CITTA' DI RECANATI

CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI RECANATI

SERVIZIO DI ASSISTENZA PRE E POST SCUOLA



PREMESSA E FINALITÀ

La presente Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale il Comune di Recanati assicura trasparenza, partecipazione e qualità nell'erogazione del Servizio di assistenza pre e post scuola, in coerenza con i principi del D.Lgs. n. 36/2023, del D.Lgs. n. 33/2013 e della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sulla "Carta dei Servizi Pubblici".
Il documento descrive le modalità di svolgimento del servizio, i diritti degli utenti, gli standard di qualità garantiti, nonché gli strumenti di tutela e partecipazione.

Il Servizio concorre al buon funzionamento della comunità scolastica, garantendo sicurezza, tutela dei minori e supporto nell'accoglienza, vigilanza ed assistenza agli alunni delle scuole primarie e secondarie di primo grado nelle fasce orarie precedenti e successive al normale orario scolastico.

UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Il servizio di assistenza pre-post scuola è erogato secondo i principi di Uguaglianza, Imparzialità e Neutralità, garantendo l'accesso e la qualità del servizio a tutti gli utenti senza alcuna distinzione o discriminazione basata su sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche o condizioni personali e sociali (rif.art.3 Costituzione).

Il servizio di assistenza pre-post scuola è garantito a tutti gli alunni iscritti alla scuola primaria e secondaria di primo grado.
Ogni alunno ha il diritto di ricevere il medesimo livello di attenzione, sicurezza e rispetto da parte del personale addetto al servizio di assistenza pre-post scuola.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di assistenza pre-post scuola del Comune di Recanati, consiste nell'accoglienza, vigilanza ed assistenza agli alunni delle scuole primarie e secondarie di primo grado nelle fasce orarie precedenti e successive al normale orario scolastico.
Gli interventi previsti si collocano nell'ambito dei servizi di sostegno alla famiglia nella gestione della quotidianità e conciliazione dei tempi di vita e di lavoro con le finalità di assicurare ai genitori che lavorano una situazione protetta ed un contesto educativo e formativo per i loro figli.

Il servizio è rivolto prioritariamente alle famiglie che, per esigenze di lavoro, hanno necessità di anticipare o posticipare rispetto all'orario scolastico la permanenza a scuola dei propri figli, garantendo un ambiente protetto e sicuro per i minori negli orari in cui non sono previste lezioni scolastiche.

ACCESSO AL SERVIZIO

Il servizio di pre-scuola è garantito dal Comune di Recanati per tutti i plessi scolastici del territorio. Il servizio, attivo nella fascia oraria dalle 7:30 alle 8:20, è offerto a titolo completamente gratuito per le famiglie.

FINALITÀ OPERATIVE

Le finalità del servizio sono:

- Assicurare ai genitori la conciliazione dei tempi di vita e lavoro mediante una situazione protetta ed un contesto educativo e formativo per i loro figli;
- Garantire l'accoglienza, la vigilanza e l'assistenza agli alunni delle scuole primarie e secondarie in un ambiente protetto e sicuro;
- Offrire ai minori la possibilità di comunicare, socializzare e giocare in un contesto educativo strutturato;
- Garantire l'accoglienza e l'assistenza degli alunni prima dell'inizio e dopo la fine delle lezioni;
- Proporre attività ludico-ricreative, aggregative e di stimolo alla socializzazione.

PERSONALE ADDETTO

Il personale addetto al servizio (“Operatori assistenza pre e post scuola”) opera nel rispetto del presente documento e delle disposizioni comunali, ed è tenuto a:

- Avere capacità di sapersi relazionare correttamente con l'utente e la famiglia;
- Avere capacità di lavorare con gli altri operatori e con il personale scolastico;
- garantire la visibilità, indossando una tessera di riconoscimento e una pettorina ad alta visibilità con la scritta "Operatore di Vigilanza Scolastica .

