



STADTGEMEINDE MERAN  
COMUNE DI MERANO

# LA CARTA DEI SERVIZI DELLE SCUOLE DELL'INFANZIA DEL COMUNE DI MERANO



**REALIZZATO A CURA DI**

Ufficio istruzione e scuole

Gruppo di lavoro:

Alice Bertoli

Claudia Dalla Torre

Cristina Vecellio

María Theresia Hölzl

**CON LA COLLABORAZIONE DI:**

SistemaSusio S.r.l

**COORDINAMENTO:**

Petra Notdurfter

U.S. sviluppo organizzativo e innovazione

**TRADUZIONI:**

Claudia Tomio

Christina Baumgartinger

Paolo Pergher

**IMMAGINE DI COPERTINA:**

shutterstock.com

**FOTO:**

Comune di Merano,

shutterstock.com

**GRAFICA:**

stingelgrafik

**STAMPA:**

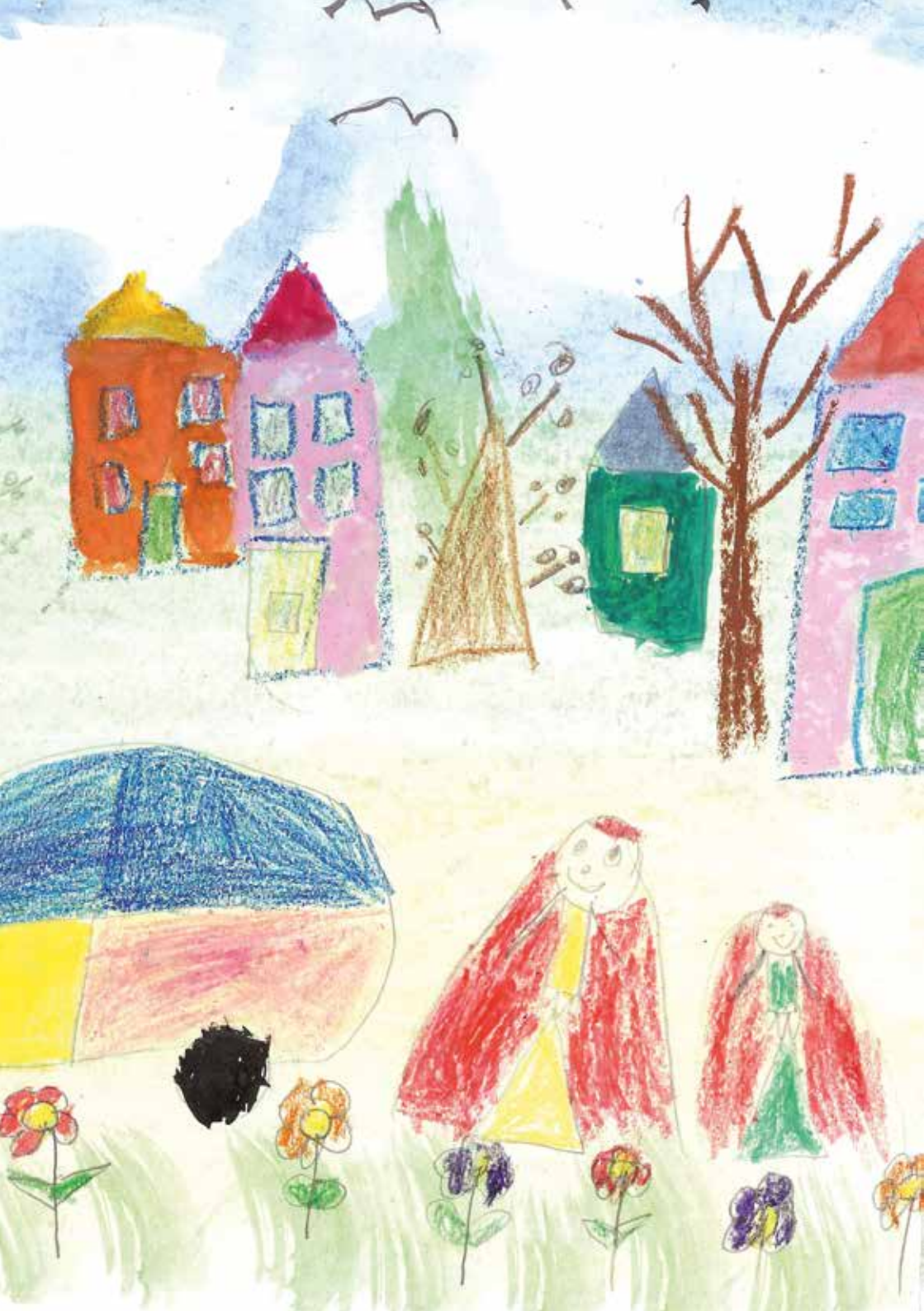
Tezzele by Esperia Bolzano

PRIMA EDIZIONE

Giugno 2016



# LA CARTA DEI SERVIZI DELLE SCUOLE DELL'INFANZIA DEL COMUNE DI MERANO



<b>PREFAZIONE</b>	6
<b>PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI</b>	7
<b>1 LE SCUOLE DELL'INFANZIA DI MERANO</b>	8
1.1 Le caratteristiche della Carta dei servizi delle scuole dell'infanzia del Comune di Merano	9-10
1.2 Presentazione del sistema delle scuole dell'infanzia di Merano	11-22
1.3 L'organizzazione del Comune a supporto delle scuole dell'infanzia	23-25
1.4 I principali riferimenti normativi per l'erogazione del servizio	26-27
<b>2 I SERVIZI OFFERTI E GLI STANDARD DI QUALITÀ</b>	28
2.1 I servizi offerti	29-33
2.2 Gli standard di qualità	34-37
<b>3 L'ASCOLTO DELL'UTENZA E LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO</b>	38
3.1 Gli strumenti dell'ascolto e della valutazione del servizio	39-40
3.2 I diritti e i doveri	41
<b>4 INFORMAZIONI UTILI</b>	42-44



## PREFAZIONE

Care concittadine, cari concittadini,


L'Amministrazione cittadina si è posta l'obiettivo di migliorare costantemente i servizi erogati, rendendoli sempre più aderenti/rispondenti alle esigenze della cittadinanza. Ciò vale per tutti gli ambiti nei quali le cittadine e i cittadini si trovano a rapportarsi con l'Amministrazione e, naturalmente, per tutte le fasce d'età: sono in special modo le bambine e i bambini che frequentano le scuole dell'infanzia ad avere diritto al miglior trattamento possibile.

Le carte dei servizi sono uno strumento di grande importanza ai fini di questo costante processo di miglioramento, poiché hanno lo scopo di informare le cittadine e i cittadini su tutti i dettagli dei servizi offerti e sui relativi standard di qualità nonché di rendere trasparenti le relative procedure e le strutture che li gestiscono. Il Comune illustra in modo chiaro quali possono e devono essere le aspettative dell'utenza, ma allo stesso modo anche quali sono le sue aspettative nei confronti dell'utenza. Ne consegue che tutti coloro che giorno dopo giorno usufruiscono di un servizio, possono esprimere un giudizio fondato in merito alla qualità dello stesso e presentare suggerimenti, reclami e indicazioni. Solo così, infatti, il Comune può adeguare gli interventi e le prestazioni alle esigenze delle cittadine e dei cittadini.

