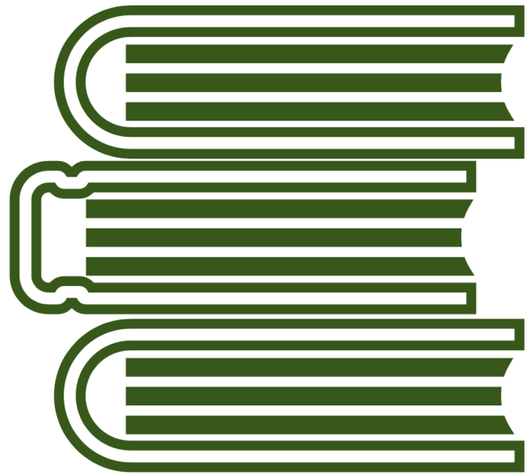
Carta dei servizi



Servizio Diritto allo Studio e Università

Comune di Ascoli Piceno
MEDAGLIA D'ORO AL VALOR MILITARE PER ATTIVITÀ PARTIGIANA

Il Servizio cura la realizzazione di iniziative e manifestazioni culturali da realizzarsi in ambito scolastico, predisposizione proposta annuale dell'assetto della rete scolastica, bandi e graduatorie per i buoni libri e per le borse di studio.
L'attività del Servizio è volta ad assicurare la regolare frequenza scolastica sul territorio comunale mediante trasporto degli alunni secondo calendario scolastico, gli autisti del servizio sono anche a disposizione per l'effettuazione delle uscite scolastiche richieste dagli Istituti Comunali.
Gestisce direttamente gli Asili Nido e il servizio di refezione scolastica. In particolare le attività inerenti a servizi per la preparazione e somministrazione di pasti per i fruitori dei servizi di asilo nido, scuola dell'Infanzia e scuola Primaria a tempo pieno; gestione dei servizi educativi e ludici nelle tre sedi degli asili nido comunali.

NIDI D'INFANZIA COMUNALI "LO SCARABOCCHIO" – "ZEROTRE" – "LO SCOIATTOLO"

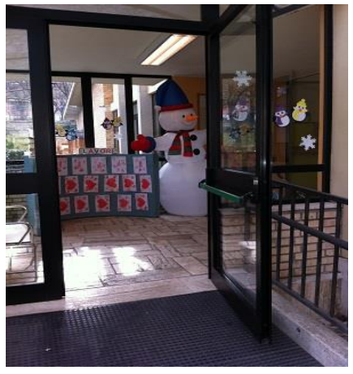
Il Nido d'Infanzia è un servizio rivolto alla prima infanzia che ha l'obiettivo di offrire alle famiglie un luogo di formazione, di cura e di socializzazione, nella prospettiva di consentire al bambino il raggiungimento del benessere psicofisico e dell'armonico sviluppo delle potenzialità cognitive, affettive, motorie e relazionali, mediante interventi che favoriscano l'autonomia del bambino, assicurando un'attenta vigilanza, le necessarie cure igieniche, la predisposizione dell'ambiente e la scelta delle proposte educative adeguate alle varie fasi di sviluppo e in rapporto alle diverse fasce di età dei bambini.

Gli asili nido comunali in funzione sono 3 e precisamente:

- Nido d'Infanzia "LO SCARABOCCHIO" in Via Buonarroti tel. 0736/259745

- Nido d'Infanzia "LO SCOIATTOLO" in Via delle Verbene n.3 tel. 0736/41754

- Nido d'Infanzia "ZERO TRE" in Via Enna tel. 0736/41960



Il Servizio Nido d'Infanzia è un servizio educativo per i bambini e le bambine da tre mesi a tre anni dove l'educazione è intesa come introduzione del bambino ad un rapporto appassionato con la realtà per imparare a riconoscerne il significato. È un luogo di vita quotidiana, di gioco e apprendimento attivo, di esperienze e relazioni ricche e significative.
Fornisce una risposta ai bisogni della famiglia che viene affiancata e sostenuta nell'educazione dei figli ed è sempre valorizzata come fonte di identità anche per ricercare il percorso educativo e il cammino di crescita più adeguati a ogni bambino.
Le educatrici collaborano con la famiglia nell'accompagnare il bambino nel cammino di crescita, per questo il Nido d'Infanzia, può ritenersi un efficace strumento pedagogico al servizio della famiglia stessa che sceglie, per i propri figli, una proposta formativa e didattica a cui aderisce e con cui si implica.
Il Nido d'infanzia offre ai bambini un luogo di socializzazione e di stimolo alle loro potenzialità affettive, sociali e cognitive contando su interventi educativi che sostengono l'espressione della loro iniziativa e creatività ed aiutano anche ad accettare i piccoli insuccessi quotidiani. Il Servizio si basa sui seguenti principi:

