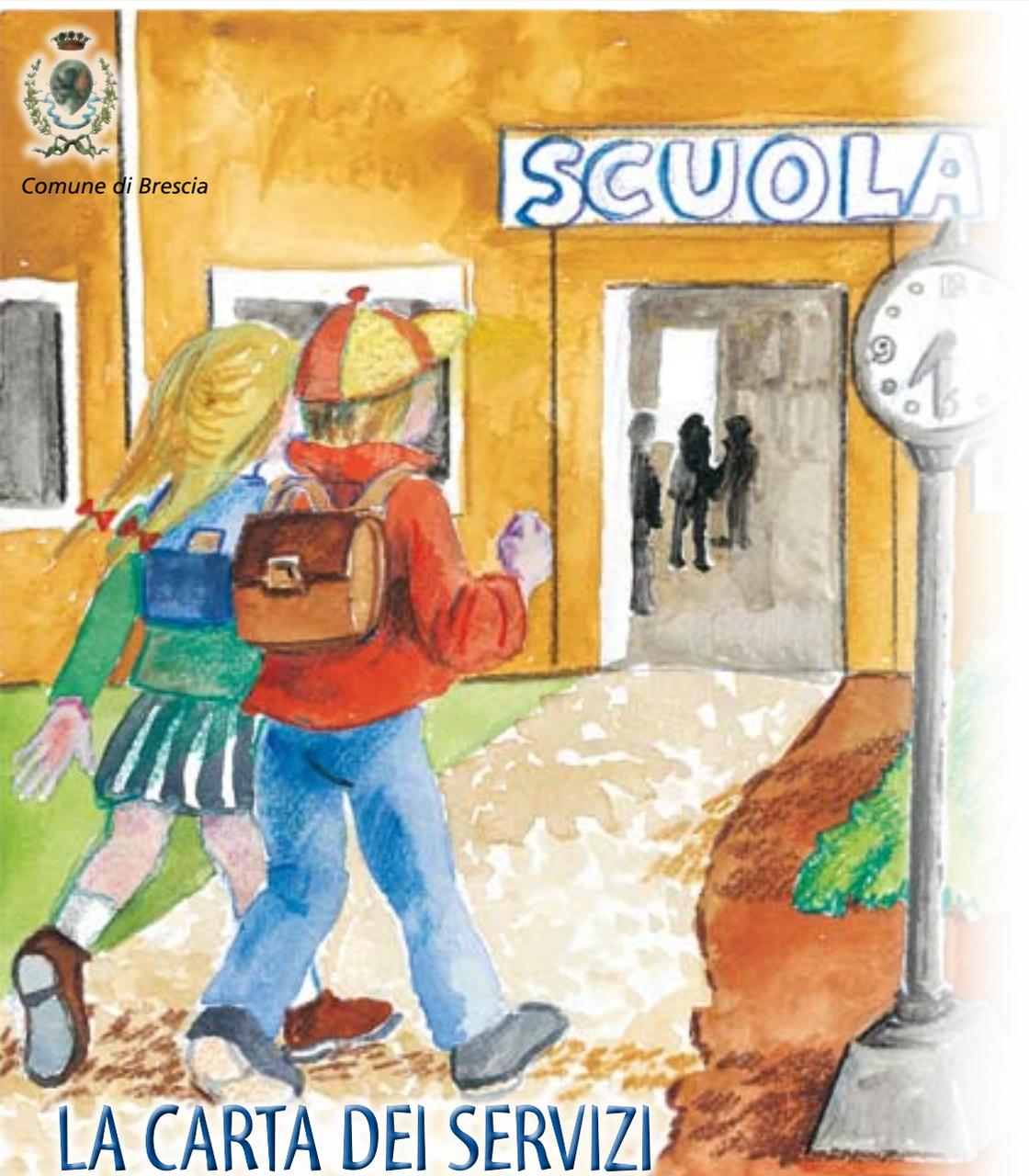




Comune di Brescia



## LA CARTA DEI SERVIZI

educativi e di assistenza scolastica  
del Comune di Brescia

*Il Comune di Brescia gestisce un gran numero di servizi rivolti al mondo della scuola: trasporti, ristorazione, scuole dell'infanzia, assistenza ai disabili, prescuola e doposcuola, centri ricreativi estivi.*

*Un insieme di attività rivolte ai giovani dai 3 ai 13 anni, con un unico filo conduttore: aiutare gli studenti bresciani e le loro famiglie a costruire un futuro per sè e per la nostra città.*

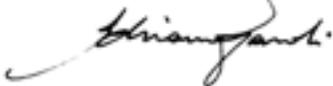
*In questa prospettiva, la "Carta dei Servizi educativi e di assistenza scolastica", che qui è presentata, rappresenta un impegno serio e condiviso da parte dell'Amministrazione comunale nei confronti delle famiglie bresciane.*

