e attività del Servizio**

#### **1.1 PRESENTAZIONE del Servizio Asili Nido:**

Il Nido d'Infanzia è un Servizio educativo per bambine e bambini da 0 a 3 anni. E' un luogo di vita quotidiana, di esperienze e relazioni ricche e significative di gioco e di apprendimento accompagnati da educatori competenti. L'Asilo Nido è un servizio socio-educativo che costituisce un'opportunità educativa per la promozione, in integrazione con la famiglia, dell'armonico, integrale e pieno sviluppo delle potenzialità delle bambine e dei bambini.

#### **A chi si rivolge**

Ai bambini di età compresa da 0 a 3 anni non compiuti, il cui nucleo familiare sia residente nel Comune di Palermo. Possono presentare istanza d'iscrizione anche i non residenti, purché svolgano l'attività lavorativa nel Comune di Palermo.

#### **Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi e Requisiti per l'accesso**

Possono presentare la domanda di ammissione ai nidi i genitori dei bambini di età compresa tra 0 e 3 anni e le gestanti. La presentazione delle domande, avviene, generalmente, nel mese di gennaio di ogni anno a seguito di pubblicazione, da parte del Servizio Attività rivolte alla Scuola dell'Infanzia, di apposito Avviso di iscrizione pubblicato sul Portale della Scuola: <https://portale.scuola.comune.palermo.it>. Gli utenti dovranno collegarsi al Portale stesso, accedendo ai servizi on line, tramite identità digitale (SPID-CIE) La domanda deve essere sottoscritta da uno dei genitori o da chi esercita la patria potestà sul minore; ad essa va allegato il modello ISEE di entrambi i genitori (anche se non conviventi, ma ci sia il riconoscimento del minore da parte del genitore non coabitante) e copia del documento di identità. La graduatoria definitiva viene pubblicata entro il mese di maggio.

#### **Quanto costa il servizio**

L'Amministrazione Comunale fissa l'entità della quota contributiva a carico degli utenti secondo il valore della Situazione Economica Equivalente del nucleo familiare (ISEE) e la fascia oraria di fruizione del servizio, facilmente desumibile dalla tabella "Tariffe Servizi" sotto inserita.

“TARIFFE SERVIZI”				
FASCIA DI REDDITO	TARIFFA MENSILE* (Sabato Escluso)			
Valore ISEE	<i>fino alle 13,30</i>	<i>fino alle 15,30</i>	<i>fino alle 17,00</i>	<i>fino alle 17,30</i>
Fino a € 5.000,00	12,50	16,00	18,00	19,00
Da € 5.000,01 a € 10.000,00	50,00	62,50	71,87	75,00
Da € 10.000,01 a € 15.000,00	110,00	138,00	158,00	165,00
Da € 15.000,01 a € 30.000,00	173,00	212,00	248,00	259,00
Da € 30.000,01 a € 60.000,00	200,00	250,00	287,50	300,00
Da € 60.000,01 a oltre	250,00	312,50	359,37	375,00
<b>RIDUZIONE DELLA RETTA DEL 50% PER I FIGLI FREQUENTANTI, OLTRE IL PRIMO, A CONDIZIONE CHE IL REDDITO ISEE NON SIA SUPERIORE AI 15.000,00 EURO</b>				

## CENTRO BAMBINI E FAMIGLIE

Il Centro Bambini e Famiglie, rivolto ai bambini di età compresa tra i 3 e 36 mesi, è un servizio a carattere educativo e ludico organizzato secondo il criterio della flessibilità. Il centro prevede la fruizione continuativa del servizio da parte dei bambini insieme ai genitori o ad un altro adulto accompagnatore, poiché non vi è affidamento all'educatore. I genitori e gli adulti accompagnatori concorrono alla realizzazione dei programmi educativi del centro in una logica di corresponsabilità con gli educatori. I centri bambini e Famiglie organizzano attività in ambienti ricchi e stimolanti e costituiscono una opportunità di confronto tra i genitori e tra questi e gli educatori.

### 1.2 PRESENTAZIONE del Servizio Scuola dell'Infanzia:

La Scuola dell'Infanzia Comunale costituisce il primo segmento del percorso d'istruzione e si propone di realizzare lo sviluppo dell'autonomia (consapevolezza di esser in grado di svolgere da soli attività) e lo sviluppo della competenza (conquista delle capacità del “saper fare”), promuovendo un clima di accoglienza nei confronti dei bambini e dei genitori, dando particolare rilevanza ai momenti del primo ingresso nella Scuola dell'Infanzia, favorendo l'inserimento graduale e personalizzato dei bambini, con il coinvolgimento dei genitori e tempi di permanenza dei bambini gradualmente e personalizzati, favorendo la *continuità* tra asilo-scuola dell'infanzia e scuola primaria.

#### A chi si rivolge

Il Servizio accoglie i bambini e le bambine, dai 3 anni ai 5 anni compiuti o da compiere entro il 31 dicembre di ciascun anno scolastico.

#### Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi e Requisiti per l'accesso

Annualmente l'Amministrazione Comunale, con apposito Avviso pubblicato sul Portale della Scuola al seguente link: <https://portale.scuola.comune.palermo.it>, fissa un periodo per la presentazione delle domande di iscrizione che di norma è nel mese di gennaio. Tali istanze compilate dai genitori o da chi ne fa le veci, possono essere

presentate esclusivamente on-line, collegandosi al Portale stesso, accedendo ai servizi on line, tramite identità digitale (SPID-CIE).

E' possibile visionare l'elenco completo delle scuole dell'infanzia Comunali presenti nel territorio, per consentire all'utenza di poter scegliere la scuola di pertinenza.

### **Quanto costa il servizio**

Alle famiglie non è richiesto alcun contributo ad eccezione delle sezioni che erogano il servizio di refezione scolastica, la cui tariffa varia in funzione del reddito ISEE.

