



**Municipio Roma I Centro**

# **Carta della qualità dei servizi**

**“Il tuo Municipio ..... a portata di mano”**

## VERSIONE SPERIMENTALE

### 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.<sup>1</sup>

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.

#### Continuità

---

<sup>1</sup> 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".

## VERSIONE SPERIMENTALE

*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

NIDI CAPITOLINI.....	5
SCUOLA CAPITOLINA DELL'INFANZIA.....	13
REFEZIONE SCOLASTICA.....	17
REFEZIONE SCOLASTICA - ACCOGLIMENTO MENÙ PERSONALIZZATI (PROGRAMMAZIONE E VIGILANZA ALIMENTARE).....	19
TRASPORTO SCOLASTICO.....	21
STANDARD DI QUALITA'.....	23
TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO, RISTORO EVENTUALE.....	24

### Nidi Capitolini

Direttore: Direzione Socio Educativa

Ufficio del procedimento: Ufficio Asili Nido

posta elettronica certificata: [protocollo.municipioroma01@pec.comune.roma.it](mailto:protocollo.municipioroma01@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.

## VERSIONE SPERIMENTALE

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.5

Nidi privati accreditati convenzionati: n.4

Nidi in concessione: n.0

Nidi privati autorizzati: n.18

### **Modulistica**

Le istanze di iscrizione, previa identificazione al portale, si inoltrano esclusivamente *on line*. La modulistica e i contenuti del bando annuale, pubblicato nei mesi di marzo/aprile di ogni anno, sono reperibili sul sito [http://www.comune.roma.it/pcr/it/asilo\\_gen.page](http://www.comune.roma.it/pcr/it/asilo_gen.page)

- Per le/i bambine/i disabili, allegare alla istanza di iscrizione:
  - il verbale della Commissione medico-legale, ai sensi della legge n. 104/1992. Nel verbale deve essere esplicitato che la disabilità rientra nell'art. 3 comma 1 oppure nell'art. 3 comma 3 legge n. 104/1992. Ai fini della integrazione scolastica, entro i termini fissati dal bando, la domanda deve essere accompagnata dalla certificazione per l'integrazione scolastica, rilasciata esclusivamente dal Servizio TSMREE della ASL di appartenenza della/del bambina/o, su richiesta dei genitori;
  - la Diagnosi Funzionale, redatta dallo stesso Servizio TSMREE della ASL o dal Centro di riabilitazione riconosciuto dal Sistema Sanitario Regionale, dal Centro Specialistico di Aziende Ospedaliere, Universitarie, dagli Istituti di Ricerca e Cura a carattere scientifico (IRCCS), presso cui la/il bambina/o è in trattamento diagnostico-riabilitativo;
  - il verbale di accertamento della Commissione medico-legale della ASL;
- in caso di cambio di residenza della famiglia, autocertificazione ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 del richiedente circa l'indicazione del Municipio nel quale è in corso il perfezionamento del cambio di residenza;
- copia dell'eventuale provvedimento dell'Autorità Giudiziaria;
- eventuale documentazione attestante che si tratta di bambina/o con genitore disabile ai sensi della legge n. 104/1992, art. 3 comma 3, o invalido minimo al 74% e di bambina/o appartenente a nucleo familiare in cui siano presenti membri effettivamente conviventi disabili ai sensi della legge n. 104/1992, art. 3 comma 3, o invalidi minimo al 74%, esclusi i genitori.

## 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;
5. presso altro Municipio.

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 capitolini e/o convenzionati elencati nel bando (tenendo conto degli orari di funzionamento dei nidi).

I primi 3 (tre) nidi scelti dovranno essere obbligatoriamente a gestione diretta, in concessione o in progetto di finanza, mentre i restanti 3 (tre) nidi potranno essere scelti anche nell'ambito dei nidi convenzionati con Roma Capitale.

Il suddetto obbligo di scelta prioritaria in favore dei nidi capitolini non si applica nei seguenti casi:

- la bambina o il bambino di cui si chiede l'iscrizione al servizio nidi sia disabile;
- la bambina o il bambino di cui si chiede l'iscrizione al servizio nidi abbia una sorella/un fratello disabile;
- la bambina o il bambino di cui si chiede l'iscrizione al servizio nidi abbia un fratello/sorella già iscritto e frequentante nell'anno educativo 2017/2018 un nido convenzionato; in questo caso sarà possibile richiedere l'iscrizione in via prioritaria per lo stesso nido convenzionato già frequentato dal fratello/sorella;