*Per ogni servizio sono specificati gli standard di qualità e i sistemi di controllo, permettendo in tal modo al cittadino di divenire soggetto attivo e consapevole nella valutazione delle prestazioni offerte.*

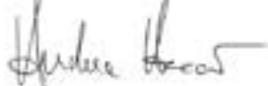
*Si tratta di un modo nuovo di concepire e progettare l'attività della Pubblica Amministrazione, dove ciascuno diviene sempre più partecipe del servizio perché trasparenza e compartecipazione siano il motore per la gestione della macchina amministrativa comunale.*

*Il tutto in una linea di miglioramento continuo che possa offrire ai nostri ragazzi un ambiente sereno e idoneo alla loro crescita personale, sociale e culturale.*

**Il Sindaco di Brescia**  
Adriano Paroli



**L'Assessore alla Pubblica Istruzione**  
Andrea Arcai



## COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

Il Comune di Brescia eroga e gestisce servizi educativi, scolastici e ricreativi rivolti ai bambini tra i 3 e i 13 anni di età.



In questo contesto, la “Carta dei Servizi educativi e di assistenza scolastica” rappresenta un impegno che l’Amministrazione comunale si assume nei confronti dei cittadini: per ogni servizio offerto vengono specificati gli standard di qualità da rispettare, permettendo in questo modo al cittadino di divenire soggetto attivo e consapevole nella valutazione della qualità delle prestazioni.

## PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi ha lo scopo di:

- ✓ definire per ogni servizio i criteri di attivazione, le modalità di funzionamento, gli standard minimi e le verifiche sulla qualità;
- ✓ migliorare la comunicazione tra l’Amministrazione e la cittadinanza, per favorire una sempre maggiore collaborazione e trasparenza fra le parti.

La Carta dei Servizi intende quindi rafforzare il rapporto di fiducia con i cittadini, ispirandosi ai seguenti principi fondamentali:

- ✓ **Continuità:** i servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni, tenendo conto del calendario scolastico e delle esigenze delle famiglie.
- ✓ **Partecipazione e trasparenza:** il Comune, al fine di migliorare i propri servizi, promuove una adeguata informazione e partecipazione dei cittadini, incentivando la presentazione di suggerimenti, osservazioni e reclami. Inoltre sono periodicamente realizzate verifiche ed indagini sul grado di soddisfazione degli utenti.
- ✓ **Efficacia ed efficienza:** Il Comune si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, adottando le soluzioni strutturali, tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee.

## SCUOLE DELL'INFANZIA COMUNALI

### Finalità

La scuola comunale dell'infanzia è un servizio socio-educativo che concorre, nell'ambito del sistema scolastico, a promuovere la formazione integrale della personalità dei bambini e delle bambine dai 3 ai 6 anni. Centrale è l'idea dell'infanzia quale valore, così come del bambino quale depositario di esperienze e conoscenze, soggetto di diritti e bisogni di ordine materiale, affettivo, emotivo, relazionale e cognitivo.

### Organizzazione del servizio

Ogni sezione, composta da un massimo di 25 bambini, è affidata a due insegnanti che effettuano turni in modo da garantire la presenza di entrambi nella fascia





centrale della giornata scolastica, al fine di proporre ai bambini specifiche attività didattiche in sottogruppi. Il personale docente viene costantemente formato ed aggiornato. Sono garantiti continuamente il lavoro di programmazione, verifica e documentazione delle attività, nonché i rapporti con le famiglie.

La presenza degli operatori socio scolastici (addetti alla pulizia, all'igiene dei bambini, alla vigilanza e al supporto materiale all'attività didattica) è garantita durante tutto il periodo di apertura quotidiana della scuola.

### **Periodo e orari di funzionamento**

Le scuole comunali funzionano, come da calendario regionale, da settembre a giugno.

L'orario di apertura è organizzato su 5 giorni settimanali, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle 16.00.

L'accoglienza dei bambini avviene tra le ore 8.00 e le ore 9.00, mentre l'uscita dalle ore 15.45 alle ore 16.00.

### **Servizi complementari**

- A) SERVIZIO DI INGRESSO ANTICIPATO:** è attivo in tutte le scuole dell'infanzia comunali e consente l'accoglienza dei bambini iscritti al servizio a partire dalle ore 7,30.
- B) SERVIZIO DI PROLUNGATO:** è attivato nelle scuole dell'infanzia comunali in cui almeno 10 famiglie ne facciano richiesta. Funziona dalle ore 16.00 alle ore 17.30.
- C) INSEGNAMENTO DELLA RELIGIONE CATTOLICA:** alle famiglie che lo richiedano all'atto di iscrizione è garantito, ai sensi della vigente normativa, l'insegnamento della religione cattolica mediante personale la cui idoneità è certificata dall'autorità ecclesiastica.

