



CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI DEL COMUNE DI FIRENZE

Direzione Istruzione

Servizio supporto alle attività Educative e Scolastiche

Pre-Postscuola

Approvazione con DD 2024/01822 del 12 marzo 2024

INDICE

1 - IL VALORE DEL SERVIZIO	3
1.1 - Principi e finalità	4
1.1.1 - Uguaglianza ed imparzialità	
1.1.2 - Continuità	
1.1.3 - Partecipazione	
1.1.4 - Efficacia ed efficienza	
2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	6
2.1 - Caratteristiche	
2.2 - Organizzazione	7
2.2.1 - Servizi attivati nell'A.S. 2023-24	
2.2.2 - Prescuola	
2.2.3 - Postscuola meridiano	
2.2.3 - Postscuola pomeridiano	
2.3 - Stakeholders	
2.4 - Canali di accesso	11
2.4.1 - Iscrizione	
2.4.2 - Rinuncia	
2.5 - Costo del servizio - Agevolazioni - Pagamento	12
2.5.1 - Costi del servizio	
2.5.2 - Tariffazione agevolata	
2.5.3 - Modalità di pagamento	
2.6 - Contatti	
3 - STANDARD DI QUALITÀ	15
3.1 - Strumenti di valutazione interni	
4. RAPPORTO CON IL CITTADINO	17
4.1 - Reclami	
4.2 - Individuazione di eventuali modalità di partecipazione degli utenti	
4.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza	
4.4 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta	



**1 - IL VALORE
DEL SERVIZIO**

Questa Carta dei Servizi è realizzata dal Servizio Supporto alle Attività Educative e Scolastiche - E.Q. Dimensionamento Scolastico e Supporto Informatico della Direzione Istruzione del Comune di Firenze ed è considerata lo strumento comunicativo più immediato per descrivere i servizi di prescuola, postscuola meridiano e pomeridiano erogato nelle scuole primarie statali della Città di Firenze.

La Carta è uno strumento che permette ai cittadini di essere pienamente consapevoli dei propri diritti e doveri nell'ambito dei servizi che eroghiamo, facilitandone l'accesso e fissando standard di qualità misurabili.

La Carta assicura ai cittadini la massima trasparenza e delinea le scelte relative all'organizzazione, alle opportunità e alle modalità di accesso al servizio, fornisce le informazioni, illustra gli standard di qualità e gli strumenti per verificarne il rispetto, individua gli obiettivi di miglioramento e i criteri per verificarne il conseguimento, rappresentando un fondamentale strumento di dialogo e confronto tra utenti e Comune.

L'Amministrazione Comunale ritiene importante continuare a investire in questo servizio che, oltre ad essere di aiuto per le famiglie, è un'ulteriore occasione di formazione e crescita per le bambine e i bambini.

1.1 - Principi e finalità

Fatti salvi i principi della Costituzione Italiana (Art. 2, 3, 33, 34) e muovendosi secondo una prospettiva che considera il minore come soggetto di diritto, è possibile indicare alcuni principi di fondo dai quali traggono giustificazione e orientamento i servizi integrativi scolastici di pre e postscuola:

- considerare lo sviluppo e crescita dei bambine e delle bambini come un valore per l'intera comunità;
- assumersi consapevolmente la responsabilità di accompagnarli nella conquista della loro piena cittadinanza;
- pensarsi come parte della comunità più ampia in cui è inserito e perciò muoversi secondo logiche di condivisione e corresponsabilità educative.

I riferimenti normativi a cui questa carta si ispira, sono i seguenti:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e ss.mm. e al D.Lgs. 286 del 1999 e ss.mm. sui principi che regolano l'erogazione dei servizi pubblici;
- Decreto del Presidente della Repubblica 10 ottobre 1996, n. 567 - Regolamento recante la disciplina delle iniziative complementari e delle attività integrative nelle istituzioni scolastiche.

Con la redazione di questa Carta dei Servizi si intende rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti, nel rispetto dei seguenti principi generali che sono riferimento imprescindibile nell'erogazione dei servizi pubblici.

Principi previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994

1.1.1 - Uguaglianza ed imparzialità

Nell'accesso e nell'erogazione dei servizi viene garantita parità di trattamento nei confronti di tutti gli utenti senza distinzione di razza, sesso, religione condizione socio-economica e psicofisica.

1.1.2 - Continuità

I servizi sono resi con continuità e regolarità, secondo gli orari e con le modalità definite e concordate con le singole istituzioni scolastiche, per tutto l'anno scolastico, come definito dal calendario scolastico regionale, senza interruzioni, impegnandosi a limitare al minimo il disagio per gli utenti.

