



COMUNE DI CAPOLIVERI

(ISOLA D'ELBA)
(PROVINCIA DI LIVORNO)

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO: GESTIONE SCUOLA INFANZIA

ANNO: 2018

Comune di Capoliveri

Viale Australia, n° 1 - 57031 Capoliveri (LI)

Tel. 0565/967611 Fax 0565/968060

P.IVA 01377480494 - C.F. 82002200499

email comune@comune.capoliveri.li.it

PEC comunecapoliveri@pcert.it

Indice

1 PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	3
1.1 Principi della Carta.....	3
1.2 Finalità della Carta.....	4
1.3 Obiettivi principali.....	4
1.4 Politica della qualità.....	5
2 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO.....	5
2.1 Il piano dell'offerta formativa.....	6
2.2 Progetti specifici.....	6
2.3 Spazi ed ambienti.....	6
2.8 Il calendario scolastico.....	8
3 QUALITA' DEL SERVIZIO.....	9
3.1 Fattori di qualità.....	9
3.2 Standard di qualità.....	10
4. SERVIZI AL PUBBLICO.....	10
4.1 Orario apertura uffici.....	11
4.2 Strumenti di comunicazione.....	11
4.3 Reclami, segnalazioni e suggerimenti.....	11
5 DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	12

1 PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento ufficiale che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di pubblica utilità e chi ne usufruisce. Tutte le aziende di servizi pubblici sono tenute a redigerla e ad adottarla come indicato dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”. L'adozione della Carta dei Servizi non rappresenta semplicemente il rispetto della norma di legge, ma costituisce l'impegno che Caput Liberum e l'Amministrazione comunale assumono con i tutti cittadini, oltre che con i propri Utenti, in merito alla funzionalità, adeguatezza e continuità dei servizi cimiteriali e funerari erogati, come pure dell'attuazione delle finalità e dei programmi dell'istituzione, consentendo un permanente livello di verifica e un costante controllo esterno sull'operato e sull'efficacia del servizio. Alcuni dei principali riferimenti normativi riguardanti la Carta dei Servizi sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle Pubbliche Amministrazioni, successivamente convertito nella Legge n. 273 dell'11 luglio 1995”.

1.1 Principi della Carta

L'Amministrazione Comunale si impegna ad attenersi ai principi fondamentali enunciati dal Decreto del Presidente del Consiglio del 30 dicembre 1998:

- **Eguaglianza e imparzialità:** Offrire un servizio accessibile a tutti, senza discriminazione alcuna di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche; garantire la parità di trattamento fra le diverse categorie e fasce di utenza; facilitare e migliorare l'accessibilità ai servizi da parte dei cittadini diversamente abili e degli anziani;
- **Continuità:** Assicurare la continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore;
- **Partecipazione:** Migliorare e favorire la partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza; riconoscere il diritto del cittadino alla partecipazione a tavoli di confronto costruttivo sulle tematiche che riguardano il servizio; garantire la possibilità di presentare osservazioni, reclami, suggerimenti per il miglioramento del servizio; rilevare periodicamente il livello di soddisfazione della Clientela sul servizio tramite indagini appropriate;

- **Efficienza ed efficacia:** Adottare tutte le misure per migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio offerto, compatibilmente con le risorse disponibili; curare la formazione del personale affinché adotti verso la Clientela comportamenti professionali; favorire il diritto alla mobilità dei cittadini per facilitare la libertà di scelta tra più modalità di servizio;
- **Rispetto dell'ambiente:** Migliorare continuamente il rapporto con l'ambiente;
- **Trasparenza:** Promuovere la trasparenza sulla gestione e sui livelli del servizio offerto attraverso la diffusione della Carta dei Servizi e dei dati aziendali in essa contenuti; Caput Liberum si impegna a dare una adeguata diffusione alla Carta dei Servizi.

1.2 Finalità della Carta

La presente Carta dei Servizi costituisce quindi:

• Per i Cittadini/Clienti

- uno strumento di Conoscenza;
- Fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sulle modalità con cui il cliente può relazionarsi con l'azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente, sulla carta dei servizi;
- Garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;
- Garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati;
- Partecipazione;
- Garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai Clienti;
- Garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- Stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami.