## TRASPORTO SCOLASTICO

nelle scuole primarie e secondarie di primo grado statali

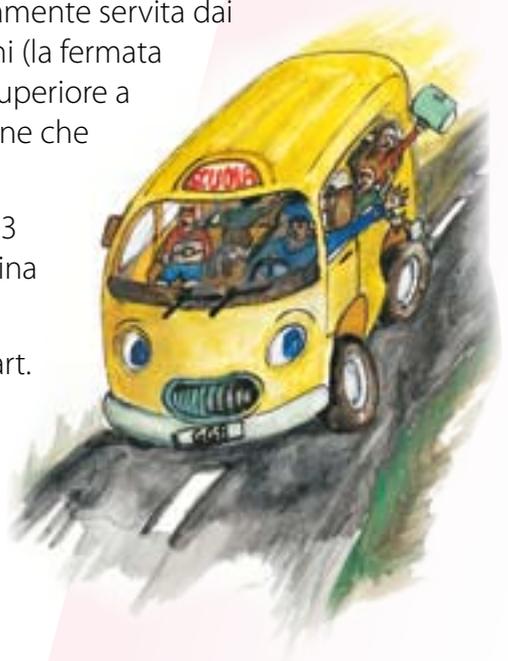
### Finalità

Il servizio di trasporto scolastico integra la rete del trasporto pubblico urbano nelle zone e per quei percorsi non adeguatamente serviti, con la finalità di assicurare un accesso sicuro alle sedi scolastiche statali primarie e secondarie di primo grado.

### Organizzazione del servizio

Il trasporto scolastico riservato è attivato qualora almeno 10 famiglie ne facciano richiesta e in presenza delle seguenti condizioni:

- ✓ la zona non è adeguatamente servita dai trasporti pubblici urbani (la fermata è collocata a distanza superiore a 300 mt. sia dall'abitazione che dalla scuola)
- ✓ l'utente risiede a più di 3 km. dalla scuola più vicina
- ✓ l'utente è disabile certificato ai sensi dell'art. 3 della legge n. 104/92.



## *Servizio Trasporto scolastico*



Il piano annuale dei trasporti scolastici viene elaborato in considerazione delle:

- ✓ richieste ammissibili dell'utenza
- ✓ particolari condizioni sociali e territoriali
- ✓ prevalenti orari di funzionamento delle scuole.

### **Periodo e orari di funzionamento**

Il servizio di trasporto scolastico riservato è attivato dal primo giorno di scuola e per l'intera durata dell'anno scolastico. Gli orari delle singole corse vengono definiti annualmente nel piano dei trasporti scolastici.



## INGRESSO ANTICIPATO (PRESCUOLA)

nelle scuole primarie statali

### Finalità

Il servizio di ingresso anticipato è finalizzato ad accogliere gli alunni prima dell'inizio delle lezioni, offrendo un'ulteriore agevolazione alle famiglie in cui entrambi i genitori sono lavoratori.

### Organizzazione del servizio

Il servizio di ingresso anticipato (prescuola) è attivato nei plessi di scuola primaria in cui almeno 10 famiglie ne facciano richiesta, previa verifica dell'idoneità dei locali scolastici destinati a tale servizio.

Nello specifico, sono assicurate la sorveglianza, l'assistenza e l'animazione di base degli alunni, mediante l'impiego di personale idoneo.





## **Periodo e orari di funzionamento**

Il servizio è attivato dal primo giorno di scuola e per l'intero anno scolastico e funziona nel lasso di tempo, non superiore ad un'ora giornaliera, che precede l'inizio delle lezioni, consentendo l'ingresso anticipato degli alunni a partire indicativamente dalle ore 7,30.



## RISTORAZIONE SCOLASTICA

nelle scuole dell'infanzia comunali e statali e primarie statali

### Finalità

In osservanza delle linee guida per la ristorazione scolastica della Regione Lombardia (1998), il servizio si propone di offrire agli alunni la possibilità di fruire il pranzo presso la scuola frequentata in un contesto attento ad una corretta educazione alimentare.

### Organizzazione del servizio

Il servizio di ristorazione scolastica è attivato nelle classi di scuola primaria in cui sono previste attività scolastiche pomeridiane e nei limiti di capienza dei refettori autorizzati per ogni singolo edificio. Nelle scuole dell'infanzia il servizio è sempre garantito. Il servizio comprende sia l'erogazione dei pasti agli alunni, che l'orientamento ad un comportamento alimentare corretto, sano e variato.





## **Periodo e orari di funzionamento**

L'inizio del servizio viene definito da ciascuna dirigenza scolastica, come pure l'orario di fruizione del pasto; il servizio ha termine con la conclusione dell'anno scolastico, tranne diversa determinazione della dirigenza scolastica interessata.

## **Servizi complementari**

### ***Diete speciali e consulenza dietetica***

Previa prescrizione medica è possibile chiedere l'erogazione di una dieta speciale (ad es. per allergie o intolleranze alimentari).

