



Carta del Servizio

Asili Nido

(Servizi Socio-Educativi per la prima infanzia)



Premessa

L'intuizione e la volontà dell'Amministrazione Comunale di Rovigo nel predisporre una Carta dei Servizi dei cittadini è da intendersi come un forte segnale di innovazione nei rapporti con gli stessi e rappresenta altresì un elemento distintivo, specie se comparato con la maggior parte delle Amministrazioni locali, su scala non solo regionale.

Con la Carta dei Servizi, inteso come patto unilaterale nei confronti dei cittadini, si vuole definire e portare a conoscenza degli stessi i loro diritti, in maniera dettagliata ed analitica, contribuendo a determinare meglio le aspettative di servizio. Il fatto di promulgare la Carta in forma scritta e pubblica conferisce solennità ad un impegno di cui l'Amministrazione si è voluta far carico.

Nel predisporre il documento, considerata la complessità dell'organizzazione comunale e l'ampiezza delle competenze esercitate, si è giudicato opportuno strutturarla in maniera "modulare", redigendo per prima una Carta Generale dei Servizi e procedendo successivamente alla pianificazione e alla stesura di tutte le altre Carte specifiche.

In particolare, la **Carta Generale** definisce i principi generali a cui essa si ispira, sancisce il diritto dei cittadini ad essere informati previa una adeguata comunicazione, stabilisce l'adozione di standard di servizio misurabili e verificabili, introduce formalmente, in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico.

Le **Carte dei singoli Servizi** attuano nel concreto quanto enunciato nella Carta Generale, introducendo elementi quantitativi e qualitativi vincolanti (comunque verificabili), unitamente ad espliciti impegni a garantire singoli aspetti della qualità del servizio.

È quindi con legittimo orgoglio che possiamo annotare come, con l'assunzione di tale impegno e l'adozione di tale metodo, analitico e dettagliatamente informativo, Rovigo si sia posta all'avanguardia nel panorama nazionale della Pubblica Amministrazione che cambia.

Il Sindaco
Paolo Avezzù

L'Assessore alla Qualità e URP
Gabriele Della Gatta

Indice

Che cos'è la Carta dei Servizi	6
1. Obiettivo primario del servizio	8
2. Attività del servizio	8
3. Oggetto del servizio	9
4. Organizzazione del servizio	9
5. Destinatari e utenti	10
6. Modalità di accesso e fruizione	10
7. Orari d'accesso al pubblico	11
8. Ubicazione degli uffici e dei servizi	12
9. Personale operante nei servizi	12
10. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio	12
11. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali	14
12. Standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi	18
13. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio	20
14. Valutazione e aggiornamento della Carta	22

Che cos'è la Carta dei Servizi

Estratto dalla Carta Generale dei Servizi (Capo I, Premessa)

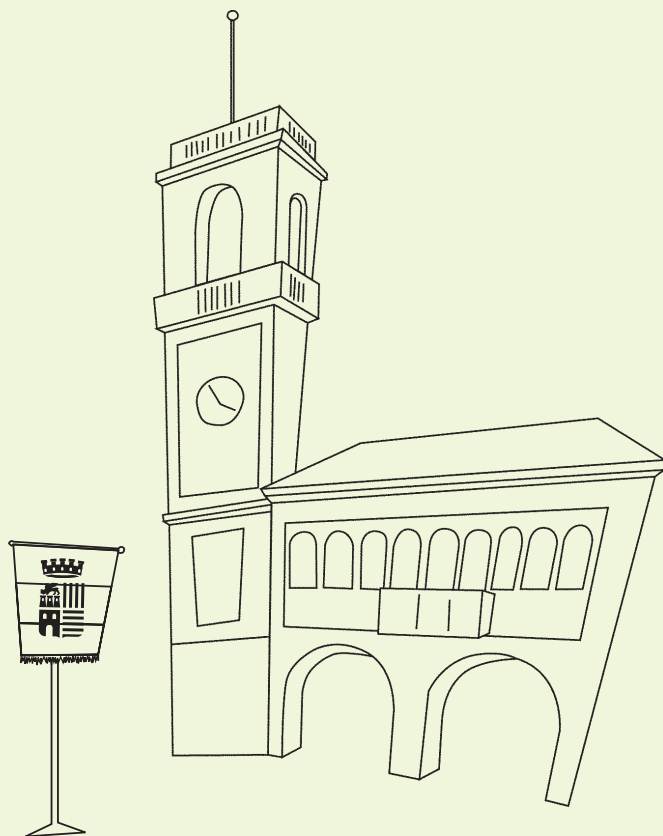
approvata dalla Giunta Comunale di Rovigo con deliberazione n. 50 del 17 aprile 2003