- CENTRALITÀ DELLA PERSONA: ogni bambino è unico e irripetibile con il suo temperamento, le sue inclinazioni e le sue esigenze. Il Nido d'Infanzia è un luogo capace di accogliere il bambino nella sua totalità per valorizzarne e realizzare le naturali potenzialità e stimolare l'interesse per la realtà nei suoi molteplici aspetti;
- UGUAGLIANZA: l'uguaglianza si fonda sul riconoscimento delle diversità. Essere diversi è una ricchezza per tutti e quindi è nella diversità che al Nido d'Infanzia, devono essere garantiti gli stessi diritti;
- DIRITTO DI ACCESSO: il Nido d'Infanzia è aperto a tutti i residenti nel Comune di Ascoli Piceno, sebbene sia in itinere il procedimento per apportare alcune modifiche al vigente Regolamento tra cui l'abolizione del requisito della residenza, che degraderà a criterio preferenziale ai fini della graduatoria di ammissione, senza discriminazioni di razza, religione, sesso, lingua, condizioni psicofisiche e socio economiche, favorendo l'inserimento dei bambini con svantaggio psico-fisico e sociale segnalati dai servizi territorialmente competenti;
- RISPOSTA AI BISOGNI E AI DESIDERI: il bambino, come ogni persona, ha il diritto di essere ascoltato nei suoi bisogni e nei suoi desideri. Nel Nido d'Infanzia si garantisce l'ascolto e l'osservazione di ciascun bambino per favorire il suo benessere;
- DIRITTO AL BENESSERE E ALLA SALUTE: la salute del singolo bambino e della comunità dei bambini accolti nel servizio viene tutelata accogliendo ed integrando le indicazioni ricevute dalle famiglie, dall'A.S.U.R. A.V. 5 di Ascoli Piceno e dai pediatri di base;
- GARANZIA DI CONTINUITÀ: molto importante per il bambino è l'inserimento in un contesto sociale con relazioni affettive stabili; ciò viene garantito dalla stabilità del gruppo dei pari e soprattutto dalla presenza continua, nel tempo, delle medesime figure educative;
- PARTECIPAZIONE, INFORMAZIONE E TRASPARENZA: per una gestione partecipata viene favorita la collaborazione della famiglia in ogni occasione di conoscenza, di programmazione e verifica del servizio. Gli incontri e i colloqui con le famiglie sono continui, soprattutto nella fase di inserimento, per dare possibilità di conoscere e condividere il Progetto Educativo, discutere ed acquisire fiducia nel servizio. Nei tre Nidi d'Infanzia comunali è presente un registro, sistematicamente aggiornato, in cui vengono indicati i nominativi dei bambini presenti o assenti;
- DIRITTO ALLA PRIVACY: i dati personali e le immagini dei bambini sono tutelati dalla legge sulla privacy. Foto e filmati su ciò che i bambini fanno potranno essere utilizzati, previa autorizzazione dei genitori, esclusivamente nell'ambito di iniziative educative e culturali. Tutti gli operatori del servizio sono tenuti al segreto d'ufficio.

Per tutte e tre le strutture la gestione del servizio educativo è esternalizzata, in quanto la cooperativa Virtus Coop di Ascoli Piceno si è aggiudicata la gara di appalto per l'affidamento del servizio educativo con determinazione dirigenziale n. 1280 del 03/05/2019, con scadenza nel mese di luglio 2022 con opzione di rinnovo biennale sino al mese di luglio 2025. Il personale ausiliario solo nella prima struttura è comunale, in quanto allo Zerotre e allo Scoiattolo sono dipendenti del Gestore esterno. Il Comune di Ascoli Piceno riconosce alla comunicazione istituzionale, all'informazione pubblica e all'attività di ascolto, valore di funzione strategica dell'azione amministrativa. L'Amministrazione comunale promuove i processi di comunicazione interna ed esterna quali obiettivi permanenti di miglioramento della struttura e della propria azione. In particolare le attività di informazione e comunicazione sono finalizzate a:

OBIETTIVI

a) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative per facilitarne l'applicazione;
b) illustrare le attività e il funzionamento del Comune;
c) favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
d) garantire l'esercizio del diritto di accesso ai documenti e di partecipazione ai procedimenti;
e) amministrativi nel rispetto dei principi di tutela della riservatezza dei dati personali;
f) favorire la comunicazione interna tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per uniformare e perfezionare le informazioni dirette al pubblico che per migliorare l'efficienza dei propri interventi;
g) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
h) promuovere l'immagine dell'Amministrazione, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi e iniziative d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale;
i) garantire la corretta veicolazione delle informazioni, nonché l'equa diffusione su tutti i media, delineando le linee di buone prassi da seguire (ad integrazione e nel rispetto delle disposizioni normative già vigenti e relative al codice di comportamenti dei dipendenti comunali) in tema di rilascio di dichiarazioni pubbliche.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Possono essere iscritti all'Asilo Nido i bambini che siano già nati e che non abbiano superato il trentesimo mese al momento dell'iscrizione.