Durante tutto l'anno scolastico, al n. verde 800 246725 è possibile chiedere tutti i chiarimenti relativi ai menù e all'erogazione del pasto, dal lunedì al venerdì dalle ore 11,45 alle ore 13,30.

## SERVIZIO DI ASSISTENZA ED INTEGRAZIONE SCOLASTICA

### Finalità

In attuazione delle norme vigenti, il servizio favorisce l'inserimento degli alunni disabili, residenti a Brescia, nelle scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado, mediante l'assegnazione di personale specializzato.

### Organizzazione del servizio

Sono accolte le richieste trasmesse dalle scuole sulla base delle certificazioni redatte dal Servizio Sanitario Pubblico competente; valutata ogni singola situazione, viene predisposto l'affiancamento agli alunni in difficoltà da parte di un operatore per l'assistenza, la comunicazione e l'autonomia personale.

### Periodo e orari di funzionamento

Il servizio è attivato dal primo giorno di scuola e per l'intera durata dell'anno scolastico, ivi compreso l'espletamento delle prove d'esame.





L'orario di funzionamento del servizio viene organizzato sulla scorta del Piano educativo individualizzato dell'alunno.

## Servizi complementari

### **A) TRASPORTO SCOLASTICO RISERVATO**

Ai sensi della vigente normativa, agli alunni disabili residenti a Brescia, frequentanti le scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado, che ne facciano richiesta, viene garantito il servizio di trasporto "casa-scuola" in modo riservato ed individualizzato.

### **B) FORNITURA ARREDI E AUSILI SPECIALI**

Ai sensi della vigente normativa, previa indicazione dei terapisti di riferimento, è garantita la fornitura di arredi speciali e ausili protesici alle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado, sedi di integrazione scolastica degli alunni disabili. Tutti gli ausili catalogati rimangono comunque di proprietà del Comune di Brescia e sono visionabili sul sito del Comune all'indirizzo:

**[www.comune.brescia.it](http://www.comune.brescia.it)**

- *Aree e Settori*
- *Area gestione del territorio*
- *Settore parco delle Colline delle Cave e sicurezza ambienti*
- *Ufficio Eliminazione Barriere Architettoniche*
- *Ausilioteca*

## CENTRI RICREATIVI ESTIVI

### Finalità

I centri ricreativi estivi di scuola primaria e le sezioni estive di scuola dell'infanzia hanno carattere ludico-ricreativo e intendono offrire ai bambini, nella fascia di età dai 3 agli 11 anni, una opportunità estiva di svago e socializzazione in città.

### Organizzazione del servizio

I centri ricreativi estivi vengono realizzati secondo uno specifico progetto tematico, diverso per ogni estate. Le attività sono organizzate in alcune sedi di scuola dell'infanzia comunale e primaria statale, nelle quali sono offerte ai bambini opportunità di gioco (libero e strutturato), uscite con visite a parchi e a musei, attività di laboratorio, piscina ecc. Nella scelta delle sedi, l'obiettivo prioritario è quello di garantire il servizio in modo uniforme in ogni zona della città.





## **Periodo e orari di funzionamento**

Il servizio è attivo nel periodo da giugno ad agosto, da lunedì a venerdì, dalle ore 8,00 alle ore 17,00.

## **Servizi complementari**

### ***Servizio di ingresso anticipato nei centri ricreativi estivi di scuola primaria***

È attivo in tutte le sedi di centro ricreativo estivo di scuola primaria, dalle ore 7.30 alle ore 8.00 e consente l'accoglienza anticipata dei bambini che ne facciano richiesta.



## INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI

### Modalità di accesso ai servizi

Le modalità di accesso ai servizi sono definite dall'Amministrazione Comunale sulla base di criteri di priorità, differenziati in base alla tipologia del servizio richiesto.

La trasparenza delle procedure di accesso è garantita da:

- ✓ pubblicità, ai sensi di legge, delle deliberazioni in materia
- ✓ informazione capillare degli utenti attraverso materiale cartaceo (anche inviato a casa)
- ✓ comunicati stampa, pubblicazione sul sito web del Comune.

### Rette e agevolazioni economiche per l'accesso ai servizi

Le modalità di contribuzione ai costi dei servizi (rette) sono approvate dall'Amministrazione Comunale.

Sono previste riduzioni in base alla capacità contributiva dei cittadini, utilizzando l'ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente), oltre a contributi individuali:

le modalità per richiedere tali contributi sono consultabili presso ogni scuola ad inizio anno scolastico.



## Informazioni generali sui servizi

Inoltre, nell'ambito di ciascun servizio, per le famiglie che iscrivono più di un figlio è previsto uno sconto del 25% della retta a partire dal secondo figlio.

Sono gratuiti:

- ✓ la frequenza alla scuola dell'infanzia
- ✓ il servizio di assistenza ed integrazione scolastica
- ✓ il servizio di trasporto scolastico riservato agli alunni disabili.