### **1.3 PRESENTAZIONE del Servizio Refezione Scolastica:**

Il servizio di refezione scolastica è erogato agli alunni delle scuole site nel territorio del Comune di Palermo (infanzia, primaria e secondaria). E' un servizio a domanda individuale che consente sia di promuovere una corretta educazione alimentare nell'ambito delle attività socio educative della scuola, che la permanenza a scuola degli alunni che frequentano percorsi didattici con rientro pomeridiano.

La refezione scolastica rappresenta un importante momento di educazione alimentare. Il programma dietetico si pone l'obiettivo di tutelare il benessere psico-fisico del bambino attraverso la realizzazione di un pasto adeguato ai fabbisogni e alle Linee Guida del Ministero della Salute per una sana alimentazione.

L'erogazione del servizio coinvolge il Comune di Palermo, le Scuole del territorio comunale, cui spettano alcuni compiti connessi allo svolgimento del servizio e la ditta esecutrice del servizio

### **A chi si rivolge**

Il servizio di refezione scolastica è rivolto agli alunni delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di I grado, con sezioni a tempo pieno (normale), ed al personale (docente e non) secondo le normative sanitarie (nazionali e regionali) vigenti e secondo le modalità previste nel Capitolato d'Oneri e relativi allegati.

### **Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi e Requisiti per l'accesso**

Per usufruire del servizio occorre che uno dei genitori o chi esercita la potestà genitoriale presenti apposita istanza di iscrizione presso la scuola di appartenenza. Tutti possono accedere al servizio dietro il pagamento di un ticket che è correlato alla situazione economica dell'intero nucleo familiare e calcolato in base al modello ISEE (da allegare alla domanda di iscrizione)

**Quanto costa il servizio:** vedasi tabella sotto riportata

FASCIA	Fasce di reddito stabilite facendo riferimento alla situazione economica equivalente (ISEE)	GIORNI DI FUNZIONAMENTO	TARIFFE MENSILI	COSTO RIDOTTO*	COSTO RIDOTTO ULTERIORE AGEVOLAZIONE**
1	0	1	1,20		1,08
		2	2,40		2,16
		3	3,60		3,24
		4	4,80		4,32
		5	6,00		5,40





2	DA € 0,01 A € 1.000,00	1	1,40		1,26
		2	2,80		2,52
		3	4,20		3,78
		4	5,60		5,04
		5	7,00		6,30
3	DA € 1.000,01 A € 2.000,00	1	1,60		1,44
		2	3,20		2,88
		3	4,80		4,32
		4	6,40		5,76
		5	8,00		7,20
4	DA € 2.000,01 A € 5.000,00	1	2,00		1,80
		2	4,00		3,60
		3	6,00		5,40
		4	8,00		7,20
		5	10,00		9,00
5	DA € 5.000,01 A € 7.000,00	1	7,00	3,50	6,30
		2	14,00	7,00	12,60
		3	21,00	10,50	18,90
		4	28,00	14,00	25,20
		5	35,00	17,50	31,50
6	DA € 7.000,01 A € 9.000,00	1	11,00	5,50	9,90
		2	22,00	11,00	19,80
		3	33,00	16,50	29,70
		4	44,00	22,00	39,60
		5	55,00	27,50	49,50
7	DA € 9.000,01 A € 12.000,00	1	13,00	6,50	11,70
		2	26,00	13,00	23,40
		3	39,00	19,50	35,10
		4	52,00	26,00	46,80
		5	65,00	32,50	58,50
8	DA € 12.000,01 A € 15.000,00	1	18,00	9,00	16,20
		2	36,00	18,00	32,40
		3	54,00	27,00	48,60
		4	72,00	36,00	64,80
		5	90,00	45,00	81,00
9	DA € 15.000,01 A € 20.000,00	1	20,00	10,00	18,00
		2	40,00	20,00	36,00
		3	60,00	30,00	54,00
		4	80,00	40,00	72,00
		5	100,00	50,00	90,00
10	DA € 20.001,00 A € 35.000,00	1	24,00	12,00	21,60
		2	48,00	24,00	43,20



		3	72,00	36,00	64,80
		4	96,00	48,00	86,40
		5	120,00	60,00	108,00
11	OLTRE € 35.000,01 .....	1	28,00	14,00	25,20
		2	56,00	28,00	50,40
		3	84,00	42,00	75,60
		4	112,00	56,00	100,80
		5	140,00	70,00	126,00
* DALLA 5° FASCIA RIDUZIONE 50% DAL SECONDO FIGLIO E SUCCESSIVI FRUITORI DEL SERVIZIO MENSA.					
** RIDUZIONE DEL 10% PER ULTERIORE AGEVOLAZIONE RELATIVA A NUCLEI FAMILIARI AL CUI INTERNO VI SIA UN DISABILE E PER I NUCLEI FAMILIARI CON ALUNNI IN AFFIDO					

#### 1.4 PRESENTAZIONE del Servizio Assistenza Specialistica:

Il Servizio di Assistenza Specialistica di cui usufruiscono i minori portatori di handicap gravi (art. 3 comma 3 L. 104/92) è finalizzato a favorire l'integrazione (articoli 8, 11, 12, 13, 40 legge 104/92; art. 22 L.R. 15/04) ponendosi come obiettivo primario il raggiungimento dell'autonomia fisica, comunicativa, relazionale e di apprendimento del soggetto disabile a cui l'intervento è rivolto. Il servizio in parola si attua mediante l'erogazione di contributi alle Istituzioni Scolastiche cittadine, entro i limiti delle somme stanziare annualmente nell'apposito capitolo di bilancio.

#### A chi si rivolge

Il servizio è rivolto ai minori disabili gravi (art. 3 comma 3 legge 104/92) che frequentano le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di I° grado del territorio cittadino.

#### Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi e Requisiti per l'accesso

Il genitore del minore portatore di handicap grave (art. 3 comma 3 L. 104/92) può presentare richiesta presso l'Istituzione Scolastica frequentata dal figlio. Ciascuna Istituzione Scolastica prima dell'inizio di ogni anno scolastico, secondo una tempistica stabilita dall'U.O. Assistenza Specialistica (30 giugno di ogni anno) invia le richieste presentate dai genitori dei potenziali fruitori del servizio, congiuntamente alla certificazione medica ad uso scolastico rilasciata dall'Unità Operativa di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza territorialmente competente ed all'estratto del verbale del Gruppo Misto nel quale deve essere indicata la figura dell'Assistente Specializzato come supporto necessario per il minore, specificando se lo stesso, in base alla tipologia dell'handicap, necessita della figura dell'Operatore Specializzato (minori affetti da varie forme di disabilità), dell'Assistente alla Comunicazione (minori affetti da deficit uditivo) o del Tecnico qualificato per l'orientamento, l'educazione e l'assistenza ai minorati della vista. Il servizio viene attivato l'anno scolastico successivo rispetto a quello di presentazione della richiesta.

#### Quanto costa il servizio

Il servizio viene erogato a titolo gratuito a tutti gli alunni aventi il requisito di gravità (art. 3 comma 3 legge 104/92) per i quali ne viene fatta richiesta, mediante l'erogazione di contributi a favore delle Istituzioni Scolastiche

2. *Articolazione in dettaglio, delle attività: cosa offriamo, i destinatari, le modalità di accesso dei seguenti servizi:*

### SERVIZI EDUCATIVI

servizio n. 1	Asili Nido
servizio n. 2	Scuola dell'Infanzia
servizio n. 3	Refezione Scolastica
servizio n. 4	Assistenza Specialistica

#### Servizio Asili Nido:

##### Finalità specifiche

L'Asilo Nido è un servizio socio-educativo che costituisce un'opportunità educativa per la promozione, in integrazione con la famiglia, dell'armonico, integrale e pieno sviluppo delle potenzialità delle bambine e dei bambini.

I bambini sono considerate persone titolari di diritti individuali, sociali, civili; nel nido si persegue, in particolare, la realizzazione del diritto all'educazione.

Le finalità dell'asilo sono sostanzialmente tre:

**Educative** affiancando i genitori nella crescita dei loro figli, attraverso anche un Progetto Educativo stilato dagli operatori, che comprende attività che cercano di soddisfare i bisogni dei bambini nel rispetto dei loro tempi di crescita;

**Sociali** offrendo ai bambini un luogo di socializzazione e di relazione con gli altri bambini;

**Culturali** in quanto offrono un modello culturale che non opera discriminazione nell'erogazione del servizio e che rappresenta un luogo di promozione della cultura dei diritti dell'infanzia.

##### Organizzazione

Ogni nido si articola di norma in tre sezioni: lattanti (da 0 a 12 mesi), semi divezzi (da 12 a 18 mesi) e divezzi (da 18 a 36 mesi). All'assegnazione dei bambini nelle sezioni provvedono i responsabili delle Unità Didattiche Educative (UDE) in collaborazione con il personale educatore dell'asilo.

La capienza di ciascun nido è stabilita in funzione della ricettività della struttura, come indicato nel certificato di agibilità della stessa.

La sezione dei lattanti prevede un educatore ogni 6 bambini, quella dei semi divezzi uno ogni 8 e quella dei grandi o divezzi uno ogni 10, secondo quanto stabilito dal Decreto Presidenziale della Regione Sicilia del 16 maggio 2013.

##### A chi è rivolto il servizio

L'Asilo Nido è un servizio educativo che accoglie i bambini di età compresa tra zero e tre anni non compiuti, il cui nucleo familiare sia residente nel

## Requisiti per l'accesso

Comune di Palermo. Possono presentare istanza di iscrizione anche i non residenti, purché svolgano l'attività lavorativa nel Comune di Palermo.

Possono presentare la domanda di ammissione ai nidi i genitori dei bambini d'età compresa tra 0 a 3 anni e le gestanti. La presentazione delle domande, per le iscrizioni dei minori, avviene di norma, nel mese di gennaio. I genitori dei minori possono presentare una sola domanda di ammissione al nido relativamente alla circoscrizione in cui:

- risiede il nucleo familiare (entrambi i genitori, un genitore, un tutore o affidatario);
- almeno un genitore vi presti attività lavorativa;
- risiedono i nonni.

I genitori residenti in quartieri privi di strutture possono presentare istanza d'iscrizione presso uno qualsiasi dei nidi ubicati nel Comune di Palermo.

## Cosa offriamo

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.

Ogni anno i nidi procedono alla progettazione dei percorsi educativi che intendono attuare; durante l'anno scolastico vengono realizzate con i bambini attività a partire dai contenuti del progetto. Con il Progetto Educativo ciascun nido dichiara la propria identità, definisce, motivandoli, i suoi intenti pedagogici.

I progetti didattico-educativi che gli educatori presentano dopo avere completato la delicata fase degli inserimenti dei bambini, sono esaminati dall'Unità Organizzativa di riferimento, che ne verifica la pertinenza socio-pedagogica, la completezza e la coerenza degli obiettivi da perseguire con bambini piccoli (0-12 mesi), medi (18/24) e grandi (18-36 mesi).

Gli educatori si cimentano nell'identificazione di strategie efficienti ed efficaci per ottenere la partecipazione delle famiglie alle attività del nido.

Le UDE gestiscono, su segnalazione da parte del personale educatore, i casi problematici tramite l'attivazione di un lavoro di rete con la famiglia del minore e, se necessario, con il coinvolgimento di strutture pubbliche o private operanti nel settore infanzia (ad esempio: ASP, case famiglia, servizi

sociali territoriali, ecc.).

Gli asili nido comunali distribuiti sul territorio cittadino sono 26, sono aperti dal mese di Settembre fino al mese di Giugno, secondo un calendario scolastico che viene di anno in anno definito ai sensi del CCNL e concordato con le Organizzazioni Sindacali, per un minimo di otto ore giornaliere.

Le attività iniziano alle 7.30 e si concludono alle 15.30, ma vi è anche la facoltà per le famiglie, di ritirare i bambini alle ore 13.30.

Oltre ai 26 Asilo nido il Comune dispone di un servizio integrativo al nido, il Centro Bambini e Famiglie.