Un sentito ringraziamento va a tutte le persone che hanno collaborato alla redazione di questa Carta dei servizi nonché a tutte le collaboratrici e a tutti i collaboratori per il loro quotidiano impegno nelle scuole dell'infanzia.



Paul Rösch  
Sindaco



Diego Zanella  
Assessore allo Sviluppo  
organizzativo e all'innovazione



## PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Le scuole dell'infanzia della nostra città sono frequentate dalle cittadine e dai cittadini di domani. Per questo riteniamo importante creare un contesto nel quale le nostre bambine e i nostri bambini trovino sin dall'inizio le migliori condizioni per un sano sviluppo fisico e mentale: devono poter sperimentare e scoprire il mondo giocando e al contempo imparare cosa significa far parte di una comunità e rispettarne le regole.

La presente Carta dei servizi è l'espressione concreta di questi principi generali, qui tradotti in misure e finalità concrete. È uno strumento che consente a tutti i genitori e alle persone interessate di informarsi su come lavorano le scuole dell'infanzia di Merano, quali sono le modalità di iscrizione e quali sono i relativi diritti e doveri. Ma la Carta dei servizi contiene anche molti dettagli utili e interessanti che possono semplificarci notevolmente la vita quotidiana e la gestione dei problemi grandi e piccoli con cui ci troviamo a confrontarci.

Allo stesso tempo però la Carta dei Servizi offre anche la possibilità di formulare, partendo da ciò che già c'è, suggerimenti e proposte di miglioramento, nonché di esprimere delle critiche se qualcosa non funziona come dovrebbe. Perché solo l'attento e costante adeguamento alle esigenze delle cittadine e dei cittadini meranesi garantisce un'amministrazione moderna e rispondente alle aspettative della cittadinanza.

Desidero esprimere, infine, un sentito ringraziamento a tutto il personale delle scuole dell'infanzia meranesi per il lavoro talvolta gravoso ma altrettanto appagante e gioioso che esso svolge. Assieme continueremo a lavorare per offrire a tutte le bambine e i bambini un ambiente piacevole e stimolante.



Stefan Frötscher  
Assessore alle scuole per  
l'infanzia e ai servizi per l'infanzia

## 1.1

### Le caratteristiche della Carta dei servizi delle scuole dell'infanzia del Comune di Merano

La Carta dei servizi è uno strumento a supporto dell'utenza delle scuole dell'infanzia del Comune di Merano. Ha l'obiettivo di descrivere il funzionamento dei servizi, le modalità di accesso e controllo dei servizi offerti e, contemporaneamente, di dare alcune garanzie: la volontà del Comune è infatti quella di comunicare in modo chiaro, attraverso la presente Carta, i propri impegni qualitativi e quantitativi, rispettarli e monitorare e migliorare le modalità di erogazione dei servizi.

La presente Carta dei servizi è costituita da:

- una parte **“fissa”**, con validità pluriennale, che descrive l'organizzazione dei servizi offerti e fornisce tutte le informazioni utili a garantirne l'accessibilità e la fruizione;
- una parte **“mobile”**, composta da alcune “schede” che danno informazioni sugli obiettivi e le iniziative in corso, sui risultati delle rilevazioni del grado di soddisfazione dell'utenza, su eventuali aggiornamenti utili all'utente. La parte mobile verrà aggiornata online sul sito WEB del Comune.

Il Comune di Merano da anni si sforza di migliorare sempre di più i servizi offerti e questa Carta dei servizi vuole ulteriormente testimoniare tale impegno. All'interno del documento sono indicati:

- i servizi e i prodotti erogati;
- gli standard di qualità e gli impegni che devono essere assicurati per ogni servizio;
- quali sono gli eventuali indennizzi che spettano all'utenza per il mancato rispetto degli standard prefissati.

### La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

- Tutti gli utenti delle scuole dell'infanzia – bambine, bambini e familiari – devono essere trattati con cortesia, rispetto, equità e tolleranza; ogni eventuale richiesta, suggerimento o critica deve trovare ascolto e attenzione.
- Le attività svolte all'interno delle scuole e negli uffici comunali devono essere svolte in modo affidabile, responsabile, coscienzioso e secondo i principi di efficacia ed efficienza.
- I rapporti professionali ed interpersonali tra il personale sono improntati alla stima reciproca, allo scambio di informazioni, all'affidabilità e alla sincerità.
- Il personale comunale persegue l'obiettivo di una costante crescita, mirando ad un continuo miglioramento e mantenimento degli standard qualitativi.



## 1.2

### Presentazione del sistema delle scuole dell'infanzia di Merano

Il Comune di Merano si occupa dell'organizzazione e della gestione dei servizi erogati dalle scuole dell'infanzia per quanto concerne:

- gli aspetti amministrativi (determinazione e riscossione delle rette, personalizzazione del servizio in relazione a specifiche necessità, acquisto dei beni e dei servizi utili all'operatività, ecc.);
- il mantenimento della funzionalità degli spazi (manutenzione di edifici, giardini, attrezzature, pulizia degli ambienti, lavori di ristrutturazione, ecc.);
- la ristorazione (preparazione e fornitura del pasto, eventuale personalizzazione della dieta, approvigionamento dei prodotti alimentari, ecc.).

Per quanto concerne invece le procedure di iscrizione e gli aspetti educativi e organizzativi delle scuole dell'infanzia, la competenza è delle dirigenti scolastiche, che dipendono dall'Amministrazione provinciale.

A Merano sono presenti **20** scuole dell'infanzia, di cui **8** in lingua italiana e **12** in lingua tedesca, che coprono l'intero territorio comunale; tre di esse sono gestite da associazioni private convenzionate con il Comune.

Al fine di offrire un quadro quanto più completo possibile, grazie alla collaborazione con le direzioni didattiche e le associazioni convenzionate, all'interno della presente carta sono riportati sia i servizi offerti dal Comune che indicazioni rispetto a quanto offerto da tali soggetti.

Di seguito l'elenco delle scuole dell'infanzia presenti a Merano con i relativi indirizzi e numeri telefonici e a seguire una breve scheda descrittiva delle strutture con l'indicazione del numero di posti disponibili e dell'Ente gestore.