MODALITÀ DI ISCRIZIONE

Le iscrizioni sono aperte ogni anno dal 1° al 31 maggio. La graduatoria di ammissione delle domande di iscrizione viene approvata con determinazione dirigenziale entro il 15 luglio. I termini per la presentazione di nuove domande di iscrizione si riaprono dal 1° settembre al 30 aprile dell'anno successivo.
La domanda deve essere presentata compilando l'apposito modulo di ammissione. Al modulo deve essere allegato il documento relativo all'informativa sul trattamento dei dati personali debitamente compilato scaricabile in questa sezione o recandosi presso il Servizi Asili Nido dalle ore 9:00 alle ore 11:00. La domanda dovrà essere corredata anche di ISEE per poter determinare il pagamento della retta mensile.

TEMPI DI RISPOSTA DEL SERVIZIO

Per le domande inoltrate entro il 31 maggio la graduatoria di ammissione viene approvata con determinazione dirigenziale entro il 15 luglio. Le ammissioni, regolarmente accettate, vengono effettuate a partire dal mese di settembre in corrispondenza della data stabilita per l'apertura dei nidi. Nel caso in cui, conclusa l'ammissione dei bambini inseriti nelle graduatorie, si rendessero disponibili ulteriori posti si procederà all'inserimento dei bambini che hanno fatto domanda nel corso dell'anno seguendo l'ordine cronologico di presentazione delle domande.

CRITERI PER LA FORMULAZIONE DELLA GRADUATORIA

Le graduatorie verranno formate sulla base di punteggi attribuiti seguendo le regole appresso indicate.

Condizioni genitori:

- genitori entrambi occupati t.p./genitore monoparentale occupato t.p. punti 13
- genitori di cui uno lavoratore a t.p. e uno p.t. o precario punti 9
- genitori entrambi lavoratori precari o tempo parziale punti 7
- genitori di cui uno lavoratore (t.p., p.t. o precario) e l'altro non occupato punti 4
- genitori entrambi non occupati punti 2

Condizioni famigliari particolari:

genitori con famigliare convivente riconosciuto invalido al 100% punti 3

Ai fini del presente regolamento con il termine "precario" deve intendersi il lavoratore assunto con contratto a tempo determinato di durata non superiore a 6 mesi. Anche i lavoratori occasionali sonoconsiderati "precari".
Per "non occupati" si intendono i disoccupati, le casalinghe, i cassintegrati, i lavoratori in mobilità, gli studenti, gli inabili al lavoro con riconoscimento di assegno di accompagno.

Priorità:

In caso di parità di punteggio vale la seguente condizione di priorità:

• minor reddito familiare
• ordine cronologico di presentazione della domanda;

Permanendo la parità si procede mediante sorteggio a cui saranno invitate le famiglie interessate.

GLI ORARI

Il servizio erogato in favore degli utenti è del tipo:

- *tempo pieno* con orario 7:45 – 16:30;
- *part-time* con orario 7:45 – 15:30;
- *part-time* con orario 7:45 – 14:00.

Specificatamente l'orario di accoglienza del bambino è stabilito dalle ore 7,45 alle ore 9:30. Durante il periodo di inserimento, gli orari di ingresso e uscita sono concordati fra genitori ed educatrici in funzione del buon andamento dell'inserimento stesso. Al di fuori di questo particolare momento è invece opportuno che siano rispettati gli orari di ingresso e uscita.

Il servizio è garantito dal lunedì al venerdì di ogni settimana, escluse le ricorrenze civili e religiose riconosciute. Nei giorni feriali (escluso il sabato) del periodo natalizio e pasquale il servizio è funzionante. Per il mese di luglio, l'Amministrazione può disporre il funzionamento di una o più strutture, a seconda del numero delle richieste presentate e secondo le compatibilità di bilancio, fermo restando che la frequenza nel mese di luglio è riservata ai bambini che hanno frequentato i Nidi d'Infanzia comunali fino al mese di giugno.

IL PERSONALE DEL SERVIZIO DIRITTO ALLO STUDIO E UNIVERSITÀ (ASILI NIDO)

DIRIGENTE		
NOMINATIVO	**E-MAIL**	
Dott. Paolo Ciccarelli	*p.ciccarelli@comune.ap.it*	
RESPONSABILE DEL SERVIZIO		
NOMINATIVO	**TELEFONO**	**E-MAIL**
Dott.ssa Cristiana Genovese	0736 298 850	*c.genovese@comune.ap.it*
ISTRUTTORI AMMINISTRATIVI		
TELEFONO	0736 298 876	0736 298 877

MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI	**CONTATTO DI RIFERIMENTO**
Telefono	0736 298(850) - (876) - (877)
Di persona	Comune di Ascoli Piceno – Piazza Arringo, 7 63100 Ascoli Piceno
PEO	*protocollo@comune.ap.it*
PEC	*comune.ap@pec.it*
Pagina sito istituzionale	*https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/15424*

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Comune di Ascoli Piceno, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra l'Ufficio Asili Nido e i propri utenti e di migliorare costantemente i servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori standard che permettono al cittadino di verificare il livello di qualità offerto dal Servizio, mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi. La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inserite ulteriori attività.