#### **Modalità di accesso fisica e multicanale**

Le istanze dovranno essere presentate, dai genitori o da chi ne fa le veci, esclusivamente on-line accedendo al Portale della Scuola del Comune di Palermo: <https://portalescuolacomune.palermo.it>. A seguito di Avviso pubblicato sul Portale della scuola, generalmente nel mese di gennaio di ciascun anno, gli utenti, collegandosi al Portale- “Servizi on line” –e accedendo mediante identità digitale (SPID e CIE), potranno compilare il modulo di iscrizione.

Entro il termine previsto per la presentazione delle iscrizioni, può essere presentata richiesta motivata (es per lavoro, o cambio residenza) per il trasferimento, ad altro asilo, del minore frequentante. Possono presentare domanda di iscrizione le gestanti qualora il parto avvenga entro e non oltre il 31 luglio, documentando la data presunta con certificato medico. Il minore nato entro questa data ha diritto alla riserva di posto, anche in assenza di frequenza, sino al compimento di 5 mesi, previo pagamento delle rette mensili. I bambini che hanno diritto a frequentare il nido l'anno successivo sono riconfermati a seguito di presentazione (on line) del modulo di riconferma.

La domanda d'iscrizione, deve essere sottoscritta da uno dei genitori o da chi esercita la potestà sul minore; ad essa va allegato il modello ISEE contenete entrambi i genitori (anche nel caso in cui gli stessi non siano conviventi, ma ci sia il riconoscimento del minore da parte del genitore non coabitante) e copia del documento di identità. Nel caso di unico genitore affidatario, dovrà essere prodotto il provvedimento del Tribunale dei Minori.

**Quanto costa e modalità per il pagamento** L'Amministrazione Comunale fissa l'entità della quota contributiva a carico degli utenti secondo il valore della Situazione Economica Equivalente del nucleo familiare (ISEE) e la fascia oraria di fruizione del servizio (vedasi tabella "Tariffe Servizi". I pagamenti possono essere effettuati esclusivamente on line tramite sistema PagoPa.

**Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio** I moduli per l'iscrizione sono reperibili esclusivamente on line, attraverso l'accesso e la registrazione al Portale della Scuola, al seguente link:  
<https://portalescuolacomune.palermo.it>.

N.	ASILI	UBICAZIONE	TELEFONO	CIRCOSC.
1	ALLODOLA	Via dell'Allodola, 36	091/6470714	III
2	AQUILONE	Via M. Toselli, 85/a	091/348016	VIII
3	BRACCIO DI FERRO	Via SS. Crocifisso, 1	091/217272	I
4	ERMELLINO	Viale Nicolò Azoti, 35/c	091/447002	III
5	FILASTROCCA	Via Tembien, 1	091/312300	V
6	GIRASOLE	Via Perpignano, 287	091/6766944	V
7	GRILLO PARLANTE	Via Caduti S. Croce	091/522734	VI
8	IL FARO	Via Paratore, 28	091/6470152	III
9	LA COCCINELLA	Via D'Alvise, 2	091/6793306	VII
10	S. E L. LA MALFA	Via Cristodulo, 1	091/622267	II
11	LIBELLULA	Largo Testa, 3	091/6471633	III
12	M. PIA DI SAVOIA	Via Papireto 53/A	091/7798900	I
13	MARICO'	Via Pelligra	091/6571073	IV
14	MASIH IQBAL	Via Salernitano, 45	091/408382	V
15	MELOGRANO	Via Monte San Calogero, 8	091/516804	VI
16	F. MORVILLO	Via Pegaso, 29	091/6912360	VII
17	PANTERA ROSA	Via Cortegiani, 43	091/400080	IV
18	PAPAVERO	Via Acireale,	091/311377	V
19	PELLICANO	Via Guido Rossa, 8	091/442524	III
20	PETER PAN	Via Barisano da Trani, 5D	091/6730791	VI
21	POLE POLE	Via Fileti, 19	091/7407411	VIII
22	RALLO	Via Rallo 7/a	091/9828810	VIII
23	SANTANGELO	Via Silvestri,	091/9828841	V
24	TOM & JERRY	Via L. da Vinci, 83	091/6825991	VIII
25	TOPOLINO	Via E. L'Emiro,	091212872	V
26	TORNATORE	Via Bramante, 17	091/405010	V
1	PALAGONIA – Centro bambini e famiglie	Via Vicolo Palagonia all'Alloro	091/7408537/30	I

## Servizio Scuola dell'Infanzia:

### **Finalità specifiche**

La Scuola dell'Infanzia Comunale, nel rispetto dei principi costituzionali della CONVENZIONE INTERNAZIONALE DEI DIRITTI DELL'INFANZIA, si propone come obiettivo principale di operare per uno sviluppo integrale ed armonico della personalità del bambino, in tutti i suoi aspetti, in costante rapporto con le famiglie, attraverso iniziative volte al coinvolgimento del genitore e delle altre istituzioni sociali e scolastiche del territorio. La Scuola dell'Infanzia Comunale promuove lo sviluppo delle attitudini e l'acquisizione di capacità e di competenze di tipo comunicativo, espressivo, cognitivo ed operativo. Favorisce l'interazione con i coetanei, gli adulti, l'ambiente e la cultura secondo i principi di uguaglianza delle opportunità educative, nel rispetto dei principi della diversità, libertà, solidarietà ed eguaglianza nel rispetto delle diversità, consentendo a bambine e bambini di raggiungere avvertibili traguardi di sviluppo in ordine all'identità, all'autonomia, alla competenza nella scuola dell'infanzia comunale trovano accesso a pieno diritto i bambini in situazione di handicap nonché i bambini apolidi, nomadi, o stranieri. In particolare, favorisce l'integrazione dei bambini provenienti da paesi stranieri. I bambini in situazione di handicap o di disagio/svantaggio socio-culturale hanno garantite pari opportunità di accesso e di frequenza attraverso un sistema di azioni positive, finalizzate all'integrazione scolastica e sociale.