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi comunali. Con la Carta il Comune di Rovigo si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei cittadini, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione. La Carta non è una semplice “Guida ai Servizi comunali”, non è un documento che viene prodotto una volta per tutte, non è un semplice atto burocratico.

La Carta dei Servizi si propone di costituire un “patto” concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali. Con essa si introduce il concetto di “livello minimo di qualità del servizio” cui il cittadino ha diritto. Di conseguenza l'Amministrazione comunale ha il dovere di verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione dei cittadini/utenti.

La Carta dei Servizi può essere quindi definita un “contratto” tra Amministrazione comunale e Cittadini, predisposto e diffuso affinché questi ne prendano consapevolezza.

In definitiva, l'obiettivo della Carta è che diventi normale per il cittadino sia conoscere i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto (per esempio, sapere quanto tempo deve aspettare per il rilascio di una pratica oppure quale accoglienza deve poter ricevere negli uffici comunali), sia però anche conoscere in anticipo (per esclusione) i limiti delle sue aspettative (quello a cui, cioè, non ha diritto).



Carta dei Servizi Socio-Educativi per la prima infanzia - Asili Nido -

Aggiornamento n.1 - giugno 2004

1. Obiettivo primario del servizio

I Servizi socio-educativi per la prima infanzia sono rivolti ai bambini in età compresa tra i tre mesi e i cinque anni ed offrono un luogo di accoglienza e cura, di crescita, di socializzazione e di sviluppo delle capacità affettive e di relazione, nonché quelle di apprendimento e di gioco.

2. Attività del servizio

Il Servizio Asilo Nido, assieme ai servizi integrativi e innovativi quali l'Animazione Estiva e lo Spazio Gioco, forma il sistema comunale dei Servizi socio-educativi per la prima infanzia, organizzato in rapporto ai bisogni dei bambini, alle scelte educative, ai tempi di lavoro dei genitori e alle esigenze del territorio; tale sistema inoltre è diversificato per tempi di apertura, orari di frequenza e progetti pedagogici per la costruzione della personalità del bambino.

Per Asilo Nido si intende un luogo dove il Personale Educatore Specializzato assicura il raggiungimento dell'obiettivo di cui al punto 1, per i bambini in fascia di età compresa tra i tre e i trentasei mesi.

Per Animazione Estiva si intende un servizio che si svolge nel periodo estivo ed è di fatto il prolungamento delle attività dell'Asilo Nido. È un servizio facoltativo e su richiesta.

Per Spazio Gioco si intende uno spazio educativo (situato all'interno dell'Asilo Nido Buonarroti) a cui possono accedere i bambini dai diciotto mesi ai cinque anni, accompagnati da un familiare. È prevista la predisposizione di laboratori di gioco e di manipolazione condotti da due Educatori. A tali laboratori genitori e bambini possono accedere liberamente.

3. Oggetto del servizio

I Servizi socio-educativi per la prima infanzia sono volti a favorire il benessere e la crescita armoniosa dei bambini e ad affiancare le famiglie nei loro compiti educativi. Tali Servizi hanno lo scopo di prevenire e rimuovere le condizioni di svantaggio e di discriminazione e valorizzano la cultura della solidarietà e dell'integrazione. Inoltre, attraverso detti servizi, si sostiene l'accesso e la permanenza dei genitori, e in particolar modo delle madri, nel mondo del lavoro.