I servizi vengono opportunamente programmati e costantemente verificati in collaborazione con gli Enti che partecipano alla realizzazione del servizio stesso.

Sono previste tempistiche di risoluzione dei problemi che assicurano comunque lo svolgimento del servizio.

In caso di impedimenti nell'erogazione dei servizi (es. per scioperi o assemblee sindacali del personale del soggetto gestore) l'ufficio comunale competente provvede a comunicare tempestivamente l'istituzione scolastica interessata.

1.1.3 - Partecipazione

In un'ottica di miglioramento continuo, viene promossa una chiara, completa e tempestiva informazione alle famiglie, vagliando ogni suggerimento, segnalazione e proposta, al fine di rendere i servizi sempre più funzionali alle esigenze degli utenti e del territorio.

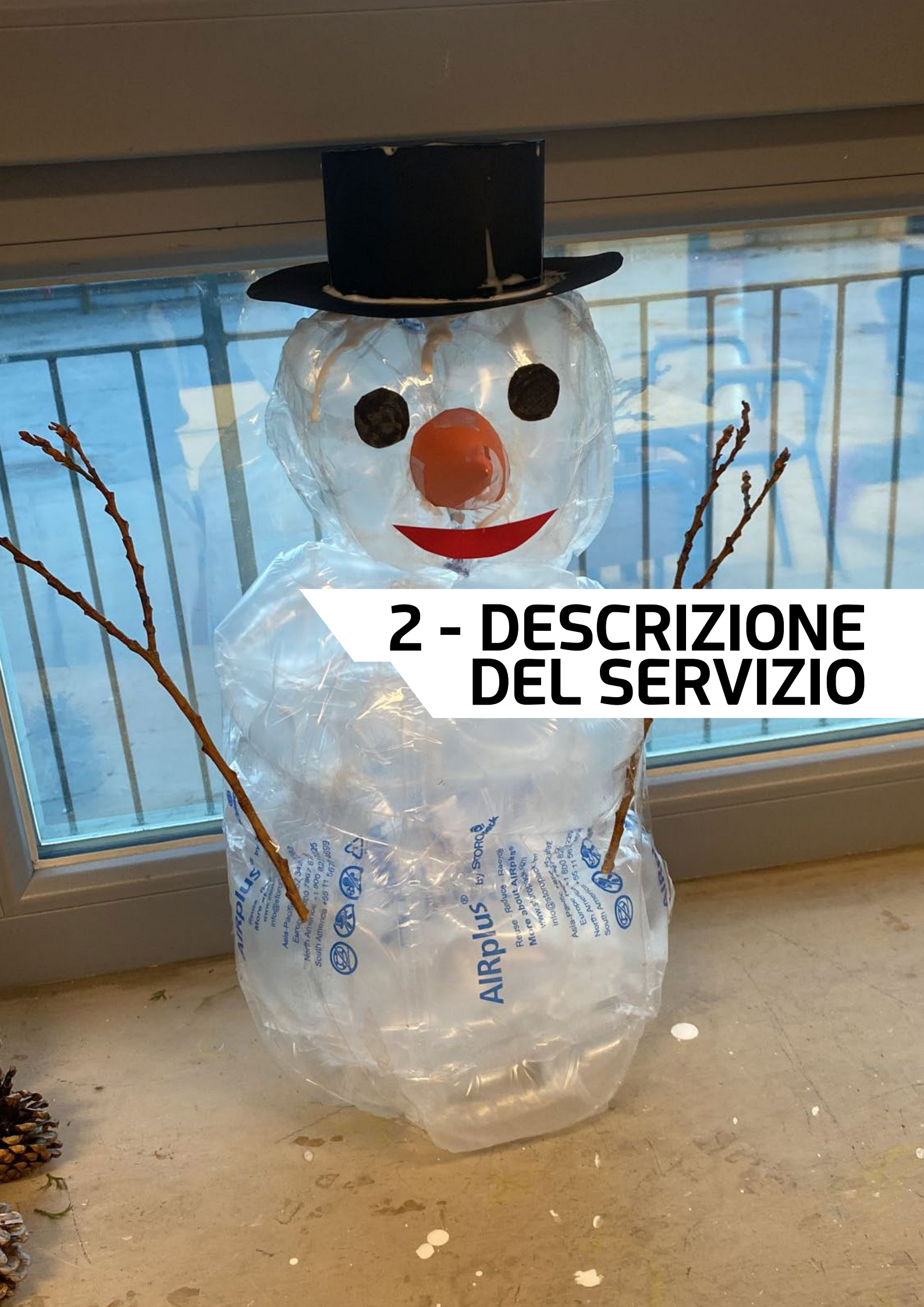
Comune, soggetti gestori, famiglie e studenti sono protagonisti di una gestione partecipata del servizio, che favorisca la più ampia realizzazione degli standard generali e specifici ed il miglioramento continuo della sua qualità.