### **Organizzazione**

Le Scuole dell'Infanzia Comunali presenti nel territorio di Palermo sono 13 e si articolano in sezioni con orario ridotto aperte dalle ore 08:00 alle ore 13:30 o dalle ore 08:00 alle ore 14:00; sezioni con orario prolungato dalle ore 08:00 alle ore 16:00; queste ultime con servizio di refezione scolastica, soggette ad un pagamento del ticket, seconde le tariffe vigenti all'atto dell'iscrizione o dell'avvio del servizio stesso. La sezione è l'unità di base per l'attività educativa-didattica ed è costituita da un numero di bambini non inferiore a 13 e non superiore a 25. In presenza di alunni diversamente abili il numero di alunni massimo per sezione viene ridotto a 20 unità.

### **A chi è rivolto il servizio**

La Scuola dell'Infanzia Comunale accoglie i bambini, dai 3 anni ai 5 anni compiuti o da compiere entro il 31 dicembre di ciascun anno scolastico, secondo quanto previsto dalle norme vigenti all'atto dell'iscrizione.

### **Requisiti per l'accesso**

La scuola dell'infanzia Comunale accoglie i bambini dai 3 ai 5 anni compiuti o da compiere entro il 31 dicembre di ciascun anno scolastico, secondo quanto previsto dalle norme vigenti all'atto dell'iscrizione.

La domanda di iscrizione deve esser presentata on line a seguito di Avviso pubblicato, dal Servizio Attività Rivolte alla scuola dell'Infanzia, sul Portale della Scuola al seguente indirizzo: <https://portalescuolacomune.palermo.it>; L'Avviso generalmente viene pubblicato nei primi giorni del mese di gennaio, gli utenti dovranno prima registrarsi sul Portale e successivamente effettuare l'iscrizione. La scuola prescelta deve essere ubicata nella Circoscrizione presso la quale il nucleo familiare ha la residenza o presso il quale vi è la sede di lavoro di uno dei genitori, o presso il quale hanno la residenza i nonni, o nel quartiere presso il quale un fratello frequenta un istituto comprensivo o superiore.

Qualora il numero delle domande risulti superiore a quello dei posti disponibili, ovvero ai posti che residuano dopo le riconferme dei bambini già frequentanti, le ammissioni dei bambini verranno regolate da una graduatoria formulata secondo il criterio della maggiore età anagrafica e nel rispetto prioritariamente delle priorità assolute di seguito indicate:

- Bambini diversamente abili gravi (certificati dall'ASP (con diagnosi funzionale) o che siano in godimento della L. 104/92 o dell'assegno scolastico ai sensi della L. 289/90);
- Bambini in situazione di disagio familiare/sociale, arrivati dal tribunale;
- 10% di bambini provenienti dagli asili nido Comunali.

### **Cosa offriamo**

La frequenza dei minori promuove in essi lo sviluppo dell'autonomia e della competenza attraverso un clima di accoglienza nei confronti dei bambini e dei genitori, dando particolare rilevanza ai momenti del primo ingresso nella Scuola dell'Infanzia, favorendo l'inserimento graduale e personalizzato dei bambini. All'inizio di ogni anno scolastico viene elaborato il PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA in coerenza con i contenuti del progetto educativo che rappresenta l'identità culturale e progettuale della scuola, in quanto ne esplicita le scelte educative, le modalità organizzative e i percorsi curricolari-didattici, nel rispetto delle finalità e degli obiettivi di apprendimento contenuti nelle indicazioni ministeriali. Le finalità educative dichiarate all'interno del P.O.F. vengono concretamente realizzate attraverso la PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA che viene redatta dal collegio dei docenti all'inizio di ogni anno scolastico e tiene conto



dei bisogni dei bambini, della loro storia individuale e familiare, dei loro ritmi di apprendimento e del contesto sociale. Essa si configura come uno strumento flessibile in grado di adeguarsi, tramite verifiche periodiche, all'evoluzione dei percorsi educativi. La programmazione viene comunicata alle famiglie perché siano consapevoli delle scelte educative operate dalla scuola.

**Modalità di accesso fisica e multicanale**

Le istanze dovranno essere presentate, dai genitori o da chi ne fa le veci, esclusivamente on-line accedendo al Portale della Scuola del Comune di Palermo: <https://portalescuolacomune.palermo.it>. A seguito di Avviso pubblicato sul Portale della scuola, generalmente nel mese di gennaio di ciascun anno, gli utenti, collegandosi al Portale- “Servizi on line”- e accedendo mediante identità digitale (SPID e CIE), potranno compilare il modulo di iscrizione.

Le istanze dei non residenti verranno esaminate nei limiti dei posti disponibili una volta esaurite le istanze dei residenti.

**Quanto costa e modalità per il pagamento**

Il servizio è completamente gratuito. Alle famiglie non è richiesto alcun contributo ad eccezione delle sezioni che erogano il servizio di refezione scolastica, la cui tariffa è varia secondo il modello ISEE.

**Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio**

La modulistica è reperibile esclusivamente on- line accedendo a: <https://portalescuolacomune.palermo.it>

SCUOLA DELL'INFANZIA	INDIRIZZO	CIRCOSCR.	N. SEZ.	TELEFONO
M. CAROLLO	LARGO DELLO STORNO, 11	3°	2	091/6482536
OBERDAN	VIA PARATORE	3°	4	091/442238
PALMERINO	VIA PALMERINO, 1	4°	2	091/421653
G. DI MATTEO	VIA E. ROSSI, 6	4°	1	091/6686919
ALTARELLO	VIA C. DEL PRETE	4°	2	091/6515617
ARCOBALENO scuola con sezioni a tempo pieno	VIA IGNAZIO SILVESTRI, 21	5°	2	091/400822
PRIMAVERA	VIALE REGIONE SICILIANA 2257	5°	4	091/6761146
WHITAKER	VIA ZISA, 17	5°	2	091/6528484

GALILEO GALILEI	VIA G. GALILEI, 36	8°	3	091/6810636
GERMANIA	VIA GERMANIA, 8	6°	3	091/6529381
STELLA MARINA	VIA DELLA VELA 10	7°	2	091/6375939
PERALTA	VIA FILETTI, 13	8°	3	091/7407411
STRAUSS	VIA LA ROSA, 6	8°	3	091/203000

### Servizio Refezione Scolastica

#### **Finalità specifiche**

Consentire la permanenza a scuola degli alunni che frequentano percorsi didattici con rientro pomeridiano e garantire una corretta educazione alimentare.

