



Municipio Roma X

Carta della qualità dei servizi

“Il tuo Municipio a portata di mano”

1. Cos'è la Carta della qualità dei servizi

La realtà sempre più completa ed articolata delle pubbliche amministrazioni, se da un lato consente di offrire servizi diversificati alla cittadinanza, dall'altro si presenta spesso come un mondo di difficile accesso da parte del cittadino.

In questo contesto, la Carta della qualità dei servizi, svincolandosi definitivamente dal carattere di mera guida ai servizi, diventa uno strumento con cui il Municipio assicura, mediante lo sviluppo di standard di qualità, la massima trasparenza nei confronti dei cittadini-utenti, al fine di garantire il rispetto dei reciproci diritti e doveri, attraverso un confronto costante con le aspettative degli utenti.

La Carta, intesa come documento "dinamico" tendente al miglioramento continuo delle relazioni tra la Pubblica Amministrazione e l'utenza, è un "patto" tra Amministrazione e Cittadini che risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra la prima che eroga servizi e i secondi che ne usufruiscono.

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 (c.d. Direttiva Ciampi) rappresenta la prima regolamentazione, nel nostro ordinamento, di tale istituto.¹

In particolare la Carta dei Servizi:

- definisce principi, criteri e modalità per l'erogazione dei servizi al cittadino;
- assicura la partecipazione dei cittadini nelle scelte del Municipio, il diritto di accesso alle informazioni e la facoltà di giudizio sul suo operato;
- stabilisce con standard verificabili, per i servizi regolamentati, le caratteristiche e i tempi di intervento/risposta a fronte di specifiche situazioni o richieste;
- indica riferimenti precisi per l'inoltro di reclami e segnalazioni da parte del cittadino e per le modalità di risposta da parte del Municipio.

2. I Principi fondamentali

La Carta della Qualità dei Servizi si ispira ai principi di seguito descritti.

Uguaglianza

Roma Capitale eroga i servizi nel rispetto del principio di uguaglianza di tutti i cittadini.

I rapporti tra i cittadini e i Municipi di Roma Capitale si fondano su criteri e comportamenti non discriminatori.

Il Municipio si impegna a prestare particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e ai cittadini appartenenti alle fasce sociali più deboli.

Imparzialità

Nei confronti dei cittadini sono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

¹ La norma individua i principi a cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione.

Le altre fonti legislative che possiamo ricordare sono: la **Costituzione** (art. 118, ultimo comma); il **D.P.C.M. 11 ottobre 1994** "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico"; il **D. L. 12 maggio 1995, n. 163 convertito con la L. 11 luglio 1995, n. 273** "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A."; la **L. 8 novembre 2000, n. 328** "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"; la **L. n. 244/2007** (legge finanziaria del 2008), art. 2 c. 461; la **Legge 4 marzo 2009, n. 15** "Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro e alla Corte dei Conti"; il **D. Lgs. 20 dicembre 2009, n. 198** "Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici".

Continuità

E' garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni, fatte salve eventuali ed improvvise cause di forza maggiore. In ogni caso sono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

Partecipazione

E garantita la partecipazione dei cittadini alla prestazione dei servizi, sia per tutelare il diritto alla verifica della corretta erogazione, sia per favorire la collaborazione con la cittadinanza.

Chiarezza e trasparenza

E' garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi ed in merito ai diritti e alle opportunità ad essi correlati.

Efficacia ed efficienza

Roma Capitale e i Municipi di Roma Capitale si impegnano a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al conseguimento di quest'obiettivo.

3. Standard di Qualità del servizio

Roma Capitale considera determinanti, per la qualità dei servizi erogati, i seguenti fattori:

- a)** *Soddisfacimento delle esigenze dei cittadini sul territorio;*
- b)** *Completezza ed accessibilità alle informazioni;*
- c)** *Continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi;*
- d)** *Rapporto con i cittadini e capacità di risposta;*

a) Soddisfacimento delle esigenze dei cittadini sul territorio

Per assicurare una copertura sul territorio, funzionale alle esigenze dei cittadini, il Municipio definisce gli standard per ogni servizio, a partire dall'analisi delle esigenze rilevate attraverso uno specifico sistema di indagine. Il cittadino può, inoltre, esprimere le proprie esigenze servendosi delle indicazioni contenute nella Carta della Qualità dei Servizi e attraverso gli strumenti di monitoraggio periodico.

b) Completezza ed accessibilità alle informazioni

Periodicamente sono effettuate indagini a campione per verificare il grado di completezza dei requisiti relativi ai servizi erogati rispetto alle esigenze dei cittadini.

Per favorire la conoscenza dei servizi erogati, il Municipio mette a disposizione dei cittadini, presso le sedi URP e degli uffici competenti, le informazioni sul servizio prestato e le indicazioni in merito alle modalità, ai criteri e ai tempi di erogazione.

c) Continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi

Il Municipio si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio secondo le modalità e i tempi previsti e, per l'erogazione dei servizi, può impiegare la propria struttura organizzativa o servirsi di fornitori esterni.

Il conseguimento degli obiettivi di continuità e regolarità, è perseguito tramite la programmazione degli interventi che il Municipio è tenuto a realizzare e attraverso la pianificazione dei controlli sulla regolarità di erogazione del servizio.

d) Rapporto con i cittadini e capacità di risposta

Il personale dipendente, i fornitori e il personale esterno, sono un veicolo importante dell'immagine del Municipio; pertanto il personale è tenuto a rapportarsi con l'utenza con rispetto e cortesia, e, nel limite delle proprie competenze, a rispondere alle esigenze espresse, a favorire l'esercizio dei diritti e l'adempimento degli obblighi.