1.1.4 - Efficacia ed efficienza

Il Comune di Firenze si impegna nel perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo del servizio, adottando le soluzioni organizzative, strutturali e tecnologiche più idonee per semplificare le modalità di accesso e di pagamento, assicurando le condizioni di sicurezza, la competenza e la disponibilità e professionalità del personale impegnato nell'erogazione del servizio.

L'ufficio pre-postscuola:

- promuove una chiara e continuativa collaborazione con l'utenza, vagliando ogni suggerimento, proposta e segnalazione;
- predispone controlli continuativi presso i singoli plessi scolastici interessati per la verifica dei servizi erogati;
- calendarizza incontri periodici mensili con i soggetti gestori del servizio e almeno due volte per anno scolastico con le istituzioni scolastiche interessate.



2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

I servizi educativi integrativi scolastici di prescuola, postscuola meridiano e pomeridiano si collocano nell'ambito delle funzioni dell'Ente Locale per l'effettiva attuazione del diritto allo studio e per la conciliazione dei tempi scuola-lavoro-famiglia. ed è realizzato dal Comune nell'ambito delle competenze ad esso attribuite dalla normativa nazionale e regionale.

Gli obiettivi prioritari sono:

- stimolare le capacità creative e ludiche dei bambini;
- utilizzare il gioco come strumento per acquisire fiducia in sé e negli altri;
- intensificare l'aspetto della socializzazione e della comunicazione;
- utilizzare tecniche di animazione che facilitano il linguaggio del corpo, della voce e del movimento;
- favorire l'espressione della creatività, della manualità e della musicalità.

L'approccio adottato è quello dell'accompagnamento educativo mirato nei momenti di gioco e tempo libero, considerando l'attività ludica come luogo e momento privilegiato dell'educazione; attraverso di esso il soggetto impara a conoscere il mondo, a sperimentare il valore delle regole, a stare con gli altri e a gestire le proprie emozioni. Ogni gioco è un esercizio di responsabilità e porta quindi con sé un valore etico. L'impegno educativo agito nei servizi di pre e post scuola è quello di dare alle bambine e ai bambini uno spazio che riproponga gli ambienti scolastici sotto una luce ludico-ricreativa per sostenere la crescita anche nei momenti non istituzionalizzati.

La metodologia adottata consiste nell'attività di collaborazione del gruppo, caratterizzazione degli spazi, attenzione alle regole del gruppo, all'ambiente e ai materiali al fine di condurre attività ludico ricreative in un contesto di tranquillità e serenità.

2.1 - Caratteristiche

Il servizio viene dispiegato sulla base di una programmazione annuale preliminare effettuata di concerto con le Istituzioni Scolastiche statali cittadine e con l'Ufficio Pre-Postscuola del Comune di Firenze Direzione Istruzione, sulla base delle richieste delle famiglie, dei Piani Triennali dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.) delle singole scuole primarie, tenuto conto dell'articolazione settimanale del tempo scuola nei singoli plessi, del calendario scolastico e nell'ambito delle disponibilità economiche di Bilancio dell'Ente. Detta programmazione è soggetta a revisione in corso d'anno, sulla base delle mutate esigenze legate a nuove iscrizioni, trasferimenti, rinunce al servizio.

2.2 - Organizzazione

Il Comune di Firenze si impegna a finanziare e organizzare i servizi nelle scuole che ne facciano richiesta nei limiti delle disponibilità economiche e organizzative che verranno annualmente stabilite in via preventiva prima della richiesta di attivazione.