#### **Organizzazione**

Le scuole comunicano giornalmente tramite il Portale della scuola il numero dei pasti da erogare alla ditta che si è aggiudicata il servizio della refezione.

#### **A chi è rivolto il servizio**

Il servizio di refezione scolastica è rivolto agli alunni delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di I grado, con sezioni a tempo pieno (normale) ed al personale (docente e non).

#### **Requisiti per l'accesso**

Pagamento di un ticket che è correlato alla situazione economica dell'intero nucleo familiare e calcolato in base al modello ISEE (da allegare alla domanda di iscrizione). In relazione al valore dell'ISEE il pagamento sarà mensile o giornaliero a consumo.

#### **Cosa offriamo**

Il menù è unico per tutte scuole e differenziato nelle grammature a seconda delle età dei bambini.

Il servizio offre un menù standard (menù autunno-inverno e menù primavera-estate) ed in presenza di particolari necessità di salute o religiose degli alunni sono previste le seguenti tipologie di diete speciali:

- Dieta in bianco – tipologia 1;
- Dieta per affetti da morbo celiaco – tipologia 2;
- Dieta per allergia alimentare (intolleranza alle proteine del latte vaccino e proteine dell'uovo) – tipologia 3;
- Dieta per affetti da favismo – tipologia 4;
- Dieta per affetti da diabete – tipologia 5;
- Dieta per affetti da fenilchetonuria – tipologia 6;
- Dieta per comunità religiose diverse da quella cattolica – tipologia 7 (religione islamica) e tipologia 8 (religione ebraica).

- Dieta per poliallergia al pesce.

**Modalità di accesso fisica e multicanale** La domanda di iscrizione alla mensa scolastica va presentata presso le scuole di appartenenza, correlata di modello ISEE. Coloro che necessitano di diete speciali dovranno farne specifica richiesta presso il Servizio Attività rivolte alle Scuole dell'Obbligo, fornendo adeguata documentazione medica. E' in corso di attivazione la procedura per l'iscrizione al servizio accedendo on line tramite il Portale della Scuola.

**Quanto costa e modalità per il pagamento** **VEDI TABELLA SOPRARIPORTATA.** Versamento sul c/c postale o c/c bancario Tesoreria Comunale o pagamento mediante la piattaforma PagoPA

**Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio** Da ritirare presso le scuole di appartenenza o scaricare dal sito del Comune di Palermo <https://portalescuolacomune.palermo.it>

### **Servizio Assistenza Specialistica**

**Finalità specifiche** È finalizzato a favorire l'integrazione (articoli 8, 11, 12, 13, 40 legge 104/92; art. 22 L.R. 15/04) ponendosi come obiettivo primario il raggiungimento dell'autonomia fisica, comunicativa, relazionale e di apprendimento del soggetto a cui l'intervento è rivolto

**Organizzazione** Scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di I° grado del territorio cittadino. Area dell' Educazione, Formazione e Politiche Giovanili – Servizio Attività rivolte alla scuola dell'obbligo – U.O. Assistenza Specialistica ricevimento al pubblico: lunedì martedì giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 ed il mercoledì dalle 15.30 alle 17.30 – Assenza di barriere architettoniche

**A chi è rivolto il servizio** Minori disabili gravi (art. 3 comma 3 L. 104/92 che frequentano le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di I° grado del territorio cittadino

**Requisiti per l'accesso** L. 104/92 art. 3 comma 3 e frequenza scolastica come sopra

**Cosa offriamo** Supporto specialistico di un'Assistente specificamente formato

**Modalità di accesso fisica e multicanale** Sportelli presso le Istituzioni scolastiche cittadine presentando la richiesta del genitore (avvalendosi dell'apposito modello) congiuntamente alla certificazione medica ad uso scolastico rilasciata dall'U.O. di Neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza territorialmente competente e all'estratto del verbale di gruppo misto.

**Quanto costa e modalità per il pagamento** Il servizio è erogato a titolo gratuito

**Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio**

**Modulo di richiesta da compilare a cura del genitore fornito dall'Area dell' Educazione, Formazione e Politiche Giovanili alle Istituzioni Scolastiche ([allegato alla presente](#))**

### **3. Cosa garantiamo, impegni, standard di qualità e diritto al rimborso**

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati alcuni “standard”, cioè livelli di qualità che il Comune promette di garantire agli utenti, e che gli stessi potranno in vari modi verificare e misurare. Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale facendo una segnalazione o presentando un reclamo, secondo le modalità indicate successivamente. In caso di riscontro positivo al reclamo, il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una prestazione (nei casi espliciti in cui è previsto un rimborso agli utenti), può avvenire tramite un rimborso di natura economica, quando previsto dai singoli regolamenti di funzionamento, consultabili sul sito del Comune di Palermo.

Gli standard di servizio e relativi indicatori sono indicati nell'apposita TABELLA 1 per ogni servizio e sono stati organizzati e suddivisi tra:

**GENERALI** cioè misurabili non dal singolo cittadino, ma attraverso le indagini di soddisfazione annuali presso i fruitori realizzate dal servizio stesso che poi ne darà conto;

**SPECIFICI** cioè riferiti al singolo intervento o prestazione, quindi il fruitore può direttamente verificarne il rispetto.

## **C. Rapporti con i cittadini**

### **1. L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente**

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione Comunale per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo. Dialogare con i cittadini – in quanto clienti, utenti e possibili alleati, significa anche riconoscere loro il diritto:

- di fare le segnalazioni di mal funzionamento o disservizio,
- di presentare reclami e di ricevere risposte,
- di fare proposte di miglioramento.