## IL SISTEMA SCOLASTICO MERANESE PER L'INFANZIA

### Scuole dell'infanzia in lingua italiana:

**Direzione didattica del I Circolo di scuola dell'infanzia,**  
piazza della Rena 10, 39012 Merano (BZ) - tel. 0473 25 22 90

- Fröbel**, corso Libertà 127, tel. 0473 445510
- Maddalena di Canossa**, via Maia 1/A, tel. 0473 237482
- Girotondo**, via Roma 132, tel. 0473 237071
- Sissi**, via Bersaglio 23, tel. 0473 448043
- Sissi (sede distaccata)**, via Goethe 15, tel. 0473 204531
- Regina Elena**, via C. Battisti 10, Sinigo, tel. 0473 244072
- La Coccinella**, via Virgilio 28, tel. 0473 234838
- Parco Tessa**, via Monte Tessa 14/d, tel. 0473 449100

### Scuole dell'infanzia in lingua tedesca gestite dal Comune:

**Direzione didattica del Circolo di scuola dell'infanzia di Merano,**  
piazza della Rena 10, 39012 Merano (BZ)- tel. 0473 25 22 51

- Meran/Lauben**, via Portici 84, tel. 0473 239068
- Sinich**, via C. Battisti 10, tel. 0473 244403
- Meran/Stadt**, via Galilei 39, tel. 0473 233249
- Meran/Liebeswerk**, via Goethe 15, tel. 0473 222188
- Meran/Fröhlich**, via Goethe 15, tel. 0473 204550
- Meran/Texelpark**, via Monte Tessa 14/d, tel. 0473 448972
- Meran/Fröbel**, via O. Huber 2b, tel. 0473 220003
- Meran/Winkelweg**, via Winkel 12, tel. 0473 212590
- Meran/Schießstandstraße**, via Bersaglio 23, tel. 0473 447133

### Scuole dell'infanzia in lingua tedesca gestite da associazioni private:

**Direzione didattica del Circolo di scuola dell'infanzia di Merano,**  
piazza della Rena 10, 39012 Merano (BZ) - tel. 0473 25 22 51

- Meran/St. Georg/Obermais**, via Virgilio 30, tel. 0473 234848
- Meran/Untermais**, via Parrocchia 3, tel. 0473 234908
- Meran/Elisabethheim**, via O. Huber 64, tel. 0473 449360

## Scuola dell'infanzia Fröbel

<b>Nome della scuola</b>	Fröbel
<b>Indirizzo</b>	Corso Libertà, 127
<b>Numero di telefono</b>	0473 445510
<b>Indirizzo email</b>	froebe@sm.comune.merano.bz.it
<b>Numero sezioni</b>	6
<b>Gestore</b>	Comune di Merano



## Scuola dell'infanzia Maddalena di Canossa

<b>Nome della scuola</b>	Maddalena di Canossa
<b>Indirizzo</b>	Via Maia, 1/a
<b>Numero di telefono</b>	0473 237482
<b>Indirizzo email</b>	canossa@sm.comune.merano.bz.it
<b>Numero sezioni</b>	3
<b>Gestore</b>	Comune di Merano



### Scuola dell'infanzia Girotondo

<b>Nome della scuola</b>	Girotondo
<b>Indirizzo</b>	Via Roma, 132
<b>Numero di telefono</b>	0473 237071
<b>Indirizzo email</b>	girotondo@sm.comune.merano.bz.it
<b>Numero sezioni</b>	4
<b>Gestore</b>	Comune di Merano



### Scuola dell'infanzia Sissi sez. via Goethe

<b>Nome della scuola</b>	Sissi sezione via Goethe
<b>Indirizzo</b>	Via Goethe, 15
<b>Numero di telefono</b>	0473 204531
<b>Indirizzo email</b>	sissi@sm.comune.merano.bz.it
<b>Numero sezioni</b>	1
<b>Gestore</b>	Comune di Merano



### Scuola dell'infanzia Sissi

<b>Nome della scuola</b>	Sissi
<b>Indirizzo</b>	Via Bersaglio, 23
<b>Numero di telefono</b>	0473 448043
<b>Indirizzo email</b>	sissi@sm.comune.merano.bz.it
<b>Numero sezioni</b>	3
<b>Gestore</b>	Comune di Merano



### Scuola dell'infanzia Regina Elena

<b>Nome della scuola</b>	Regina Elena
<b>Indirizzo</b>	Via C. Battisti, 10 – frazione di Sinigo
<b>Numero di telefono</b>	0473 244072
<b>Indirizzo email</b>	reginaelena@sm.comune.merano.bz.it
<b>Numero sezioni</b>	3
<b>Gestore</b>	Comune di Merano





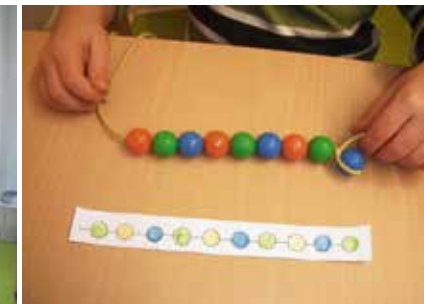
### Scuola dell'infanzia La Coccinella

<b>Nome della scuola</b>	La Coccinella
<b>Indirizzo</b>	Via Virgilio, 28
<b>Numero di telefono</b>	0473 234838
<b>Indirizzo email</b>	lacoccinella@sm.comune.merano.bz.it
<b>Numero sezioni</b>	1
<b>Gestore</b>	Comune di Merano



### Scuola dell'infanzia Meran/Lauben

<b>Nome della scuola</b>	Meran/Lauben
<b>Indirizzo</b>	Portici, 84
<b>Numero di telefono</b>	0473 239068
<b>Indirizzo email</b>	kg_me-lauben@schule.suedtirol.it
<b>Numero sezioni</b>	1
<b>Gestore</b>	Comune di Merano



### Scuola dell'infanzia Parco Tessa

<b>Nome della scuola</b>	Parco Tessa
<b>Indirizzo</b>	Via Monte Tessa, 14/d
<b>Numero di telefono</b>	0473 449100
<b>Indirizzo email</b>	tessa@sm.comune.merano.bz.it
<b>Numero sezioni</b>	2
<b>Gestore</b>	Comune di Merano



### Scuola dell'infanzia Sinich

<b>Nome della scuola</b>	Sinich
<b>Indirizzo</b>	Via C. Battisti, 10 – Sinigo
<b>Numero di telefono</b>	0473 244403
<b>Indirizzo email</b>	kg_sinich@schule.suedtirol.it
<b>Numero sezioni</b>	3
<b>Gestore</b>	Comune di Merano



### Scuola dell'infanzia Meran/Stadt

<b>Nome della scuola</b>	Meran/Stadt
<b>Indirizzo</b>	Via Gallei, 39
<b>Numero di telefono</b>	0473 233249
<b>Indirizzo email</b>	kg_meranstadt@schule.suedtirol.it
<b>Numero sezioni</b>	4
<b>Gestore</b>	Comune di Merano



### Scuola dell'infanzia Meran/Fröhlich

<b>Nome della scuola</b>	Meran/Fröhlich
<b>Indirizzo</b>	Via Goethe, 15
<b>Numero di telefono</b>	0473 204550
<b>Indirizzo email</b>	kg_meranfroehlich@schule.suedtirol.it
<b>Numero sezioni</b>	1
<b>Gestore</b>	Comune di Merano



### Scuola dell'infanzia Meran/Liebeswerk

<b>Nome della scuola</b>	Meran/Liebeswerk
<b>Indirizzo</b>	Via Goethe, 15
<b>Numero di telefono</b>	0473 222188
<b>Indirizzo email</b>	kg_meranliebeswerk@schule.suedtirol.it
<b>Numero sezioni</b>	1
<b>Orari di apertura</b>	7.45 – 12.15 Uhr Questa scuola dell'infanzia non offre il pranzo e rimane chiusa il pomeriggio.
<b>Gestore</b>	Comune di Merano