2.2.1 - Servizi attivati nell'A.S. 2023-24

I.C.	Scuola	Pre-scuola	Postscuola meridiano	Postscuola Pomeridiano
I.C. AMERIGO VESPUCCI	BARACCA	Sì	No	No
I.C. AMERIGO VESPUCCI	BARGELLINI	Sì	No	No
I.C. AMERIGO VESPUCCI	PADRE BALDUCCI	Sì	No	No
I.C. BARSANTI	DE FILIPPO	Sì	No	No
I.C. BARSANTI	MARTIN LUTHER KING	Sì	No	No
I.C. BEATO ANGELICO	COLOMBO	Sì	No	No
I.C. BEATO ANGELICO	VAMBA	Sì	No	No
I.C. BOTTICELLI	KASSEL	Sì	Sì	No
I.C. BOTTICELLI	PERTINI SANDRO	Sì	No	No
I.C. CALAMANDREI	FANCIULLI	No	No	No
I.C. CALAMANDREI	MAMELI	Sì	No	Sì
I.C. CENTRO STORICO-PESTALOZZI	CAIROLI-ALAMANNI	Sì	No	No
I.C. CENTRO STORICO-PESTALOZZI	PESTALOZZI	No	No	No
I.C. CENTRO STORICO-PESTALOZZI	VITTORIO VENETO	Sì	No	No
I.C. COMPAGNI - CARDUCCI	CARDUCCI	Sì	Sì	No
I.C. COVERCIANO	ARMANDO DIAZ	Sì	Sì	No
I.C. COVERCIANO	DESIDERIO DA SETTIGNANO	No	Sì	No
I.C. COVERCIANO	S.MARIA A COVERCIANO	Sì	Sì	No
I.C. DON MILANI	BENEDETTO DA ROVEZZANO	Sì	No	No
I.C. DON MILANI	GAETANO PILATI	Sì	No	No
I.C. DON MILANI	G.E. NUCCIO	Sì	No	No
I.C. GALLUZZO	ACCIAIUOLI	Sì	No	No
I.C. GALLUZZO	CHIESA DAMIANO	Sì	No	No
I.C. GALLUZZO	GALILEI	No	Sì	No
I.C. GALLUZZO	SAURO	Sì	No	No
I.C. GANDHI	DUCA D'AOSTA	Sì	No	No
I.C. GHIBERTI	ANNA FRANK	Sì	Sì	No
I.C. GHIBERTI	NICCOLINI	Sì	No	No
I.C. GUICCIARDINI	CADORNA	Sì	Sì	No
I.C. GUICCIARDINI	DON MINZONI	Sì	No	No
I.C. LE CURE	BOCCACCIO	No	No	No
I.C. LE CURE	COLLODI	Sì	Sì	No
I.C. LE CURE	LA PIRA	Sì	No	No
I.C. MASACCIO	ANDREA DEL SARTO	Sì	No	No
I.C. MASACCIO	ENRIQUES - CAPPONI	Sì	No	No
I.C. MASACCIO	GIOTTO	Sì	No	No
I.C. MONTAGNOLA - GRAMSCI	MONTAGNOLA-ISOLOTTO	Sì	No	No
I.C. MONTAGNOLA - GRAMSCI	PETRARCA	Sì	No	No
I.C. OLTRARNO	AGNESI	No	Sì	No
I.C. OLTRARNO	NENCIONI	Sì	Sì	No
I.C. OLTRARNO	TORRIGIANI - FERRUCCI	Sì	No	No
I.C. PIERACCINI	BATTISTI	No	No	No

I.C.	Scuola	Pre- scuola	Postscuola meridiano	Postscuola Pomeridiano
I.C. PIERACCINI	LAVAGNINI	Sì	No	Sì
I.C. PIERACCINI	SALVIATI	Sì	Sì	No
I.C. PIERO DELLA FRANCESCA	BECHI	Sì	No	No
I.C. PIERO DELLA FRANCESCA	DON MILANI	Sì	Sì	No
I.C. PIRANDELLO	G. AMBROSOLI	Sì	No	No
I.C. PIRANDELLO	I. CALVINO c/o Plesso Locchi	Sì	No	No
I.C. PIRANDELLO	V. LOCCHI c/o Plesso Locchi	Sì	No	No
I.C. PIRANDELLO	I. CALVINO c/o Plesso Calvino	Sì	No	No
I.C. PIRANDELLO	V. LOCCHI c/o Plesso Calvino	Sì	No	No
I.C. POLIZIANO	MATTEOTTI	Sì	Sì	Sì
I.C. PUCCINI	VILLANI	Sì	No	Sì
I.C. PUCCINI	VITT.DA FELTRE	Sì	No	No
I.C. ROSAI	MARCONI	Sì	No	Sì
I.C. ROSAI	RODARI	Sì	No	Sì
I.C. VERDI	GALLIANO-ROSSINI	Sì	No	Sì

Il servizio viene attivato in relazione al calendario scolastico e non viene garantito nei giorni di entrata posticipata o di uscita anticipata, per motivi dipendenti dall'organizzazione scolastica (assemblee, scioperi, ecc) e nei giorni di interruzione delle lezioni.

I servizi di prescuola, postscuola meridiano e pomeridiano consistono nell'accoglimento, vigilanza e intrattenimento delle alunne e degli alunni iscritti ai suddetti servizi in orario pre e post scolastico, in uno spazio programmato, messo a disposizione dalle singole Istituzioni Scolastiche, dove le bambine e i bambini svolgono attività ludico-educative organizzate, con la disponibilità di apposito materiale.