ATTIVITÀ DIDATTICO-EDUCATIVA: PRINCIPI E MODALITÀ

L'Amministrazione Comunale è responsabile della qualità dei Servizi socio-educativi per la prima infanzia, nonché dell'applicazione del progetto pedagogico generale; la stessa, allo scopo di garantire alle famiglie la flessibilità dei Servizi e la possibilità di scelta, propone modalità di funzionamento diversificate dei Servizi, con tempi di apertura, modalità di iscrizione, orari di frequenza e progetti pedagogici annuali differenziati.

L'organizzazione dei Servizi obbedisce alle finalità ed agli obiettivi generali enunciati nel progetto educativo.

L'attenzione è rivolta ai bambini utenti del servizio, alle famiglie e al personale educatore e non che esercita la propria attività nell'ambito del sistema.

L'Amministrazione, inoltre, assicura la formazione costante e continua del personale educatore e non, secondo un programma annuale opportunamente concordato con le parti.

4. Organizzazione del servizio

Il Personale che opera nei Servizi socio-educativi è composto da personale educatore interno e da personale messo a disposizione da ditte esterne; queste ultime impiegano anche propri capitali e mezzi tecnici.

5. Destinatari e utenti

Sono utenti di Servizi socio-educativi per la prima infanzia i bambini d'età compresa tra i tre e i cinque anni, senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psico-fisiche e socio-economiche, la cui richiesta di iscrizione sia stata accolta.

Destinatari del servizio sono i genitori dei bambini utenti del Servizio, o chi, a qualsiasi titolo, ne abbia il loro affidamento.

6. Modalità di accesso e fruizione

La richiesta di iscrizione ai Servizi è effettuata compilando uno specifico modulo, reperibile sia presso la Sezione Istruzione - in Via All'Ara, 5 - sia presso gli Asili Nido di via Bramante e via Buonarroti. Il modulo va presentato alle suddette strutture, a cura degli interessati, entro il 30 novembre di ogni anno per l'ammissione dal 1° Gennaio successivo ed entro il 30 giugno per l'ammissione dal 1° Settembre.

Viene garantito il diritto alla priorità all'inserimento dei bambini portatori di svantaggio psico-fisico e sociale.

L'utente ha la facoltà di scegliere fra le due diverse strutture presenti sul territorio comunale, esprimendo, nella domanda d'ammissione, la propria preferenza. Tale indicazione verrà rispettata nei limiti dei posti disponibili presso la struttura prescelta.

7. Orari d'accesso al pubblico

Gli **Uffici della Sezione Istruzione** sono aperti al pubblico con i seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 13.00
- martedì e giovedì: dalle ore 15.30 alle ore 16.30
- sabato dalle ore 9.30 alle ore 11.30

Il **Servizio Asili Nido** è aperto al pubblico dal 1° settembre al 30 giugno, con i seguenti orari:

Asilo Nido “Bramante” aperto tutti giorni feriali:

- dal lunedì al venerdì: dalle ore 7.30 alle 16.30 e orario prolungato dalle ore 16.30 alle ore 18.30
- sabato dalle ore 7.30 alle ore 12.00

Asilo Nido “Buonarroti”, aperto secondo il calendario scolastico :

- dal lunedì al venerdì: dalle ore 7.30 alle 16.30
- dal lunedì al venerdì: dalle ore 7.30 alle 14.00 per la Sezione Nido Mattina

Per entrambi i Nidi è prevista la flessibilità dell'orario d'entrata, dalle ore 7.30 alle ore 9.30.

Il Servizio **Spazio Gioco** è aperto dal 1° novembre al 25 giugno e (generalmente) dal 15 luglio al 15 agosto di ogni anno, rispettivamente dalle ore 16.30 alle ore 18.30/19.00.

L'**Animazione Estiva** è aperta dal 1° luglio al 14 agosto di ogni anno, dalle ore 7.30 alle ore 16.30, dal lunedì al venerdì.

8. Ubicazione degli uffici e dei servizi

La Sezione Istruzione è situata in via All'Ara, 5 - Rovigo.

Il Servizio Asilo Nido "Buonarroti" e il Servizio Spazio Gioco sono situati in via Buonarroti, 1 - Rovigo.

Il Servizio Asilo Nido "Bramante" è situato in via Bramante, 16 - Rovigo

Il Servizio di Animazione Estiva è svolto presso l'Asilo Nido "Buonarroti".