► ACCESSIBILITÀ

- assenza di barriere architettoniche
- parcheggio adiacente alla zona perimetrale con possibilità di accedere al cortile privato della struttura
- cancelli e portoni con chiusure di sicurezza

► DIVERSIFICAZIONE SPAZI

Spazi Esterni:

- presenza di recinzione perimetrale
- presenza di giochi diversificati

Spazi interni:

- separazione fra aree con diverso utilizzo controllabili a vista dagli operatori
- presenza di servizi interni quali: cucina, lavanderia e guardaroba
- materiale esposto con cura ad altezza adeguata per i bambini

► SPAZI QUOTIDIANI

Area Accoglienza:

- presenza spazio accoglienza gradevole, con sedie anche per adulti
- armadietto personalizzato per contenere gli oggetti personali di ciascun bambino
- presenza bacheca per l'esposizione di avvisi, comunicazioni, foto, periodicamente aggiornata

Sala Pranzo:

- zona pranzo separata dagli spazi gioco con superfici lavabili di arredi e pareti
- tavoli e sedie adeguate al numero e dimensioni ai bambini frequentanti
- presenza di piani di appoggio, con stoviglie facilmente raggiungibili per evitare di lasciare incustoditi i bambini
- biancheria da tavola monouso fornita dal Servizio
- stoviglie monouso adeguate al tipo di utilizzo e per favorire l'autonomia dei bambini

Angolo della Nanna:

- stanza con possibilità di oscurarla
- un letto personale e personalizzato per ciascun bambino
- ambiente curato, ordinato, pulito quotidianamente con attenzione particolare agli oggetti personali di ciascun bambino
- biancheria fornita dal Centro per l'Infanzia e periodicamente lavata
- possibilità di diffusione musicale di apposite ninne – nanne per conciliare il riposo

Bagni:

- rispetto piano di lavoro quotidiano per garantire la massima igiene dei locali e attrezzature
- uso di carta per i fasciatoi, guanti monouso, asciugamani e biancheria da bagno monouso con garanzia di almeno un cambio al mattino ed uno al pomeriggio e all'occorrenza

► SPAZI GIOCO

Spazi e Arredi:

- spazi gioco separati nelle diverse sezioni
- presenza di almeno 3 angoli a "tema" nelle sezioni medi e grandi
- presenza di tane, casette, capanne e spazi per il relax e "stare soli"
- arredi nei quali riporre i giochi a misura di bambino
- ripiani e scaffali per contenere materiali che devono essere tenuti fuori dalla portata dei bambini
- materiale di gioco e didattico adeguato al numero ed età dei bambini per giochi simbolici, per la lettura, per giochi motori e cognitivi, etc.
- viene previsto l'utilizzo di giochi di legno o materiali naturali
- viene garantita la sicurezza dei giochi e dei materiali (atossicità, manutenzione continua, rispetto normativa negli oggetti acquisitati, etc.)
- i giochi in materiali lavabili vengono periodicamente lavati, gli altri vengono periodicamente sostituiti

► SERVIZI

- locali per il personale separati dalle zone di soggiorno dei bambini
- spogliatoio e servizi igienici per adulti collocati in zone adiacenti ed in numero sufficiente
- cucina, lavanderia e guardaroba interni con attrezzature a norma
- spazio per riunioni e colloqui

► ACCESSO

Graduatorie:

- criteri di ammissione trasparenti
- comunicazione di ammissione al Nido a ciascuna famiglia interessata

Orari:

- il Centro fornisce un servizio qualificato per 8.45 ore al giorno

- opzioni di frequenza compatibili con i bisogni di bambini e famiglia
- orario di arrivo flessibile (dalle 07.45 alle 9.30)
- è garantita l'informazione per chiusure eccezionali: se non dettate da urgenza, vengono fornite con congruo anticipo
- continuità dell'offerta del servizio anche nei periodi natalizi e pasquali in almeno una struttura
- organizzazione dei servizi integrativi per il periodo estivo; il Servizio Asili nido si impegna a garantire la continuità educativa per i bambini che lo frequentano.

► REQUISITI PROFESSIONALI

Qualificazione del Personale:

- Il comune garantisce la formazione e l'aggiornamento in servizio con un progetto che affronta vari argomenti fra i quali quelli riguardanti la sicurezza, la salute e l'igiene

► PREVENZIONE

Prevenzione Malattie:

- è obbligatorio il certificato medico per l'ammissione al Nido e per la riammissione dopo malattia (da presentare dopo 5 giorni di assenza continuativa dal servizio)
- viene data comunicazione tempestiva al genitore di malattia del figlio
- vengono informate subito le famiglie che utilizzano il servizio e l'A.S.U.R. n. 13 per i provvedimenti necessari in caso di epidemia

► SICUREZZA

Piani di Evacuazione:

- viene esposto il Piano di Evacuazione completo di indicazioni
- viene organizzata almeno una evacuazione simulata all'anno
- Educazione alla Sicurezza
- viene garantita informazione anche scritta sulle modalità di prevenzione incidenti