Ad ogni operatore/trice è assegnato un gruppo di alunni in linea di massima non superiore a 20 unità, riducibile in presenza di soggetti con disabilità, tenuto conto della gravità della stessa.

Il compito socio-educativo del servizio implica un raccordo e un'interazione con le istituzioni scolastiche e i/le docenti delle classi coinvolte.

Le operatrici e gli operatori sono coordinati da una figura esperta nella gestione dei servizi integrativi scolastici. Il Coordinatore è il referente operativo per il Comune di Firenze, per la Dirigenza scolastica e per gli insegnanti di riferimento.

2.2.2 - Prescuola

Le attività di prescuola si svolgono su cinque giorni la settimana - dal lunedì al venerdì - di norma nella fascia oraria compresa fra le 7.35 e l'inizio delle lezioni (indicativamente alle 8.30, salvo diversa articolazione oraria deliberata dall'Istituzione Scolastica).

L'Amministrazione Comunale si riserva di determinare per ciascun anno scolastico il numero massimo di bambine e bambini accoglibili nel servizio. La frequenza al servizio deve essere continuativa. L'assenza ingiustificata che si protragga per un numero di giorni complessivamente superiori a 12 nel mese, comporta la perdita del diritto ad usufruire del servizio.

2.2.3 - Postscuola meridiano

Le attività di postscuola meridiano interessano solo le classi a tempo normale e si svolgono nei giorni in cui non è previsto il rientro curricolare, nel periodo successivo alla fine delle lezioni del mattino (indicativamente dalle ore 12.30, salvo diversa articolazione oraria deliberata dall'Istituzione Scolastica) fino alle ore 14.30 (salvo che l'istituzione scolastica non richieda un anticipo dell'orario di termine di queste attività), con possibilità di uscita intermedia alle ore 14.

I servizi vengono svolti a condizione che il numero delle iscrizioni non sia inferiore a dieci. L'Amministrazione Comunale si riserva di determinare per ciascun anno scolastico il numero massimo di bambine e bambini accoglibili nel servizio. La frequenza al servizio deve essere continuativa. L'assenza ingiustificata che si protragga per un numero di giorni complessivamente superiori a 12 nel mese, comporta la perdita del diritto ad usufruire del servizio.

2.2.3 - Postscuola pomeridiano

Le attività di postscuola pomeridiano interessano le classi a tempo pieno e quelle a tempo normale nei giorni di rientro curricolare e si svolgono su cinque giorni la settimana - dal lunedì al venerdì - di norma nella fascia oraria compresa fra la fine delle lezioni pomeridiane (indicativamente le 16.30, salvo diversa articolazione oraria deliberata dall'Istituzione Scolastica) e le ore 17.30 (salvo che l'istituzione scolastica non richieda un anticipo dell'orario di termine di queste attività), con possibilità di uscita intermedia alle ore 17.

I servizi vengono svolti a condizione che il numero delle iscrizioni non sia inferiore a dieci.

L'Amministrazione Comunale si riserva di determinare per ciascun anno scolastico il numero massimo di bambine e bambini accoglibili nel servizio. La frequenza al servizio deve essere continuativa. L'assenza ingiustificata che si protragga per un numero di giorni complessivamente superiori a 12 nel mese, comporta la perdita del diritto ad usufruire del servizio.

2.3 - Stakeholders

Destinatari dei servizi di prescuola sono gli alunni e le alunne frequentanti le scuole primarie statali ubicate nel territorio del Comune di Firenze, che abbiamo fatto richiesta di iscrizione al servizio e gli alunni e le alunne che usufruiscono dei servizi di trasporto scolastico nel caso in cui l'orario di arrivo dello scuolabus sia previsto oltre 5 minuti prima dell'inizio delle attività curriculari antimeridiane.

Destinatari dei servizi di postscuola meridiano sono gli alunni e le alunne frequentanti classi a tempo normale delle scuole primarie statali ubicate nel territorio del Comune di Firenze, che fruiscono i servizi di refezione scolastica comunali, che facciano richiesta di iscrizione al servizio.

Destinatari dei servizi di postscuola pomeridiano sono gli alunni e le alunne frequentanti classi a tempo pieno o classi a tempo normale (limitatamente ai giorni di rientro curricolare) delle scuole primarie statali ubicate nel territorio del Comune di Firenze, che facciano richiesta di iscrizione al servizio.

