



Carta dei servizi



Associazione delle Scuole dell'Infanzia non Statali

Carta dei servizi

FISM - Federazione Italiana Scuole Materne di Padova

Associazione delle Scuole dell'Infanzia non Statali FISM
Punto FISM Srl

Sommario

Lettere di presentazione

del Presidente della FISM di Padova	4
del Vescovo di Padova	6
del Presidente della Provincia di Padova	7

CAPO I

Premesse. Destinatari. Riferimenti normativi.	8
1. Premessa	8
2. I destinatari della Carta dei Servizi	8
3. Principali riferimenti normativi	9

CAPO II

Le scuole associate alla FISM:	
la missione, i valori, le finalità, i principi di erogazione del servizio	10
4. La identità della scuola di ispirazione cristiana	10
5. I valori cristiani di riferimento	11
6. Finalità educative delle scuole aderenti alla FISM	11
7. Finalità e metodologie didattiche	12
8. Principi fondamentali nella erogazione del servizio scolastico	13

CAPO III

Finalità e organizzazione della FISM	14
9. Missione e finalità della FISM	14
10. Organizzazione della FISM	15

CAPO IV

La FISM di Padova	17
11. Presentazione dell'Associazione	17
12. Cenni storici e consistenza della FISM di Padova	18
13. Le scuole materne aderenti alla FISM di Padova	19
14. Organizzazione interna dell'Associazione	22
15. Attribuzioni degli Organi	22
16. Le attività di territorio	24

CAPO V

I servizi dell'Associazione FISM di Padova	24
17. Note di premessa	24
18. Servizi dell'area amministrativa e di segreteria:	25

a) rapporto con gli associati	25
b) Informazione. Rapporti con l'esterno	25
c) servizi di consulenza	26
d) formazione "tecnica"	27
19. Servizi dell'area pedagogico-didattica	28
a) il coordinamento pedagogico-didattico	28
b) servizi di formazione e aggiornamento	29

CAPO VI

Punto FISM Srl di Padova a socio unico	30
21. Finalità e servizi di Punto FISM srl	30
22. Le modalità di accesso e di fruizione dei servizi	30
23. Condizioni economiche e negoziali dei servizi	31
24. Orari e modalità di accesso agli uffici	31
25. Ubicazione degli uffici	32
26. Organizzazione interna di Punto FISM srl	33
27. Gli organi societari e loro attribuzioni	33

CAPO VII

I Servizi di Punto FISM	34
27. Gestione del Personale	34
a) assunzioni	35
b) paghe	35
28. Gestione della contabilità	37
a) servizio di tenuta della contabilità	37
b) servizi di consulenza	37
29. Servizio assicurativo	38
30. Gestione colf	39

CAPO VIII

Disposizioni comuni all'Associazione e a Punto FISM	40
31. Principi fondamentali della Carta dei Servizi	40
32. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali della carta dei servizi	41
33. Recapiti e contatti con la FISM	44
34. Trattamento dei dati personali (legge sulla privacy)	45
35. Valutazione ed aggiornamento della Carta dei Servizi	45

Gentile signore,

Il documento che sta leggendo è la Carta dei Servizi della FISM di Padova.

FISM sta per “Federazione Italiana Scuole Materne”, organizzazione che associa le scuole dell’infanzia non statali di ispirazione cristiana.

La struttura federativa evidenzia il fatto che ogni territorio (provincia) ha una sua associazione giuridicamente autonoma che si riconosce in tre fondamentali elementi: l’attività orientata ai valori cristiani (identità distintiva degli associati), la rappresentanza degli interessi degli associati presso le istituzioni e l’erogazione di servizi di carattere tecnico e amministrativo agli associati. La FISM è anche aggregazione laicale della Chiesa Italiana, che l’ha voluta oltre 30 anni fa.

La Carta dei Servizi è un nuovo ed importante strumento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra Struttura, la missione e gli obiettivi della associazione, i servizi a Sua disposizione, gli indicatori di efficienza e le modalità di controllo adottate per garantire la migliore qualità delle prestazioni effettuate.