### Scuola dell'infanzia Meran/Textelpark

<b>Nome della scuola</b>	Meran/Textelpark
<b>Indirizzo</b>	Via Monte Tessa, 14/d
<b>Numero di telefono</b>	0473 448972
<b>Indirizzo email</b>	kg_me-textelpark@schule.suedtirol.it
<b>Numero sezioni</b>	2
<b>Gestore</b>	Comune di Merano



### Scuola dell'infanzia Meran/Fröbel

<b>Nome della scuola</b>	Meran/Fröbel
<b>Indirizzo</b>	Via Ottone-Huber, 2b
<b>Numero di telefono</b>	0473 220003
<b>Indirizzo email</b>	kg_me-froebel@schule.suedtirol.it
<b>Numero sezioni</b>	1
<b>Gestore</b>	Comune di Merano



### Scuola dell'infanzia Meran/Schießstandstraße

<b>Nome della scuola</b>	Meran/Schießstandstraße
<b>Indirizzo</b>	Via Bersaglio, 23
<b>Numero di telefono</b>	0473 447133
<b>Indirizzo email</b>	kg_schiessstand@schule.suedtirol.it
<b>Numero sezioni</b>	1
<b>Gestore</b>	Comune di Merano



### Scuola dell'infanzia Meran/Winkelweg

<b>Nome della scuola</b>	Meran/Winkelweg
<b>Indirizzo</b>	Via Winkel, 12
<b>Numero di telefono</b>	0473 212590
<b>Indirizzo email</b>	kg_me-winkel@schule.suedtirol.it
<b>Numero sezioni</b>	1
<b>Gestore</b>	Comune di Merano



### Scuola dell'infanzia Meran/St. Georg/Obermais

<b>Nome della scuola</b>	Meran/St. Georg/Obermais
<b>Indirizzo</b>	Via Virgilio, 30
<b>Numero di telefono</b>	0473 234848
<b>Indirizzo email</b>	kg_stgeorgobermais@schule.suedtirol.it
<b>Numero sezioni</b>	6
<b>Gestore</b>	Associazione „St. Georg - Obermais“



### Scuola dell'infanzia Meran/Untermals

Nome della scuola	Meran/Untermals
Indirizzo	Via Parrocchia, 3
Numero di telefono	0473 234908
Indirizzo email	kg_meranuntermais@schule.suedtirol.it
Numero sezioni	7
Gestore	Associazione „Maria Trost“



### Scuola dell'infanzia Meran/Elisabethheim

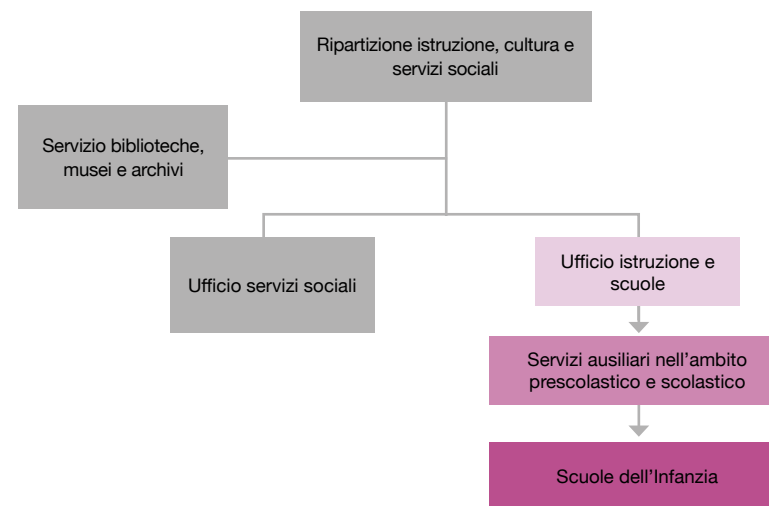
Nome della scuola	Meran/Elisabethheim
Indirizzo	Via Ottone-Huber, 64
Numero di telefono	0473 449360
Indirizzo email	kg_meranelisabeth@schule.suedtirol.it
Numero sezioni	4
Gestore	Associazione „Meran Elisabethheim“



## 1.3

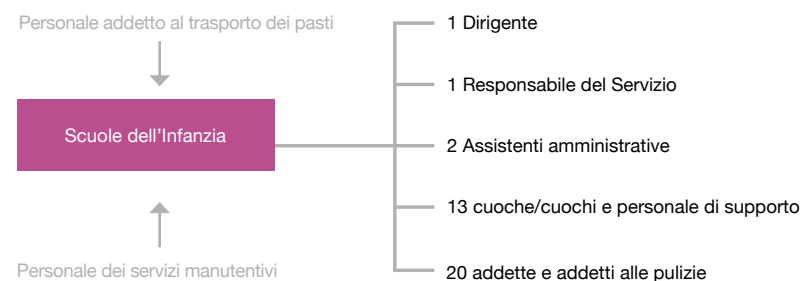
### L'organizzazione del Comune a supporto delle scuole dell'infanzia

I servizi offerti dal Comune di Merano a supporto delle scuole dell'infanzia sono una delle competenze dell'Ufficio istruzione e scuole.



### Le professionalità presenti a supporto delle scuole dell'infanzia

La qualità del servizio offerto a supporto delle scuole dell'infanzia dipende soprattutto dalla professionalità, dalla dedizione e dalla disponibilità delle persone che giornalmente svolgono la propria attività lavorativa.



Il/la dirigente ha il compito di organizzare il personale amministrativo e pianificare le attività sulla base delle strategie e degli obiettivi dell'Amministrazione comunale.

Il/la responsabile del servizio ha il compito di organizzare e coordinare il personale di cucina e delle pulizie per lo svolgimento delle attività.

Gli/le assistenti amministrativi/e si occupano di orientare l'utente, fornire informazioni, gestire la parte contabile (pagamento delle rette, rimborsi, ecc.) anche per il servizio di ristorazione e curare l'approvvigionamento dei beni e servizi necessari.

I cuochi e le cuoche sono responsabili della cucina assegnata per quanto concerne la preparazione dei pasti, la conservazione dei prodotti, l'igiene e la manutenzione degli spazi e delle attrezzature.

Gli addetti e le addette alla pulizia si occupano dell'igiene degli spazi e del servizio di lavanderia (tovagliato e biancheria di proprietà del Comune) secondo le direttive della responsabile del servizio e delle scuole stesse.

Il personale dei servizi manutentivi del Comune si occupa di garantire la sicurezza e la fruibilità degli spazi, sia programmando i lavori di adeguamento che intervenendo in caso di necessità.

Il personale addetto al trasporto si occupa di garantire la fornitura dei pasti nelle sedi non dotate di cucina propria, con mezzi idonei e nei tempi stabiliti.

Il personale comunale è coadiuvato da addetti/e di cooperative sociali per le attività di distribuzione dei pasti, riordino delle cucine, pulizia degli spazi e trasporto dei pasti.