Il Servizio si sente impegnato, pertanto, a raccogliere e verificare tutte le segnalazioni di “non qualità” circa le prestazioni offerte, perché ritiene indispensabile: utilizzarle come informazioni cruciali per risolvere rapidamente il caso specifico, anche in accordo con l'utente; cercare di comprendere i diversi motivi e cause che hanno prodotto i disservizi o la scarsa soddisfazione delle attese dei cittadini, ai fini del miglioramento; conoscere i bisogni e le domande non rilevate, le attese dei cittadini fruitori verso il servizio. Il Servizio, secondo quanto stabilito dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 ha predisposto pertanto alcuni strumenti e modalità per garantire concretamente il diritto dei cittadini sia ad essere ascoltati sia ad essere tutelati in caso di mancato rispetto degli impegni previsti e contenuti nella Carta dei Servizi.

### **2. Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami, rimborsi e indagini di soddisfazione**

*E' possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni via email.*

*I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami devono essere firmati dall'interessato. L'Ufficio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre i 30 giorni.*

*Gli utenti, grazie alle segnalazioni e ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti.*

**Servizio n. 1: Asili Nido e Servizio n. 2: Scuola dell'Infanzia**

***2.a Suggerimenti e proposte di miglioramento***

A chi rivolgersi	Responsabili di U.D.E. e Responsabile del procedimento indicati nella Tabella 2
Come farli pervenire	Via email all'indirizzo riportato nella Tabella 2, all'URP all'indirizzo <a href="mailto:urp@comune.palermo.it">urp@comune.palermo.it</a> o al Servizio Infanzia <a href="mailto:servizinfanzia@comune.palermo.it">servizinfanzia@comune.palermo.it</a>
Cosa succede	L'Ufficio svolge ogni possibile indagine in merito alla segnalazione e risponde mediante un proprio dirigente/funziionario via email entro i termini previsti per legge.

***2.b Segnalazioni***

A chi rivolgersi	Responsabili di U.D.E. e Responsabile del procedimento indicati nella Tabella 2
Come farli pervenire	Via email all'indirizzo riportato nella Tabella 2, o all'URP all'indirizzo <a href="mailto:urp@comune.palermo.it">urp@comune.palermo.it</a>
Cosa succede	L'Ufficio si impegna ad accogliere le segnalazioni riferite ai propri servizi, e si attiva per affrontare e risolvere le eventuali criticità

### ***2.c Reclami riferiti agli impegni e standard di qualità***

<b>A chi rivolgersi</b>	Responsabili di U.D.E. e Responsabile del procedimento indicati nella Tabella 2
<b>Come farli pervenire</b>	Via email all'indirizzo riportato nella Tabella 2, o all'URP all'indirizzo <a href="mailto:urp@comune.palermo.it">urp@comune.palermo.it</a>
<b>Cosa succede</b>	L'Ufficio si impegna ad accogliere i reclami riferiti ai propri servizi, e si attiva per affrontare e risolvere le eventuali criticità
<b>Modulo dei reclami</b>	Per i Servizi n. 1 e n. 2 non è momentaneamente disponibile il "Modulo Reclami".

### ***2.d Rimborsi***

<b>A chi rivolgersi</b>	Responsabili di U.D.E. e Responsabile del procedimento indicati nella Tabella 2
<b>Come farli pervenire</b>	Tramite invio di email all'indirizzo riportato nella tabella 2
<b>Cosa succede</b>	La email, in cui deve essere specificata la motivazione per cui si chiede il rimborso, viene esaminata dai Responsabili UDE che ne verificano la legittimità, per poi procedere alla formulazione della D.D. di impegno e liquidazione delle somme spettanti.
<b>Modulo di richiesta rimborsi</b>	Non esistono moduli di richiesta

### **Servizio n. 3: Refezione scolastica**

L'Amministrazione Comunale, come previsto dall'art. 9 del Regolamento del Servizio di Refezione Scolastica, favorisce forme di partecipazione delle famiglie alle tematiche inerenti l'alimentazione scolastica e/o all'educazione alimentare, attraverso l'Istituzione della Commissione Mensa e della Commissione Genitori. La Commissione Mensa è l'organismo deputato alla verifica della qualità del Servizio di refezione Scolastica presso ogni Centro di refezione. La Commissione Mensa, della quale fanno parte uno o più rappresentanti della commissione genitori, analizza le segnalazioni che provengono dalla Commissione Genitori o da altre fonti, presenta proposte al fine di ottimizzare il servizio stesso, nonché promuove iniziative finalizzate all'educazione alimentare dei bambini, effettua il monitoraggio del gradimento del pasto, presenta proposte per il miglioramento della qualità del servizio, segnala eventuali disfunzioni sulla qualità del servizio. La Commissione Genitori è presente all'interno di ciascuna Istituzione Scolastica ed è formata all'inizio di ciascun anno scolastico da tre genitori designati dal Consiglio d'Istituto. La Commissione Genitori effettua controlli sui pasti campione, tramite prove d'assaggio, effettua il controllo del peso dei pasti forniti, controlli sulla regolare fornitura dei menù previsti sul capitolato, controlli sulle modalità di somministrazione dei pasti da parte del personale preposto, controlli relativi al corretto uso degli indumenti utilizzati dal personale preposto. La Commissione Genitori può accedere affiancato da un tecnico al Centro di Cottura o ai locali ad esso annessi.