• Per l'Amministrazione e Caput Liberum, l'impegno con i cittadini:

- ad erogare un servizio di buona qualità, controllato e verificato riguardo al grado di soddisfazione raggiunto dai Cittadini;
- ad adottare e pubblicare gli standard di qualità previsti e raggiunti;
- ad attivare i necessari piani per il continuo miglioramento; a dar conto ai cittadini/utenti di quanto conseguito.

1.3 Obiettivi principali

Gli obiettivi principali sono:

- qualità organizzativa: intesa come capacità di predisporre la combinazione di risorse più efficiente possibile, in relazione alla soddisfazione dell'utente, dunque, come razionale utilizzo delle risorse interne;

- qualità tecnico-professionale: intesa come qualità della formazione e dei servizi erogati dal punto di vista delle metodologie utilizzate dalle risorse professionali;
- ottimizzare la gestione delle risorse umane, strumentali e finanziarie per il continuo miglioramento e la regolarità del servizio che, per la particolarità dello stesso, necessita dello svolgimento di determinate attività durante tutti i giorni dell'anno;
- provvedere a una costante formazione del personale in modo da elevare in un processo di crescita costante la qualità delle prestazioni offerte dal punto di vista professionale, di rapporti con gli utenti e disponibilità, curando inoltre al massimo grado la sicurezza nei confronti degli utenti dei servizi e della generalità dei cittadini;
- garantire in ogni momento l'ottimale manutenzione e la massima pulizia delle strutture, ricercando nel contempo il continuo miglioramento delle stesse mediante opere di manutenzione ordinaria e straordinaria;
- provvedere a una puntuale informazione al cittadino sulle prestazioni offerte, mediante la predisposizione e la divulgazione della presente Carta dei Servizi e l'utilizzo del sito web per la comunicazione.

1.4 Politica della qualità

Il Servizio ha identificato in modo partecipato la propria missione e i propri valori fondanti che vengono così espressi:

- Missione: La scuola d'infanzia vuole essere un servizio educativo in grado di perseguire e curare la crescita e lo sviluppo armonico di ogni bambino e bambina, in sinergia con le famiglie e l'ambiente sociale; per ogni bambino/a la scuola d'infanzia si pone innanzitutto le finalità di promuovere lo sviluppo dell'identità, dell'autonomia, della competenza, della cittadinanza;
- Valori: La nostra attività è ispirata ai seguenti principi:
 - partecipazione, disponibilità e cortesia nei rapporti con gli utenti;
 - ricerca costante di un miglioramento professionale nelle prestazioni offerte per conseguire e mantenere un servizio di elevata qualità;
 - correttezza e trasparenza, pur mantenendo la dovuta riservatezza;
 - orientamento ad una gestione delle risorse ottimizzata, efficace, efficiente ed eticamente regolata, consapevoli dell'appartenenza ad una funzione pubblica.

2 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

La scuola dell'infanzia è un servizio educativo e sociale di interesse pubblico, aperto a tutti i bambini e bambine di età compresa dai 3 ai 6 anni, che concorrono con le famiglie alla loro crescita,

sviluppo e formazione, nel quadro di una politica tesa a garantire il diritto all'educazione, nel rispetto dell'identità individuale, culturale e religiosa. La scuola dell'infanzia si propone di promuovere nei bambini lo sviluppo dell'identità, dell'autonomia e della competenza; è il luogo di dialogo, approfondimento culturale e di confronto con le famiglie per condividere modi e forme di realizzazione dei traguardi di sviluppo.

La scuola d'infanzia è composta da due sezioni comunali, derivanti dalla precedente gestione dell'Associazione Genitori "Don Michele Albertoli" e due sezioni statali. Le due sezioni comunali sono state riconosciute nel passaggio di gestione dall'USR –Ambito territoriale di Livorno con Decreto n.2759 del 21/08/2018.

Le due sezioni statali e comunali sono coordinate mediante protocollo di intesa approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 282 dell'11/09/2018 e sottoscritto dal Comune di Capoliveri e dal Dirigente dell'I.C. G. Carducci.

La gestione amministrativa, così come la gestione delle iscrizioni, delle rette e quanto connesso è di competenza del Comune di Capoliveri. La gestione organizzativa e didattica è dell'Istituto Comprensivo "G.Carducci" secondo quanto stabilito dal citato protocollo d'intesa. La Caput Liberum fornirà il supporto necessario a coadiuvare le attività, anche tramite la gestione del personale di riferimento delle sezioni comunali.