La Carta dei Servizi è, quindi, un utile opuscolo informativo ma, soprattutto, è un mezzo per rapportarsi attivamente con la FISM per contribuire, insieme, a mantenere sempre alta la consapevolezza dell’importante, storico e originale ruolo sociale che svolgono le scuole dell’infanzia d’ispirazione cristiana e per promuovere

una “qualità efficace” in tutta la rete dei servizi educativi e gestionali delle scuole stesse. I bisogni e le aspettative dei nostri associati (le scuole) sono, quindi, il “punto di partenza” del nostro quotidiano operare per il quale La invitiamo a offrirci i Suoi consigli e a presentare le Sue eventuali osservazioni, che ci impegniamo fin da ora ad ascoltare e a cercare di soddisfare.

La Carta dei Servizi si propone, in sintesi, come “patto” tra la FISM e gli associati e/o utenti-clienti sui principi e le modalità nell'erogazione dei servizi e nel costante aggiornamento e miglioramento degli stessi. La Carta, in questo senso, introduce il concetto di “livello minimo di qualità del servizio”, cui il “cliente” ha diritto. Conseguentemente l'Associazione ha il dovere di verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione.

Il motto della FISM è: “prima i bambini”. Esso ci è sempre di riferimento e di sostegno nel nostro impegno.

Padova, maggio 2006


Ugo Lessio
Presidente

Cari amici della Fism,

desidero esprimere il vivo apprezzamento della Diocesi per i Servizi descritti in questa Carta che l'Associazione Scuole Materne non Statali di Padova offre alle Materne delle Parrocchie e degli Istituti Religiosi, e ringraziare a nome di tutti, in particolare delle famiglie, il Punto Fism, che si fa carico e supporta l'organizzazione. Auspico che il Servizio offerto a sostegno delle attività educative rivolte ai più piccoli non solo sia accolto e valorizzato dalle Scuole dell'Infanzia, ma abbia il sostegno morale e fattivo di gestori e operatori. Sgravati dall'assillo di molti adempimenti burocratici e uniti da una comunicazione più intensa potranno dedicarsi con maggiore serenità all'impegno educativo, alla formazione personale e delle famiglie, alla "qualità" della stessa Scuola di cui sono protagonisti.

Con l'augurio fervido che responsabili e collaboratori della Società di Servizio Punto Fism sappiano "dare un'anima" al loro importante lavoro così che la fatica sia meritoria e "produttiva" in ordine ai valori e alle finalità della Carta, invoco su tutti la materna intercessione di Maria e mi confermo,

Padova, maggio 2006

vostro aff.mo in Christo
 + 
 ✠ *Antonio Mattiazzo*
Vescovo di Padova

È con grande piacere che colgo innanzitutto questa opportunità per rivolgere il saluto mio personale e dell'Amministrazione provinciale di Padova alla dirigenza, agli operatori ed agli aderenti dell'Associazione Scuole Materne non Statali Fism.

Il loro impegno rappresenta un contributo educativo prezioso e qualificato a favore delle nuove generazioni, in uno sforzo capace di proporre comunità rispettose dei valori etici, religiosi, della solidarietà e della convivenza.

Questo lodevole impegno, trova un'efficace rappresentazione e sintesi in questa Carta dei Servizi, la cui chiarezza e semplicità espositiva ne fa uno strumento autorevole, trasparente e di facile consultazione.

Un taglio espositivo che conferma il valore dei servizi erogati, lo sforzo di guardare alla sostanza, il riconoscimento della centralità della missione educativa.

Pur in un quadro di sofferenza finanziaria e con i limiti imposti dalle proprie competenze in materia, la Provincia non ha lesinato in questi anni sforzi e contributi per una scuola basata sulla libertà di scelta, sulla qualità dei servizi erogati, e su una proposta didattica qualificata e severa.