4. Informazione al cittadino

Il Municipio utilizza gli strumenti di comunicazione di cui dispone, al fine di garantire l'informazione sulle procedure e le iniziative di interesse per il cittadino.

Esso comunica attraverso:

- *Ufficio Relazioni con il Pubblico;*
- *contact center 060606;*
- *portale di Roma Capitale e relativo accesso al sito internet istituzionale;*
- *pubblicazione mediante affissione o distribuzione di documenti e materiale informativo (pubblicazioni, bandi, avvisi, ecc.);*
- *campagne informative a carattere locale;*
- *comunicazioni e confronti con Associazioni e Rappresentanze dei cittadini;*

5. Valutazione e monitoraggio del servizio

Per assicurare la maggiore rispondenza possibile tra gli effettivi bisogni e le scelte operate, il Municipio realizzerà iniziative di consultazione dei cittadini e dei portatori di interesse.

Per i servizi regolamentati, il Municipio si impegna ad effettuare, almeno ogni due anni, un'indagine, rivolta ad un campione di utenza, sulla qualità percepita e sul grado di soddisfazione rilevato.

L'indagine può essere realizzata attraverso l'impiego di questionari, interviste dirette o telefoniche e di altri strumenti.

I risultati delle rilevazioni saranno impiegati per l'individuazione di specifici obiettivi di miglioramento dei servizi erogati.

Il Municipio, ferma restando l'assicurazione del livello minimo e tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili, garantisce il perseguimento di obiettivi di miglioramento anche in sede di pianificazione annuale.

L'URP è a disposizione dell'utenza per accogliere eventuali suggerimenti per il miglioramento dei servizi erogati.

6. Validità della Carta della Qualità dei Servizi

La Carta della qualità dei servizi ha validità annuale. Il presente documento deve comunque essere aggiornato a seguito di modifiche o aggiornamenti della normativa di riferimento, degli strumenti e degli atti formali di pianificazione annuale e delle modalità di erogazione dei servizi.

7. Trasparenza

Il presente documento prevede, per fasi successive, l'estensione della regolamentazione ai servizi di maggiore rilevanza per l'utenza di riferimento. In questo processo di sviluppo del rapporto tra il Municipio e l'utenza, sono garantiti la trasparenza e il coinvolgimento delle Associazioni e delle Rappresentanze dei cittadini.

Il Municipio, nei limiti definiti dalle disponibilità economiche e fatti salvi eventi non prevedibili di carattere tecnico-organizzativo,, si impegna a garantire la realizzazione dei servizi nel rispetto di quanto previsto nella propria Carta della Qualità dei Servizi.

Direzione Socio-Educativa



SERVIZI EDUCATIVI

La Direzione Socio-Educativa si occupa dei servizi educativi, culturali e sportivi.

Nidi	pag. 6
Scuola dell'infanzia capitolina	pag. 11
Refezione scolastica	pag. 14
Programmazione e vigilanza alimentare	pag. 15
Trasporto scolastico	pag. 16
Standard di qualità	pag. 19
Tutela, procedura di reclamo, ristoro eventuale	pag. 20

Nidi Capitolini



Direzione Socio-Educativa



Dirigente Unità Organizzativa
Servizi Educativi e Attività Ricreative



Posizione Organizzativa

Responsabile del servizio **Dott.ssa Simonetta D'Annibale**

Sede **Viale del Lido,6 Lido di Ostia**

Tel. **06 69613681- 682- 587- 581 Fax 06 69613680**

e-mail **simonetta.dannibale@comune.roma.it**

Posta elettronica certificata **protocollo.mun13@pec.comune.roma.it**



Descrizione del Servizio

Il Servizio Asilo Nido è rivolto ai bambini residenti nel territorio di Roma Capitale di età compresa tra i 3 mesi ed i 3 anni, appartenenti a nuclei familiari con almeno un genitore/tutore/affidatario residente nel territorio di Roma Capitale.

Il servizio si rivolge ai bambini riconoscendoli, secondo i principi costituzionali, persone uniche ed irripetibili e garantendo loro il diritto all'educazione ed al pieno sviluppo personale. E' compito dei nidi capitolini accogliere e valorizzare le specificità e le esigenze formative di ogni bambino, per favorire lo sviluppo armonico della persona nel rispetto delle differenze di tutti e dell'identità di ciascuno, mediante la partecipazione e il dialogo con le famiglie e con le altre agenzie formative del territorio.

I nidi di Roma Capitale:

- Garantiscono i diritti delle bambine e dei bambini;
- Tutelano i bisogni dei bambini e delle famiglie;
- Concorrono alla costruzione dell'identità del territorio;
- Promuovono progetti educativi che sviluppano la capacità delle bambine e dei bambini;
- Considerano il gioco, l'apprendimento e la socialità centrali nella crescita;
- Favoriscono processi inclusivi;
- Sono attenti all'organizzazione degli spazi e dei tempi di vita;
- Considerano la continuità dell'esperienza dei bambini un valore da sostenere e promuovere;
- Valorizzano e promuovono le professionalità che in essi operano;
- Promuovono il sistema integrato dei servizi per garantire a tutti i bambini il diritto all'educazione e all'istruzione.

Tipologia strutture

Nidi Capitolini: strutture gestite direttamente da Roma Capitale, che possono accogliere bambini di età compresa tra i 3 mesi ed i 3 anni.

Nidi Privati Autorizzati Accreditati Convenzionati: strutture private che, avendo superato uno specifico percorso di accreditamento, sono convenzionate con Roma Capitale e accolgono bambini di età compresa tra i 3 mesi ed i 3 anni.

