



**SETTORE 4**  
**Servizio Pubblica Istruzione**

## **CARTA DEI SERVIZI**

La pubblicazione della Carta dei Servizi, prevista dall'art. 58 della Legge Regionale 10 luglio 2006, n. 19 "Disciplina del sistema integrato dei servizi sociali per la dignità e il benessere delle donne e degli uomini in Puglia", rappresenta per l'Amministrazione Comunale un'importante opportunità di dialogo con i cittadini al fine di facilitare la conoscenza dei servizi per una loro migliore fruibilità e per la ricerca del continuo miglioramento della qualità offerta.

In tal senso la carta sancisce una sorta di patto che il Comune di Andria stringe con i suoi cittadini, partendo dalla necessità di rendere accessibili a tutti i propri servizi e dalla consapevolezza che la partecipazione degli utenti a cui essa è rivolta renda l'operato delle istituzioni sicuramente più trasparente ed efficace.

La Carta dei Servizi è finalizzata a conseguire obiettivi di promozione di una cittadinanza attiva e pertanto è stata redatta per sviluppare una cultura di reale cooperazione tra "cittadino-utente" e "sistema dei servizi socio-assistenziali" garantendo uguaglianza ed equità di trattamento nei confronti dei cittadini e agevolando sempre più la loro partecipazione per una migliore rispondenza dei servizi resi.

### **PRINCIPI**

I principi fondamentali ai quali il Comune di Andria si ispira nell'erogazione dei suoi servizi sono i seguenti:

- ◆ **eguaglianza ed imparzialità:** nell'erogare i propri servizi si impegna a garantire equità di trattamento e di valutazione nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche;
- ◆ **efficacia ed efficienza:** l'organizzazione è ispirata a criteri di efficacia ed efficienza, ricercando le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee;
- ◆ **trasparenza ed accesso:** viene garantito ai cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi attraverso un sito web sempre aggiornato ([www.comune.andria.bt.it](http://www.comune.andria.bt.it));
- ◆ **partecipazione:** il Comune garantisce una partecipazione attiva dei cittadini al fine di migliorare i servizi da esso erogati. Chiunque, infatti, può presentare reclami all'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune di Andria;



#### **SETTORE 4** **Servizio Pubblica Istruzione**

- ♦ **continuità:** gli uffici del Comune di Andria garantiscono la continuità dell'erogazione delle prestazioni di propria competenza durante gli orari di apertura al pubblico, salve cause di forza maggiore. Le eventuali interruzioni ed erogazione di servizi o variazioni negli orari di apertura del servizio saranno comunicate agli utenti mediante:
- comunicati sul sito istituzionale del Comune;
  - segnaletica negli uffici.

#### **ATTIVITA' DEL SERVIZIO PUBBLICA ISTRUZIONE**

Le attività svolte dal Servizio Pubblica Istruzione si sintetizzano in:

1. programmazione, pianificazione, gestione e controllo sotto il profilo amministrativo e contabile, degli interventi comunali in materia di Diritto allo studio (refezione scolastica, contributo per la fornitura dei libri di testo agli studenti di scuola secondaria di 1° e di 2° grado, fornitura libri di testo alle scuole primarie, ecc);
2. procedimenti per l'accesso ai servizi scolastici (refezione scolastica, libri di testo, contributi, ecc);
3. affidamento in concessione del servizio di refezione scolastica alle scuole statali dell'infanzia, primarie con classi a tempo pieno e controllo sulla gestione amministrativa e contabile del servizio stesso
4. redazione atti gara per l'affidamento in concessione del Servizio educativo di asilo nido Comunale e successivo controllo sulla gestione amministrativa e contabile del servizio stesso;
5. piani di organizzazione della rete delle istituzioni scolastiche e attività connesse all'istituzione, aggregazione, fusione e soppressione di scuole in attuazione degli strumenti di programmazione;
6. iniziative e attività mirate a favorire tutte le attività in materia di istruzione;
8. promozione e sostegno di iniziative e progetti attivati dalle scuole del territorio, di particolare interesse didattico, volti a garantire e migliorare i livelli dell'offerta formativa.

#### **FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'**

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.