### **Gli orari di apertura al pubblico dell'ufficio amministrativo**

#### **L'Ufficio amministrativo, che si occupa dei rapporti con l'utenza, segue i seguenti orari:**

dal lunedì al giovedì dalle ore 8:15 alle 12:00

venerdì dalle ore 8:15 alle 12:30

lunedì e mercoledì dalle ore 15:00 alle 16:30

#### **I riferimenti dell'ufficio amministrativo sono:**

Municipio – via Portici, 192 – stanza 38 (I piano)

telefono: 0473-250248 / 250477 - fax: 0473-274011 / 274012

e-mail: [servizieducativi@comune.merano.bz.it](mailto:servizieducativi@comune.merano.bz.it)

#### **Per quanto concerne gli aspetti educativo-pedagogici e inerenti le iscrizioni, la competenza è delle direzioni di circolo delle scuole dell'infanzia, alle quali è necessario rivolgersi.**

#### **I riferimenti delle direzioni di circolo sono:**

- I Circolo di scuola dell'infanzia, piazza della Rena, 10 -39012 Merano (BZ) tel. 0473 25 22 90
- Direktion des Kindergartensprengels Meran, piazza della Rena 10, 39012 -Merano (BZ) - tel. 0473 25 22 51



## 1.4

### I principali riferimenti normativi per l'erogazione del servizio

- Legge provinciale 17 agosto 1976, n. 36 – Ordinamento delle scuole dell'infanzia;
- Legge provinciale 16 ottobre 1992, n. 37 - Nuove norme in materia di patrimonio scolastico
- Legge provinciale 29 giugno 2000, n. 12 - Autonomia delle scuole, e successive modifiche
- Legge provinciale 16 luglio 2008, n. 5 – Obiettivi formativi generali ed ordinamento della scuola dell'infanzia e del primo ciclo di istruzione
- Legge provinciale 14 marzo 2008, n. 2 - Disposizioni in materia di istruzione e formazione
- Legge provinciale 26 gennaio 2015, n. 11 - Modifiche di leggi provinciali in materia di istruzione, di stato giuridico del personale insegnante e di apprendistato
- Decreto legislativo 6 novembre 2007, n. 193 - Attuazione della direttiva 2004/41/CE relativa ai controlli in materia di sicurezza alimentare e applicazione dei regolamenti comunitari nel medesimo settore
- Decreto legislativo 26 febbraio 1999, n. 46 - Riordino della disciplina della riscossione mediante ruolo
- Decreto legislativo 13 aprile 1999, n. 112 - Riordino del servizio di riscossione
- Decreto del Presidente della Giunta provinciale 11 agosto 2000, n. 30 - Regolamento relativo agli interventi di assistenza economica sociale ed al pagamento delle tariffe nei servizi sociali e successive modifiche
- Decreto del Presidente della Provincia 23 febbraio 2009 , n. 10 - Regolamento di cui all'articolo 10 della legge provinciale 21 luglio 1977, n. 21 - Direttive per l'edilizia scolastica
- Delibera n. 2077 del 24 agosto 2009 - Indicazioni provinciali per le scuole dell'infanzia in lingua italiana
- Delibera n. 3990 del 3 novembre 2008 - Indicazioni provinciali per le scuole dell'infanzia in lingua tedesca
- Delibera n. 2026 del 30 dicembre 2011 - Iscrizione alle scuole dell'infanzia, alle scuole primarie, alle scuole secondarie di primo e secondo grado ed alle scuole professionali (vedi anche delibera n. 967 del 25 agosto 2015)
- Delibera n. 901 del 27 marzo 2006 - Intitolazione di scuole a carattere statale, di scuole di istruzione e formazione professionale e di scuole dell'infanzia nonché di aule scolastiche, sezioni e locali interni alle scuole o scuole dell'infanzia



## 2.1

### I servizi offerti

In linea con la propria missione e con la normativa nazionale e provinciale di settore, il Comune di Merano fornisce i seguenti servizi in ambito di supporto alla scuole dell'infanzia; qualora per l'attivazione del servizio sia previsto un costo da parte dell'utente, questo è indicato.

#### a) Informazione

Attraverso la presenza del personale amministrativo negli orari di apertura degli uffici, la presente Carta dei servizi, il sito internet del Comune, il servizio on line WEBGENITORI, i numeri di telefono e gli indirizzi e-mail, il personale del Comune fornisce alla cittadinanza tutte le informazioni utili ed è disponibile a rispondere a tutti i dubbi e i quesiti. Si può parimenti fare riferimento al personale scolastico che – se necessario – fornirà tutti i riferimenti utili per contattare il Comune.

#### b) Iscrizione e accesso alle scuole dell'infanzia

La frequenza alle scuole dell'infanzia non è obbligatoria ma è una scelta dei genitori. Sono ammessi alla frequenza – come previsto dalla normativa vigente – i bambini di età compresa tra i due anni (purché compiano il terzo anno entro il successivo 28 febbraio) e l'età scolare. Le iscrizioni devono essere effettuate presso la scuola dell'infanzia prescelta (per le scuole di lingua italiana, presso la direzione didattica di piazza Rena).

Ogni anno, nel mese di dicembre, il Comune di Merano invia una comunicazione a tutte le famiglie con un bambino in età utile per iscriversi al primo anno della scuola dell'infanzia, affinché siano note le opportunità offerte e le modalità di iscrizione. Nel mese di gennaio, le scuole prevedono la possibilità di una visita presso le strutture (iniziativa denominata “porte aperte”); maggiori dettagli sono contenuti nella comunicazione inviata a dicembre.

L'iscrizione può essere presentata solo in una unica scuola; in quella sede vengono rilevati dalla scuola alcuni dati anagrafici e riferimenti (numero telefonico,

mail, codice IBAN, ecc.) utili a rendere più funzionale il rapporto amministrativo. Le famiglie possono scegliere tra due tipologie di servizio:

- il tempo normale (fino alle ore 14.45 circa)
- il tempo prolungato (fino alle ore 17.30 a seconda della scuola), possibile solo se entrambi i genitori lavorano;

La scelta del tempo prolungato prevede un aumento della retta mensile.

La Scuola Liebeswerk prevede soltanto il tempo ridotto (fino alle ore 12.15, con uscita prima del pasto).

Entro il mese di febbraio la lista delle bambine e dei bambini ammessi e l'eventuale lista d'attesa vengono approvate dal Comitato di gestione e successivamente pubblicate presso le scuole.

Le eventuali domande di iscrizione "tardive" vengono accettate limitatamente alla disponibilità di posti nelle strutture.

La definizione del calendario scolastico (giorno di inizio e fine dell'attività didattica e periodi di vacanza nel corso dell'anno scolastico) è di competenza della Giunta provinciale; l'attività di inserimento dei bambini e delle bambine, l'organizzazione della giornata educativa e l'attività pedagogica in generale sono di competenza delle direzioni didattiche, alle quali si consiglia di fare riferimento per approfondimenti e informazioni.

### c) Determinazione e pagamento della retta

La frequenza alle scuole dell'infanzia prevede il pagamento di una retta, comprensiva dei pasti fruiti.

Le retta standard e le riduzioni sono stabilite annualmente dall'Amministrazione comunale – per maggiori dettagli rispetto alle riduzioni si rimanda alla parte mobile del documento.

La retta mensile viene ridotta non appena l'utente consegna la eventuale documentazione necessaria, come indicato nella circolare che il Comune invia all'inizio dell'anno scolastico; si consiglia di consegnare quanto prima tale documentazione in quanto la riduzione non è retroattiva.

