



Comune di Ribera

Libero Consorzio comunale di Agrigento
Assessorato Pubblica Istruzione e Refezione Scolastica

CARTA DEI SERVIZI

Approvata con Deliberazione della G.C. n. 262 del 12/07/2022

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei servizi è un impegno scritto con cui il Comune di Ribera:

- facilita il rapporto fra cittadini e Comune
- presenta i suoi servizi
- promette un livello qualitativo stabilito per ciascun servizio offerto (standard di qualità esplicito, controllabile, esigibile)
- garantisce un miglioramento continuo della qualità dei servizi.

Il rispetto degli standard e l'ascolto della cittadinanza sono i riferimenti imprescindibili per la gestione dei servizi.

In sostanza, la Carta dei servizi è lo strumento con cui i cittadini possono verificare che il Comune rispetti gli impegni assunti.

FINALITÀ E OBIETTIVI

In particolare, gli obiettivi che la Carta dei Servizi si propone sono i seguenti:

- ◆ Informare e guidare il cittadino nella conoscenza e nella modalità di utilizzo dei servizi comunali;
- ◆ Impegnare il Comune su obiettivi precisi e su modalità gestionali tese a sviluppare standard di qualità orientati all'eccellenza;
- ◆ Valutare la qualità dei servizi erogati al cittadino in riferimento agli standard di qualità;
- ◆ Impegnarsi con i cittadini per un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti;
- ◆ Perfezionare la comunicazione con il cittadino e consentire una sua partecipazione attiva per ottenere un contributo al controllo, alla correzione, all'innovazione ed all'evoluzione dei servizi erogati.

PRINCIPI GENERALI

Il Comune di Ribera organizza i propri servizi nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, che dispone i principi sulla base dei quali vengono erogati i servizi pubblici.

I principi sono:

Eguaglianza

Offrire le medesime opportunità e lo stesso livello qualitativo del servizio a tutti i cittadini a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Imparzialità

Trattare con obiettività, giustizia, imparzialità e cortesia tutti i cittadini e assicurare la costante e completa conformità alle Leggi ed ai Regolamenti, in ogni fase di organizzazione e di erogazione dei servizi.

Continuità

Assicurare un servizio regolare, continuo e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, impegnarsi a limitare al minimo i tempi di disservizio

Partecipazione

Garantire e favorire la partecipazione dei cittadini al funzionamento dei servizi, allo scopo di soddisfarne le esigenze, raccogliendo suggerimenti, reclami, proposte e segnalazioni.

Efficacia ed efficienza

Ricerca la piena soddisfazione dei cittadini attraverso il miglioramento continuo della qualità. Garantire un semplice accesso ai servizi, la flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico, la competenza e la disponibilità degli operatori, nel rispetto degli standard di qualità previsti.

Chiarezza e trasparenza

Assicurare un'informazione chiara, completa e tempestiva sui modi e sui tempi di erogazione dei servizi, sui diritti e sulle opportunità dei cittadini.

VALIDITÀ

La Carta dei Servizi, per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dall'erogazione dei servizi, viene periodicamente aggiornata. Tutti gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio eventi eccezionali o non prevedibili.

DIFFUSIONE

Alla Carta dei Servizi viene data ampia diffusione per mezzo di tutti i canali di comunicazione con l'obiettivo di raggiungere il più alto numero di cittadini.

RIFERIMENTI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 – Principi sull'erogazione dei servizi normativi pubblici;
- D. Lgs. 30 luglio 1999, nr. 286 – Capo III – Art. 11 "Qualità dei Servizi Pubblici e Carta dei Servizi".

IMPEGNI E GARANZIE

Il Comune di Ribera persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dei propri servizi. Per questo motivo individua una serie di indicatori che misurano il livello di qualità offerto (ad esempio il tempo di attesa tra la domanda e l'erogazione di un servizio).

I RAPPORTI CON IL CITTADINO

L'ascolto dei cittadini e la loro soddisfazione vengono considerati prioritari dall'Amministrazione. Gli operatori dei servizi sono a disposizione per ascoltare, accettare e registrare suggerimenti o reclami di mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta. Il reclamo deve essere formulato per iscritto, con tutte le informazioni necessarie per facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo:

- la qualità del servizio reso,
- il mancato rispetto degli standard promessi,
- il comportamento del personale.