Spazi Be.Bi Privati Accreditati Convenzionati: sono strutture private che, avendo superato uno specifico percorso di accreditamento, sono convenzionate con Roma Capitale e accolgono i bambini di età compresa tra i 18 mesi ed i 36 mesi, per un massimo di cinque ore giornaliere antimeridiane o pomeridiane durante le quali non è prevista la consumazione del pasto.

Nidi in concessione: strutture educative comunali affidate in gestione a soggetti terzi privati.

Sezioni “un Ponte verso la Scuola”: strutture gestite direttamente da Roma Capitale che accolgono i bambini di età compresa tra i 24 e i 36 mesi. Il progetto è stato concepito per offrire ai bambini l'opportunità di sviluppare al meglio sia le competenze cognitive sia quelle affettive e facilitare, al contempo, il graduale inserimento dei bambini nel mondo della scuola. Il progetto prevede l'istituzione di apposite sezioni, all'interno delle Scuole dell'Infanzia, con lo scopo di rispondere alle diverse esigenze del bambino nella specifica fascia d'età, di permettergli di superare il critico momento di passaggio tra nido e scuola dell'infanzia, accompagnando lo sviluppo psicologico attraverso percorsi di crescita che privilegino la continuità.

Per l'iscrizione è necessario seguire le modalità previste nel bando dei Nidi.

Nidi/spazi Be.Bi privati autorizzati: strutture educative private presenti sul territorio che, per poter svolgere il servizio, devono essere formalmente autorizzate al funzionamento dal Municipio territorialmente competente.

Strutture educative presenti sul territorio municipale

Nidi a gestione diretta: n. 12

Sezione “Un Ponte verso la scuola”: n. 2

Nidi privati accreditati convenzionati: n. 42

Spazi Be.Bi privati accreditati in convenzione: n. 3

Nidi in concessione: n. 0

Nidi privati autorizzati: n. 36

Spazi Be.Bi privati autorizzati: n. 2

Sezioni primavera private autorizzate: n. 4.

Come e quando presentare la domanda

Il bando di iscrizione è pubblicato nei mesi di marzo/aprile di ogni anno.

Le domande possono essere presentate:

- on-line attraverso il portale di Roma Capitale (www.comune.roma.it) seguendo il percorso: Elenco Servizi On-line – Servizi Scolastici – Graduatorie Nidi Comunali – Domanda online. Chi effettua l'iscrizione on-line potrà anche successivamente accettare il posto con la medesima modalità se utilmente collocato in graduatoria;
- on-line tramite i CAAF che forniranno la relativa assistenza nella compilazione;

Modulistica

Il bando di iscrizione, con le indicazioni da seguire per la presentazione della domanda, è scaricabile dal portale web di Roma Capitale www.comune.roma.it/dipscuola

Il format di domanda on line è raggiungibile nella sezione “ SERVIZI on Line ” dal portale web di Roma Capitale.

Come si fa l'iscrizione

È consentita una sola domanda d'iscrizione presso un solo Municipio, scegliendo tra queste opzioni:

1. presso il Municipio di residenza del nucleo familiare (che può essere composto da entrambi i genitori, un solo genitore, un tutore o affidatario);
2. presso il Municipio nel cui territorio almeno uno dei genitori presta attività lavorativa;
3. presso il Municipio di residenza dei nonni;
4. presso il Municipio di residenza del genitore con il quale il minore non risiede.

La scelta di una delle due prime opzioni garantisce un punteggio maggiore nella graduatoria di accesso al servizio.

Nel caso in cui la famiglia sia in procinto di cambiare residenza all'interno del territorio di Roma Capitale è consentito presentare la domanda presso il Municipio ove la famiglia intenda trasferirsi, previa presentazione di dichiarazione che autocertifichi il trasferimento in corso (ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 in ordine a fatti o atti concernenti il trasferimento).

Possono essere iscritti tutti i bambini presenti temporaneamente nel territorio di Roma Capitale, anche se privi della residenza, in relazione alle vigenti norme internazionali, nazionali e regolamentari.

Nella domanda di iscrizione possono essere indicati, in ordine decrescente di preferenza, massimo sei nidi comunali e/o in concessione e/o convenzionati elencati nell'avviso municipale (tenendo conto degli orari di funzionamento dei nidi); inoltre si possono indicare le eventuali preferenze per gli Spazi Be.Bi.

Tutti i requisiti dichiarati nella domanda di iscrizione devono essere posseduti alla data di scadenza del bando, con le sole eccezioni relative ai nati (bambini la cui nascita deve avvenire entro il termine del 31 maggio di ogni anno) e ai cambi di residenza o di domicilio in corso di perfezionamento. Per quanto riguarda i bambini in corso di adozione e in attesa del decreto di adozione, la data ultima di regolarizzazione sarà il 31 agosto di ogni anno.

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 75 e 76 del D.P.R. 445/2000, in caso di non veridicità del contenuto delle autocertificazioni si incorre nelle sanzioni previste dall'art. 483 del codice penale "Falsità ideologica commessa dal privato in atto pubblico" (che prevede la sanzione della reclusione fino a due anni) e dalle leggi speciali in materia oltre che nella decadenza dal beneficio eventualmente conseguito. A tal fine l'Amministrazione Capitolina si riserva, come per legge, di effettuare controlli diretti ad accertare le informazioni fornite. La mancata completezza o l'inesattezza dei dati rispetto a quanto richiesto in ciascuna sezione della domanda comporta il non riconoscimento del relativo punteggio previsto.

Tempi di risposta

Entro il mese di giugno viene pubblicata la graduatoria definitiva con la lista dei bambini ammessi a frequentare le strutture educative. In caso di mancata accettazione formale del posto offerto, entro 8 giorni dalla pubblicazione della graduatoria definitiva, l'utente sarà considerato rinunciatario.