2.4 - Canali di accesso

2.4.1 - Iscrizione

Per accedere ai servizi di pre-postscuola (ad esclusione del prescuola collegato al servizio di trasporto scolastico), la famiglia interessata dovrà:

- verificare che il servizio sia attivo per il plesso scolastico di frequenza del/ della bambino/a;
- presentare la domanda di iscrizione:
 - contestualmente al momento dell'iscrizione a scuola, compilando la modulistica che verrà consegnata dall'istituzione scolastica;
 - compilando e sottoscrivendo il modulo di richiesta del servizio (in caso di sottoscrizione autografa è necessario allegare anche la copia di un documento d'identità in corso di validità) e consegnandolo direttamente alla segreteria della scuola o inviandolo via mail al seguente indirizzo: pre.postscuola@comune.fi.it
 - attraverso l'apposita funzione nell'**APP SCUOLA MOBILE**¹

L'accettazione della domanda è subordinata al vaglio dell'ufficio competente della Direzione Istruzione, di concerto con l'Istituzione Scolastica di frequenza.

L'avvenuto accoglimento dell'istanza e la data di inizio dei servizi ovvero il suo diniego verranno comunicati a mezzo posta elettronica. I servizi potranno essere attivati:

- a partire dal primo giorno del mese successivo, per le domande presentate entro il giorno 20 del mese;

¹ - Con la app Scuola Mobile è possibile ricevere e fornire informazioni su tutti i servizi alla scuola erogati dal Comune di Firenze, come la refezione, gli scuolabus, il pre e post scuola. Sono disponibili informazioni sui servizi attivi, sui costi e sulla situazione debitoria di dettaglio.
<https://www.comune.fi.it/app/scuolamobile>

- a partire dal primo giorno del secondo mese successivo a quello della richiesta, per le domande presentate dal giorno 21 a fine del mese.

I servizi di pre-postscuola si intendono attivi per tutta la durata dell'anno scolastico nel quale viene richiesto la prima volta e per gli anni scolastici successivi, fino al termine della scuola primaria, salvo disdetta da parte della famiglia o trasferito presso altro plesso scolastico, anche all'interno del medesimo Istituto Comprensivo.

2.4.2 - Rinuncia

La domanda di rinuncia ai servizi deve essere effettuata compilando e sottoscrivendo il modulo di revoca del servizio (in caso di sottoscrizione autografa è necessario allegare anche la copia di un documento d'identità in corso di validità) e inviandolo via mail all'indirizzo mail pre.postscuola@comune.fi.it. La rinuncia avrà decorrenza a partire dal primo giorno del mese successivo alla data di presentazione della richiesta di revoca del servizio.

2.5 - Costo del servizio - Agevolazioni - Pagamento

2.5.1 - Costi del servizio

I servizi di pre-postscuola sono a pagamento con tariffa forfettaria mensile: pertanto il costo verrà addebitato anche in caso di assenza continuativa. Le tariffe, come quelle degli altri servizi di supporto alla scuola, vengono determinate dalla Giunta Comunale.

Le tariffe in vigore sono disponibili sul sito istituzionale del Comune di Firenze: <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/tariffe-e-benefici-tariffari-servizi-scolastici>

È previsto uno sconto del 20% sul/sulla secondo figlio/a e/o successivi frequentanti il medesimo servizio.

2.5.2 - Tariffazione agevolata

È possibile accedere ad una tariffazione agevolata presentando per ogni anno scolastico la domanda di agevolazione tariffaria. Per le famiglie numerose che abbiano presentato domanda di agevolazione con valore ISEE inferiore o uguale a Euro 32.500,00 è previsto un abbattimento percentuale sulle tariffe dei Servizi (refezione - trasporto alunni - pre e post scuola) - calcolando lo sconto sul numero totale dei figli anche non frequentanti e comunque non percettori di reddito e con età inferiore a 26 anni, articolato come segue: famiglie con: 3 figli = 30% ; 4 figli = 40% ; 5 o più figli = 50%. Per ottenere una riduzione della tariffa della mensa scolastica non è sufficiente essere in possesso dell'attestazione ISEE in corso di validità, ma deve

essere presentata l'apposita **"Domanda unica di agevolazione tariffaria"**² per ogni anno scolastico.

La domanda deve essere compilata solo ed esclusivamente online accedendo con SPID/CIE/CNS e nessuna documentazione deve essere inoltrata al Servizio Supporto alle Attività Educative e Scolastiche della Direzione Istruzione.

L'agevolazione tariffaria dei servizi supporto alla scuola è classificata come "una domanda a richiesta individuale" che ogni cittadino può presentare in qualsiasi momento dell'anno. Per ottenere il beneficio tariffario per l'intero anno scolastico, la domanda deve essere presentata entro il 30 settembre. Per le domande presentate successivamente, la tariffa agevolata inizierà a decorrere dal bollettino inerente i servizi erogati nel mese di compilazione della domanda online.