#### VERSIONE SPERIMENTALE

- la bambina o il bambino di cui si chiede l'iscrizione al servizio nidi sia residente ad una distanza pari o non superiore a 300 metri da un nido convenzionato, secondo il percorso pedonale più breve dallo stesso immobile di residenza del bambino/bambina, circostanza che dovrà essere autocertificata ai sensi del D.P.R. n.445/2000; l'autocertificazione dovrà tenere conto che per "percorso pedonale più breve" s'intende quello ordinariamente percorribile mediante una normale deambulazione, senza particolari ostacoli naturali (ad es., il percorso pedonale può comprendere anche il superamento di scalinate o gradini, ma non lo scavalco di un muretto di recinzione, anche se materialmente non impossibile), mentre non rientrano, di necessità, anche la scrupolosa osservanza delle disposizioni amministrative relative ai passaggi pedonali; il percorso pedonale pertanto potrà prescindere dagli attraversamenti pedonali segnalati, a meno che le circostanze di fatto non siano tali da costituire veri e propri ostacoli materiali all'attraversamento fuori dei punti stabiliti (si pensi all'attraversamento di un'autostrada, che espone a rischi particolarmente elevati, e come tali assimilabili ad un ostacolo vero e proprio); la deroga non trova applicazione nel caso in cui vi sia un nido capitolino parimenti ubicato ad una distanza pari o non superiore a 300 metri dalla residenza del bambino/bambina.

Sarà possibile, inoltre, esprimere l'opzione per la frequenza alla Sezione Ponte della scuola dell'infanzia o indicare la propria preferenza per gli Spazi Be.Bi., laddove una di queste strutture sia attivata nel Municipio individuato.

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:

## VERSIONE SPERIMENTALE

- applicativi integrati con la nuova piattaforma di pagamento PAGO:
- tramite i servizi di pagamento disponibili nel portale di Roma Capitale - Elenco servizi on line/Servizi di pagamento - per utenti identificati e non identificati, con carta di credito e mediante servizio Addebito Diretto SEPA S.D.D. (RID *on line*), previa registrazione al portale;
- presso la rete SISAL;
- presso gli sportelli bancomat ATM del Gruppo Monte dei Paschi di Siena e UNICREDIT;
- tramite home banking UNICREDIT.

Per le strutture private autorizzate, accreditate, convenzionate, in concessione e in concessione il pagamento delle quote contributive deve essere eseguito direttamente al soggetto gestore della Struttura.

### **Agevolazioni quota contributiva mensile**

Occorre presentare:

- eventuale Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) con indicazione, nella domanda, del protocollo della ricevuta rilasciata dai CAF o dall'INPS, nel caso non si sia ancora in possesso dell'attestazione ancora in lavorazione presso l'INPS;

oppure

- attestazione ISEE rilasciata dall'INPS, con indicazione, nella domanda, del valore dell'Indicatore ISEE, il protocollo e la data dell'attestazione stessa.

### **Rinunce**

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.

### **Decadenze**

Entro 8 giorni dalla pubblicazione della graduatoria definitiva, pubblicata sul sito [http://www.comune.roma.it/pcr/it/asilo\\_gen.page](http://www.comune.roma.it/pcr/it/asilo_gen.page) o affissa nelle sedi municipali, l'utente ammesso alla frequenza dovrà accettare formalmente il posto offerto collegandosi al sito <http://www.comune.roma.it/pcr/it/newsview.page?contentId=NEW795886> con contestuale consegna della ricevuta di versamento della prima quota contributiva dovuta.

In caso di mancata accettazione formale del posto offerto o del non perfezionamento dell'iscrizione, l'utente sarà considerato rinunciatario.

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 o 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; . Delibera Giunta Capitolina n. 49/2017



**Direttore:** Direzione Socio Educativa

**Ufficio del Procedimento:** Ufficio Scuola dell'Infanzia

posta elettronica certificata: [protocollo.municipioroma01@pec.comune.roma.it](mailto:protocollo.municipioroma01@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 ed utilizzare strategie e modalità 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 ed autonomo di ogni bambino;
  - Le pari opportunità educative e strategiche didattiche inclusive e integranti;
  - La relazione educativa che si instaura nel rapporto bambino-insegnante;
  - Lo sviluppo di sistemi di comunicazione e simbolizzazione in relazione all'età dei bambini;
  - L'interazione con il contesto territoriale di appartenenza;
  - La comunicazione e la cooperazione con i genitori e il loro coinvolgimento.