Bambini in lista di attesa

Ai bambini che permangono in lista di attesa saranno assegnati gli eventuali posti che a qualunque titolo si rendano successivamente disponibili nelle strutture prescelte in fase di domanda ovvero in ulteriori strutture utilizzabili nel corso dell'anno.

Il posto offerto con apposita comunicazione da parte del Municipio dovrà essere formalmente accettato entro il termine perentorio di 2 giorni decorrenti dalla data della comunicazione stessa, con contestuale consegna di copia della ricevuta di versamento delle quote dovute. In caso di mancata accettazione del posto offerto con le modalità suddette, l'utente sarà considerato rinunciatario al servizio con esclusione dalla relativa graduatoria (ex deliberazione Giunta Comunale n. 148/2007).

Quanto e come si paga

Per la frequenza al nido comunale, al nido in concessione o alla struttura privata convenzionata è previsto il pagamento di un contributo che varia secondo il valore dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente del nucleo familiare (ISEE) e secondo la fascia oraria di fruizione del servizio. Qualora l'utente non presenti la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) si applica la tariffa massima.

Sono esenti dal pagamento delle quote contributive gli utenti appartenenti a nuclei familiari seguiti dai servizi sociali e segnalati in tal senso dai medesimi.

La prima quota non viene mai restituita pur in assenza assoluta di frequenza. La seconda quota viene restituita a condizione che da parte dell'utente intervenga la formale rinuncia entro il giorno 20 del mese di settembre.

La quota contributiva è sempre dovuta, anche in caso di assenza del bambino, sia ingiustificata sia giustificata, nonché in caso di interruzione del servizio per causa di forza maggiore, per un periodo continuativo non superiore a dieci giorni lavorativi.

Il pagamento della quota contributiva avverrà con le seguenti modalità:

- Versamento di una prima quota anticipata da corrispondere in ogni caso, indipendentemente dalla frequenza. Questo primo versamento costituisce, unitamente alla comunicazione dell'accettazione del posto offerto, condizione indispensabile per la definitiva ammissione al servizio. A tal fine copia della ricevuta di versamento dovrà essere presentata all'atto della formale accettazione, pena l'esclusione dalla graduatoria definitiva.
- Versamento della seconda quota, riferita al mese di ottobre, entro il 30 settembre.
- Le restanti quote vanno corrisposte entro la fine del mese antecedente a quello a cui si riferiscono, utilizzando per i nidi comunali e in concessione gli appositi bollettini recapitati direttamente all'utente o mediante i canali alternativi: tramite il Servizio Roma Pagamenti disponibile per gli utenti abilitati al portale di Roma Capitale (Rid on-line o carta di credito), Sisal e sportelli ATM autorizzati. Per le strutture private convenzionate l'utente dovrà effettuare il pagamento direttamente al soggetto gestore.

Rinunce e decadenze

Le famiglie i cui bambini sono ammessi al nido comunale, al nido in concessione, alla struttura privata convenzionata o alla Sezione Ponte sono tenute a presentare, in caso di rinuncia al servizio, dichiarazione scritta indirizzata al Municipio territorialmente competente entro il giorno 20 del mese precedente a quello in cui intendono interrompere la frequenza. In questo caso l'obbligo della contribuzione decade dal primo giorno del mese successivo. Per le rinunce presentate oltre la data su indicata l'obbligo decade dal secondo mese successivo. Le assenze dei piccoli utenti, superiori a 10 giorni consecutivi e non giustificate per iscritto nonostante il sollecito del Municipio, ovvero del gestore della struttura privata, comportano la decadenza dal posto, senza altra formalità.

Bambini disabili

Roma Capitale tutela i diritti delle bambine e dei bambini e ne promuove in particolare il diritto alla salute e alla socializzazione. In tale ambito si ritengono di fondamentale rilievo gli interventi mirati ad assicurare la piena integrazione dei bambini disabili. Per rendere effettivo il diritto dei bambini di stringere relazioni, ricevere attenzioni e usufruire di tempi e spazi adeguati ai propri bisogni e per rendere possibile al gruppo educativo la programmazione e la realizzazione di progetti educativi individualizzati, in ciascuna sezione non possono essere presenti più di due bambini disabili.

Per rendere più efficace l'integrazione dei bambini disabili è previsto un modello pedagogico mirato al benessere e alla crescita individuale e collettiva, anche mediante l'impiego di personale docente in aggiunta a quello già previsto in organico. L'inserimento dei bambini con disabilità certificata avviene prioritariamente, senza tener conto della lista d'attesa, e nel corso di tutto l'anno educativo compatibilmente con i posti disponibili.

Note

E' possibile l'inserimento, durante il corso dell'anno, di bambini in situazione di emergenza sociale disabili, segnalati dai Servizi Sociali o dalle ASL, nel limite previsto dalla composizione numerica per la formazione delle classi.

Norme di riferimento

Legge Regionale n. 59/1980; Delibera Consiglio Comunale n 45 del 25 marzo 1996 e ss.mm.ii., Regolamento Asili Nido del Comune di Roma; Delibera Consiglio Comunale n. 90/2000; Delibera Giunta Comunale n. 476/2000; Delibera Giunta Comunale n. 122/2002; Delibera Giunta Comunale n. 921/2003; Delibera Giunta Comunale n. 127/2004; Delibera Giunta Comunale n. 128/2005; Delibera Giunta Comunale n. 148/2007.

