

COSA FANNO I SERVIZI AMMINISTRATIVI

Il soggetto preposto alla gestione amministrativa del servizio Asili Nido è l'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune.

I servizi amministrativi:

- supportano l'attività specifica del personale educativo operante presso gli Asili Nido con una capillare informazione al genitore e con la pubblicizzazione delle iniziative di carattere pedagogico promosse dai Nidi;
- concorrono alla qualità del Servizio nel suo complesso garantendone una corretta gestione organizzativa ed economica. Questo vuol dire che è compito dei servizi amministrativi garantire la tempestiva sostituzione del personale educativo in caso di assenza, la regolare fornitura delle derrate alimentari per la preparazione dei pasti, la fornitura di materiale di pulizia ed igienico-sanitario, di complementi di arredo e di giochi, gli interventi di manutenzione delle attrezzature, delle strutture e delle aree verdi circostanti.

PER QUALI MOTIVI RIVOLGERSI AI SERVIZI AMMINISTRATIVI

In generale, i servizi amministrativi rispondono a tre tipologie di esigenze:

1. Richiesta di informazioni; rientrano in questa tipologia:

- Le informazioni di carattere generale (requisiti per l'accesso, ubicazione delle strutture, organizzazione delle sezioni, personale in servizio presso le strutture, iniziative di carattere pedagogico promosse dal personale educativo volte a rendere note le attività del Nido a chi non lo conosce);
- Le informazioni di carattere più specifico (iscrizioni, formazione della graduatoria, criteri di attribuzione della fascia di reddito e della relativa retta di frequenza, forniture, manutenzione delle attrezzature e delle strutture in genere).

2. Segnalazioni o reclami che richiedono un controllo o una valutazione su una situazione specifica che coinvolge una o più persone e in particolare (da presentarsi in carta libera presso gli Sportelli Risparmiatempo del Comune o via mail all'ufficio Pubblica Istruzione o via posta certificata):

- Segnalazioni riguardanti la struttura o il funzionamento del servizio;
- Segnalazioni riguardanti la comunicazione con le famiglie;
- Reclami diversi, relativi all'andamento del servizio nel suo complesso, conseguenti al mancato rispetto degli standard garantiti.

3. Richieste che necessitano di una soluzione concreta in relazione a disagi individuali e più precisamente:

- Le richieste di agevolazione per il pagamento della retta di frequenza (modulo ISEE);
- Le richieste di rimborso;
- Le comunicazioni di rinuncia al Servizio;
- Qualsiasi altro tipo di richiesta che, per la complessità e/o la delicatezza del problema, richieda un'attenta valutazione del caso individuale.

MODALITA' DI RICHIESTA INFORMAZIONI

La richiesta di informazione può avvenire di persona, telefonicamente, per iscritto, via fax o via web.

Per evidenti ragioni di riservatezza, non si forniscono telefonicamente informazioni inerenti l'attribuzione della retta di frequenza, né si accettano telefonicamente richieste di agevolazione o comunicazioni di rinuncia al Servizio.

Sono previsti colloqui individuali su appuntamento in particolari condizioni (momento dell'inserimento del bambino, problemi di ordine socio-economico che rendono difficoltoso il pagamento della retta di frequenza, richieste di chiarimenti che esigono particolari approfondimenti, decisione di rinuncia al servizio, e così via).

Apertura al pubblico

STANDARD GARANTITI

- tutti i giorni feriali, dal lunedì al venerdì, su appuntamento.

Comunicazioni all'utenza

- tempestività degli avvisi e chiara motivazione degli stessi; modalità: manifesti, comunicazioni scritte mirate alle singole famiglie, contatti telefonici, avvisi via web;
- disponibilità a colloqui individuali fissati previo appuntamento anche telefonico, in ordine a particolari situazioni;
- massima disponibilità e frequenza dei contatti telefonici (dall'Ufficio alla famiglia e viceversa);
- modulistica chiara e sintetica comprensiva dell'autocertificazione, compilabile anche via web.

Rette/bollettazione

- puntualità della consegna dei bollettini di pagamento (consegna del carnet entro il mese successivo all'inserimento);
- memo mensile informatizzato in prossimità delle scadenze di pagamento a coloro che abbiano comunicato indirizzo mail;
- eventuale recapito presso il nido dei bollettini eventualmente smarriti;
- distribuzione dei bollettini direttamente presso il nido o presso l'Ufficio Pubblica Istruzione in caso di nuovo inserimento.

Tempi di risposta

Tempi di risposta differenziati:

- Risposte scritte a comunicazioni scritte dalle famiglie: max 30 gg.
- Dubbi-lampo esposti telefonicamente o di persona dalle famiglie, risolvibili sulla base di procedure abituali/routine: risposta immediata;
- Casi particolari risolvibili sulla base di procedure amministrative in corso di mutamento o vincolate a decisioni complesse di tipo gestionale, di indirizzo politico o che necessitano di raccordo tra più settori/servizi: da 30 a 40 gg.

La sospensione del Servizio ovvero l'impossibilità di usufruirne individualmente, per cause dipendenti

RIMBORSI

dall'Amministrazione comunale, dà diritto al rimborso in misura proporzionale alle giornate di mancato utilizzo.

Soggetto gestore: Comune di Cesano Boscone.

CONTATTI

Indirizzo posta certificata: protocollo@pec.comune.cesano-boscone.mi.it

Sito web: www.comune.cesano-boscone.mi.it

Asilo Nido "La Coccinella": via Garibaldi , tel. 02/48694761

Asilo Nido "Maria Montessori": via Gramsci, tel. 02/48694741

Ufficio Pubblica Istruzione, tel. 02/48694670, daniela.muzio@comune.cesano-boscone.mi.it

P.IVA 06896780159 — C.F. 80098810155