9. Personale operante nei servizi

Il numero del Personale educatore è in funzione del numero dei bambini iscritti. L'Amministrazione, comunque, garantisce, per l'Asilo Nido e per l'Animazione, almeno un educatore ogni sei bambini.

10. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

a) PARTECIPAZIONE

Il Regolamento dei Servizi socio-educativi, prevede, secondo la legge regionale n. 32/90, la partecipazione diretta delle famiglie attraverso l'elezione di rappresentanti dei genitori che vengono a far parte dell'organismo denominato "Comitato di Gestione". Esso viene nominato dal Consiglio Comunale, e le sue funzioni sono di carattere propositivo e decisionale, come prevede l'art.13 della citata legge.

Inoltre, nell'ambito della programmazione annuale dei Servizi, si prevede l'organizzazione di incontri con le famiglie dei bambini utenti. Tali incontri hanno valenza informativa e formativa e sono gestiti dal personale educatore, coordinato direttamente o indirettamente dal Coordinatore Psico-pedagogico.

Per gli aspetti formativi possono essere invitati, sulla base di un programma opportunamente studiato, esperti del settore materno-infantile.

b) CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni stabiliti con apposita Determinazione Dirigenziale.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno tempestivamente comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione, di norma nei seguenti modi:

- affissione di cartelli agli ingressi del Servizio Asilo Nido;
- con comunicazioni dirette, anche telefoniche alle famiglie.

Per quanto riguarda l'eventuale adesione, da parte del personale educatore e non, agli scioperi indetti dalle confederazioni sindacali di appartenenza, le comunicazioni alle famiglie degli utenti saranno fatte nel rispetto della normativa vigente.

c) EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Sezione Istruzione impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzione dei costi;

- per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione; in questo sforzo si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:
 - corretto, garantendo la conformità alle regole;
 - favorevole all'utente, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
 - tempestivo, in linea con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
 - autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

d) EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Gli operatori della Sezione Istruzione ispirano i loro comportamenti, nei confronti degli utenti e dei destinatari dei Servizi, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

e) CORTESIA E DISPONIBILITÀ

Il Responsabile della Sezione Istruzione si impegna a far sì che il comportamento degli addetti al Servizio, sia interni che esterni, sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con i destinatari, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del Servizio.

Il Responsabile della Sezione si impegna inoltre a favorire l'applicazione di tali

elementi relazionali nei confronti dei destinatari anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori interni di ogni ordine e grado.

f) CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITÀ

Gli operatori del Servizio sono impegnati nei rapporti con gli utenti ad utilizzare in ogni occasione sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini sanitari e pedagogici.

Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione:

- di un elenco del personale educatore e non in servizio presso i Servizi socio-educativi per la prima infanzia;
- l'esposizione di una targhetta sul tavolo per il personale amministrativo e tecnico d'ufficio.

11. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali

SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Per semplificare le procedure la Sezione Istruzione attiva ogni anno un gruppo di lavoro, composto dagli operatori del servizio, sia interni che esterni.

Ciascun gruppo è finalizzato ad esaminare uno fra i procedimenti che vengono elencati al punto 13 della presente Carta del Servizio, con l'obiettivo di verificarne l'efficienza e l'efficacia e il grado di soddisfacimento delle esigenze dei destinatari del servizio: tale accertamento avverrà anche mediante l'analisi del flusso dello stato attuale del procedimento, la progettazione del flusso dello stato migliorato dello stesso (a seguito della eliminazione delle attività e dei documenti che non producono valore aggiunto), ed infine della eventuale revisione della modulistica di supporto ai destinatari. Il tutto con indicazione dei tempi di lavoro e dei tempi di calendario introducendo, ove necessario, criteri di semplificazione, chiarificazione e standardizzazione.

COORDINAMENTO DELLE PROCEDURE COINVOLGENTI PIÙ UFFICI

Allo scopo di favorire l'erogazione del servizio secondo i principi della sicurezza, della puntualità e dell'attenzione alle esigenze dei minori ed in linea con quanto affermato al punto 10.c) (perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia), nelle attività che presuppongono l'intervento di più soggetti, appartenenti a settori diversi del Comune o anche alla stessa Ditta affidataria del servizio, la Sezione Istruzione promuove la costituzione di un Tavolo di Coordinamento intersettoriale, allo scopo di costituire un dispositivo destinato a meglio coordinare l'attività dei diversi soggetti interessati.