Come modalità di pagamento, il Comune di Merano adotta il sistema del

prepagato. Il credito potrà essere caricato sul conto corrispondente al codice PAN (assegnato al momento dell'iscrizione) del bambino/a secondo le modalità elencate:

1. recandosi allo sportello di tesoreria all'interno dell'Ufficio anagrafe del Comune di Merano oppure agli sportelli della Banca Popolare di Sondrio in corso Libertà 16;
2. recandosi nella propria banca ed effettuando l'operazione di bonifico allo sportello;
3. da casa propria mediante il servizio di home banking della propria banca.

**Il bonifico va fatto utilizzando il codice IBAN riportato nella lettera spedita alle famiglie, che per l'anno 2015/2016 è il seguente:**

IT40 Y056 9658 5900 0009 9013 X58

Nella causale va indicato il numero di codice PAN insieme a nome e cognome del/la proprio/a figlio/a. In caso di più figli/e è necessario effettuare un bonifico bancario per ogni figlio/a. La ricevuta di pagamento va sempre conservata per almeno cinque anni in modo tale da poter provare l'avvenuto pagamento.

In caso di debito, il Comune invia un SMS (qualora sia stato fornito un numero di cellulare) e, solo in caso di inadempienza, un sollecito formale, al quale – in caso di ulteriore inadempienza – segue la procedura di riscossione coattiva.

In caso di credito a fine dell'anno educativo, è possibile richiedere al Comune il rimborso della cifra residua compilando l'apposito modulo.

### d) Ristorazione

La somministrazione del pasto ai bambini/e frequentanti le scuole dell'infanzia – sia con il tempo normale che prolungato – è una competenza del Comune; in alcune scuole è presente una cucina interna, in altre il pasto viene prodotto presso un centro cottura e trasportato a scuola con mezzi e contenitori in grado di mantenere la temperatura adeguata. Nella scheda mobile viene riportato l'elenco delle scuole con indicazione della presenza di cucina interna o del trasporto del pasto. Tutte le strutture sono comunque a norma secondo i più stringenti standard igienico-sanitari e il personale è formato con l'obiettivo di tutelare la salute dei bambini e delle bambine e garantire la sicurezza dei prodotti alimentari.

I generi alimentari acquistati garantiscono una alimentazione equilibrata e



a misura di bambino; il menù elaborato in collaborazione con il servizio dietologico e nutrizionale dell'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige è articolato su sei settimane e può prevedere un piatto unico o più portate. La politica del Comune è quella di privilegiare, negli acquisti, i prodotti biologici ed evitare gli alimenti che contengano organismi geneticamente modificati (OGM); durante l'anno vengono proposti a rotazione piatti stagionali e piatti tipici del territorio.

Già all'atto dell'iscrizione è possibile evidenziare l'esigenza di una dieta personalizzata, per motivi di salute (in questo caso è necessario allegare certificato medico e tipo di dieta richiesta rilasciata dall'Azienda sanitaria o equivalente) o semplicemente evidenziando – tra le possibilità offerte – le proprie scelte; in tutti i casi il personale del Comune garantisce la massima attenzione, tempestività e flessibilità per venire incontro alle esigenze delle famiglie.

#### **e) Pulizia degli spazi**

L'attività di pulizia delle scuole (aule, atrio, uffici, servizi igienici, cucine, spogliatoi, corridoi, palestre, ecc.) è di competenza del Comune, che la effettua con personale proprio o tramite cooperative sociali. Per ogni scuola c'è un piano delle pulizie con scadenze periodiche per garantire sempre la massima igiene; i bagni e le aule sono puliti ogni giorno con prodotti adatti all'igiene dei bambini.

#### **f) Manutenzione e sicurezza degli spazi**

Le attività di manutenzione degli spazi, del verde, degli impianti (elettrici, idraulici, termici, di climatizzazione, ecc.) e dei giochi sono di competenza del Comune, che li effettua con personale proprio o tramite aziende private. Presso ogni scuola è presente un addetto alla sicurezza che verifica l'adeguatezza delle strutture e in caso di necessità contatta il Comune. Ogni anno vengono comunque previsti e realizzati controlli e lavori di adeguamento delle strutture e dei giochi, in genere durante l'estate per non disturbare l'attività educativa.

Per quanto concerne la sicurezza, tutte le scuole sono a norma, accessibili anche ai diversamente abili e due volte l'anno vengono effettuate, su indicazione delle direzioni scolastiche, le prove di evacuazione.

I controlli e le verifiche sono continui, ma nel caso in cui un utente riscontri una situazione che a suo avviso necessiti di manutenzione o un potenziale pericolo,

deve comunicarlo al personale scolastico, che si attiverà quanto prima per avvisare il Comune affinché sia posto rimedio alla situazione nel più breve tempo possibile.

#### **g) Organizzazione dei centri estivi**

I centri estivi sono un servizio organizzato dal Comune, rivolto ai bambini tra i tre e i sei anni, che si svolge nel periodo di chiusura della scuole dell'infanzia (orientativamente nei mesi di luglio e agosto). Essendo presenti anche altre iniziative territoriali organizzate da associazioni private e rivolte ai bambini di tale fascia di età, il Comune pubblica annualmente sul proprio sito istituzionale – entro il mese di marzo – un opuscolo riportante tutte le iniziative.

Le iscrizioni avvengono prevalentemente nel mese di marzo e sono comunicate presso le scuole, sui giornali locali e tramite il sito Internet; l'ammissione prevede una graduatoria che privilegia la residenza a Merano, il fatto che entrambi i genitori lavorino, i nuclei monoparentali e la presenza di eventuali disabilità; di norma la graduatoria viene pubblicata entro il mese di aprile.

Le strutture presso cui vengono svolti i centri estivi sono le stesse scuole dell'infanzia comunali; il personale può essere provinciale o messo a disposizione da associazioni dopo l'espletamento di un procedimento di gara, ma gli standard del servizio sono comunque omogenei e stabiliti dal Comune. Il pasto è compreso nel servizio ed è fornito dal centro cottura del Comune.

I centri estivi sono un servizio a pagamento; la retta (che include anche il pasto) è stabilita dalla Giunta comunale ogni anno prima dell'avvio del servizio e prevede riduzioni per i residenti; il pagamento avviene in anticipo ma in caso di assenza del bambino/a per malattia è possibile richiedere il rimborso con apposito modulo dietro presentazione del certificato medico.

## 2.2

### Gli standard di qualità

Al fine di misurare e verificare in modo oggettivo il livello di qualità offerto, il Comune ha individuato, per ognuno dei servizi illustrati nella sezione precedente del documento, uno o più standard di qualità e i relativi valori-obiettivo garantiti.

Con standard si intende un indicatore oggettivo in grado di misurare le attività svolte a supporto delle scuole dell'infanzia comunali, in modo da garantire un livello di qualità il più alto possibile; il livello di qualità garantito può variare nel tempo e il Comune si impegna, attraverso la parte mobile della presente carta, a verificare periodicamente il raggiungimento degli standard stessi e a comunicare le variazioni degli standard o dei valori-obiettivo inizialmente previsti.