► IGIENE

Igiene della Cucina e degli Ambienti:

- è garantita la pulizia quotidiana degli ambienti, degli arredi e attrezzature secondo il piano HACCP ed il piano di lavoro previsto per gli operatori di appoggio

► QUALITÀ PROFESSIONALE

- è garantita la qualifica di cuoco

► MENÙ

Dieta adeguata:

- la dieta è bilanciata e varia, elaborata dalla nutrizionista del Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione della A.S.U.R. AV 5 che tiene conto della stagionalità, della tradizione locale e delle diverse culture
- il menù viene confezionato secondo quanto indicato nel piano di autocontrollo (HACCP)
- viene favorita l'introduzione dei prodotti biologici, tipici e tradizionali

► EDUCAZIONE

Educazione alla Salute e alla sana Alimentazione:

- viene garantita l'informazione sui principi alimentari seguiti per elaborare il menù e sull'utilizzo di alimenti biologici

► CURA DELLE QUOTIDIANITÀ

Cura del momento del pasto:

- il personale è in numero adeguato secondo rapporti numerici medi 1/7, conosce il bambino, le sue peculiarità e garantisce un rapporto di fiducia e continuità educativa
- il personale è adeguatamente vestito e dotato di misure igieniche preventive (cuffie, camice, calzari)

Rispetto dei ritmi del bambino:

- gli educatori di riferimento seguono il pranzo dei bambini loro affidati, rispettando i loro tempi, costruendo assieme alla Famiglia un rapporto di fiducia

Autonomia:

- vengono messe in atto tutte le misure atte a favorire l'espressione delle competenze e l'autonomia di ciascun bambino

► QUALITÀ PROFESSIONALE E DIMENSIONAMENTO DEL GRUPPO

Personale in numero adeguato; rispetto del rapporto educatori bambini secondo quanto previsto dal regolamento attuativo della normativa regionale:

- in media una educatrice ogni 7 bambini
- riferimento stabile per bambini e genitori di gruppo (ogni 7 bambini) e di sezione, in particolare attraverso l'Educatrice di riferimento che conosce il bambino e le sue peculiarità e garantisce un rapporto di fiducia e continuità educativa con particolare attenzione alle quotidianità del pasto, sonno e cambio
- è prevista la sostituzione di educatrici titolari assenti quando si superano i rapporti numerici educatori/bambini stabiliti

► QUALITÀ RELAZIONALE

Inserimento graduale a piccoli gruppi:

- gli inserimenti vengono preventivamente progettati
- viene predisposto un ambiente per un inserimento rilassante ed ordinato
- si provvede ad una personalizzazione dell'inserimento per favorire l'ambientamento
- con particolare viene proposta la quotidianità del pranzo e del sonno

Tempo con i genitori:

- sono garantite riunioni di informazione sul Centro per l'Infanzia prima dell'inserimento
- è prevista la presenza di una figura per sezione e di uno "spazio genitori" per informare in tempo reale i genitori sullo "stare" del loro bambino durante l'esperienza delle prime separazioni
- le educatrici e la Referente sono a disposizione dei genitori per qualsiasi esigenza o problema

REFEZIONE SCOLASTICA

Il Servizio di ristorazione nel Comune di Ascoli Piceno si occupa di preparare e distribuire circa 280.000 pasti all'anno, di cui circa 12.000 diete speciali, che vengono consumati dai bambini iscritti ai Nidi d'infanzia comunali e dagli alunni iscritti alle Scuole dell'Infanzia e Primarie a tempo pieno.
Il servizio di ristorazione scolastica è attivo a partire dal mese di settembre per tutti gli utenti dei servizi per l'infanzia e per tutti gli alunni delle scuole primarie a tempo pieno.
La gestione del servizio di ristorazione è affidata in appalto tramite una procedura di evidenza pubblica. Al gestore è fatto obbligo di svolgerlo in conformità a quanto previsto nel Capitolato Speciale d'Appalto, compreso dei relativi allegati, alle Tabelle dietetiche e menù e alle Tabelle merceologiche delle derrate alimentari.

OBIETTIVI

- curare l'efficacia del servizio;
- garantire la qualità del servizio;
- garantire la partecipazione;
- rilevare la soddisfazione.

Gli obiettivi concreti che ci prefiggiamo di raggiungere:

- Parità dei diritti. Si assicura la parità dei diritti a tutti gli utenti sia nel rapporto con l'Amministrazione comunale, sia nell'accesso al servizio e nella qualità del servizio fornito secondo le specifiche esigenze in caso di necessità di diete speciali.
- Servizio continuo e regolare. Si assicura un servizio regolare e continuo. In caso di eventi eccezionali (interruzione di acqua, elettricità, mancate o errate consegne di derrate ecc), è previsto un "Pasto d'emergenza" che consente di ridurre al minimo i disagi per gli utenti.
- La partecipazione e la trasparenza nella gestione. Si garantisce la partecipazione degli utenti al funzionamento e al controllo della Ristorazione Scolastica secondo le modalità definite e il diritto a ottenere informazioni, a dare suggerimenti e a presentare reclami.
- La rilevazione della soddisfazione. La rilevazione periodica della soddisfazione degli utenti, e quindi della qualità percepita, avviene attraverso appositi questionari di customer satisfaction oppure attraverso la compilazione on line da parte dei rappresentati delle Commissioni mensa dei genitori.