INFORMAZIONI AI DESTINATARI

La Sezione Istruzione adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione dei destinatari circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie al destinatario affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria richiesta di iscrizione, variazione o rinuncia al servizio;
- predispose, per ogni procedimento elencato al punto 13 della presente Carta di Servizio, apposita modulistica che consenta ai destinatari di individuare velocemente e con chiarezza i dati necessari alla presentazione delle richieste. A tale proposito, garantisce che nella modulistica in questione ogni riferimento di legge sia seguito dalla riproduzione dello stralcio della norma pertinente ovvero dal suo Titolo, allo scopo di perseguire chiarezza e comprensibilità, in linea con il principio enunciato al punto 10. f);
- fornisce informazioni ai destinatari sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza sulla situazione della propria richiesta, sull'erogazione del servizio (con riferimento alla posizione personale dell'utente) e sulla regolarità della propria situazione contrattuale (vedi al punto 10.a), in particolare comunicando esplicitamente:
 - il nominativo del responsabile del procedimento e dell'istruttore che materialmente fornisce il supporto amministrativo, nonché la ragione sociale ed i riferimenti telefonici e di indirizzo della Ditta affidataria del servizio ed il nominativo del responsabile della stessa;
 - i termini previsti dalla normativa per l'iscrizione, la variazione, la rinuncia ed i pagamenti nonché l'eventuale termine di impegno assunto dal servizio e intro-

dotto come elemento di maggior favore per i destinatari e gli utenti;

- informa tempestivamente i destinatari ed i soggetti istituzionali interessati della eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio con le modalità di cui al punto 10. b), nonché attraverso informazioni sul sito Internet del Comune e a mezzo stampa;

- indica esplicitamente, in ogni atto di diniego, l'Autorità alla quale l'utente può ricorrere e i termini entro cui poterlo fare.

RAPPORTI CON I DESTINATARI

Il responsabile della Sezione Istruzione, d'intesa con il dirigente del Settore competente ed in accordo con il Settore Risorse Umane, predispone tutte le necessarie azioni formative nei confronti del personale interno operativo del servizio e si impegna ad attivare tutte le azioni necessarie con la Ditta affidataria dello stesso, affinché i rapporti con gli utenti ed i destinatari siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia ed il loro atteggiamento sia tale da agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Al fine di comprendere pienamente le esigenze dei destinatari e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, il responsabile della Sezione Istruzione attiva i seguenti interventi, avvalendosi della collaborazione e dell'eventuale supporto tecnico dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

a) indagini sulla soddisfazione dei destinatari

A cadenza annuale vengono somministrati ai destinatari, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi destinatari sulla qualità del servizio reso.

Gli esiti dei questionari vengono indicati nel Rapporto annuale di valutazione della Carta del Servizio ed esaminati dal dirigente di Settore al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

b) procedure di reclamo

Il reclamo ha lo scopo di offrire ai destinatari uno strumento agile e immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta relativi all'erogazione del servizio.

Ogni destinatario può presentare, al responsabile della Sezione Istruzione ovvero all'istruttore di supporto al procedimento, reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e dalla Carta

generale dei Servizi del Comune di Rovigo. Il reclamo può essere presentato anche tramite consegna dello stesso allo sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il reclamo dovrà essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica) e sottoscritto dal presentatore. L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

In caso di presentazione formale, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del Rapporto annuale di valutazione della Carta del Servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

I reclami anonimi e non circostanziati non saranno presi in considerazione.

c) procedura di registrazione interna delle anomalie

Il responsabile della Sezione Istruzione, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registra le anomalie che presentano i procedimenti, formula le proposte di miglioramento degli stessi e le trasmette al dirigente del Settore competente, responsabile della qualità di Settore, affinché le includa nel Rapporto qualità e vengano considerate nella redazione del relativo Piano di miglioramento.

12. Standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi

I procedimenti amministrativi oggetto del servizio Asili Nido sono indicati nel prospetto di seguito riportato.

Per ognuno di essi sono indicati:

- a) il responsabile del procedimento (r);
- b) l'istruttore che, eventualmente, fornisce al responsabile il supporto necessario (s);
- c) i tempi massimi previsti dalla normativa vigente entro i quali deve essere concluso il procedimento;
- d) i tempi massimi entro i quali il servizio si impegna a concludere il procedimento ("standard"), nel presupposto che l'istanza presentata sia completa e, pertanto, non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge.

Qualora i destinatari non provvedano a inviare la documentazione completa o la trasmettano inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, il responsabile si impegna a sollecitare il richiedente informandolo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare, anche telefonicamente, i destinatari per una più rapida risoluzione di eventuali problemi.

Tabella dei procedimenti e dei tempi di attesa

PROCEDIMENTO	Responsabile (r) e supporto (s)	Termine previsto dalla normativa	Termine di impegno
ISCRIZIONE AL SERVIZIO	r: Corniani s: Tiribello	Approvazione della graduatoria <ul style="list-style-type: none"> • entro il 30 luglio per gli inserimenti decorrenti dal 1° settembre • entro il 30 dicembre per gli inserimenti decorrenti dal 1° gennaio 	Approvazione della graduatoria <ul style="list-style-type: none"> • entro il 30 luglio per gli inserimenti decorrenti dal 1° settembre • entro il 30 dicembre per gli inserimenti decorrenti dal 1° gennaio
VARIAZIONE DEL SERVIZIO (SU RICHIESTA DEL DESTINATARIO)	r: Corniani s: Tiribello, Sartore	30 gg	10 gg
ACCETTAZIONE RINUNCIA DEL SERVIZIO	r: Corniani s: Tiribello	immediata	immediata
INVIO COMUNICAZIONE DEL CORRISPETTIVO DOVUTO AI FINI DEL RELATIVO PAGAMENTO	r: Corniani s: Tiribello	A cadenza mensile entro il mese successivo	A cadenza mensile entro il mese successivo

13. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2004
ACCESSIBILITÀ DELL'UTENZA	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico del Servizio Nidi	59 ore settimanali per il Nido Bramante 45 ore settimanali per il Nido Buonarroti
	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico dell'Ufficio Nidi	27 ore settimanali a fine 2004
	Disponibilità agli appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	2 ore settimanali
GESTIONE PRATICHE	Rapidità di risoluzione pratiche (media)	Tempo di risoluzione medio = 10% inferiore ai termini massimi di legge
	N° di iscrizioni accettate/ N° di iscrizioni richieste entro i termini di presentazione	100%
	N° autocertificazioni controllate/ N° autocertificazioni presentate	70%
	N° di variazioni accettate o rigettate entro i termini di impegno / N° di variazioni richieste	90%
	N° di rinunce accettate entro i termini di impegno/ N° di rinunce richieste	100%
TRASPARENZA ED ACCESSO AGLI ATTI	Tempi di ricerca per visura/rilascio copia di atti su domanda	Ricerca pratiche dal 2001 in poi: 2 gg. Ricerca pratiche antecedenti il 2001: 5 gg.
ATTIVITÀ DI SEMPLIFICAZIONE E COORDINAMENTO	N° convocazioni gruppi di lavoro per analisi e verifica sull'erogazione del servizio	N° 1 gruppo per l'avviamento
	Attivazione dei collegamenti informatici ed informativi compatibili con i soggetti interni ed esterni coinvolti nella verifica delle autocertificazioni presentate (Anagrafe, INPS, Agenzia delle Entrate)	Impegno ad attuare entro il 31/12/2004 tali collegamenti informatici ed informativi compatibili
	Tavolo di coordinamento intersettoriale	Avviamento entro il 2004
FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE	Corsi di aggiornamento specifico, addestramento teorico/pratico, formazione sulla persona	100% addetti interni coinvolti

segue...