Nel caso di presentazione in corso di anno scolastico, di una nuova domanda di agevolazione tariffaria sulla base di un nuovo ISEE, verrà applicata la nuova tariffa agevolata, calcolata sulla base del nuovo valore ISEE, a decorrere dal bollettino inerente i servizi erogati nel mese di compilazione della domanda online.

Senza la presentazione della domanda di agevolazione tariffaria, sarà applicata la tariffa massima prevista per il servizio richiesto. Inoltre, essendo una "domanda a richiesta individuale", non è prevista nessuna possibilità di applicare l'agevolazione in modo retroattivo (es: domanda di agevolazione presentata il 28 novembre, la tariffa agevolata partirà dal 1 novembre; i mesi di settembre e ottobre saranno a tariffa piena).

2.5.3 - Modalità di pagamento

Le modalità di pagamento previste per i servizi di supporto alle attività educative e scolastiche sono quelle indicate dalla normativa nazionale.

Informazioni sulle modalità di pagamento si possono trovare nel sito istituzionale del Comune di Firenze: <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/modalita-di-pagamento-servizio-supporto-alla-scuola>

Per effettuare il pagamento, viene spedito, tramite posta ordinaria, a consuntivo di servizi di supporto alla scuola (mensa, pre/post scuola, trasporto) usufruiti nel mese precedente, l'apposito avviso "PAGOPA" all'indirizzo indicato in fase di iscrizione. Per gli utenti che hanno attivato la domiciliazione bancaria viene invece inviata una mail riassuntiva all'indirizzo indicato nella richiesta. Nella comunicazione la persona pagante viene informata della presenza di eventuali quote insolute per l'anno solare in corso con le indicazioni sulle modalità e dei tempi per provvedere al pagamento.

Per attivare la domiciliazione dei pagamenti sul proprio conto corrente bancario, SEPA Direct Debit (SDD), è necessario fare richiesta alla seguente mail: domiciliazione.serviziscolastici@comune.fi.it su apposito modulo, allegando copia del documento di identità del firmatario.

Per il rilascio delle attestazioni dei pagamenti effettuati per i suddetti servizi è disponibile un apposito servizio on line che permette di visualizzare e

2 - <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/domanda-unica-di-agevolazione-tariffaria>

scaricare l'attestazione dei pagamenti effettuati - <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/attestazione-pagamenti-servizi-educativi-0-3-servizi-supporto-alla-scuola>

Concluso ogni anno scolastico il Comune di Firenze provvede ad inviare un sollecito, tramite raccomandata A/R, con richiesta di pagamento delle quote insolute e costituzione in mora ex art. 1219 c.c.. Trascorsi i termini di pagamento riportati nel sollecito, il debito viene trasmesso all'ufficio riscossione coattiva che provvederà a norma di legge ad attivare le procedure per il recupero delle somme insolute.

2.6 - Contatti

Ufficio Pre-Postscuola
Via Nicolodi, 2 - 50131 - Firenze

Referente: Responsabile E.Q. Dimensionamento Scolastico
e Supporto Informatico
Responsabile: Dirigente Servizio Supporto alle Attività Educative
e Scolastiche

Il servizio di pre-postscuola può essere contattato ai seguenti riferimenti:
Per informazioni sui servizi di pre-postscuola, pagamenti e tariffe chiamare il numero 055 055 dal lunedì al sabato dalle ore 8 alle ore 20.

Per segnalazioni e reclami è possibile inviare una mail a:
pre.postscuola@comune.fi.it

Per informazioni su tariffe e pagamenti inviare una mail a:
tariffe.serviscolastici@comune.fi.it

Contatti: 055 262.5660

lunedì e giovedì dalle 10 alle 12 - martedì dalle 15 alle 16

Orario di apertura: solo su appuntamento da concordare prendendo contatti con l'ufficio





**3 - STANDARD
DI QUALITÀ**



CARATTERISTICA	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Attivazione dei servizi a partire dalla data richiesta dalle singole scuole (servizio richiedibile dal primo giorno dell'anno scolastico)	% di accoglimento delle richieste delle scuole	100% di scuole con attivazione dei servizi nei tempi richiesti
Copertura domanda del servizio pre e post scuola	% di accoglimento delle domande (n. ammessi al servizio/n. domande pervenute)	98,00% delle domande accolte
Controllo corretta esecuzione del servizio	Minimo 50 controlli annuali (audit) totali	100% del controlli programmati
Controllo corretta esecuzione della singola tipologia di servizio	Almeno un controllo (audit) presso il plesso scolastico per ogni anno scolastico per ciascun servizio attivato	100% del controlli programmati

3.1 - Strumenti di valutazione interni

Auditing: è realizzato mediante un servizio ispettivo interno, sulla base di visite senza preavviso calendarizzate dall'ufficio o effettuate in scuole nelle quali si rilevano problematiche particolari, anche in relazione a segnalazioni delle famiglie.