I soggetti che operano nell'ambito del servizio sono:

► UFFICIO RISTORAZIONE SCOLASTICA

L'Ufficio si occupa degli aspetti tecnici ed organizzativi del servizio di ristorazione scolastica, gestisce i rapporti con la Ditta che gestisce il servizio di ristorazione e con il competente Servizio SIAN (Igiene, alimentazione e nutrizione) della locale ASUR AV 5. Collabora ed interagisce con la Commissione Mensa e con i Dirigenti scolastici.

► DITTA DI RISTORAZIONE

Si occupa della preparazione e della somministrazione dei pasti, attraverso la gestione delle cucine e dell'approvvigionamento delle materie prime alimentari, della manutenzione e pulizia degli spazi scolastici adibiti a cucina e refettorio e locali annessi oltre che di sostenere la progettualità in materia di educazione alimentare e corretti stili di vita promossa dal Settore.

► COMMISSIONE MENSA

Con deliberazione del Consiglio comunale n. 46, in data 11/11/2014, è stato adottato il Regolamento della Commissione mensa al cui art. 3 vengono disciplinate le modalità elettive dei componenti della Commissione mensa dei singoli ISC, nonché indicate le loro specifiche attribuzioni.
La CM è sostanzialmente costituita da rappresentanti dei genitori degli alunni iscritti al servizio di mensa scolastica e da rappresentanti dei docenti/educatori, eletti e/o nominati ufficialmente dagli Organismi scolastici. Si tratta di un organismo preposto alla valutazione e al miglioramento della qualità del servizio di ristorazione scolastica che il Comune fornisce agli alunni delle scuole site sul suo territorio, nonché interlocutore e partner nei diversi progetti/iniziative di educazione alimentare ai fini della promozione di scelte alimentari salutari fra tutti i genitori e l'intera comunità scolastica.

Le tabelle dietetiche sono state elaborate dal Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione AV5 Asur Marche e sono comprensive di menù riportante gli ingredienti principali, le grammature suddivise per fascia d'età. Il menù ruota su 5 settimane e ha una versione primavera-estate ed una autunno-inverno. La versione primavera-estate è in vigore per tutta la durata dell'ora legale. Altresì il menù autunno-inverno si adotta per tutta la durata dell'ora solare. In ogni modo il menù viene calendarizzato e mensilmente pubblicato sul sito istituzionale https://www.comune.ap.it. Il menù è stato redatto sulla base delle Linee di Indirizzo Nazionali per la Ristorazione Scolastica recepite dalla Regione Marche con DGR.
Ogni pasto è costituito da un primo, secondo, contorno, pane e frutta. In giorni prestabiliti saranno presenti "piatti unici", antipasti di verdure e un dolce a fine pasto. Dovrà essere rispettata la variabilità delle forniture di frutta e verdura indicate nel menù validato e allegato al capitolato d'appalto.
È necessario impedire la somministrazione di una seconda porzione, soprattutto del primo piatto, per evitare un apporto eccessivo di calorie e per modificare le abitudini alimentari, nell'ambito della prevenzione dell'obesità.
In ogni caso, il Comune verifica:

- il rispetto del menù validato (menù e grammature) e di quanto previsto nel capitolato d'appalto;
- il rispetto dei requisiti di prodotti previsti nelle schede merceologiche.

Il menù, valutato e validato dal SIAN AV5 –Asur Marche, ha un periodo di validazione "sul campo" della durata di 3 mesi trascorsi i quali sarà possibile effettuare modifiche nell'ottica di un miglioramento del Servizio di Refezione Scolastica e di soddisfazione dell'utente. Le richieste di variazione/modifiche nello specifico caso dovranno essere supportate da un monitoraggio del consumo del pasto oggettivo e riscontrabile. Tali richieste devono essere inoltrate dalla Amministrazione Comunale al SIAN.

Il Servizio garantisce la presenza di un professionista abilitato che ha il compito di elaborare le diete speciali e adeguare il menù provvedendo alla sostituzione degli alimenti/ingredienti sulla base delle richieste di diete speciali pervenute, sia per motivi sanitari che per motivi etico-culturali-religiosi.