**SETTORE 4**  
**Servizio Pubblica Istruzione**

Per misurare la qualità dei servizi erogati dall'Ufficio Pubblica Istruzione la Carta individua un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento.

**I fattori considerati sono i seguenti:**

- **livello di ricettività**
- **accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico;**
- **facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi;**

**Livello di ricettività**

L'indicatore utilizzato per misurare il livello di ricettività dell'Ufficio Pubblica Istruzione e Asilo Nido è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico. Lo standard di qualità che l'ufficio intende rispettare è il seguente:

**Orario di apertura al pubblico del Servizio Pubblica Istruzione**

Lunedì-Martedì-Mercoledì-Giovedì-Venerdì      ore 9,00-12,30  
Martedì e Giovedì      ore 15,30-17,30

per un totale complessivo di 21,5 ore settimanali di apertura al pubblico.

**Informazione e modulistica disponibile in internet: <http://www.comune.andria.bt.it>  
oppure presso gli uffici del Servizio Pubblica Istruzione siti in Piazza Umberto I - 2° piano.**



CITTÀ  
DI ANDRIA

**SETTORE 4**  
**Servizio Pubblica Istruzione**

<b>REFEZIONE SCOLASTICA</b>	
<b>DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</b>	<p>Il servizio di refezione scolastica è attivato, nelle Scuole statali dell'infanzia e nelle scuole primarie con classi a tempo pieno, affidato in concessione ad una ditta specializzata, e prevede la somministrazione dei pasti presso ogni edificio scolastico</p> <p>La ditta appaltatrice è tenuta a svolgere il servizio sotto l'osservanza del sistema di autocontrollo, HACCP (analisi dei rischi e controllo dei punti "critici") in applicazione della normativa vigente.</p> <p>I menù elaborati dal Servizio di Igiene degli Alimenti e della Nutrizione della ASL BAT, sono differenziati per Asilo Nido, per Scuole dell'Infanzia e per Scuole primarie e basati sulla proposizione di tabelle dietetiche calibrate e osservanti la stagionalità degli alimenti. Al fine di garantire l'inserimento di alimenti che più si adeguano all'andamento delle stagioni, sono previsti due menù: estivo e invernale, ognuno articolato in quattro settimane.</p> <p>Nella predisposizione dei menù si è tenuto conto di un duplice obiettivo: da una parte sono stati presi in considerazione gli apporti nutrizionali forniti con la refezione scolastica, dall'altra si è cercato di far sì che i bambini non maturino avversioni alimentari e che riescano ad elaborare una giusta chiave di lettura dei cibi e quindi ad apprezzare la maggior varietà di cibi possibili, annullando le cattive tendenze odierne orientanti verso un'alimentazione eccessiva sostenuta spesso da una riproposizione monotematica dei cibi.</p> <p>Il pasto viene pertanto concepito come un momento di educazione alla salute e non solo come atto nutrizionale, come veicolo di cultura e tradizioni e non solo come il soddisfacimento di un bisogno fisiologico.</p> <p>Per andare incontro alle varie esigenze di tipo alimentare, viene garantita agli utenti con problemi nutrizionali la somministrazione di diete speciali, previa esibizione di certificazione medica che attesti il tipo di allergia o intolleranza alimentare e supervisione della dietista incaricata, come pure, qualora venga fatta richiesta, la somministrazione di diete in bianco.</p> <p>Per ottenere il raggiungimento delle mete preposte, che sono quelle di avere un bambino sano oggi ed un adolescente e poi un adulto sano domani, occorre che il soggetto riceva un messaggio univoco da parte di tutte le agenzie che lo circondano, ovvero della famiglia, del corpo insegnante, degli operatori sanitari e non per ultimo dell'Amministrazione Comunale.</p>
<b>MODALITÀ PER ACCEDERE AL</b>	<p>Le domande di ammissione al servizio di refezione, corredate da fotocopia dell'attestazione ISEE in corso di validità rilasciata dai CAF (Centri di Assistenza Fiscale) ai sensi della Legge 159/2013, vanno presentate presso l'ufficio</p>