### **Strutture scolastiche presenti sul territorio municipale**

Scuole dell'infanzia capitoline: N. 23

## Come e quando presentare la domanda

Possono presentare domanda di 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;
- 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.

## 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

Le istanze di iscrizione, previa identificazione al portale, si inoltrano esclusivamente *on line*. Le informazioni e i contenuti del bando annuale, pubblicato nei mesi di gennaio/febbraio di ogni anno, sono reperibili sul sito

[http://www.comune.roma.it/pcr/it/scuole\\_infanzia\\_dses.page](http://www.comune.roma.it/pcr/it/scuole_infanzia_dses.page)

- per le/i bambine/i disabili, allegare alla istanza di iscrizione:
  - il verbale della Commissione medico-legale, ai sensi della legge n. 104/1992. Nel verbale deve essere esplicitato che la disabilità rientra nell'art. 3 comma 1 oppure nell'art. 3 comma 3 della legge n. 104/1992. Ai fini della integrazione scolastica, entro i termini fissati dal bando, la domanda deve essere accompagnata dalla certificazione per l'integrazione scolastica, rilasciata esclusivamente dal Servizio TSMREE della ASL di residenza della/del bambina/o, su richiesta dei genitori. Nella certificazione citata dovrà essere riportata la diagnosi clinica, indicate le risorse

## VERSIONE SPERIMENTALE

- professionali necessarie (insegnante di sostegno, assistente educativo-culturale, assistente educativo-specialista) e specificati i tempi di aggiornamento della stessa;
- la Diagnosi Funzionale, il documento che descrive le potenzialità della/del bambina/o e gli aspetti funzionali da rafforzare, è redatta dallo stesso Servizio TSMREE della ASL o dal Centro di riabilitazione riconosciuto dal Sistema Sanitario Regionale, dal Centro Specialistico di Aziende Ospedaliere, Universitarie, dagli istituti di Ricerca e Cura a carattere Scientifico (IRCCS), presso cui la/il bambina/o è in trattamento diagnostico/riabilitativo;
  - il verbale di accertamento della Commissione medico-legale della ASL;
- eventuale documentazione attestante che si tratta di bambina/o con genitore disabile ai sensi della legge n. 104/1992, art. 3 comma 3, o invalido minimo al 74% e di bambina/o appartenente a nucleo familiare in cui siano presenti membri effettivamente conviventi disabili ai sensi della legge n. 104/1992, art. 3 comma 3, o invalidi minimo al 74%, esclusi i genitori.
- in caso di cambio di residenza della famiglia, autocertificazione ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 del richiedente circa l'indicazione del Municipio nel quale è in corso il perfezionamento del cambio di residenza;
- eventuale disposizione del tribunale dei minori/relazione dei servizi sociali o della competente Struttura sociosanitaria della ASL territoriale (in casi particolari).

### **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**

Entro i termini indicati dal bando, l'utente ammesso alla frequenza dovrà accettare formalmente il posto offerto collegandosi al sito

<http://www.comune.roma.it/pcr/it/newsview.page?contentId=NEW795945>

E' considerato motivo di decadenza la mancata formale accettazione del posto da effettuare *on line* entro i termini stabiliti.

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 o 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

**Direttore:** Direzione Socio Educativa

**Ufficio del procedimento:** Ufficio Refezione scolastica

posta elettronica certificata: [protocollo.municipioroma01@pec.comune.roma.it](mailto:protocollo.municipioroma01@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 - [Servizi Educativi e Scolastici](#).

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

**Le tariffe vengono definite in base all'indicatore ISEE, il cui modello deve essere presentato entro il 30 settembre, per ciascun anno scolastico, on line tramite il portale di Roma Capitale [http://www.comune.roma.it/pcr/it/elen\\_sev\\_online\\_ser\\_ed\\_scol.page](http://www.comune.roma.it/pcr/it/elen_sev_online_ser_ed_scol.page). 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.

#### VERSIONE SPERIMENTALE

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**

Legge Regione Lazio n. 29/1992; Delibera Giunta Comunale n. 772/2000; Delibera Consiglio Comunale n. 74/2010.

## **Refezione scolastica - Accoglimento menù personalizzati (Programmazione e vigilanza alimentare)**

**Direttore:** Direzione Socio Educativa

**Ufficio procedimento:** Ufficio Programmazione Alimentare

posta elettronica certificata: [protocollo.municipioroma01@pec.comune.roma.it](mailto:protocollo.municipioroma01@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**

#### **Richiesta menù personalizzato per motivi di salute**

Occorre consegnare:

- modello I per la richiesta di dieta speciale in caso di patologia cronica o transitoria;
- modello L per la richiesta di dieta speciale in caso di intolleranze e/o allergie alimentari.