Scuola dell'Infanzia Capitolina

 **Direzione Socio-Educativa**

 **Dirigente Unità Organizzativa
Servizi Educativi e Attività Ricreative**

 **Posizione Organizzativa**

Responsabile del servizio Dott.ssa Simonetta D'Annibale

Sede Viale del Lido,6 Lido di Ostia

Tel. 06 69613681 – 602- 591 – 687- 689- 580 Fax 06 5621826

e-mail simonetta.dannibale@comune.roma.it

Posta elettronica certificata protocollo.mun13@pec.comune.roma.it



Descrizione del Servizio

Il servizio è rivolto ai bambini di età compresa tra i 3 ed i 6 anni il cui nucleo familiare risiede nel territorio di Roma Capitale. Su richiesta delle famiglie possono altresì essere iscritti alla Scuola dell'Infanzia comunale i bambini "anticipatari" che compiono i tre anni di età entro il 30 aprile di ogni anno. L'inserimento dei bambini appartenenti a tale fascia di età è subordinato al verificarsi di una serie di condizioni (disponibilità di posti, esaurimento lista attesa municipale, idoneità dei locali, relazione del consiglio di scuola).

La scuola dell'infanzia attraverso l'azione educativa sostiene la costruzione e l'espressione dell'identità individuale dei bambini, sollecitandoli a pensare, apprendere e utilizzare strategie e modi personali per entrare in contatto con il mondo. In particolare la scuola dell'infanzia promuove i seguenti obiettivi educativi:

- Costruzione dell'identità personale;
- Sviluppo dell'autonomia;
- Sviluppo delle competenze;
- Sviluppo della socialità e della cittadinanza.

La qualità dell'esperienza educativa nelle scuole dell'infanzia di Roma Capitale si riconosce per la presenza dei seguenti indicatori:

- La cura e il benessere del bambino;
- Il coinvolgimento attivo e autonomo di ogni bambino;
- Le pari opportunità educative e strategiche didattiche inclusive e integranti;
- La relazione educativa che s'instaura nel rapporto bambino-insegnante;
- Lo sviluppo di sistemi di comunicazione e simbolizzazione in relazione all'età dei bambini;
- L'interazione con l'ambiente territoriale di appartenenza;
- La comunicazione e la cooperazione con i genitori e il loro coinvolgimento.

Strutture scolastiche presenti sul territorio municipale

Scuole dell'infanzia capoline: n. 27.

Come e quando presentare la domanda

Possono presentare domanda d'iscrizione i bambini il cui nucleo familiare risieda a Roma Capitale con almeno un genitore, tutore o affidatario residente e con i seguenti requisiti:

- residente nel Municipio;

VERSIONE SPERIMENTALE

- residente nel territorio di Roma Capitale con un genitore che presti attività lavorativa nel Municipio;
- residente nel territorio di Roma Capitale con un nonno residente nel Municipio;
- residente nel territorio di Roma Capitale con il genitore non affidatario residente nel Municipio;
- residente in un Municipio limitrofo;
- residente in un altro Comune o nel territorio di Roma Capitale che trasferirà la propria residenza nel Municipio prima dell'inizio del nuovo anno scolastico.

Sono accettate con riserva le domande di iscrizione:

- dei bambini i cui nuclei familiari sono in attesa di residenza (provenienti da altri Comuni);
- dei bambini i cui nuclei familiari sono in attesa di trasferimento di residenza da un altro Municipio.

Possono essere iscritti tutti i bambini presenti temporaneamente nel territorio di Roma Capitale, anche se privi della residenza, in relazione alle vigenti norme internazionali, nazionali e regolamentari; l'assegnazione alle classi di bambini stranieri è effettuata, dove possibile, raggruppando bambini dello stesso gruppo linguistico che, comunque, non devono superare, di norma, il numero di 5 per ogni classe.

Il bando di iscrizione viene pubblicato nel mese di gennaio di ogni anno.

La domanda di iscrizione deve essere presentata on-line attraverso il portale di Roma Capitale www.comune.roma.it nella sezione "Servizi online"

Scelta della scuola

La famiglia deve indicare la scuola presso cui desidera iscrivere il bambino. È consentita una sola domanda di iscrizione presso una sola scuola, scegliendo una tra le opzioni indicate nello schema di domanda.

Modulistica

Il bando di iscrizione, con le indicazioni da seguire per la presentazione della domanda, è scaricabile dal portale web di Roma Capitale www.comune.roma.it/dipscuola

Il format di domanda on line è raggiungibile nella sezione "Servizi on Line" dal portale web di Roma Capitale.

Tempi di risposta

Entro il mese di maggio viene pubblicata la graduatoria definitiva con la lista dei bambini ammessi per il successivo anno scolastico. In caso di mancata accettazione formale del posto offerto, entro 15 giorni dalla pubblicazione della graduatoria definitiva, l'utente sarà considerato rinunciatario.

Bambini in lista di attesa

I bambini non ammessi sono inseriti nelle liste d'attesa della scuola prescelta in base al punteggio conseguito e tenendo conto della richiesta in sezioni di tempo antimeridiano o in sezioni di tempo pieno.

Entro il 1° ottobre di ogni anno, i Municipi procederanno all'unificazione delle liste d'attesa di tutte le scuole del territorio per proporre l'ammissione ai posti che si sono resi disponibili esclusivamente in base alla posizione in graduatoria del bambino.

Quanto e come si paga

La scuola comunale dell'infanzia è gratuita a eccezione delle sezioni Ponte.

Alle famiglie è richiesto unicamente un contributo:

- per il servizio di refezione per i bambini ammessi al tempo pieno;
- per il servizio di trasporto scolastico dove previsto e utilizzato. L'uso del trasporto scolastico è consentito solo per la scuola più vicina alla residenza.

Rinunce e decadenze

Sarà considerato rinunciatario al servizio, con conseguente decadenza del posto, il bambino che dopo 10 giorni dall'apertura della scuola, non abbia mai frequentato e, per tale assenza, non siano state fornite formali giustificazioni.