2.1 Il piano dell'offerta formativa

La scuola d'infanzia offre un progetto pedagogico specifico, elaborato con il coordinamento dell'Istituto Comprensivo "G.Carducci".

2.2 Progetti specifici

I progetti si sviluppano a partire dalle esperienze/bisogni dei bambini/e; sono finalizzati alla costruzione della identità, in coerenza con le potenzialità di ciascuno, e all'accompagnamento nella conoscenza del mondo e nella ricerca di senso. Le conoscenze sono sviluppate in modo interdisciplinare e d'istituto, attraverso la proposta di più ambiti laboratoriali, attivati all'interno del progetto annuale a discrezione delle insegnanti: lettura animate, atelier, educazione musicale, psicomotricità, approccio alla lingua inglese, educazione religiosa e progetto identità di genere. Viene garantita la continuità d'esperienza nei passaggi agli altri ordini (dal nido e verso la scuola primaria), come altresì vengono garantiti percorsi d'integrazione dei bambini/e diversamente abili (PEI, PDF) e l'accoglienza di bambini/e provenienti da altre culture. Sono attivati annualmente, su proposta delle insegnanti e in accordo con il coordinamento pedagogico e la dirigenza, altri progetti specifici, illustrati in sede di assemblea di sezione e documentati a fine anno scolastico.

2.3 Spazi ed ambienti

Lo spazio della scuola d'infanzia consiste in 5 aule per le singole sezioni, servizi igienici, sala spogliatoio, cucina e sala mensa; è inoltre presente un'area di cortile dedicata ed un ampio spazio esterno. Gli ambienti vengono allestiti ed utilizzati con elasticità, a seconda dei progetti, delle

attività, della stagione e delle esigenze dei bambini/e. La scuola d'infanzia ha cura degli ambienti per comunicare un messaggio di serenità e di accoglienza ai bambini/e e ai genitori. Attraverso la personalizzazione degli spazi, accoglie l'individualità dei bambini/e e ne rafforza l'identità; tramite la loro differenziazione, orienta l'attività e favorisce la comunicazione e lo scambio sociale e cognitivo. Vengono rispettati gli standard previsti dalla legislazione vigente, nonché le normative in materia di sicurezza (D.Lgs. 81/08 ex L626 e successive integrazioni).

2.4 La cucina

La struttura è provvista di una cucina interna moderna e completamente attrezzata, gestita in affidamento alla società partecipata Caput Liberum, e di una sala refezione scolastica.

Sono presenti un addetto alla ristorazione e un ausiliario di cucina a servizio di tutto il plesso scolastico che preparano i pasti nei locali preposti rispettando i principi dietetici espressi dal menù predisposto da esperti dietologi; garantiscono la preparazione di menù speciali, si occupano del rifornimento delle materie prime e operano nella manipolazione e produzione degli alimenti, attenendosi al manuale di autocontrollo igienico-sanitario.

Il servizio di refezione scolastica è disciplinato con regolamento approvato con Deliberazione n.41 del 25/06/2018. I menu' sono redatti da nutrizionista e trasmessi all'Azienda USL Toscana Nord Ovest.

2.5 Insegnanti/Educatori

Le insegnanti sono in servizio in rapporto adulto-bambino come da normativa vigente e sono in possesso dei titoli di studio previsti nel rispetto della normativa stabilita dal decreto di parità scolastica (L 62/2000). Esse sono responsabili dell'attuazione del piano dell'offerta formativa, nel rispetto delle indicazioni ministeriali; del benessere del bambino/a e delle famiglie nella vita quotidiana. Realizzano il piano di lavoro annuale definito in accordo con gli altri operatori coinvolgendo e sostenendo la partecipazione delle famiglie. Partecipano alle attività di formazione, programmazione e organizzazione previste. Le insegnanti si impegnano ad informare le famiglie in merito al progetto, agli obiettivi educativi e formativi e ai contenuti delle esperienze quotidiane, attraverso momenti di confronto e di documentazione delle esperienze, sia individuali che di gruppo; garantiscono progetti di integrazione dei bambini/e disabili, fondati sul Piano Educativo Individualizzato e sul Profilo Dinamico Funzionale, elaborati in collaborazione gli organismi competenti. A a tal fine è garantita una copertura essenziale del monte ore destinato agli alunni con handicap, sulla base del PEI redatto in collaborazione con il personale dell'azienda USL Toscana Nord Ovest, da parte di insegnanti dedicati e/o educatori e il Comune di Capoliveri.