Suggerimenti o reclami possono essere presentati anche per posta elettronica agli indirizzi:

istruzione@comunediribera.ag.it

refezione@comunediribera.ag.it

Entro 30 giorni verrà fornita risposta scritta ai suggerimenti o reclami.

PRESENTAZIONE DEI SERVIZI

◆ **Trasporto gratuito studenti pendolari:**

Il Comune di Ribera, ormai da diversi anni, assicura il trasporto agli studenti pendolari che ne fanno formale richiesta in considerazione che molti scelgono un indirizzo scolastico diverso da quello operati a Ribera.

I destinatari del beneficio previsto dalla normativa sono gli alunni della scuola dell'obbligo (elementare e media inferiore) e della scuola superiore, residenti nel comune o frazione diversa dello stesso comune che si recano presso altro comune, per frequentare scuole pubbliche statali o paritarie, qualora non esista nel comune di residenza o frazione dello stesso, la corrispondente scuola pubblica.

Attualmente i beneficiari che usufruiscono di tale servizio, effettuato dalla Ditta autolinee Lumia Salvatore s.r.l. di Agrigento, unica concessionaria in esclusiva della tratta Agrigento – Sciacca e paesi intermedi, sono **circa 90** alunni.

◆ **Rimborso spese trasporto alunni scuola dell'obbligo residenti nelle zone balneari e nelle zone limitrofe ricadenti nel territorio comunale.**

L'art. 6 della L.R.2 gennaio 1979 recita testualmente *“in materia di assistenza scolastica sono state trasferite ai comuni le competenze relative all'organizzazione ed al funzionamento di colonie climatiche, alla refezione scolastica ed al trasporto gratuito degli alunni delle scuole materne, della scuola dell'obbligo e delle scuole medie superiori, spetta, pertanto ai comuni provvedere agli interventi di assistenza scolastica per favorire l'accesso e la frequenza alla scuola, fino all'assolvimento dell'obbligo scolastico”*.

Al fine di rendere effettivo il diritto allo studio, secondo il dettato costituzionale di cui all'art.34 della Costituzione italiana, e in considerazione che il raggiungimento delle sedi scolastiche da parte degli alunni frequentanti le scuole di ogni ordine e grado è connesso alla frequenza scolastica, il Comune di Ribera assicura il trasporto gratuito, servendosi di un mezzo pubblico di trasporto.

Il Comune di Ribera erogava un servizio di trasporto gratuito tramite uno scuolabus in grado di garantire solamente il centro urbano, lasciando non servite le zone balneari di Borgo Bonsignore, Seccagrande ed altre località, nonché fabbricati residenziali ricadenti nel territorio comunale.

In considerazione del fatto che tali località sono abitate anche nel periodo invernale e che gli alunni ivi residenti usufruiscono del trasporto con mezzi pubblici a pagamento, il Comune di Ribera rimborsa loro le spese, previa produzione di documentazione contabile, fermo restando che i costi non potranno superare quelli del mezzo pubblico di linea, così come recita la Circolare esplicativa n. 11/2005 emanata dall'Assessorato Regionale Dipartimento Pubblica Istruzione.

Attualmente usufruiscono di tale servizio n. **4 famiglie**.

◆ **Fornitura gratuita dei libri di testo (ex L.448/98 art. 27)**

Altro servizio che viene garantito annualmente è l'erogazione delle somme ripartite dall'Assessorato dell'Istruzione e della Formazione professionale - Dipartimento dell'Istruzione dell'Università e del Diritto allo Studio - per la fornitura gratuita dei libri di testo in favore degli alunni delle scuole secondarie di primo e secondo grado che non superano il limite ISEE .

◆ **Refezione scolastica**

Questo Ente eroga ormai da diversi anni il servizio di refezione scolastica agli alunni delle scuole materne, elementari e medie che ne facciano richiesta, nonché al personale docente in servizio durante l'orario della refezione.

Tale servizio, importante momento di educazione alimentare, ha come obiettivo primario quello di tutelare il benessere psico-fisico degli utenti mediante un'alimentazione che soddisfi adeguatamente i fabbisogni nutrizionali degli stessi e si inserisce in modo funzionale nelle attività socio-educative.