Sono a pagamento:

- ✓ il servizio di refezione scolastica nelle scuole dell'infanzia e primarie
- ✓ il servizio di "anticipato e posticipato" nelle scuole dell'infanzia comunali
- ✓ il prescuola nelle scuole primarie statali
- ✓ il servizio di trasporto scolastico riservato
- ✓ il servizio di centro ricreativo estivo di scuola primaria
- ✓ le sezioni estive di scuola dell'infanzia.

Il corrispettivo del servizio è addebitato all'utente mediante l'invio di un documento contabile (fattura o bollettino) che deve essere pagato entro il termine in esso contenuto.

In caso di mancato pagamento entro il mese successivo al termine indicato, il Settore Pubblica Istruzione si riserva la facoltà di sospendere il servizio, previo avviso.



## STRUMENTI PER LA PARTECIPAZIONE

### Soddisfazione dei cittadini

Il Comune si impegna ad assicurare periodicamente il monitoraggio ed il controllo sulla qualità dei servizi erogati attraverso modalità di valutazione (quali questionari, interviste o incontri) in grado di rilevare la soddisfazione degli utenti.



### Reclami e suggerimenti

Al fine di ottenere un miglioramento continuo dei servizi erogati, è stata definita una procedura per raccogliere e monitorare in maniera sistematica segnalazioni, suggerimenti e reclami. L'utente può inviare al Settore Pubblica Istruzione segnalazioni, reclami e suggerimenti relativi ai servizi mediante lettera, fax, o e-mail ai seguenti recapiti: Comune di Brescia Settore Pubblica Istruzione P.le della Repubblica 1 – Fax: 030 2978822 e-mail: [pubblica.istruzione@comune.brescia.it](mailto:pubblica.istruzione@comune.brescia.it).

Ad ogni reclamo /suggerimento che perverrà al Settore Pubblica Istruzione, seguirà risposta scritta entro 30 giorni.

I reclami in merito ai corrispettivi fatturati e/o comunque richiesti, devono essere inoltrati entro 30 giorni dalla data di emissione del documento contabile con l'indicazione delle voci e degli importi contestati. Qualora il reclamo sia ritenuto fondato, gli importi non dovuti saranno rimborsati o compensati nel primo documento contabile successivo.

## CANALI INFORMATIVI

---

### Efficacia dell'informazione

Accessibilità e chiarezza dell'informazione sono garantite agli utenti e alla generalità dei cittadini attraverso:

- ✓ identificazione dei referenti a cui rivolgersi per richieste, consigli e segnalazioni
- ✓ diversificazione dei canali informativi.

### Canali informativi

L'informazione ai cittadini e agli utenti è assicurata mediante vari strumenti:

- ✓ portale informatico del Comune  
**[www.comune.brescia.it](http://www.comune.brescia.it)**
- ✓ linee telefoniche e indirizzi e-mail dedicati agli Uffici comunali
- ✓ volantini, opuscoli e altro materiale di documentazione disponibili negli uffici comunali o presso le scuole
- ✓ comunicati agli organi di informazione.

## AUDITING E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ

Al fine di garantire il rispetto dei parametri di sicurezza, efficienza e qualità, i servizi sono monitorati sia mediante strumenti esterni, che mediante strumenti interni.

Gli strumenti di valutazione, sia di tipo **esterno** che **interno**, sono differenziati secondo i servizi.

### Strumenti di valutazione esterni

Il grado di soddisfazione degli utenti sarà verificato mediante questionari periodici finalizzati a misurare il gradimento da parte dei fruitori dei servizi e a raccogliere eventuali suggerimenti. I risultati delle indagini ad oggi effettuate sono pubblicati sul sito internet del Comune:

**[www.comune.brescia.it](http://www.comune.brescia.it)**

Per quanto concerne il servizio di ristorazione si precisa che lo stesso è soggetto a ulteriori verifiche esterne:

- a) da parte degli enti preposti per legge (es. Azienda Sanitaria Locale);
- b) da parte dei rappresentanti degli utenti (genitori o insegnanti) autorizzati dal Dirigente scolastico al controllo del servizio.



## Strumenti di valutazione interni

### *Servizio scuole dell'infanzia*

La valutazione sulla qualità del servizio viene effettuata periodicamente mediante tre strumenti:

- ✓ valutazione da parte degli organi collegiali
- ✓ valutazione nel corso degli incontri di coordinamento
- ✓ auditing.

#### *1) ORGANI COLLEGIALI A LIVELLO DI PLESSO*

Gli organi collegiali valutano il Piano dell'offerta formativa proposto dal collegio docenti e suggerisce eventuali modifiche.

#### *2) INCONTRI DI COORDINAMENTO*

Sono svolti settimanalmente tra le funzionarie di circolo e il Direttore delle scuole dell'infanzia per discutere sull'andamento delle attività all'interno delle scuole, sulle problematiche eventualmente esistenti e sulla loro risoluzione.