2.6 Ausiliari

Alla scuola d'infanzia sono presenti quattro ausiliari in organico, che favoriscono il benessere dei bambini/e collaborando con le educatrici e le insegnanti; in caso di necessità, provvedono alla

vigilanza. Si occupano inoltre di tutte le mansioni relative alla pulizia, l'accoglienza ed il mantenimento della struttura.

2.7 Momenti formali ed informali di partecipazione

Al fine di promuovere la partecipazione dei genitori, si organizza il libero accesso alla scuola d'infanzia nell'accoglienza e nelle uscite; si promuovono incontri di aggregazione (laboratori, feste) per favorire la socializzazione tra le famiglie, in cui i genitori hanno parte attiva sia nella fase progettuale che esecutiva, e di formazione/scambio almeno una volta all'anno. La scuola d'Infanzia "Don Michele Albertoli" designa tramite elezioni un rappresentante dei genitori per ogni sezione di scuola d'infanzia. I genitori condividono/rispettano le finalità e i valori della scuola, rispettano la libertà di educazione, intesa come autonomia progettuale e culturale negli ambiti di cui sopra; partecipano ai momenti di incontro organizzati; accedono alla scuola d'infanzia nei momenti concordati con le insegnanti. I genitori si impegnano a fornire tutte le informazioni utili a garantire la conoscenza del bambino/a per favorirne l'accoglienza, e a mantenere l'aggiornamento; ad informarsi sul progetto e sulle attività della scuola d'infanzia; ad essere presenti ai momenti di incontro organizzati per favorire partecipazione e confronto; a rispettare le disposizioni dell'istituto.

2.8 Il calendario scolastico

Il servizio garantisce l'apertura della scuola d'infanzia dal lunedì al venerdì, per dieci mesi di anno scolastico, dai primi di settembre a fine giugno, in garanzia del numero di settimane annue come da normativa vigente; interruzione per il periodo delle vacanze di Natale e Pasqua secondo calendario regionale. Comunica alle famiglie, ad inizio anno scolastico, il calendario annuale; garantisce l'apertura giornaliera dalle 8,00 alle 16,00 (ad esclusione del periodo dell'inserimento); informa le famiglie con adeguato preavviso delle modifiche degli orari di funzionamento dei servizi derivanti da scioperi, assemblee sindacali o eventi straordinari che incidano sulla regolare attività della scuola. Il genitore è tenuto a rispettare gli orari d'ingresso e d'uscita.

2.9 Routines

Alla scuola d'infanzia si pone particolare attenzione allo sviluppo delle autonomie dei bambini/e e alla sperimentazione.

Le routines di cura personale, pasto, riposo/sonno, accoglienza, commiato, appello/conversazione, rappresentano un momento fondamentale, in quanto consentono la previsione di ciò che accadrà attraverso la ripetizione rituale, favorendo quindi l'acquisizione di sicurezza, il rafforzamento dell'identità e la socializzazione.

La giornata alla scuola dell'infanzia è organizzata conciliando i tempi individuali e del gruppo con le esigenze logistiche ed organizzative, alternando momenti strutturati a momenti liberi e flessibili.

La scuola d'infanzia si propone come contesto di relazione, di cura, di apprendimento, nel quale possono essere filtrate, analizzate ed elaborate le sollecitazioni che i bambini/e sperimentano nelle loro esperienze. L'apprendimento avviene attraverso l'esperienza, l'esplorazione, i rapporti tra pari,

con la natura, gli oggetti, l'arte, il territorio e le sue tradizioni, attraverso la rielaborazione individuale e collettiva delle esperienze e attraverso le attività ludiche. Attraverso il gioco infatti i bambini/e si esprimono, raccontano, interpretano e combinano in modo creativo le esperienze soggettive e sociali.

Le attività alla scuola d'infanzia sono svolte attraverso attività laboratoriali: atelier, educazione musicale, psicomotricità, approccio alla lingua inglese.

2.10 Iscrizioni

Possono essere iscritti alla scuola d'infanzia tutti i bambini e le bambine che compiano 3 anni entro il mese di dicembre dell'anno di iscrizione. Possono essere altresì accolti i bambini "anticipatori" che compiono 3 anni entro il 30/4 dell'anno di riferimento.