IL PERSONALE DEL SERVIZIO DIRITTO ALLO STUDIO E UNIVERSITÀ (REFEZIONE SCOLASTICA)

DIRIGENTE		
NOMINATIVO	**E-MAIL**	
Dott. Paolo Ciccarelli	*p.ciccarelli@comune.ap.it*	
RESPONSABILE DEL SERVIZIO		
NOMINATIVO	**TELEFONO**	**E-MAIL**
Dott.ssa Cristiana Genovese	0736 298 850	*c.genovese@comune.ap.it*
ISTRUTTORI AMMINISTRATIVI		
TELEFONO		
0736 298 874	0736 298 875	0736 298 873

MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI	**CONTATTO DI RIFERIMENTO**
Telefono	0736 298(850) - (890) - (875) - (874) - (873)
Di persona	Comune di Ascoli Piceno – Piazza Arringo, 7 63100 Ascoli Piceno
PEO	*mense.scolastiche@comune.ap.it*
PEC	*comune.ap@pec.it*
Pagina sito istituzionale	*https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/4808*

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Gli standard di qualità offerti dal servizio sono:

- documentazione dei controlli;
- puntualità del pranzo servito nell'orario stabilito con i Dirigenti Scolastici e con i Responsabili dei Servizi per l'Infanzia;
- rispetto del menù giornaliero e comunicazione all'utenza in merito a eventuale variazione effettuata, con indicazione della motivazione;
- risposta ai reclami entro 30 gg. dalla ricezione;
- trasparenza nella gestione attraverso la pubblicazione ed il costante aggiornamento dei documenti pubblicati sul sito istituzionale del comune di Ascoli Piceno;
- gradibilità dei cibi rilevata dalla Ditta di ristorazione mediante il monitoraggio degli scarti;
- predisposizione della dieta speciale entro 10 giorni lavorativi a partire dalla presentazione della richiesta e relativa protocollazione;
- uso di prodotti biologici, di prodotti tipici locali ed a marchio di qualità e uso delle materie prime provenienti da filiera corta e locali, in quanto fattori di sostenibilità ambientale e di tutela della biodiversità;
- uso di prodotti non alimentari a ridotto impatto ambientale (stoviglie, piatti, tovaglioli), privilegiando materiali riutilizzabili e l'utilizzo di detergenti ad alta biodegradabilità;

- consumo di acqua di rete in sostituzione dell'acqua in bottiglia di plastica;
- valorizzazione e sviluppo di percorsi e iniziative di educazione alimentare per alunni, famiglie ed insegnanti;
- recupero di eccedenze di cibo, prioritariamente in collaborazione con Associazioni impegnate nell'ambito della solidarietà sociale e al contempo a valenza ambientale, in quanto azione tesa alla riduzione del rifiuto.
- gli alimenti utilizzati nelle cucine interne alle scuole e nelle cucine centralizzate, oltre i livelli di prestazione generale del servizio, devono rispondere ai requisiti di qualità merceologica previsti dal capitolato d'appalto con i quali ne viene garantita l'attuazione. Il pasto è accompagnato dal consumo di acqua di rete.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA E SEDE DEL SERVIZIO DIRITTO ALLO STUDIO E UNIVERSITÀ

SETTORE 3 – POLITICHE PER IL BENESSERE DELLA PERSONA	
Dirigente	Dott. Paolo Ciccarelli
STRUTTURA OPERATIVA UFFICIO ASILI NIDO E REFEZIONE SCOLASTICA	
Responsabile incaricata di Posizione Organizzativa dei Servizi	Dott.ssa Cristiana Genovese
MODALITÀ DI ACCESSO E FRUIZIONE	
Il servizio Diritto allo Studio e Università è ubicato nella sede comunale distaccata dell'Ente situato in Piazza Arringo, 7, ad Ascoli Piceno.	
ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	
Gli orari di accesso al pubblico sono garantiti nelle seguenti fasce orarie: • lunedì, mercoledì e venerdì dalle 10.00 alle 12.00; • martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17.00.	

MONITORAGGIO E IMPEGNO AL MIGLIORAMENTO

Su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente, il Responsabile del Servizio Diritto allo Studio e Università produce un rapporto di valutazione sulla Carta dei Servizi, nella quale indica:

- i risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati nella tabella degli "Standard di qualità dei servizi" con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti esplicandone le cause e proponendo i correttivi sull'attività della struttura organizzativa;
- gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti (da reperire presso l'URP);
- i reclami indirizzati al servizio erogato presentati direttamente o indirettamente dagli utenti tramite l'URP;
- eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in un incontro a seguito del quale il Responsabile del Servizio aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità della presente Carta dei Servizi, in linea con gli obiettivi strategici dell'Amministrazione Comunale.

Il Servizio redige, su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente del Servizio, un report indicando eventuali criticità riscontrate, affinché vengano segnalati i relativi adempimenti agli uffici interessati. Eventuali inadempimenti e/o omissioni saranno inseriti nel report che verrà utilizzato anche ai fini della valutazione da parte dell'O.I.V.

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

L'URP acquisisce annualmente le valutazioni dei cittadini circa la qualità dei servizi offerti, attraverso indagini di Customer Satisfaction, allo scopo di monitorare la qualità dei servizi stessi, impegnandosi a mettere in pratica tutte le attività possibili volte a migliorare il rapporto con l'utenza.
Il processo di trasformazione e modernizzazione delle amministrazioni pubbliche avviato nei primi anni novanta è stato guidato soprattutto dalla necessità di migliorare la soddisfazione dei cittadini e delle imprese per i servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche.