#### *3) AUDITING*

L'auditing è realizzato mediante un servizio ispettivo interno.

#### *MODALITÀ ADOTTATE:*

- a) n. 10 visite senza preavviso per ogni anno scolastico in ognuna delle Scuole Comunali dell'Infanzia;
- b) ulteriori visite senza preavviso effettuate in scuole in cui si rilevano problematiche particolari.

## Auditing e valutazione della qualità

### SONO SOGGETTI A VERIFICA:

- ✓ personale scolastico (presenza in servizio, utilizzo del tesserino di riconoscimento, comportamento)
- ✓ registro di Sezione per la verifica numerica dei bambini presenti
- ✓ registro di Plesso per l'annotazione delle uscite del personale con i bambini
- ✓ registro degli Ingressi per la registrazione della presenza di persone estranee
- ✓ utilizzo del Registro delle Ispezioni degli Spazi Esterni per la verifica delle condizioni del cortile e/o del giardino
- ✓ condizioni di ordine e di igiene della scuola.



### **Servizio trasporto**

#### **AUDITING**

L'auditing è realizzato mediante un servizio ispettivo interno.

#### **MODALITÀ ADOTTATE:**

- a) minimo n. 2 controlli per anno scolastico senza preavviso su ciascuna linea interessata al servizio;
- b) incrocio fra i dati provenienti dall'auditing interno e quelli della rendicontazione trimestrale dell'azienda di trasporto che effettua il servizio.

#### **SONO SOGGETTI A VERIFICA:**

- ✓ accompagnatore, qualora sia richiesta la presenza sullo scuolabus (presenza in servizio, utilizzo del tesserino di riconoscimento, comportamento)
- ✓ fruitori del servizio (possesso del titolo di trasporto, presenza di alunni non autorizzati)
- ✓ rispetto della programmazione delle corse, con particolare riferimento a eventuali corse non effettuate e alle cause del disservizio
- ✓ puntualità delle corse.



### **Servizio prescuola**

#### **AUDITING**

L'auditing è realizzato mediante un servizio ispettivo interno.

#### **MODALITÀ ADOTTATE:**

minimo n. 1 visita senza preavviso per anno scolastico in ogni scuola in cui è attivo il servizio;

#### **SONO SOGGETTI A VERIFICA:**

- ✓ personale (presenza in servizio, utilizzo del tesserino di riconoscimento, comportamento)
- ✓ registro presenze giornalieri per la verifica numerica dei bambini presenti
- ✓ realizzazione del progetto ludico ricreativo, stato dei materiali e sussidi messi a disposizione degli alunni
- ✓ condizioni di ordine e di igiene della zona destinata all'attività.

### **Servizio ristorazione**

#### **AUDITING**

L'auditing è realizzato mediante un servizio ispettivo interno.

#### **MODALITÀ ADOTTATE:**

- a) minimo n. 1 controllo di conformità per anno scolastico senza preavviso, con riferimento ai parametri di effettuazione del servizio presso i refettori, effettuato da personale dipendente dal Comune di Brescia o esterno specializzato

## *Auditing e valutazione della qualità*

- b) visite quotidiane presso centri di cottura, centri di fornitura derrate, cucine comunali, effettuate da personale specializzato con prelievo di campioni su alimenti o superfici

### **SONO SOGGETTI A VERIFICA:**

- ✓ il rispetto degli standard igienici e di qualità indicati nel capitolato (stoccaggio, lavorazione, scadenze dei prodotti, stato igienico-sanitario di ambienti, attrezzature e personale, modalità di trasporto e in generale tutto quanto è connesso con la produzione e la distribuzione dei pasti)
- ✓ la corrispondenza degli aspetti merceologici e dietetici dei pasti a quanto previsto nei menu
- ✓ il servizio di distribuzione dei pasti
- ✓ il gradimento dei piatti proposti.

### ***Servizio assistenza ed integrazione scolastica***

La valutazione sulla qualità del servizio viene effettuata periodicamente mediante tre strumenti:

- ✓ valutazione da parte dei gruppi interistituzionali per la disabilità
- ✓ valutazione nel corso degli incontri con il servizio disabilità dell'ASL e con il servizio di neuropsichiatria infantile territoriale
- ✓ auditing.

#### **1) GRUPPI INTERISTITUZIONALI PER LA DISABILITÀ**

Presso ogni ufficio scolastico provinciale è istituito un Gruppo di lavoro interdisciplinare provinciale composto da rappresentanti dell'Ufficio Scolastico Provinciale, della scuola, degli enti locali, delle unità sanitarie locali,

delle associazioni di disabili. Inoltre presso ogni circolo didattico ed istituto di scuola secondaria di primo e secondo grado, sono costituiti gruppi di studio e di lavoro composti da insegnanti, operatori dei servizi, familiari e studenti, con il compito di collaborare alle iniziative di integrazione dei disabili. Questi gruppi di lavoro si riuniscono periodicamente e hanno compiti di valutazione e proposta in merito alle attività di integrazione degli alunni disabili.