Saranno considerati rinunciatari anche i bambini ammessi "in corso d'anno" che non abbiano mai frequentato per 10 giorni consecutivi a decorrere dalla data di ammissione fissata dal Municipio e che per tale assenza non siano state fornite formali giustificazioni.

Le assenze non giustificate superiori a 30 giorni consecutivi comportano la decadenza dal posto. È considerata motivo di decadenza la mancata formale accettazione scritta al Municipio entro il 15 dalla pubblicazione della graduatoria definitiva.

Bambini disabili

Per rendere più efficace l'integrazione scolastica dei bambini disabili, è previsto un modello pedagogico interattivo e organizzativo mirato al benessere e alla crescita individuale e collettiva, anche mediante l'impiego di personale docente in aggiunta a quello già previsto in organico.

Note

E' possibile l'inserimento, durante il corso dell'anno, di bambini in situazione di emergenza sociale disabili, segnalati dai Servizi Sociali o dalle ASL, nel limite previsto dalla composizione numerica per la formazione delle classi. Possono altresì essere ammessi alla frequenza in qualunque periodo dell'anno scolastico i bambini già scolarizzati provenienti da altri Municipi o da altre città a seguito di trasferimenti per variazione anagrafica del nucleo familiare.

Norme di riferimento

Delibera Consiglio Comunale n. 261/1996 e ss.mm.ii.; Delibera Giunta Comunale n. 697/2003; Delibera Giunta Comunale n. 128/2005; Delibera Giunta Comunale n. 393/2007; Delibera Giunta Comunale n. 394/2007.

Refezione Scolastica



Direzione Socio-Educativa



**Dirigente Unità Organizzativa
Servizi Educativi e Attività Ricreative**



Posizione Organizzativa

Responsabile del servizio Anna Contu

Sede Viale del Lido, 6 Lido di Ostia

Tel. 06 69613617 – 614 – 623 – 589 - 615 Fax 06 69613645

e-mail anna.contu@comune.roma.it

Posta elettronica certificata protocollo.mun13@pec.comune.roma.it



Descrizione del Servizio

Roma Capitale offre ogni giorno il servizio di ristorazione scolastica a circa 144.000 bambine e bambini delle scuole dell'infanzia capitoline e statali, sezioni ponte e primavera, delle scuole primarie e secondarie di primo grado. L'obiettivo perseguito è favorire una grande alleanza tra scuola e famiglia per assicurare ai bambini e ragazzi una dieta sana ed equilibrata durante tutto l'arco della giornata, a scuola e a casa.

Il menu è articolato in nove settimane ed ha una versione estiva e una invernale, per consentire di utilizzare al meglio ortaggi e frutta di stagione secondo il calendario dei prodotti ortofrutticoli, nonché per offrire all'utenza una maggiore varietà dei piatti proposti. Inoltre, ogni lotto territoriale (composto da uno o più Municipi) inizia da un menu settimanale diverso, al fine di scaglionare nel tempo la domanda dei vari prodotti alimentari sul mercato.

Il menu è diversificato per le sezioni ponte e primavera, scuola primaria e secondaria di primo grado, al fine di soddisfare, a seconda delle fasce di età, le diverse esigenze di apporto nutrizionale e di preparazione dei piatti.

Il servizio di refezione scolastica si distingue in gestione diretta, ossia gestito direttamente da Roma Capitale e il Municipio territorialmente competente, e gestione autonoma gestito dalla scuola, che in esercizio dell'autonomia scolastica effettua la gara d'appalto per l'affidamento del servizio di refezione.

Come richiedere il servizio

L'adesione al servizio mensa è contestuale alla presentazione nel mese di gennaio della domanda d'iscrizione alla scuola materna, elementare o media.

Quanto e come si paga

I genitori dei bambini che frequentano le scuole con refezione a gestione diretta sono tenuti a pagare la quota contributiva, in base alla tipologia oraria richiesta, attraverso bollettini di conto corrente o on line attraverso sito internet di Poste Italiane e dal portale web di Roma Capitale (www.comune.roma.it).

I genitori dei bambini che frequentano invece le scuole con refezione autogestita sono tenuti a pagare la quota contributiva direttamente alle rispettive Direzioni scolastiche.

VERSIONE SPERIMENTALE

Le tariffe vengono definite in base all'indicatore ISEE, il cui modello deve essere presentato entro il 30 settembre, per ciascun anno scolastico, presso l'Ufficio Refezione del Municipio, on line tramite il [portale di Roma Capitale](#).

Tramite i CAAF convenzionati. Qualora non venga presentato l'ISEE, si applicherà automaticamente la tariffa massima.

In caso di ritiro dell'alunno dal servizio di refezione scolastica, sarà cura del genitore darne comunicazione scritta alla scuola.

Le quote vanno corrisposte entro la fine del mese antecedente a quello a cui si riferiscono, utilizzando i bollettini di C/C recapitati direttamente all'utente o mediante i seguenti canali alternativi:

- tramite il Servizio Roma Pagamenti disponibile per gli utenti abilitati al portale di Roma Capitale (R.I.D. on-line o carta di credito)
- Sisal
- sportelli ATM autorizzati.

Norme di riferimento

Delibera Consiglio Comunale n. 74/2010.

Programmazione e vigilanza alimentare



Direzione Socio-Educativa



Dirigente Unità Organizzativa
Servizi Educativi e Attività Ricreative



Posizione Organizzativa

Responsabile del servizio Serenella Brizi – Anna Menichelli – Paola Rosato

Sede Viale del Lido, 6 Lido di Ostia

Tel 06 69613619 – 620 - 644 **Fax** 06 69613 620

e-mail serenella.brizi@comune.roma.it

anna.menichelli@comune.roma.it

paola.rosato@comune.roma.it

Posta elettronica certificata protocollo.mun13@pec.comune.roma.it



Destinatari del servizio

Gli alunni che usufruiscono del servizio di refezione scolastica e gli utenti del servizio nidi, che per motivi etici, per motivi religiosi, per motivi di salute o per ripristinare la dieta libera, chiedono la variazione del menù scolastico.

