



Città di Civitavecchia

Città Metropolitana di Roma Capitale

Carta dei Servizi

ANNO 2020

**Servizio 2 RISORSE UMANE, POLITICHE DEL WELFARE, PUBBLICA
ISTRUZIONE E UNIVERSITA, SPORT, RELAZIONI CON IL PUBBLICO E
SERVIZI DEMOGRAFICI**

SEZIONE PUBBLICA ISTRUZIONE E UNIVERSITA'



PREMESSA

Per meglio rispondere alle esigenze degli utenti che si rivolgono al Comune di Civitavecchia, il Servizio 2, Sezione Pubblica Istruzione e Università, si è dotato della presente “Carta dei servizi”, quale strumento utile al fine di informare il pubblico sulle caratteristiche del servizio reso, sulla organizzazione degli uffici, sugli standard di qualità che si intendono offrire.

Tale documento rappresenta inoltre uno strumento di tutela per gli utenti che vogliono segnalare all’Amministrazione proposte e suggerimenti sulla funzionalità degli uffici comunali, al fine di avvicinare sempre di più il Comune ai suoi cittadini. La “Carta dei servizi” del Servizio 2, Sezione Pubblica Istruzione e Università, è anche un atto che individua le responsabilità dell’Ente, i relativi obblighi e risultati a favore dell’utenza. Può esser quindi definita un impegno scritto tra l’Amministrazione e i cittadini, predisposto e diffuso affinché entrambi prendano consapevolezza dei reciproci diritti ed obblighi.

Il fondamento normativo all’adozione della Carta dei servizi si riscontra nell’Art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999 n. 286, così come modificato dal Decreto Legislativo del 27 ottobre 2009 n. 150, laddove prevede che: *“I servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.”*

A tale disposizione deve aggiungersi quanto previsto dall’art. 101 del Decreto Legislativo 6 settembre 2005 n. 206 recante il Codice del consumo, il quale stabilisce espressamente che: *“Il rapporto di utenza deve svolgersi nel rispetto di standard di qualità predeterminati e adeguatamente resi pubblici. Agli utenti è garantita, attraverso forme rappresentative, la partecipazione alle procedure di definizione e di valutazione degli standard di qualità previsti dalle leggi.”*

La legge stabilisce, per determinati enti erogatori di servizi pubblici, l’obbligo di adottare, attraverso specifici meccanismi di attuazione diversificati in relazione ai settori, apposite “carte dei servizi”. Infine deve essere menzionato il Decreto Legislativo 20 dicembre 2009 n. 198, in tema di ricorso per l’efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici, dove è previsto il ricorso conseguente alla lesione di interessi giuridicamente rilevanti per una pluralità di utenti, provocata dalla violazione di standard qualitativi ed economici - così come degli obblighi contenuti nelle Carte di servizi oppure dalla violazione di termini o dalla mancata emanazione di atti amministrativi generali.



I PRINCIPI FONDAMENTALI

Nell'attività sopra elencata, il Servizio 2, Sezione Pubblica Istruzione e Università, opera nel rispetto dei seguenti principi: eguaglianza e imparzialità, continuità, trasparenza, partecipazione, efficacia ed efficienza, valutazione e miglioramento della qualità.

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'

Nello svolgimento dei propri compiti istituzionali, non può essere compiuta alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche. Il Servizio 2, Sezione Pubblica Istruzione e Università, del Comune di Civitavecchia assicura un'erogazione dei propri servizi secondo criteri di uniformità, equità, imparzialità nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria.

CONTINUITA'

L'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, devono essere adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

TRASPARENZA

Il Servizio 2, Sezione Pubblica Istruzione e Università, garantisce un'adeguata trasparenza in merito al proprio operato. L'utente ha diritto a una corretta informazione e di accedere agli atti formali che lo riguardano secondo le modalità disciplinate dalla legge n. 241/90 e dal regolamento comunale. Ogni utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti e reclami, che sono esaminati secondo un iter predefinito ed ai quali viene dato riscontro in tempi certi.

PARTECIPAZIONE

La partecipazione del cittadino alla prestazione dei servizi deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dell'ente.

Il Servizio 2, Sezione Pubblica Istruzione e Università, garantisce l'ascolto, l'elaborazione e, per quanto possibile, l'attuazione di quanto proposto e suggerito attraverso:

- indagini periodiche sulla soddisfazione dei cittadini (customer satisfaction) e ricerche sul gradimento dei servizi erogati all'esterno;
- possibilità, per il cittadino, di esprimere valutazioni e osservazioni, finalizzati al miglioramento della qualità del servizio.