**SETTORE 4**  
**Servizio Pubblica Istruzione**

<b>SERVIZIO</b>	<p>Amministrativo della Ditta concessionaria del Servizio di refezione scolastica utilizzando un'apposita modulistica da scaricare dal sito istituzionale del Comune di Andria;</p> <p>L'istruttoria delle predette domande pervenute all'ufficio amministrativo della ditta concessionaria del servizio di refezione scolastica, consiste nella verifica della corrispondenza dei nominativi degli alunni di cui alle domande presentate con quelli riportati negli elenchi acquisiti dalle Scuole interessate al servizio di refezione scolastica e nell'attribuzione agli utenti delle tariffe a pasto stabilite con deliberazione di Giunta Comunale, trattandosi di servizi a domanda individuale.</p>
<b>LUOGHI DOVE ACCEDERE AL SERVIZIO</b>	<p>Per informazioni gli utenti potranno rivolgersi presso il Servizio Pubblica Istruzione – Piazza Umberto I – 2° piano: nei giorni dal lunedì al venerdì dalla ore 9,00 alle 12,30; il martedì e il giovedì dalle ore 15,30 alle ore 17,30.</p>
<b>COSTI/CONTRIBUTI PER USUFRUIRE DEL SERVIZIO</b>	<p>Le tariffe per la fruizione del servizio, trattandosi di servizio a domanda individuale, vengono annualmente approvate dalla Giunta Comunale.</p> <p>Le stesse vengono differenziate in base all'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) del richiedente. Con stessa deliberazione di Giunta Comunale è stabilita la riduzione al 50% delle predette tariffe a pasto per ogni altro figlio fruitore del servizio.</p>
<b>NORMATIVA RELATIVA AL PROCEDIMENTO</b>	<p>Legge Regionale n. 31/2009 “Norme regionali per l'esercizio del diritto alla istruzione e alla formazione”</p>
<b>MODALITA' DI GESTIONE</b>	<p>Affidamento in concessione del servizio a ditta esterna.</p>
<b>REFERENTI COMUNALI</b>	<p><b>Personale amministrativo: dott.ssa Chicco Isabella, Marchio Angela, Marmo Rosa, Fortunato Nunzia, Fucci Nicola, Alicino Nunzia.</b></p>
<b>RECLAMI SCRITTI</b>	<p><b>Gli utenti del Servizio di refezione scolastica possono presentare eventuali reclami scritti (anche per via telematica) al Servizio Pubblica Istruzione del Comune di Andria.</b></p> <p><b>L'ufficio si impegna a rispondere per iscritto ai reclami scritti dagli utenti entro un massimo di 30 giorni lavorativi</b></p>



CITTÀ  
DI ANDRIA

SETTORE 4  
Servizio Pubblica Istruzione

	<p><b>dal ricevimento del reclamo.</b> <b>Nei casi più complessi entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva entro ulteriori 20 giorni lavorativi.</b></p>
<b>CONTRIBUTI LIBRI DI TESTO AGLI STUDENTI FREQUENTANTI LA SCUOLA SECONDARIA DI 1° E DI 2° GRADO</b>	
<b>DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</b>	<p>Annualmente la Regione Puglia emana un avviso pubblico rivolto ai Comuni per l'assegnazione al beneficio relativo alla fornitura gratuita o semigratuita dei libri di testo ai sensi dell'art. 27 della Legge n. 448/1998 e successive leggi finanziarie, stabilendo il budget finanziario da erogare agli studenti residenti nei Comuni della Regione Puglia e precisamente residenti nel Comune di Andria .</p> <p>Il beneficio per la fornitura gratuita o semigratuita dei libri di testo agli studenti delle scuole secondarie di 1° e 2° grado, erogabile nelle forme di comodato d'uso oppure di contributo finanziario, è contemplato dalla normativa in materia di diritto allo studio tra gli interventi volti a facilitare l'accesso e la frequenza alle attività scolastiche e formative da parte degli alunni richiedenti con un ISEE non superiore a € 10.632,94.</p> <p>Le istanze dovranno essere inoltrate telematicamente attraverso la procedura on-line Contributo libri di testo attiva sul portale <a href="http://www.studioinpuglia.regione.puglia.it">www.studioinpuglia.regione.puglia.it</a></p> <p>Successivamente, dopo la scadenza del termine di presentazione delle istanze di richiesta di accesso al beneficio, l'ufficio Pubblica Istruzione, previa presentazione da parte degli istanti delle ricevute fiscali e/o fatture comprovanti l'avvenuto pagamento, procederà ad effettuare l'istruttoria delle istanze pervenute e a redigere l'elenco degli ammessi al beneficio e la relativa determinazione dirigenziale di liquidazione delle somme spettanti.</p>
<b>MODALITA' PER ACCEDERE AL SERVIZIO</b>	<p>Accesso al portale <a href="http://www.studioinpuglia.regione.puglia.it">www.studioinpuglia.regione.puglia.it</a> da parte dei richiedenti il beneficio in questione, in possesso dei requisiti stabiliti dalla Regione Puglia con apposite circolari.</p>
<b>LUOGHI DOVE ACCEDERE AL SERVIZIO</b>	<p>Presso il Servizio Pubblica Istruzione – Piazza Umberto I – 2° piano: nei giorni dal lunedì al venerdì dalla ore 9,00 alle 12,30; il martedì e il giovedì dalle ore 15,30 alle ore 17,30.</p>