### *2) INCONTRI DI COORDINAMENTO*

Gli incontri di coordinamento fra il personale comunale e gli addetti al Servizio disabilità dell'ASL e al Servizio di neuropsichiatria infantile territoriale, vengono effettuati almeno due volte nell'anno scolastico.

Un primo incontro avviene prima dell'avvio dell'anno scolastico per la programmazione del servizio, mentre il secondo ha luogo nel corso dell'anno per il monitoraggio delle attività di integrazione.

### *3) AUDITING*

L'auditing è realizzato mediante un servizio ispettivo interno.

#### *MODALITÀ ADOTTATE:*

Minimo n. 1 controllo senza preavviso per anno scolastico in ciascuna scuola sede di integrazione scolastica.

#### *SONO SOGGETTI A VERIFICA:*

- ✓ personale (presenza in servizio, utilizzo del tesserino di riconoscimento, comportamento, utilizzo dei dispositivi di protezione individuale)

## Auditing e valutazione della qualità

- ✓ corrispondenza della prestazione degli operatori con le indicazioni del Piano educativo individualizzato
- ✓ gradimento del servizio da parte delle scuole.

### Servizio centri ricreativi estivi di scuola primaria e Sezioni estive di scuola dell'infanzia

#### AUDITING

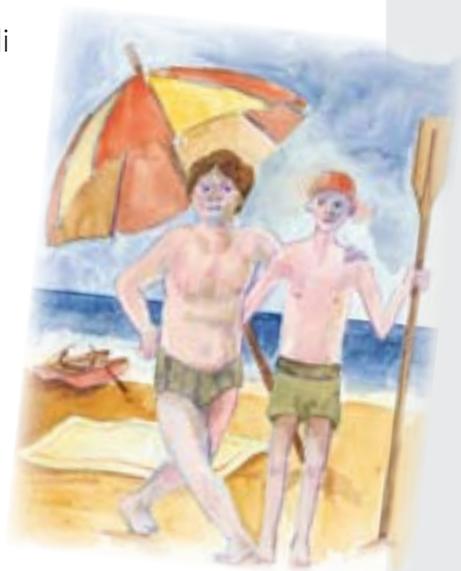
L'auditing è realizzato mediante un servizio ispettivo interno.

#### MODALITÀ ADOTTATE:

minimo n. 2 controlli annuali senza preavviso per ognuna delle sedi in cui è stato attivato il servizio

#### SONO SOGGETTI A VERIFICA:

- ✓ personale (presenza in servizio, utilizzo del tesserino di riconoscimento, comportamento)
- ✓ registro presenze giornaliero per la verifica numerica dei bambini presenti
- ✓ realizzazione progetto ludico ricreativo
- ✓ situazione delle condizioni di ordine e di igiene della scuola.



## STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO E INDICATORI DI RISULTATO

---

Il Settore Pubblica Istruzione, nella gestione dei propri servizi, si impegna a rispettare alcuni ben definiti standard di qualità.

Per ciascun servizio erogato vengono di seguito precisati tre valori:

- ✓ l'indicatore di qualità, ovvero il modo in cui il Comune di Brescia intende garantire i livelli qualitativi precedentemente descritti
- ✓ la modalità di verifica, ovvero lo strumento con cui viene verificato il rispetto di ciò che è stato garantito
- ✓ il valore garantito, ovvero la qualità minima e misurabile di ciascun servizio erogato dal Comune di Brescia

## Standard di qualità del servizio e indicatori di risultato

AMBITO

### Gestione del servizio "Scuole dell'infanzia"

Indicatore di qualità	Modalità di verifica	Valore garantito
Formazione del personale sulla base del Piano annuale di aggiornamento	Monitoraggio della frequenza	Frequenza dei corsi programmati da parte di almeno il 75% degli insegnanti
Presentazione del POF in ogni scuola	Monitoraggio da parte della Direzione scuole dell'infanzia	Presentazione del POF da parte di tutte le scuole dell'infanzia comunali
Incontri di coordinamento	Monitoraggio da parte della Direzione scuole dell'infanzia	Almeno una riunione ogni settimana durante l'anno scolastico
Rapporto tra domande di iscrizione presentate e alunni ammessi	Monitoraggio da parte della Direzione scuole dell'infanzia	Accoglimento di almeno il 90% delle domande di iscrizione

AMBITO

### Gestione del servizio "Trasporto"

Indicatore di qualità	Modalità di verifica	Valore garantito
Puntualità negli orari di funzionamento del servizio	Monitoraggio da parte degli addetti all'auditing interno	Ritardi non superiori a 5 minuti rispetto all'orario programmato
Pronto intervento in caso di guasto dell'automezzo	Incrocio fra i dati provenienti dall'auditing interno e quelli della rendicontazione trimestrale dell'azienda di trasporto che effettua il servizio	Tempo massimo di sostituzione dell'autobus entro 30 minuti dal guasto
Pulizia dei mezzi	Monitoraggio da parte degli addetti all'auditing interno	n. 1 pulizia interna giornaliera n. 1 disinfezione settimanale