Il cittadino potrà esprimere le proprie valutazioni o utilizzando la modulistica predisposta da inviare per posta ordinaria a: Comune di Civitavecchia, Servizio 2 – Sezione Pubblica Istruzione e Università, P.le P. Guglielmotti 7, 00053 Civitavecchia ovvero tramite e – mail al seguente indirizzo: giglio.marrani@comune.civitavecchia.rm.it liliana.belli@comune.civitavecchia.rm.it



Città di Civitavecchia

Città Metropolitana di Roma Capitale

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il personale addetto al Servizio 2, Sezione Pubblica Istruzione e Università, deve operare in maniera precisa e tempestiva alla richiesta che pervenga dai cittadini avendo cura di fornire tutte le informazioni necessarie; deve superare i meri obblighi collegati all'erogazione del servizio essenziale, riferendosi alla capacità di adeguamento ai diversi bisogni, alle aspettative ed alle relative richieste dell'utenza, in tutte le fasi del processo di erogazione del servizio. Deve inoltre mettere a disposizione la sua preparazione professionale ottenuta attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento.

MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

Deve essere garantita la valutazione costante della qualità di tutti i servizi, sia a rilevanza esterna che interna all'ente.

I SERVIZI OFFERTI

Il **Servizio 2** è così articolato:

Dirigente dott. Avv. Giglio Marrani
P.le Pietro Guglielmotti 7 N.
tel 0766 590269 N.
fax 07660590884
e-mail giglio.marrani@comune.civitavecchia.rm.it
orario di ricevimento del pubblico
da lunedì a venerdì mattina: dalle 10,00 alle 12,00
martedì e giovedì pomeriggio: dalle 15.30 alle 17.30

Sezione Pubblica Istruzione e Università
posizione organizzativa Dott.ssa Liliana Belli
Via Tarquinia 30
N. tel 0766 590922
N. fax 0766 590913
e-mail liliana.belli@comune.civitavecchia.rm.it
orario di ricevimento del pubblico:
da lunedì a venerdì mattina: dalle 10,00 alle 12,00
martedì e giovedì pomeriggio: dalle 15.30 alle 17.30

Servizio 2 Risorse Umane, Politiche del Welfare, Pubblica Istruzione e Università , Sport, Relazioni con il Pubblico e Servizi Demografici
Sezione Pubblica Istruzione e Università
Tel: 0766 590922 – Email: pubblicaistruzione@comune.civitavecchia.rm.it



Al Servizio 2, Sezione Pubblica Istruzione, afferiscono le competenze relative a:

- diritto allo studio;
- refezione scolastica;
- gestione del servizio prima infanzia tramite gli asili nido comunali;
- gestione del servizio prima infanzia tramite le strutture per la prima infanzia private, accreditate e convenzionate;
- richieste di esonero mensa e rette asili nido;
- rilascio delle autorizzazioni al funzionamento a strutture per la prima infanzia private (esclusi procedimenti afferenti al SUAP);
- iscrizioni alla scuola dell'infanzia comunale paritaria.

Servizio/procedimento	Termine procedimento (gg)	Prerequisiti (cosa serve per)
Autorizzazioni per nidi privati, spazi be.bi. e ludoteche	60	Domanda in carta semplice del legale rappresentante con la dichiarazione formale di assumere ogni responsabilità penale e civile derivante dall'istituzione e gestione del servizio con i dati anagrafici, qualifica professionale, indirizzo del richiedente, ubicazione della struttura, recettività. Autocertificazione della cittadinanza italiana, godimento dei diritti politici e civili, casellario giudiziario. Certificato carichi pendenti, atto costitutivo, indicazione dei mezzi finanziari, patrimoniali e strumentali, regolamento di gestione, relazione programmatica sull'organizzazione funzionale del servizio: finalità e metodi educativi, recettività, articolazione ambientale, attrezzature, organizzazione del lavoro e delle attività del bambino; rapporti del servizio con le strutture sociali, sanitarie e formative; nulla osta ASL, planimetrie quotate (in scala 1/100) dei locali, con indicazione degli arredi, planimetrie e sezioni del complesso di cui i locali sono parte.
Iscrizione mensa scolastica richiesta tariffa agevolata	1	Il servizio è in concessione alla Dussmann Service srl. La domanda va presentata on line. Per richiedere la tariffa agevolata occorre allegare attestazione ISEE. Le tariffe sono approvate annualmente dal Consiglio Comunale

Servizio 2 Risorse Umane, Politiche del Welfare, Pubblica Istruzione e Università, Sport, Relazioni con il Pubblico e Servizi Demografici