L'ufficio scuola del comune provvede a informare tutte le famiglie interessate in merito ai tempi, alle modalità d'iscrizione e ai criteri di selezione vigenti, fornendo a richiesta assistenza nella compilazione della domanda d'ammissione; provvede a comunicare l'esito di ciascuna domanda.

Il genitore presenta la domanda d'iscrizione secondo le modalità indicate dall'ufficio scuola del Comune; fornisce tutte le informazioni bambino/a e sulla composizione del nucleo familiare, ed altre informazioni eventualmente richieste ad integrazione della domanda medesima. I criteri d'ammissione ed i criteri per la determinazione delle tariffe, oltre agli eventuali aggiornamenti normativi, sono approvati annualmente con Deliberazione di Giunta Comunale.

2.11 Tariffe

Le tariffe sono stabilite con Deliberazione di Giunta Comunale n.238 del 31/07/2018.

Per l'A/S 2018/2019 il costo è pari ad Euro 95,00 a bambino. Dal terzo fratello i genitori sono tenuti a corrispondere una retta ridotta ammontante ad Euro 50,00.

La retta è comprensiva del pasto.

3 QUALITA' DEL SERVIZIO

3.1 Fattori di qualità

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte degli utenti. L'amministrazione Comunale individua i seguenti fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del servizio:

- Rapporti con l'utenza: ci si impegna alla massima gentilezza e cordialità, nonché attenzione all'utente ed impegno alla soluzione delle problematiche;
- Regolarità del servizio: ci si impegna a garantire la costante funzionalità dei servizi;
- Pulizia: nel capitolato d'appalto del servizio viene richiesto un elevato grado di pulizia delle aree e dei locali;

L'Ente si adopera affinché siano disponibili le risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi prefissati ed è consapevole che l'attuazione di tale Politica richiede un impegno costante di tutto il personale operativo ed un approccio sistematico alle tematiche della qualità e alle strategie definite negli strumenti programmatici; ritiene, inoltre, che i propri collaboratori costituiscano la principale risorsa a disposizione e ne prevede il loro pieno coinvolgimento.

3.2 Standard di qualità

La tabella seguente descrive gli standard di qualità attesi per ogni indicatore:

<i>Fattori</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Standard obiettivo</i>
Accessibilità agli uffici Caput Liberum	Ore apertura effettiva/ore lavorative totali	Ore annue	95,00%
Tempo medio di attesa allo sportello	Tempo di attesa medio	Media minuti	Tempo di attesa medio inferiore a 10 minuti
Informazioni telefoniche	Giorni feriali lun-sab 8.30-13.00 lun-ven 15.00-17.00	Giorni lavorativi annui	99% di presenza negli orari indicati
Risposta all'utente per richieste o reclami scritti	Risposte entro 7 giorni	Numero risposte	95,00%
Coinvolgimento delle famiglie	Numero incontri e momenti di aggregazione	Numero annuo	2 colloqui individuali 1 colloquio collettivo 1 proposta di attività di aggregazione o laboratorio
Benessere del bambino	Accompagnamento durante la fase di inserimento	-	Possibilità di accompagnamento dei genitori durante la fase di inserimento Possibilità di scambio quotidiano tra insegnanti e genitori durante la fase di inserimento
Attenzione alla corretta preparazione e distribuzione delle diete previste	% di rispondenza della preparazione alla dieta prevista	-	100,00%
Richieste di diete speciali previste	% di accoglimento delle richieste	-	100,00%
Mantenimento decoro e pulizia	Reclami utenza o contestazioni Ente	Numero annuo reclami o contestazioni	Inferiore a 3

4. SERVIZI AL PUBBLICO

Per essere in grado di rispondere con sollecitudine ai bisogni dei cittadini e del territorio, per mantenere costantemente informati gli Utenti sulle caratteristiche di servizi offerti e su eventuali variazioni, per raccogliere le loro esigenze e segnalazioni sul servizio, Caput Liberum e l'Amministrazione comunale sono costantemente impegnati a migliorare e potenziare gli strumenti di comunicazione esistenti o, se necessario, a crearne di nuovi.