In alternativa a uno dei due modelli, si deve consegnare certificato medico dal quale si evincano i contenuti indispensabili previsti nei modelli indicati (patologia - intolleranza - allergia alimentare).

#### **Richiesta menù personalizzato in caso di dieta speciale "leggera"**

Il genitore deve presentare richiesta scritta, con validità massima di 3 giorni consecutivi, entro le 9.30 dello stesso giorno all'insegnante.

## VERSIONE SPERIMENTALE

Per un numero di giorni superiore a 3 o con frequenza tale da configurarsi come anomala, la richiesta deve essere considerata come dieta “per motivi di salute” e, pertanto, suffragata da apposita certificazione medica o opportuna modulistica (modello I o L).

### **Richiesta menù personalizzato in caso di richiesta per motivi etico-religiosi**

Nella richiesta indicare gli alimenti da escludere dal menù ordinario per i motivi etico-religiosi dichiarati.

### **Reintroduzione della “dieta libera”**

Presentare modello I o L oppure apposito certificato medico attestante l'idoneità dell'utente al ripristino del menù ordinario.

### **Rinnovo delle diete speciali**

Il certificato medico si intende valido per la durata di ogni ciclo scolastico (infanzia, primaria e secondaria di I grado) o fino alla presentazione di nuova certificazione che modifichi o annulli la precedente.

I modelli sono in distribuzione presso l'Ufficio municipale e si possono scaricare dal portale *web* di Roma Capitale - [Servizio di Ristorazione Scolastica](#)

### **Tempi di risposta**

La certificazione viene trasmessa alla ditta erogatrice del servizio di ristorazione, per la stesura della dieta speciale, entro 48 ore lavorative dalla presentazione.

L'elaborazione della dieta speciale da parte della ditta e la sua trasmissione al centro refezione e al Municipio avviene entro i 5 giorni lavorativi successivi alla presentazione della documentazione (nel mese di settembre, quando l'affluenza di richieste è maggiore, entro 7 giorni).

### **Normativa di riferimento**

Direttiva n. 43/93/CEE HACCP; Decreto Legge n. 155/1997; Circolare esplicativa del Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici, Politiche della Famiglia, dell'Infanzia e Giovanili, Promozione dello Sport e Qualità della Vita n. QM23087/2016; Capitolato Speciale di Appalto che regola il servizio di ristorazione (art. 25).

**Direttore:** Direzione Socio Educativa

**Ufficio del Procedimento:** Ufficio Scuola dell'Infanzia

posta elettronica certificata: [protocollo.municipioroma01@pec.comune.roma.it](mailto:protocollo.municipioroma01@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**

**Sul territorio del Municipio Roma I Centro è presente solo il servizio di trasporto per disabili.**

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 marzo e , con date che vengono stabilite ogni anno.

### **Documentazione da presentare**

**Per gli alunni disabili**, presentare in formato cartaceo presso l'Ufficio Municipale di appartenenza il modulo di domanda per iscrizione al servizio di trasporto scolastico entro i

#### VERSIONE SPERIMENTALE

termini stabiliti dall'Amministrazione, allegando copia del documento d'identità del richiedente in corso di validità e il certificato ASL attestante il tipo di handicap e il grado di autonomia motoria.

#### **Quanto e come si paga**

Il servizio è rivolto agli alunni disabili in forma gratuita

#### **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 n. 118/1971; Decreto Ministeriale del 18 dicembre 1975 "Norme tecniche relative all'edilizia scolastica"; Legge n. 104/1992 e s.m.i.; Legge Regione Lazio n. 29/1992.



VERSIONE SPERIMENTALE  
**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.

<b>Servizio</b>	<b>Fattori di qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard</b>	<b>Rimborso</b>
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 CAPITOLINA DELL'INFANZIA	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	10 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;
- **posta elettronica:** [ld.mun01@comune.roma.it](mailto:ld.mun01@comune.roma.it);
- **posta elettronica certificata:** [protocollo.municipioroma01@pec.comune.roma.it](mailto:protocollo.municipioroma01@pec.comune.roma.it);
- **call center** 06.06.06;
- **tel:** 06/69601333 - 06/69617333;
- **fax:** 06/69601488 - 06/69617331;
- **lettera** al Municipio (Via L. Petroselli 50 - 00186 Roma; Circonvallazione Trionfale 19 - 00195 Roma);
- **modulistica** presente sul portale web [www.comune.roma.it](http://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.