Dove presentare la richiesta

Presso l'Ufficio Programmazione e Vigilanza Alimentare sito in ciascun Municipio.

Quando fare la richiesta

Ogni qual volta si presenti la necessità.

Documentazione

In caso di richiesta di menu personalizzato per motivi di salute, occorre presentare:

- certificato medico (allergologo o medico di base);
- scheda rilevazioni allergie compilata e firmata dal medico.

In caso di richiesta di menu personalizzato per motivi religiosi occorre presentare:

- solo la domanda indicando eventualmente gli alimenti da eliminare e sostituire.

In caso di richiesta di rinnovo di menu personalizzato occorre presentare:

- se non sono avvenute modifiche, certificato medico con riconferma della diagnosi e della dieta dell'anno precedente.

Le richieste di cui sopra vanno rinnovate all'inizio di ogni anno scolastico.

Per gli utenti affetti da accertata celiachia la certificazione medica va presentata una sola volta.

I modelli sono in distribuzione presso l'Ufficio municipale e si possono scaricare dal portale web di Roma Capitale.

Quanto e come si paga

Nessun costo aggiuntivo rispetto alle tariffe previste per refezione scolastica.

Tempi di risposta

Il menu alternativo verrà fornito entro 10 giorni successivi alla presentazione di tutta la documentazione necessaria.

Normativa di riferimento

Decreto Legge n. 155/1997 e Direttiva n. 43/93/CEE HACCP.

Trasporto Scolastico



Direzione Socio-Educative



**Dirigente Unità Organizzativa
Servizi Educativi e Attività Ricreative**



Posizione Organizzativa

Responsabile del servizio Anna Contu

Sede Viale del Lido,6

Tel. 06 69613582/616 Fax 06 69613645

e-mail anna.contu@comune.roma.it

Posta elettronica certificata protocollo.mun13@pec.comune.roma.it



Descrizione del Servizio

Il servizio di trasporto scolastico ha come scopo quello di rendere effettivo l'esercizio del diritto allo studio, così come previsto dalla Legge Regione Lazio n. 29 del 30.03.1992 che stabilisce il precetto secondo cui "il servizio di trasporto scolastico deve essere attuato in favore degli alunni della scuola dell'infanzia e della scuola dell'obbligo che sono residenti in zone che, in relazione alle distanze e agli orari dei mezzi pubblici di trasporto, non consentono la possibilità di una frequenza regolare.

Destinatari

Il servizio è destinato agli alunni delle scuole pubbliche dell'Infanzia, primarie o secondarie di primo grado, abitanti in zone periferiche prive di scuole di quartiere e non servite dai mezzi pubblici di linea. Comprende anche il servizio di trasporto speciale per studenti disabili.

Per gli alunni normodotati, condizioni necessarie per l'istituzione del servizio sono:

1. la mancanza dei mezzi di trasporto pubblico, ovvero la loro inadeguatezza soprattutto in termini di scarsa frequenza oraria;
2. il rispetto del bacino di utenza, per consentire agli alunni di raggiungere la scuola più vicina alla propria abitazione. Il D.M. 18 dicembre 1975 - "Norme tecniche relative all'edilizia scolastica" - nel definire la localizzazione delle scuole, stabilisce le distanze e i tempi massimi di percorrenza da casa a scuola e viceversa, differenziando la tipologia delle scuole in rapporto all'età degli alunni (cfr. tabella 1 del DM 18/12/1975).

Per gli alunni disabili il servizio di trasporto è attivato per la frequenza alle scuole comunali, statali private, paritarie e non, e agli istituti specializzati per l'accoglienza di alunni con specifiche disabilità. Il servizio, in particolare:

- viene assicurato agli alunni che frequentano scuole pubbliche specializzate, anche fuori dal territorio Municipale;
- non è previsto per i disabili che frequentano centri di formazione professionale, ad eccezione di quelli gestiti direttamente da Roma Capitale, tenuto conto che solo per questi può essere richiesto il rimborso delle spese di trasporto sostenute;
- non è previsto per i disabili che frequentano i Centri diurni, di riabilitazione o di accoglienza, in quanto gli stessi, a seguito di convenzioni con la Regione Lazio, ricevono già finanziamenti per tale servizio.

Alle domande presentate dalle famiglie degli alunni disabili dovranno essere allegate le certificazioni delle ASL attestanti il tipo di handicap e il grado di autonomia motoria.

Quando fare la richiesta

Nei mesi di gennaio e febbraio, con date che vengono stabilite ogni anno.

Dove presentare la domanda

Al Municipio di residenza - Ufficio Trasporto Scolastico.

Documentazione da presentare

Modulo per iscrizione al trasporto scolastico compilato, reperibile presso l'Ufficio municipale e scaricabile dal portale web di Roma Capitale www.comune.roma.it

Quanto e come si paga

La quota contributiva mensile è di euro 11,36. Tale quota deve essere pagata dalle famiglie con ISEE superiore a € 5.165,57. Al di sotto di tale quota è gratuito.

Quando in una famiglia ci sono più bambini che fruiscono del servizio di trasporto, la quota intera viene versata per un solo bambino, mentre per gli altri la quota contributiva viene ridotta del 50%.

Per poter accedere all'esenzione o alla riduzione della quota contributiva occorre presentare domanda presso l'Ufficio Trasporto Scolastico del Municipio.