4.1 Orario apertura uffici

Gli uffici comunali sono aperti al pubblico secondo il seguente orario:

- da lunedì a venerdì dalle 10.30 alle 13.00;

L'ufficio Caput Liberum è aperto al pubblico secondo il seguente orario:

- da lunedì a venerdì dalle 08.30 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00, sabato dalle 08.30 alle 13.00.

4.2 Strumenti di comunicazione

I principali strumenti di comunicazione utilizzati da Caput Liberum per comunicare con gli utenti sono:

- Informazioni telefoniche: Tramite la Segreteria di Direzione che risponde al numero di telefono 0565935135 ed è disponibile nei seguenti orari: lun-ven 8.30 – 13.00 / 15.00 – 17.00 e sabato 8.30 – 13.00;
- E-mail: info@caput-liberum.it;
- PEC: caputliberumsrl@pec.it;
- Presso il sito internet di Caput Liberum, www.caput-liberum.it, sono disponibili avvisi e comunicazioni agli utenti.

I principali strumenti di comunicazione utilizzati dal Comune di Capoliveri per comunicare con gli utenti sono:

- Informazioni telefoniche: Tramite il centralino che risponde al numero di telefono 0565967611 ed è disponibile nei seguenti orari: lun-sab 8.30 – 13.00, martedì e giovedì 15.00 – 17.00;
- E-mail: comune@comune.capoliveri.li.it;
- PEC: comunecapoliveri@pcert.it;
- Presso il sito internet del Comune di Capoliveri, www.comune.capoliveri.li.it, sono disponibili avvisi e comunicazioni agli utenti.

4.3 Reclami, segnalazioni e suggerimenti

Reclami, segnalazioni, suggerimenti o richieste di informazioni potranno essere presentati:

- utilizzando gli strumenti di comunicazione precedentemente indicati;
- tramite posta, in forma libera, indirizzato a Caput Liberum srl, Piazza del Cavatore 1 – 57031 Capoliveri (LI);
- tramite posta, in forma libera, indirizzato a Comune di Capoliveri – Ufficio Competente – Viale Australia 1 – 57031 Capoliveri (LI).

Nella segnalazione il Cliente dovrà:

- indicare le proprie generalità e l'indirizzo, al fine di consentire una risposta scritta;

- esporre chiaramente quanto accaduto indicando tutti i dati necessari a Caput Liberum per la ricostruzione dei fatti;
- utilizzare l'apposito modulo.

Gli stessi canali sopraindicati potranno essere utilizzati per esporre suggerimenti e/o richieste di informazioni, in tal caso è da escludere la possibilità di presentare gli stessi in forma anonima.

L'amministrazione comunale e Caput Liberum si impegnano a rispondere a tutti i reclami scritti (non anonimi) entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Non è prevista alcuna risposta per i reclami solo telefonici, anche se non anonimi. I reclami telefonici, nel caso forniscano sufficienti informazioni, potranno dar corso a eventuali azioni correttive, non daranno comunque corso a provvedimenti nei confronti di dipendenti coinvolti, e saranno comunque trattati ai fini statistici.

È garantita la riservatezza dei dati personali, come previsto dalla vigente normativa (D.Lgs.196/2003).

5 DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Caput Liberum e l'Amministrazione comunale si impegnano a pubblicare annualmente la Carta dei Servizi. Copie della Carta sono disponibili presso la sede di Caput Liberum; inoltre sono distribuite allo Sportello del Cittadino del Comune di Capoliveri . La Carta dei Servizi è consultabile sul sito di Caput Liberum (www.caput-liberum.it) e del Comune di Capoliveri (www.comune.capoliveri.li.it) nonché scaricabile on line in formato pdf.

MODULO PER SUGGERIMENTI E RECLAMI

Gentile utente, la informiamo che si possono inviare all'Amministrazione comunale segnalazioni, istanze e suggerimenti indirizzandoli all'ufficio competente, precisando oltre alle proprie generalità ed indirizzo, ogni altro utile particolare. L'ufficio competente, di concerto con la Caput Liberum si impegna a fornire risposta entro massimo 20 giorni dalla data di presentazione: Indicando le proprie generalità l'utente dà l'assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo n. 196 del 30.06.2003 in materia di privacy; tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo.

Spett.le Comune di Capoliveri
Ufficio _____

Il sottoscritto _____
Residente in _____ Via _____ n° _____
Telefono n° di casa _____ n° di cellulare _____
e-mail _____

reclama/suggerisce

Firma Data.....