### ***2.a Suggestioni e proposte di miglioramento***

A chi rivolgersi	Commissione genitori presso ogni centro di refezione
Come farli pervenire	Via e-mail alla scuola con centro di refezione elencate nella tabella 2
Cosa succede	La Commissione Genitori relazionerà alla Commissione Mensa

### ***2.b Segnalazioni***

A chi rivolgersi	Commissione genitori presso ogni centro di refezione
Come farli pervenire	Via e-mail alla scuola con centro di refezione elencate nella tabella 2
Cosa succede	La Commissione Genitori relazionerà alla Commissione Mensa

### ***2.c Reclami riferiti agli impegni e standard di qualità***

A chi rivolgersi	Commissione genitori presso ogni centro di refezione
Come farli pervenire	Via e-mail alla scuola con centro di refezione elencate nella tabella 2
Cosa succede	La Commissione Genitori relazionerà alla Commissione Mensa
Modulo dei reclami	Non è previsto un modulo di reclamo

### ***2.d Rimborsi***

A chi rivolgersi	Responsabile del procedimento indicato nella Tabella 2
Come farli pervenire	Via email all'indirizzo riportato nella Tabella 2, o cartaceo all'indirizzo riportato nella Tabella 2
Cosa succede	I pasti acquistati hanno scadenza con il termine delle lezioni dell'anno scolastico in cui è stato effettuato l'acquisto. Per quelli non usufruiti è possibile richiedere il rimborso delle quote versate in eccedenza all'Amministrazione entro il 31 luglio di ogni anno, senza maggiorazioni degli interessi in quanto credito non derivante da errore compiuto dall'Amministrazione
Modulo di richiesta rimborsi	Al momento non sono previsti moduli per richiedere il rimborso

### **Servizio n. 4: Assistenza Specialistica**

I genitori del minore che fruisce del servizio possono presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni, via e mail agli indirizzi di seguito indicati. I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami devono essere firmati dall'interessato ed il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre i 30 giorni.

Gli utenti, grazie alle segnalazioni e ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

### ***2.a Suggerimenti e proposte di miglioramento***

A chi rivolgersi	Responsabile del procedimento indicato nella <a href="#">Tabella 2</a> .
Come farli pervenire	Via e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:urp@comune.palermo.it">urp@comune.palermo.it</a> o agli indirizzi: <a href="mailto:serviziscuole@comune.palermo.it">serviziscuole@comune.palermo.it</a> - <a href="mailto:serviziscuole@cert.comune.palermo.it">serviziscuole@cert.comune.palermo.it</a> e/o del Responsabile del procedimento indicato nella Tabella 2



Cosa succede	Al suggerimento e/o proposta di miglioramento pervenuti viene data risposta entro i termini previsti per legge
--------------	--

### **2.b Segnalazioni**

A chi rivolgersi	Responsabile del procedimento indicato nella <a href="#">Tabella 2</a> .
Come farli pervenire	Via e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:urp@comune.palermo.it">urp@comune.palermo.it</a> o agli indirizzi: <a href="mailto:serviziscuole@comune.palermo.it">serviziscuole@comune.palermo.it</a> - <a href="mailto:serviziscuole@cert.comune.palermo.it">serviziscuole@cert.comune.palermo.it</a> e/o del Responsabile del procedimento indicato nella Tabella 2
Cosa succede	Alla segnalazione pervenuta viene data risposta entro i termini previsti per legge.

### **2.c Reclami riferiti agli impegni e standard di qualità**

A chi rivolgersi	Eventuali reclami vanno inoltrati al Dirigente dell'Istituzione Scolastica frequentata dal minore che fruisce del servizio.
Come farli pervenire	Il Dirigente Scolastico rende nota l'eventuale segnalazione all'U.O. Assistenza Specialistica
Cosa succede	L'U.O. Assistenza Specialistica collabora con il Dirigente Scolastico per la risoluzione del problema.

### **2.e Indagini di soddisfazione dell'utente**

Ogni anno su taluni servizi di questa Carta individuati dal Capo Area e/o indicati nel Piano della Qualità dell'Ente, sarà effettuata almeno una rilevazione per verificare il gradimento del Servizio presso la cittadinanza, tramite indagini di customer satisfaction. Gli esiti delle indagini sono consultabili all'indirizzo web: [www.comune.palermo.it/amministrazione\\_trasparente.php?sel=22&asel=25](http://www.comune.palermo.it/amministrazione_trasparente.php?sel=22&asel=25) . Si sta procedendo ad avviare un sistema per consentire agli utenti di esprimere soddisfazione per i servizi in rete.

#### **2.f Utilizzo di tutte le informazioni**

I risultati delle indagini di soddisfazione dei cittadini, verranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del Servizio. Infatti unitamente alle segnalazioni, ai reclami, ai suggerimenti, verranno utilizzati almeno una volta all'anno dal Servizio, per individuare nuovi obiettivi e azioni concrete di miglioramento sia del contenuto delle prestazioni offerte, che delle modalità di erogazione ai cittadini, obiettivi azioni e tempi di cui ci si impegna a darne conto nel sito web del Comune.

## D. Informazioni utili

### 1. Recapiti, orari, responsabili del procedimento

I nominativi dei responsabili dell'erogazione del servizio, i recapiti, le sedi e gli orari di erogazione, ecc. sono indicati nella **TABELLA 2** per ogni servizio

### 2. Cosa fare per.....- *Principali frequently asked questions (FAQ) inerenti il servizio.*

In questa sezione si propongono le risposte ad alcune fra le domande più frequenti che vengono poste ai nostri uffici.

**D. Il servizio di Assistenza Specialistica può essere erogato anche ai soggetti possessori della L. 104/92 art. 3 comma 1?**

**R: No. Il requisito richiesto è esclusivamente il possesso della L. 104/92 art. 3 comma 3.**

**D. Posso aver garantita la continuità operativa per l'anno scolastico successivo con l'Operatore di Assistenza Specialistica che ha già assistito mio figlio?**

**R. L'Ufficio tenterà di garantirla, ma l'Operatore sceglierà l'Istituzione Scolastica dove svolgere la sua prestazione in base alla propria posizione in una delle tre graduatorie appositamente costituite a seguito di Avviso Pubblico.**

**D: Qualora mio figlio a causa della propria patologia non potesse frequentare regolarmente la scuola può usufruire ugualmente dell'Assistenza Specialistica?**

**R: Sì, se il periodo di assenza del bambino non è inferiore a 30 giorni può avvalersi dell'ISTRUZIONE DOMICILIARE. Per maggiori informazioni ci si può rivolgere o all'Istituzione Scolastica frequentata o all'U.O. Assistenza Specialistica**