Quanto e come si paga

Le quote contributive per il servizio di trasporto riservato scolastico sono le seguenti:

Fascia ISEE	Tariffa mensile
da 0 a € 5.165,00	esenzione
da € 5.165,01 a € 15.000,00	€ 20,00
da € 15.000,01 a € 30.000,00	€ 30,00
da € 30.000,01	€ 50,00

E' prevista la seguente scontistica:

- esonero dal pagamento della quota per gli alunni disabili e gli assistiti dall'Amministrazione Capitolina e dall'Amministrazione Provinciale.
- per le famiglie che corrispondono una quota intera per il primo figlio, ma che hanno almeno due figli fruitori del servizio di trasporto scolastico, è riconosciuta una riduzione del 30% sul totale delle quote dovute quantificate in rapporto alla fascia ISEE di appartenenza.

Per poter accedere all'esenzione o alla riduzione della quota contributiva occorre presentare domanda presso l'Ufficio Trasporto Scolastico del Municipio.

Il pagamento della quota contributiva avverrà con le seguenti modalità:

Le quote vanno corrisposte entro la fine del mese antecedente a quello a cui si riferiscono, utilizzando i bollettini di C/C recapitati direttamente all'utente o mediante i seguenti canali alternativi:

- tramite il Servizio Roma Pagamenti disponibile per gli utenti abilitati al portale di Roma Capitale (R.I.D. on-line o carta di credito)
- Sisal
- sportelli ATM autorizzati.

Rinunce al servizio

La rinuncia al servizio deve essere presentata per iscritto o via fax all'Ufficio Trasporto scolastico entro il 10 di ogni mese.

Norme di riferimento

Legge Regione Lazio n. 29/1992; Decreto Ministeriale del 18 dicembre 1975 "Norme tecniche relative all'edilizia scolastica".

STANDARD DI QUALITA'

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni "standard". Con il termine "standard" si intende il livello di qualità minimo che il Municipio garantisce agli utenti. Nella tabella che segue sono stati indicati i fattori da cui dipende la qualità di ciascun servizio erogato, gli indicatori con i quali la stessa è misurata ed i relativi standard. Il rimborso sarà effettuato relativamente ai soli standard per i quali è indicato il valore positivo "SI" alla colonna "rimborso". Gli standard di qualità dovranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

Servizio	Fattori di qualità	Indicatori	Standard	Rimborso
TUTTI I SERVIZI	Accessibilità	ore di apertura al pubblico degli uffici municipali	non inferiore al 30%	NO
SERVIZIO NIDO	Tempestività	Tempo di conclusione del procedimento di iscrizione al servizio dal momento di presentazione della domanda	Scadenze previste dal bando di iscrizione	SI
SCUOLA D'INFANZIA CAPITOLINA	Tempestività	Tempo di conclusione del procedimento di iscrizione al servizio dal momento di presentazione della domanda	Scadenze previste dal bando di iscrizione	SI
REFEZIONE SCOLASTICA GESTIONE DIRETTA	Tempestività	Tempi di risposta ad istanze, relative alle quote contributive, presentate dagli utenti	30 gg.	SI
PROGRAMMAZIONE E VIGILANZA ALIMENTARE	Tempestività	Tempi di elaborazione del menu alternativo	5 gg. dalla ricezione della documentazione richiesta	SI
TRASPORTO SCOLASTICO	Tempestività	Tempo di conclusione del procedimento di iscrizione al servizio dal momento di presentazione della domanda	Scadenze previste dal bando di iscrizione	SI

TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO, RISTORO EVENTUALE

Se lo standard di qualità/quantità (es. tempistica) non è rispettato e le prestazioni si discostano, senza valido e giustificato motivo, da quanto descritto nella carta della qualità dei servizi, i cittadini/utenti, o persona munita di apposita delega, possono presentare un reclamo in forma scritta, in modo chiaro e puntuale, che contenga un'indicazione dettagliata dei fatti e delle circostanze su cui si fonda, dei principi della carta della qualità che si presumono essere stati violati.

Il reclamo può essere presentato tramite i seguenti canali:

- **U.R.P. (Ufficio relazioni con il pubblico)** del Municipio - Via Celli 2 – Ostia
- **Telefono** 0669613333 - 065622701 fax 065622339
- **posta elettronica** ld.mun10@comune.roma.it
- **posta elettronica certificata** protocollo.mun13@pec.comune.roma.it
- **call center** 060606
- **Lettera al Municipio X** Via Claudio 1 – 00121 - Ostia
- **modulistica** presente sul portale web www.comune.roma.it

Nel caso in cui il reclamo venga fatto telefonicamente, il cittadino dovrà comunicare anche le proprie generalità.

L'U.R.P. del Municipio interessato prenderà in carico il reclamo e provvederà all'inoltro dello stesso agli uffici competenti. Questi ultimi, valutata la posizione del cittadino/utente, dovranno fornire, sempre tramite U.R.P., una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, attivando, se il caso in questione lo richiede, forme di ristoro forfettarie, non monetarie, secondo le disponibilità e compatibilmente con le risorse in bilancio.

Il Municipio non ha alcuna responsabilità se il disservizio è dovuto a causa di forza maggiore o a fatto imputabile al cittadino/utente.

Accertata la responsabilità del Municipio, il ristoro si potrà ottenere presentandosi all'U.R.P. dalla data di comunicazione dell'esito del reclamo.

I cittadini/utenti possono comunque, in ogni momento, presentare all'U.R.P. segnalazioni, proposte e suggerimenti per l'organizzazione e l'erogazione dei servizi, nell'ottica del miglioramento continuo, condiviso e partecipato.

Forme di indennizzo/ristoro

Nel caso di mancato rispetto degli standard garantiti, si prevede, al momento, la seguente forma di ristoro:

- coupon per entrate gratuite nei Musei Capitolini.