In tale processo, hanno assunto particolare importanza il tema della qualità dei servizi pubblici e il ruolo centrale del cittadino, non solo nella veste di destinatario dei servizi ma anche quale risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai soggetti fruitori. Nonostante tale esigenza sia oggi largamente riconosciuta, e nonostante le numerose iniziative attivate dalle amministrazioni, permangono ancora incertezze nell'individuazione delle soluzioni più appropriate. Uno degli strumenti più utilizzati è la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti o, in altri termini, del grado della qualità percepita da parte dei cittadini e delle imprese, comunemente denominata indagine di customer satisfaction.
Presso tutti gli sportelli Comunali, sono erogati in forma cartacea i questionari di valutazione e i medesimi quesiti sono pubblicati sul sito. La soddisfazione dell'utente può essere espressa anche attraverso la compilazione online dei form. In entrambi i casi (compilazione su modello cartaceo o online) viene assicurato l'anonimato dell'utente.

L'URP provvede ogni anno alla redazione di un report sulla base dei questionari ricevuti dagli altri uffici inviati o dallo stesso raccolti. Di norma è richiesto all'utenza di rispondere in merito ai seguenti punti: orario di apertura degli uffici, presenza o meno barriere architettoniche, raggiungibilità delle sedi; individuazione delle competenze e le responsabilità del Servizio; tempi di attesa per accedere ai servizi; ricerca delle informazioni; costi e tempi di erogazione del servizio; competenza professionalità degli operatori allo sportello, comportamento degli operatori, inconvenienze riscontrate, correttezza, completezza e affidabilità delle informazioni, adeguatezza della tempistica nel rilascio dei documenti, facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti, giudizio generale sul servizio a cui ci si è rivolti.

Il Comune di Ascoli Piceno avvia delle indagini per verificare il livello di soddisfazione da parte degli utenti, al fine di migliorare le prestazioni offerte dall'Amministrazione. Viene consegnato agli utenti un questionario anonimo sottoponendo dei quesiti che soddisfano i seguenti indicatori:

- ***accessibilità delle informazioni*** (orario di apertura, facilità di accesso al servizio, accoglienza dell'ambiente);
- ***tempestività dell'erogazione*** (tempi di attesa allo sportello);
- ***trasparenza dei tempi e costi di erogazione*** (tempi di erogazione delle prestazioni con relativi costi);
- ***trasparenza sulle responsabilità del servizio*** (Individuazione degli operatori e delle competenze del servizio);
- ***correttezza con l'utente*** (professionalità e cortesia del personale);
- ***affidabilità del servizio*** (completezza delle informazioni erogate e disponibilità di modulistica adeguata);
- ***compiutezza del servizio*** (erogazione completa del servizio);
- ***reclami e segnalazioni*** (facilità nell'effettuare reclami o proporre suggerimenti).

Per quanto concerne i suggerimenti e i reclami, l'ufficio predisposto è l'URP. Esso è istituzionalmente votato a rappresentare un punto di ascolto delle richieste informative e delle necessità dei cittadini.

Attraverso la funzione di ascolto l'Amministrazione comprende meglio le esigenze dei cittadini ed è in grado di riconoscere le aree di miglioramento ed avviare le opportune azioni correttive.

Tutto il personale è consapevole dell'importanza di questo ruolo svolto dall'URP ed opera per assistere il cittadino ad esprimere il proprio punto di vista attraverso opportune segnalazioni e accogliendo i reclami sull'attività svolta all'Amministrazione Comunale.

Ogni cittadino può presentare all'URP reclami o segnalazioni sull'erogazione del servizio da parte del Servizio Diritto allo Studio e Università, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e, più in generale, sull'attività svolta dall'Ente.

Le segnalazioni e i reclami possono essere presentati tramite:

- contatto telefonico ai numeri 0736 298(910) - (916) - (969) - (917) (lunedì, mercoledì e venerdì dalle 8:00 alle 14:00; martedì e giovedì dalle 8:00 alle 14:00 e dalle 14:30 alle 17:30);
- consegna/contatto diretta/o all'URP (Sportello Segnalazioni);
- posta elettronica: *urp@comune.ap.it*;
- posta ordinaria;
- servizio online: *https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/6422*

Le segnalazioni e i reclami vengono inseriti in un sistema informatizzato che ne garantisce la registrazione in un unico data base con cui l'URP, in caso di competenza di altri uffici, inoltra il reclamo all'ufficio preposto, vigila sui tempi della risposta e chiude la segnalazione rispondendo al cittadino con la massima celerità.

L'insieme dei reclami, delle segnalazioni e gli indicatori relativi alla gestione dell'erogazione del servizio da parte dell'URP entrano a far parte del rapporto annuale di valutazione della Carta dei Servizi ed esaminati al fine del miglioramento della qualità.