Nel caso in cui uno standard tra quelli garantiti non venga rispettato, gli utenti e le utenti possono presentare reclamo secondo le modalità indicate nel capitolo successivo. Il Comune, valutata la fondatezza del reclamo, mette a disposizione per chi ne ha diritto ed entro 30 giorni un indennizzo in forma di riduzione percentuale della tariffa (nella misura del 5%, non cumulabile nel mese e per un massimo di due l'anno, per bambino/a iscritto/a).



Scuola dell'infanzia Regina Elena

### Gli standard di qualità in ambito di supporto alle scuole dell'infanzia comunali

#### Servizio offerto: **Informazione**

Standard di qualità	Obiettivo	Indennizzo
Numero di ore settimanali di apertura al pubblico dell'ufficio amministrativo	22 h e 15 min./sett.	Non previsto
Percentuale di reclami a cui si fornisce una risposta entro 30 giorni di calendario dalla data di protocollazione	Nel 100% dei casi	Previsto
Tempo massimo entro il quale viene fissato un appuntamento con il/la dirigente – al netto delle esigenze del richiedente	Entro 1 mese	Non previsto

#### Servizio offerto: **Iscrizione e accesso alle scuole dell'infanzia**

Standard di qualità	Obiettivo	Indennizzo
Invio di comunicazione preventiva al 100% dei potenziali utenti sulle modalità di iscrizione alle scuole dell'infanzia	Entro il mese di dicembre	Non previsto

#### Servizio offerto: **Determinazione e pagamento della retta**

Standard di qualità	Obiettivo	Indennizzo
Comunicazione della retta assegnata e delle modalità di pagamento relative al 100% degli iscritti	Entro il mese di novembre	Non previsto
Tempo intercorrente tra la consegna della documentazione richiesta e l'avvio della retta ridotta	Entro un mese dalla consegna	Previsto
Tempo intercorrente tra la richiesta di riduzione per malattia e l'aggiornamento della retta	Entro un mese dalla consegna del certificato	Previsto
Tempo intercorrente tra la richiesta di rimborso e l'accredito dell'importo sul conto corrente	Entro 60 giorni	Non previsto

### Servizio offerto: Ristorazione

Standard di qualità	Obiettivo	Indennizzo
Tempo di attivazione della dieta personalizzata (durante l'anno)	Entro il giorno successivo a quello della consegna del menù personalizzato fornito dal personale dell'Azienda sanitaria	Previsto
Effettuazione di controlli sulle derrate alimentari in entrata, sulla temperatura dei pasti e sulla temperatura dei frigoriferi	Giornalieri	Non previsto
Puntualità nella preparazione del pasto rispetto agli orari previsti	Max 15 min. di ritardo	Non previsto

### Servizio offerto: Pulizia degli spazi

Standard di qualità	Obiettivo	Indennizzo
Effettuazione di controlli in loco da parte del/la responsabile del servizio	Semestrale	Non previsto
Utilizzo di prodotti detergenti eco-compatibili	Giornaliero	Non previsto

### Servizio offerto: Manutenzione e sicurezza degli spazi

Standard di qualità	Obiettivo	Indennizzo
Tempi di messa in sicurezza delle situazioni di potenziale pericolo	In giornata	Non previsto
Controlli programmati sui giochi dei giardini scolastici	Ogni anno	Non previsto
Controlli programmati sulla sicurezza degli impianti	Ogni anno	Non previsto

### Servizio offerto: Organizzazione dei centri estivi

Standard di qualità	Obiettivo	Indennizzo
Pubblicazione on line delle opportunità presenti nel territorio in ambito di iniziative estive	Entro il mese di aprile	Non previsto
Tempo intercorrente tra la richiesta di rimborso e l'accredito dell'importo sul conto corrente	Entro 60 giorni	Non previsto



## 3.1

### Gli strumenti dell'ascolto e della valutazione del servizio

L'ascolto dell'utenza è un impegno prioritario dell'Amministrazione comunale di Merano. A tal fine il Comune ha attivato diverse forme di ascolto dell'utente:

1. periodiche rilevazioni del livello di soddisfazione dell'utenza, attraverso indagini o incontri organizzati dal Comune;
2. analisi dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti;
3. verifica delle situazioni in cui non vengono rispettati gli standard promessi nella Carta dei servizi.

#### La valutazione del servizio da parte dei cittadini

I risultati delle indagini, sempre rilevati in forma anonima, vengono pubblicizzati e resi noti alla cittadinanza e rappresentano utili indicazioni per impostare i piani di miglioramento del servizio.

#### L'analisi delle segnalazioni, dei reclami e dei suggerimenti

Il Comune di Merano ascolta, accetta e registra i reclami, le segnalazioni e i suggerimenti inerenti disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta.

Si intende per:

- **segnalazione:** ogni comunicazione, presentata in qualsiasi forma e modalità, allo scopo di far presente una situazione che potrebbe compromettere l'efficacia del servizio;
- **reclamo:** ogni comunicazione presentata in forma scritta e firmata allo scopo di informare di un danno prodotto da un disservizio;
- **suggerimento:** ogni comunicazione presentata in qualsiasi forma e modalità, che contiene indicazioni utili per migliorare un servizio e renderlo più vicino alle aspettative dell'utente.

3  
L'ASCOLTO DELL'UTENZA  
E LA VALUTAZIONE  
DEL SERVIZIO

Sia il reclamo che la segnalazione devono contenere tutte le informazioni fondamentali per permettere di verificare la situazione.

Segnalazioni, reclami e suggerimenti possono essere comunicati compilando un modulo disponibile sul sito web del Comune di Merano oppure rivolgendosi direttamente al Centro gestione reclami del Comune di Merano, Ufficio del Cittadino (stanza A1 all'interno dell'Ufficio anagrafe, tel. 0473/250133).

### **La verifica del rispetto degli standard di qualità**

Ogni anno il Comune misura gli standard e gli impegni promessi e comunicati attraverso la presente Carta dei servizi; i risultati di tali verifiche, con evidenza delle eventuali situazioni di non rispetto, sono resi noti attraverso le modalità di comunicazione attuate dal Comune (sito internet [www.comune.merano.bz.it](http://www.comune.merano.bz.it), stampa locale, ecc.).



## 3.2

### **I diritti e i doveri**

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e nell'erogazione dei servizi a supporto delle scuole dell'infanzia hanno diritti e doveri.

#### **Il personale del Comune deve:**

- garantire sempre i migliori standard di qualità del pasto, di accessibilità alle strutture e di pulizia degli spazi;
- garantire sempre, nel rispetto delle normative e delle procedure, l'efficacia e l'efficienza delle attività amministrative;
- erogare il servizio con cortesia, puntualità, disponibilità e senza discriminazione alcuna, ascoltando sempre con attenzione le esigenze e le richieste.

#### **L'utente deve:**

- comunicare al Comune tempestivamente tutte le informazioni utili a garantire un efficace servizio, sia dal punto di vista amministrativo che in relazione ad eventuali esigenze del fruitore del servizio;
- pagare le rette dovute;
- essere cortese, corretto, collaborativo con il personale del Comune.

Come si vede i doveri del personale si traducono in diritti dell'utenza, i doveri di ciascun utente si traducono in diritti della comunità.