Sezione Pubblica Istruzione e Università

Tel: 0766 590922 – Email: pubblicaistruzione@comune.civitavecchia.rm.it



Esonero mensa	15	Richiesta di esonero Attestazione ISEE dichiarazione disagio sociale
Concessioni contributo buoni-libro	30 giorni per comunicare alla R.L. i beneficiari Almeno un anno per liquidare quando la R.L. ha stabilito l'importo del finanziamento	Richiesta di contributo Attestazione ISEE fatture acquisto libri originale
Iscrizioni asili nido	30	Modulo iscrizione compilato con allegato ISEE ed eventuali certificazioni di invalidità del minore (L. 104 art. 3 comma 3) o di un familiare (invalido al 100%) o di disagio socio ambientale relazionato dal servizio sociale (ai fini dell'esonero)
Iscrizione scuola materna	30	Modulo iscrizione compilato con allegati eventuali certificazioni richieste nell'avviso pubblico
Sportello di ascolto per le famiglie e le istituzioni scolastiche per il servizio di Assistenza Educativo Culturale	15gg da settembre a giugno	Lo sportello è a disposizione delle famiglie per orientamenti metodologici ed educativi di bambini con bisogni speciali. E' organizzato con personale specializzato in collaborazione con CSP, Azienda partecipata dal Comune che gestisce il servizio per conto dell'A.C. Tramite lo sportello vengono date indicazioni con la collaborazione delle funzioni strumentali degli I.C. per l'elaborazione del PEI

STANDARD DI QUALITÀ

Il Servizio 2, Sezione Pubblica Istruzione e Università, si impegna ad osservare in tutte le sedi le norme in materia di sicurezza e prevenzione nei luoghi di lavoro, nonché ad adottare, nell'esecuzione dei servizi, tutte gli accorgimenti, le cautele e provvidenze necessarie a garantire la sicurezza e l'incolumità degli utenti e del personale.

Il Servizio 2, Sezione Pubblica Istruzione e Università, è altresì tenuto ad osservare tutte le prescrizioni contenute nelle norme volte a tutelare i dati personali e sensibili di chi si rapporta con l'amministrazione. L'erogazione del servizio deve essere adeguato alla qualità e quantità delle prestazioni richieste, adottando i seguenti standard di qualità riferiti a:

Servizio 2 Risorse Umane, Politiche del Welfare, Pubblica Istruzione e Università, Sport, Relazioni con il Pubblico e Servizi Demografici
Sezione Pubblica Istruzione e Università
Tel: 0766 590922 – Email: pubblicaistruzione@comune.civitavecchia.rm.it



- 1 Personale addetto. viene garantito:
 - un comportamento improntato al rispetto della riservatezza, alla cortesia, alla disponibilità al dialogo e all'ascolto da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze; la consulenza per le informazioni richieste dagli utenti, informazioni se il servizio non è erogato da tale struttura e sulle procedure per accedervi;
 - il riconoscimento del personale addetto ai rapporti con l'utenza;
 - la partecipazione a corsi formativi di aggiornamento

- 2 - Gestione del servizio viene garantito:
 - il rispetto degli orari di apertura degli uffici aperti al pubblico e delle relative turnazioni di personale, al fine di garantire la costante apertura degli stessi, anche in determinati periodi dell'anno.
 - una consulenza sulla procedura e sulla documentazione da produrre, sia di propria iniziativa, sia su richiesta dei cittadini.

INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Il Servizio 2, Sezione Pubblica Istruzione e Università, provvede a rendere consapevoli gli utenti, tramite il sito istituzionale e con i mezzi di diffusione dell'informazione ritenuti più opportuni, delle informazioni in merito a bandi/avvisi pubblici, nonché delle problematiche che in modo diretto o indiretto interagiscono con l'erogazione del servizio.

I RECLAMI

L'utente può presentare reclamo utilizzando il modello di cui alla pagina seguente, che può essere inviato o per posta o tramite fax, ovvero mediante un e-mail ai seguenti indirizzi:
giglio.marrani@comune.civitavecchia.rm.it
liliana.belli@comune.civitavecchia.rm.it

Il funzionario responsabile riferirà al reclamante, entro 30 giorni circa, per iscritto circa lo stato o l'esito degli accertamenti, l'adozione delle misure ritenute opportune nonché le eventuali azioni da esperire in caso di risposta sfavorevole o insoddisfacente.

VALIDITÀ ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è soggetta a revisione qualora vengano a modificarsi gli elementi sopra descritti. Le future revisioni apportate alla Carta saranno tempestivamente portate a conoscenza degli utenti attraverso il sito istituzionale. La presente Carta è stata pubblicata dal Servizio 2, Sezione Pubblica Istruzione e Università, in data 30.04.2020.

Servizio 2 Risorse Umane, Politiche del Welfare, Pubblica Istruzione e Università , Sport, Relazioni con il Pubblico e Servizi Demografici
Sezione Pubblica Istruzione e Università
Tel: 0766 590922 – Email: pubblicaistruzione@comune.civitavecchia.rm.it