Sono soggetti a verifica:

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

Incontri di coordinamento: sono svolti mensilmente tra i coordinatori dei soggetti gestori e l'ufficio pre-postscuola per discutere l'andamento delle attività all'interno delle scuole, le problematiche eventualmente esistenti e la loro risoluzione.

GIORNATA MONDIALE DEGLI ALBERI

21 Novembre 2023



4. RAPPORTO CON IL CITTADINO

CARO ALBERO,
TU SEI UN AMICO SPECIALE
E OGNI TUO DONO E'
ECCEZIONALE!
SEI UN RIFUGIO PER TANTI ANIMALI
REGALI FRUTTI, FIORI E COLORI
MAI BANALI.
LA TUA FRESCA OMBRA IN ESTATE
E' UNA DELLE COSE PIU' AMATE
E Tieni PULITA L'ARIA CHE RESPIRIAMO
PER QUESTO NOI TI RINGRAZIAMO

PRESCUOLA
VAMBA

LEONARDO

ANDREA

SILVIA

LUKA

DAHLIA

LILLI

Roberta



4.1 - Reclami

Le famiglie dei bambini e delle bambine frequentanti che vogliono presentare suggerimenti per migliorare la qualità del servizio, o segnalazioni, o reclami in merito a disfunzioni del servizio, possono farlo:

- tramite i referenti del servizio di pre-postscuola identificati dalle singole istituzioni scolastiche all'inizio dell'anno scolastico i quali, a loro volta, inoltreranno la segnalazione alla casella mail pre.postscuola@comune.fi.it;
- direttamente alla casella di mail dedicata: pre.postscuola@comune.fi.it

L'ufficio pre-postscuola, di concerto con il Dirigente del Servizio di Supporto alle Attività Educative e Scolastiche, prende in esame e risponde a tutte le segnalazioni entro cinque (5) giorni lavorativi dal ricevimento.

Qualora, per la complessità dell'argomento, dovesse essere necessario un tempo maggiore, entro tale termine verrà fornita comunicazione all'utente indicando le azioni già colte e il tempo stimato entro il quale sarà fornito completo riscontro.

4.2 - Individuazione di eventuali modalità di partecipazione degli utenti

È garantita la partecipazione delle famiglie con l'obiettivo di individuare con maggiore precisione e con tempestività i fattori critici che impattano sulla qualità del servizio e sulla soddisfazione delle attese.

Tutte le informazioni sui servizi sono pubblicate e costantemente aggiornate sul portale Educazione del Comune di Firenze: <https://educazione.comune.fi.it/pagina/pre-e-post-scuola>

Al termine dell'anno scolastico viene richiesto di esprimere un parere sulle modalità di erogazione del servizio e suggerimenti per l'organizzazione dello stesso nel successivo anno scolastico.

4.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza

Sono avviate periodicamente, almeno una volta all'anno, indagini sul gradimento dei singoli servizi, attraverso la somministrazione di questionari rivolti alle famiglie dei bambini e delle bambine frequentanti i servizi: i risultati delle valutazioni e le indicazioni fornite saranno successivamente pubblicate sul sito internet istituzionale e sono utilizzate anche per rimodulare il servizio nell'anno scolastico successivo.

4.4 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta

La presente Carta dei Servizi sarà inoltrata per posta elettronica certificata alle Istituzioni Scolastiche interessate dai servizi e per posta elettronica ordinaria a tutte e a tutti i richiedenti i servizi di pre-postscuola entro la data di inizio dell'anno scolastico indicata nel calendario scolastico regionale (al momento prevista per il 15 settembre di ogni anno), ovvero allegata alla conferma dell'attivazione dei servizi richiesti dopo il 01 settembre di ogni anno.

Può essere richiesta, per chi non l'avesse ricevuta, alla mail pre.postscuola@comune.fi.it e sarà inoltrata solo ed esclusivamente per posta elettronica ordinaria.

La Carta può essere richiesta agli U.R.P. ed è pubblicata sul sito del Comune di Firenze alla pagina: Amministrazione trasparente/servizi erogati/ carta dei servizi (al seguente link <https://www.comune.fi.it/pagina/amministrazione-trasparente/servizi-erogati>).

Data ultimo aggiornamento della carta dei servizi: 20 febbraio 2024.
Periodicità aggiornamento: annuale.

Tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, elenco servizi attivati sulle singole scuole, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta da parte degli uffici competenti.



Impaginazione
Servizio Comunicazione
Comune di Firenze