## Standard di qualità del servizio e indicatori di risultato

AMBITO

### Gestione del servizio "Prescuola"

Indicatore di qualità	Modalità di verifica	Valore garantito
Rapporto educatori/ alunni iscritti al servizio	Monitoraggio da parte degli addetti all'auditing interno	n. 1 educatore ogni 28 alunni
Adeguatezza degli spazi dedicati al servizio	Monitoraggio da parte degli addetti all'auditing interno	Spazi dedicati al servizio non inferiori a mq. 0,40 per ogni alunno

AMBITO

### Gestione del servizio "Ristorazione scolastica"

Indicatore di qualità	Modalità di verifica	Valore garantito
Rispetto degli standard igienici e di qualità alimentare fissati dall'Amministrazione comunale	Monitoraggio da parte degli addetti all'auditing interno	2500 controlli per anno scolastico
Adeguatezza degli spazi dedicati al servizio	Monitoraggio da parte degli addetti all'auditing interno	Spazi dedicati al servizio non inferiori al parametro di 1,20 mq/alunno

AMBITO

### Gestione delle iscrizioni e delle rette dei servizi di assistenza scolastica

Indicatore di qualità	Modalità di verifica	Valore garantito
Rapporto tra domande presentate e alunni ammessi ai servizi	Monitoraggio da parte del personale amministrativo interno	90% delle domande accolte
Numero annuo delle contestazioni scritte relative a tutte le fatture emesse per i servizi di assistenza scolastica	Monitoraggio da parte del personale amministrativo interno	Contestazioni scritte non superiori allo 0.1% del totale delle fatture emesse

## Standard di qualità del servizio e indicatori di risultato

AMBITO

### Gestione del servizio "Centri Ricreativi Estivi"

Indicatore di qualità	Modalità di verifica	Valore garantito
Rapporto educatori/ alunni iscritti al servizio	Monitoraggio da parte degli addetti all'auditing interno	n. 1 educatore ogni 15 alunni e n. 1 coordinatore per sede di centro
Rapporto tra domande presentate e alunni ammessi ai servizi	Monitoraggio da parte del personale amministrativo interno	90% delle domande accolte

AMBITO

### Gestione del servizio "Sezioni estive di scuola dell'infanzia"

Indicatore di qualità	Modalità di verifica	Valore garantito
Rapporto educatori/ alunni iscritti al servizio	Monitoraggio da parte degli addetti all'auditing interno	n. 1 educatore ogni 28 alunni e n. 1 coordinatore per sede di centro
Rapporto tra domande presentate e alunni ammessi ai servizi	Monitoraggio da parte del personale amministrativo interno	90% delle domande accolte
Formazione del personale	Monitoraggio della frequenza da parte del personale amministrativo interno	Frequenza dei corsi programmati da parte di almeno il 75% degli educatori

## Standard di qualità del servizio e indicatori di risultato

AMBITO

### Servizio di assistenza ed integrazione scolastica

Indicatore di qualità	Modalità di verifica	Valore garantito
Formazione del personale sulla base del Piano annuale di aggiornamento	Monitoraggio da parte del personale amministrativo interno	Frequenza dei corsi programmati da parte di almeno il 75% degli operatori
Incontri di coordinamento con figure specialistiche esterne (operatori pubblici di riferimento e/o specialisti di fiducia dei genitori)	Monitoraggio da parte del personale amministrativo interno	Almeno 2 incontri annui per ogni alunno disabile
Tempo che intercorre tra la richiesta di fornitura del servizio da parte della scuola e la sua attivazione	Monitoraggio da parte del personale amministrativo interno	Una settimana

## MODULO PER RECLAMI O EVENTUALI SUGGERIMENTI

---

All'Area Pubblica Istruzione  
Settore Pubblica Istruzione

### **Oggetto: Reclamo**

Il sottoscritto .....

Espone il seguente reclamo:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Il recapito dove far pervenire l'esito del reclamo  
è il seguente:

Indirizzo .....

numero telefono .....

e-mail .....

In fede





Finito di stampare  
nel mese di luglio 2009

*Informazione ecologica:*

pubblicazione stampata con assenza di esalazioni alcoliche  
**Sistema Cesium®** brevetto **Philip Borman Italia**



SCUOLE DELL'INFANZIA COMUNALI



TRASPORTO SCOLASTICO



INGRESSO ANTICIPATO (PRESCUOLA)



SERVIZIO DI ASSISTENZA ED INTEGRAZIONE SCOLASTICA



RISTORAZIONE SCOLASTICA



CENTRI RICREATIVI ESTIVI