**In questa sezione sono riportate le risposte ad alcune delle domande più comuni che vengono poste in merito alle scuole dell'infanzia e al loro funzionamento.**

**Quale è il codice IBAN da utilizzare per il pagamento della retta della scuola dell'infanzia?**

Il codice IBAN da utilizzare per i bonifici di pagamento della retta è:

IT40 Y056 9658 5900 0009 9013 X58

È necessario indicare nella causale il numero codice PAN insieme a nome e cognome del/la proprio/a figlio/a. In caso di più figli/e è necessario effettuare un bonifico bancario per ogni figlio/a. La ricevuta di pagamento deve essere conservata.

**Cosa è il PAN?**

Il PAN è un codice che viene assegnato dal Comune ad ogni bambino/a al momento dell'iscrizione e che deve essere riportato in tutti i pagamenti; il codice rimane lo stesso per tutti gli anni di fruizione del servizio.

# 4

INFORMAZIONI UTILI



### **Dove posso iscrivere mio/a figlio/a alla scuola dell'infanzia?**

Le iscrizioni devono essere effettuate presso la scuola dell'infanzia prescelta (per le scuole di lingua italiana, presso la direzione didattica di piazza della Rena); l'iscrizione può essere presentata solo in un'unica scuola.

### **Come faccio a conoscere il mio credito/debito residuo?**

Il Comune di Merano adotta il sistema del prepagato; attraverso il servizio online WEBGENITORI è possibile verificare in autonomia il proprio credito o debito residuo. Solo in caso di debito, il Comune invia un SMS (qualora sia stato fornito un numero di cellulare) e, successivamente, un sollecito formale, al quale – in caso di ulteriore inadempienza – segue la procedura di riscossione coattiva.

### **Come mai il mio bonifico non è andato a buon fine?**

Se risulta un debito nonostante sia stato effettuato il pagamento tramite bonifico, bisogna verificare di avere indicato correttamente il PAN e di aver utilizzato l'IBAN corretto. In caso di PAN e/o IBAN errati, contattare il personale dell'Ufficio istruzione e scuole del Comune, che è a Sua disposizione per risolvere il problema.

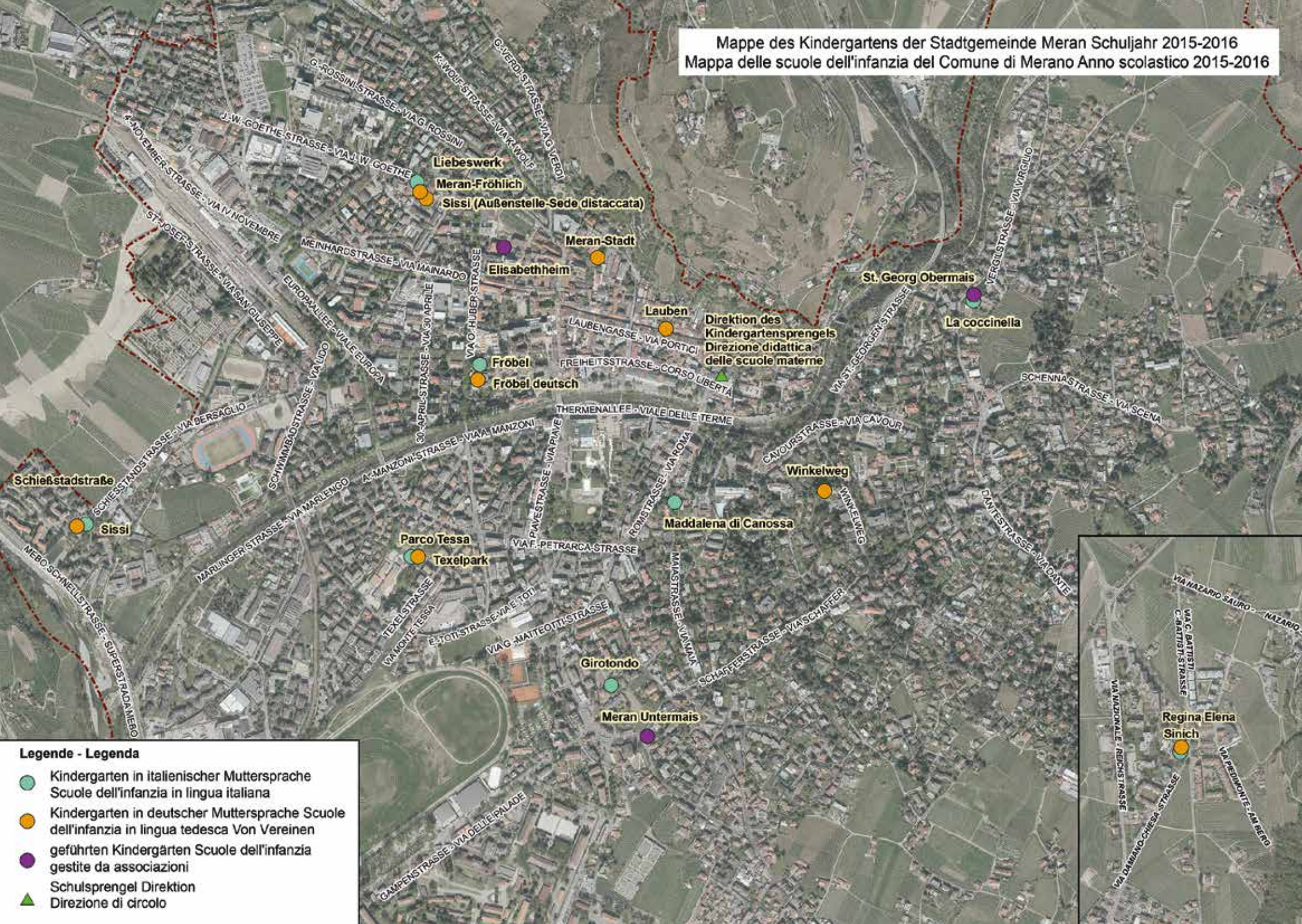
### **Come posso avere la riduzione tariffaria?**

La retta standard e le riduzioni sono stabilite annualmente dall'Amministrazione comunale; le riduzioni possono essere chieste in relazione alla situazione reddituale (DURP) o se più figli/e fruiscono del servizio. Presso l'Ufficio istruzione e scuole del Comune e sul sito è presente il modulo per richiedere tale riduzione. La retta mensile viene ridotta non appena l'utente consegna la eventuale documentazione necessaria; si consiglia di consegnare quanto prima tale documentazione in quanto la riduzione non è retroattiva.

**Per qualunque altra esigenza, il personale del Comune e delle scuole stesse è a Sua disposizione per ulteriori approfondimenti.**



Mappe des Kindergartens der Stadtgemeinde Meran Schuljahr 2015-2016  
 Mappa delle scuole dell'infanzia del Comune di Merano Anno scolastico 2015-2016



- Legende - Legenda**
- Kindergarten in italienischer Muttersprache  
Scuole dell'infanzia in lingua italiana
  - Kindergarten in deutscher Muttersprache  
Scuole dell'infanzia in lingua tedesca Von Vereinen  
geführten Kindergärten
  - Scuole dell'infanzia  
gestite da associazioni
  - ▲ Schulsprengel Direktion  
Direzione di circolo