Ai sensi della Legge C.E. 852/2004, per il funzionamento delle mense vengono acquistati prodotti alimentari rispondenti ai requisiti qualitativi di cui al manuale HACCP che disciplina la preparazione dei pasti, la somministrazione del prodotto, la conservazione degli alimenti freschi;

Utenza:

Vengono garantiti circa 300 pasti al giorno disciplinati da un menù elaborato da uno specialista dell'ASP di Agrigento alle seguenti scuole

Scuola Infanzia Cufalo	n. 45
Scuola Infanzia Fazello	n. 79
Scuola Infanzia Crispi	n. 45
Scuola Infanzia Imbornone	n. 80
Scuola Primaria Crispi	n. 40
Scuola Media Crispi	n. 20

Tali numeri sono suscettibili di variazione in base alle iscrizioni annue.

Tariffe:

Le tariffe a carico delle famiglie sono state stabilite dalla Giunta Comunale con Deliberazione n. 345 del 31.10.2011 e variano in base al reddito ISEE:

€ 1,75, € 2,00 , € 2,50 e € 3,00.

SCUOLE PARITARIE

◆ FINANZIAMENTO SCUOLE PARITARIE - CONTRIBUTO PER SEZ. PRIMAVERA.

In ottemperanza alle disposizioni del Decreto Legislativo n. 65 del 13/4/2017 della Regione Sicilia – Direttiva Regionale prot. 22314 del 27.11.2020 sezione primavera anno scolastico 2020/2021 (linea di intervento D) - Direttiva Regionale prot. 36666 del 28.09.2021 , sono stati erogati contributi per i servizi per la prima infanzia da (0/3 anni).

◆ ACCOGLIENZA GRATUITA

Con Direttiva della Regione Siciliana prot. n. 31346 del 21.07.2021 ad oggetto: “ Comunicazione erogazione somme alle scuole dell'infanzia paritarie, ai sensi dell'art.7 L.R. 29 settembre 2016 n.20 (accoglienza gratuita di n.2 bambini per sezione), anno scolastico 2020/2021 linea di intervento a) quota per L.R. 20/2016 si è provveduto a erogare il contributo in base alla tabella C in ottemperanza alle disposizioni Del D.L.gs n.65 del 13.04.2017.

◆ AVVIO ANNO SCOLASTICO E CONTRIBUTO PROGETTI EDUCATIVI.

Con Decreto Assessoriale prot.n.22314/istruzione del 27.11.2020 e il Decreto Assessoriale prot. 369 del 07.01.2021 (tabella C colonna B) vengono ripartite le somme in ottemperanza alle disposizioni del D.Lgs. n. 65 del 13.04.2017 della Regione Siciliana. Contributo avvio anno scolastico 2020/2021 e contributo progetti educativi.

SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA

<i>Indicatore</i>	<i>Fonte</i>	<i>Valore assicurato</i>
Livello di soddisfazione delle famiglie	Da Questionario (semestrale)	7,5 /10
Livello di soddisfazione delle insegnanti (per aspetti organizzativi, qualitativi, gradimento da parte dei bambini)	Da Questionario (semestrale)	Almeno il 60% di giudizi “Buono”
Tempi medi di rilascio ticket per refezione	Atti interni	A vista

INFORMAZIONE SUI SERVIZI ED EROGAZIONE AI CITTADINI

<i>Indicatore</i>	<i>Fonte</i>	<i>Valore assicurato</i>
Accessibilità della Carta dei Servizi	Atti interni	Disponibile e consultabile sul sito web istituzionale, in tutti i plessi, negli uffici amministrativi.
Diffusione delle informazioni tramite: - sito web istituzionale - affissione manifesti		Disponibilità informazioni e modulistica per l'accesso ai Servizi, Reperibilità materiali sul Sito Internet dal 1°giorno di apertura del bando di accesso alla graduatorie agli aventi diritto
Trasporto gratuito studenti pendolari	Atti interni	A vista
Rimborso spese trasporto alunni scuola dell'obbligo residenti nelle zone balneari e nelle zone limitrofe ricadenti nel territorio comunale.	Atti interni	entro 30 giorni dal ricevimento dell'istanza
Fornitura gratuita dei libri di testo (ex L.448/98 art. 27)	Atti interni	entro 30 giorni dal ricevimento degli elenchi

La valutazione della Qualità

L'Amministrazione comunale s'impegna ad attuare la rilevazione della qualità percepita dall'utenza, mediante strumenti di tipo interno ed esterno:

Strumenti interni di verifica sul piano qualitativo mediante incontri periodici con i Dirigenti scolastici e con il personale educativo.