COORDINAMENTO E GESTIONE DEL SERVIZIO

La ditta affidataria individua un Coordinatore del servizio, quale unico interlocutore con l'Amministrazione comunale e le Istituzioni scolastiche, con i seguenti compiti:

- pianificare e programmare gli interventi;
- sostituire tempestivamente il personale assente, assicurando la continuità del servizio;
- verificare la regolarità delle presenze e del corretto svolgimento delle attività;
- mantenere i contatti con i Servizi Sociali comunali per il monitoraggio del servizio;
- trasmettere annualmente una Relazione sull'attività svolta, contenente indicatori di efficacia, criticità e proposte di miglioramento.

STANDARD DI QUALITÀ E LIVELLI DI SERVIZIO

AREA DI QUALITÀ	LIVELLO DI SERVIZIO GARANTITO
Puntualità e continuità del servizio	Presenza degli operatori in tutti i plessi assegnati, secondo il calendario di servizio vigente.
Sostituzione del personale assente	Sostituzione tempestiva in caso di assenza del personale entro l'orario di inizio servizio.
Comportamento e rispetto degli utenti	Assenza di reclami fondati relativi a condotte scorrette o negligenze da parte del personale addetto al servizio.
Coordinamento operativo e continuità del servizio	Il servizio garantisce un elevato standard di qualità attraverso l'adozione di un modello di coordinamento costante e sinergico tra tutti gli attori coinvolti.
Sicurezza e prevenzione	Assenza di incidenti imputabili a negligenza del servizio di assistenza.
Accessibilità per persone con disabilità	Supporto attivo all'assistenza in presenza di disabilità o ridotta mobilità.

ACCESSIBILITÀ E INCLUSIONE PER LE PERSONE CON DISABILITÀ

Al fine di garantire a ogni bambino il diritto alla socializzazione e alla socialità in un ambiente protetto, viene garantito l'utilizzo di modalità comunicative facilitate per permettere agli alunni con disabilità sensoriale o cognitiva di comprendere le attività ricreative e interagire con i compagni. L'intervento promuove l'autonomia e l'inclusione del minore attraverso la presenza di personale che facilita la comunicazione e la partecipazione alle attività proposte.

MODALITÀ DI SEGNALAZIONE E RECLAMO

Gli utenti possono presentare segnalazioni, suggerimenti o reclami riguardanti il servizio:

- tramite posta elettronica certificata all'indirizzo PEC del Comune di Recanati: comune.recanati@emarche.it;
- presso l'Ufficio Servizi Sociali e Istruzione: Piazza Leopardi, 26 Recanati (3°piano)
- compilando l'apposito modulo di feedback disponibile al seguente link: https://forms.gle/NKQMstKwH5kx51y76

Il Comune garantisce:

- risposta entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione della segnalazione;
- verifica puntuale dell'eventuale disservizio;
- azioni correttive documentate in caso di reclami fondati.

MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Il servizio garantisce un elevato standard di qualità attraverso l'adozione di un modello di coordinamento costante e sinergico tra tutti gli attori coinvolti.
I referenti chiave del sistema di coordinamento sono gli Istituti scolastici, il Coordinatore del Servizio Comunale, il Coordinatore della ditta che svolge il servizio di assistenza pre-post scuola.

Questo coordinamento ha come obbiettivo prioritario la massima prevenzione e la rapida soluzione di eventuali disservizi segnalati, assicurando l'efficacia, la continuità, e la sicurezza del servizio di assistenza.

RIFERIMENTI ORGANIZZATIVI

Riferimento	Dettagli
Ente Titolare	Comune di Recanati – Area Servizi al Cittadino e Affari Generali
Ufficio Competente	Settore Servizi Sociali e Pubblica Istruzione
Contatti Telefonici	071/75871 (centralino) 071/7587224 (ufficio servizi sociali)
Email	servizisociali@comune.recanati.mc.it
PEC	comune.recanati@emarche.it

ADOZIONE

La presente Carta dei Servizi è stata adottata con Deliberazione di Giunta Comunale n. **162** del **19/05/26**