CITTÀ  
DI ANDRIA

**SETTORE 4**  
**Servizio Pubblica Istruzione**

<b>COSTI/CONTRIBUTI PER USUFRUIRE DEL SERVIZIO</b>	Nessun costo/contributo.
<b>NORMATIVA RELATIVA AL PROCEDIMENTO</b>	Legge n. 448 del 23 dicembre 1998, art. 27 e successive leggi finanziarie
<b>MODALITA' DI GESTIONE</b>	Diretta
<b>REFERENTI COMUNALI</b>	<b>Personale amministrativo: dott.ssa Chicco Isabella, Marchio Angela, Marmo Rosa, Fortunato Nunzia, Fucci Nicola, Alicino Nunzia.</b>
<b>RECLAMI SCRITTI</b>	<b>Gli utenti fruitori del contributo libri di testo possono presentare eventuali reclami scritti (anche per via telematica) al Servizio Pubblica Istruzione del Comune di Andria. L'ufficio si impegna a rispondere per iscritto ai reclami scritti dagli utenti entro un massimo di 30 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo. Nei casi più complessi entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva entro ulteriori 20 giorni lavorativi.</b>
<b>FORNITURA LIBRI DI TESTO AGLI ALUNNI FREQUENTANTI LA SCUOLA PRIMARIA</b>	
<b>DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</b>	La fornitura gratuita dei libri di testo in favore degli alunni frequentanti la scuola primaria è garantita, per ogni anno scolastico, dal Comune con propri fondi di bilancio, ai sensi dell'art. 156 del D.Lgs. n. 297/1994.
<b>MODALITA' PER ACCEDERE AL SERVIZIO</b>	La fornitura dei libri di testo in questione avviene mediante erogazione del contributo alle scuole primarie che provvederanno all'acquisto e alla fornitura dei libri di testo agli alunni
<b>COSTI/CONTRIBUTI</b>	Nessun costo/contributo.



CITTÀ  
DI ANDRIA

**SETTORE 4**  
**Servizio Pubblica Istruzione**

<b>PER USUFRUIRE DEL SERVIZIO</b>	
<b>NORMATIVA RELATIVA AL PROCEDIMENTO</b>	D.Lgs. n. 297/1994, art. 156.
<b>MODALITA' DI GESTIONE</b>	Diretta con contributo alle scuole primariA
<b>RECLAMI SCRITTI</b>	<p><b>Gli utenti fruitori della fornitura libri di testo possono presentare eventuali reclami scritti (anche per via telematica) al Servizio Pubblica Istruzione del Comune di Andria.</b></p> <p><b>L'ufficio si impegna a rispondere per iscritto ai reclami scritti dagli utenti entro un massimo di 30 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo.</b></p> <p><b>Nei casi più complessi entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva entro ulteriori 20 giorni lavorativi.</b></p>



CITTÀ  
DI ANDRIA

**SETTORE 4**  
**Servizio Pubblica Istruzione**