Strumenti esterni di verifica sul piano organizzativo-gestionale:

- Attivazione periodica di organismi partecipativi dell'utenza;
- Indagini di customer satisfaction (vedasi questionari in fondo)

I servizi erogati vengono monitorati anche attraverso suggerimenti e reclami dei cittadini: tale modalità che permette un miglioramento dei servizi ed il soddisfacimento dei cittadini stessi.

Il reclamo deve essere formulato per iscritto, per mezzo di moduli appositi, con tutte le informazioni necessarie per facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo:

- la qualità del servizio reso,
- il mancato rispetto degli standard promessi
- comportamento del personale.

Suggerimenti o reclami possono essere presentati anche per posta elettronica agli indirizzi:

istruzione@comunediribera.ag.it

refezione@comunediribera.ag.it

Entro 30 giorni verrà fornita risposta scritta ai suggerimenti o reclami.

Il trattamento dei dati personali da parte dell'Ente è finalizzato esclusivamente allo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali.

La privacy è garantita sulla base del D.lgs n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali), e del vigente Regolamento comunale in materia.

NUMERI UTILI

Servizio Pubblica Istruzione
Tel.0925/561508 -569

Refezione Scolastica
tel. 0925/61443



Comune di Ribera

Libero Consorzio comunale di Agrigento
Assessorato Pubblica Istruzione e Refezione Scolastica

QUESTIONARIO QUALITATIVO - SERVIZIO MENSA SCOLASTICA

1. PRIMO PIATTO

Come valuta la qualità del primo piatto?

- Scarsa
- Insufficiente
- Sufficiente
- Buona

2. SECONDO PIATTO

Come valuta la qualità del secondo piatto?

- Scarsa
- Insufficiente
- Sufficiente
- Buona

3. CONTORNO

Come valuta la qualità del contorno?

- Scarsa
- Insufficiente
- Sufficiente
- Buona

4. BEVANDE - Come valuta la quantità delle bevande servite?

- Scarsa
- Insufficiente
- Sufficiente
- Buona

5. QUANTITA' - Come valuta la quantità di cibo somministrato?

- Scarsa
- Insufficiente
- Sufficiente
- Buona

6. SOMMINISTRAZIONE – Il cibo viene servito abbastanza caldo?

- SI
- NO

7. FRONT OFFICE - Come giudica complessivamente il personale preposto agli uffici (cortesia, professionalità ecc...)

- Scarsa
- Insufficiente
- Sufficiente
- Buona

8. VALUTAZIONE COMPLESSIVA - Considerando il periodo in cui lei ha usufruito del servizio quanto è soddisfatto del servizio stesso?

- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto

OSSERVAZIONI/SUGGERIMENTI: _____



Comune di Ribera
Libero Consorzio comunale di Agrigento
Assessorato Pubblica Istruzione e Refezione Scolastica

QUESTIONARIO QUALITATIVO - SERVIZIO PUBBLICA ISTRUZIONE

1. Orari

Come valuta la disponibilità degli orari di apertura? (attualmente gli orari sono i seguenti: *lunedì, giovedì e venerdì ore 10.30 alle 13.00 e lunedì pomeriggio 15.30-17.00*)

- Scarsa
- Insufficiente
- Sufficiente
- Buona

2. Tempi

Come valuta i tempi di attesa (code)?:

- Scarsa
- Insufficiente
- Sufficiente
- Buona

3. Front office

Come giudica complessivamente il personale preposto agli uffici (cortesia, professionalità ecc...)

- Scarsa
- Insufficiente
- Sufficiente
- Buona

4. Valutazione complessiva

Considerando il periodo in cui lei ha usufruito del servizio quanto è soddisfatto del servizio stesso?

- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto

OSSERVAZIONI/SUGGERIMENTI: _____