... segue (Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard)

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2004
INFORMAZIONI ALL'UTENZA	Disponibilità di bacheca visibile negli spazi di attesa a disposizione del pubblico	Sì (ben visibile ed aggiornata)
	Presentazione domanda iscrizione direttamente dal web	Accesso al servizio di iscrizione telematica entro il 2004
	Facilità d'accesso alla modulistica	Totale – disponibile anche sul sito Web
	Identificabilità del personale	Agevole identificazione con cognome, nome e funzione ben visibili
VERIFICA DELL'ATTIVITÀ SVOLTA	N° di ricorsi presentati/Totale richieste di iscrizione, variazione, rinuncia presentate	10%
	N° di ricorsi accolti / Totale ricorsi presentati	3%
	N° indagini sulla soddisfazione dei destinatari del servizio asili nido	n. 1 indagine annuale
	N° reclami presentati a carico del servizio asili nido nell'arco dell'anno solare	max 10
	N° reclami accolti sul totale reclami presentati	30%
	N° reclami rigettati ed accolti in fase di riesame (interno ed esterno)	10%

14. Valutazione e aggiornamento della Carta

Annualmente il Responsabile della Sezione Istruzione produce al Dirigente di Settore un Rapporto di valutazione sulla Carta, ai fini del miglioramento continuo della qualità del servizio, con indicazione:

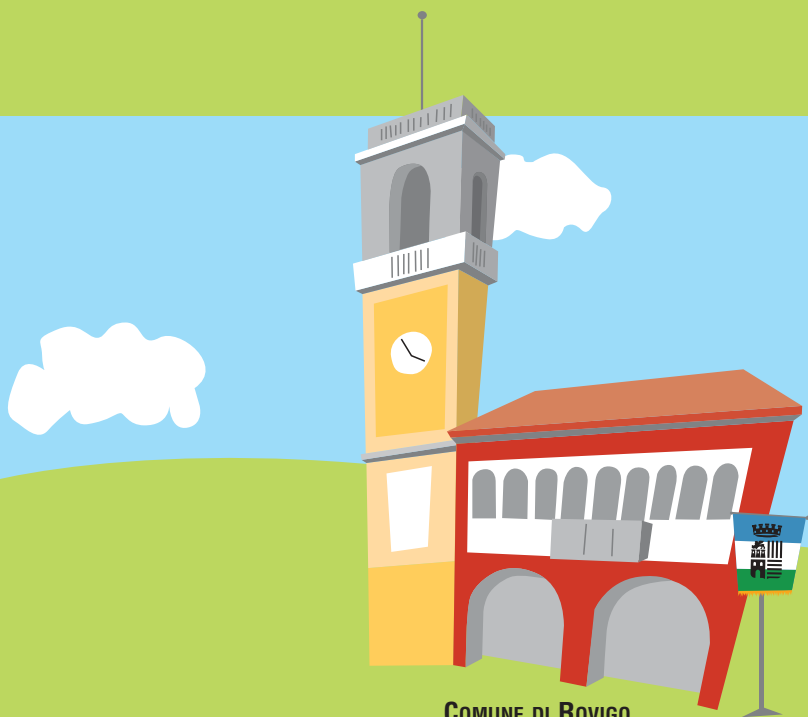
- a) dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati in tabella, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività del reparto;
- b) degli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sui destinatari;
- c) dei reclami, presentati direttamente o indirettamente, dai destinatari;
- d) delle eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in riunioni aperte alla generalità di tutti i destinatari, invitati direttamente con apposite comunicazioni.

A seguito degli esiti delle riunioni citate il responsabile della Sezione Istruzione, d'intesa con il dirigente del Settore, aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità rinvenibili nella presente Carta del Servizio, su corrispondente Direttiva del Sindaco o dell'Assessore di riferimento.



dal 1972 nel campo del Recupero Strutturale e del Restauro Conservativo di beni Storico-Artistici
Via Chiarugi, 76 • Tel. 0425 361278 • www.iar-restauri.it



COMUNE DI ROVIGO

Ufficio Qualità e Relazioni con il Pubblico

Piazza Vittorio Emanuele II, n.1 - 45100 ROVIGO

Tel. 0425.206202-206222-206232 Fax 0425.206330

Numero Verde 800.391609 E-mail urp@comune.rovigo.it