Tutti requisiti che sono ben radicati nel patrimonio della Fism, come la presente Carta dei Servizi ben documenta.

Padova, maggio 2006

Vittorio Casarin
Presidente della Provincia di Padova

CAPO I

PREMESSE. DESTINATARI. RIFERIMENTI NORMATIVI.

1. Premessa

Abbiamo articolato il presente documento in parti consequenziali e organiche, per rappresentare la FISM, Federazione Italiana Scuole Materne non statali, partendo dai valori cui essa e le scuole associate fanno riferimento, i principi cui esse ispirano la loro attività e, di seguito, esponendo la organizzazione e le attività della associazione (cioè il sodalizio delle Scuole Materne associate che operano nella provincia di Padova) e i servizi erogati da Punto FISM Padova s.r.l. a socio unico, strumento giuridico creato all'uopo dalla associazione medesima.

2. I destinatari della Carta dei Servizi

Il documento è principalmente rivolto a tutti coloro che usufruiscono a vario titolo, direttamente o indirettamente, dei servizi offerti dalla FISM di Padova.

I destinatari della presente Carta dei Servizi sono, quindi:

- *gli utenti* dei servizi socio-educativi per l'infanzia (scuole materne che accolgono bambini d'età compresa tra i tre e i sei anni) e per la prima infanzia (nidi integrati che accolgono bambini dai 12 ai 36 mesi);
- *i genitori dei bambini* utenti del servizio, o chi, a qualsiasi titolo, ne abbia il loro affidamento;
- *i rappresentanti legali* delle scuole associate alla FISM;
- *il personale* docente ed educatore;
- *i comitati di gestione*;
- *gli associati* e non alla FISM che acquistano i servizi del Punto FISM S.r.l..

“*Fare qualità*” significa, in generale, indicare e promuovere livelli accettabili, visi-

bili, riconoscibili e prestabiliti di efficienza e di efficacia dei servizi e mantenere sempre attiva la tensione al loro miglioramento, allo scopo di soddisfare costantemente la domanda e i bisogni degli associati e/o dei clienti. In questo contesto, tuttavia, va tenuto presente che le scuole associate presentano origini, esperienze di sviluppo, culture e contesti sociali spesso assai diversi, con notevoli varietà di natura giuridica. L'elemento accomunante è l'originalità e la specificità della loro missione educativa e il riferimento ai valori dell'umanesimo cristiano in un quadro condiviso di requisiti di qualità educativa e gestionale.

La FISM di Padova ha redatto e diffonde questo documento con i seguenti obiettivi: rafforzare il patto federativo tra le scuole e la FISM;

- fornire un “unico riferimento” di identità e di appartenenza delle scuole materne di ispirazione cristiana;
- mettere a disposizione delle scuole associate un valido strumento operativo per la definizione del loro standard di qualità e della loro organizzazione interna.

3. Principali riferimenti normativi

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in osservanza dei principi fissati dalla Direttiva approvata con il D.P.C.M. (Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri) del 20.01.1994.

a) Normativa nazionale relativa alle attività scolastiche per l'infanzia:

- Decreto Ministeriale 3.6.1991 “Nuovi ordinamenti della scuola materna statale”
- Legge n. 59/1997 “Autonomia delle istituzioni scolastiche e degli istituti educativi”
- Legge n. 62/2000 “Norme per la parità scolastica e disposizioni sul diritto allo studio e all'istruzione”.
- C.M. n. 31/2003 “Disposizioni e indicazioni per l'attuazione della Legge 10.03.2000, n° 62, in materia di parità scolastica”
- Legge 28.03.2003, n° 53 “Norme generali sull'istruzione e di livelli essenziali delle

prestazioni in materia di istruzione e di formazione professionale”;

- Legge 104/1992 “Legge quadro per l’assistenza e l’integrazione sociale delle persone disabili”

b) Altra normativa generale che interessa la gestione di una scuola materna:

- D.Lgs. 626/1994 “Applicazione delle norme relative alla sicurezza sul lavoro”
- D.Lgs. 155/1997 “Preparazione e conservazione degli alimenti” (HACCP)
- D. Lgvo 460/1997 “Norme sugli enti non commerciali e le Onlus”
- D. Lgs 196/2003 “Tutela della privacy. Applicazione del codice in materia di protezione dei dati personali”

c) Normativa regionale del Veneto:

- Legge Regionale 32/90 “Disciplina degli interventi regionali per i servizi educativi alla prima infanzia:asili nido e servizi innovativi”
- DGR n. 3539/2002 “Linee guida per le scuole d’infanzia non statali”

d) Documenti della FISM:

- scuole dell’infanzia FISM. Appartenenza e promozione, Roma marzo 2004
- organizzazione delle scuole materne parrocchiali e ruolo della FISM di Padova di M. Salvato, Padova marzo 2005.

CAPO II

LE SCUOLE ASSOCIATE ALLA FISM: LA MISSIONE, I VALORI, LE FINALITÀ, I PRINCIPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

4. La identità della scuola d’ispirazione cristiana

Le scuole dell’infanzia paritarie che aderiscono alla FISM, nella loro attività educativa, si ispirano ai valori cristiani della vita accogliendo bambini d’ambo i sessi, senza



alcuna distinzione di razza e di religione. Esse perseguono l'obiettivo di una elevata qualità pedagogica dell'educazione dei bambini in età prescolare favorendo la partecipazione attiva della famiglia alla vita della scuola.

“Per comprendere in profondità quale sia la missione specifica della scuola cattolica è opportuno richiamarsi al concetto di scuola, precisando che se non è scuola, e della scuola non riproduce gli elementi caratterizzanti, non può essere scuola cattolica”

(documento FISM Nazionale, marzo 2004).

In altre parole una scuola richiede funzionalità di strutture, competenze professionali, rigore della ricerca culturale e della formazione scientifica dei contenuti proposti, materiali didattici adeguati, e modalità di gestione efficienti.

5. I valori cristiani di riferimento

I valori che caratterizzano l'identità di una scuola cattolica o di ispirazione cristiana sono:

- la connotazione ecclesiale: intesa come vera iniziativa della Chiesa particolare;
- la connotazione comunitaria: intesa non solo come semplice categoria sociologica ma anche come fondamento teologico;
- il significato sociale e civile: intesa come espressione del diritto di tutti alla libertà di educazione e corrispondente dovere di solidarietà nella costruzione della convivenza civile;
- l'originalità della proposta culturale: intesa come la fedeltà al Vangelo quale criterio fondamentale di ispirazione alla proposta culturale della scuola.

6. Finalità educative delle scuole aderenti alla FISM

La scuola si propone di condurre i bambini ad una graduale crescita integrale, attraverso tutte le attività programmate. L'obiettivo ultimo è quello di accompagnarli nel



loro cammino formativo affinché si inseriscano con gioia e generosità nel successivo percorso scolastico e nella vita di relazione.

7. Finalità e metodologie didattiche

L'azione didattica della Scuola FISM mira a realizzare i seguenti obiettivi:

- creare un clima scolastico positivo imperniato sull'ascolto e sulla partecipazione attiva;
- offrire un ambiente capace di curare sia l'aspetto cognitivo sia quello sociale e relazionale;
- fornire un sapere che si tramuta in un saper fare e saper essere;
- far sì che gli alunni imparino ad imparare.

Tale metodologia trova coerente adesione ai valori cristiani e ai principi fondamentali di educazione personalistica con modalità ed in momenti diversi, in base all'organizzazione e all'autonomia delle singole scuole.

Il Progetto Educativo di una scuola dell'infanzia cattolica o di ispirazione cristiana deve ricondursi alla concezione cristiana della vita. I contenuti del progetto e i comportamenti tenuti dagli operatori dovranno trovare rispondenza e aderenza ai seguenti aspetti:

- riferimento all'antropologia cristiana dell'educazione con particolare attenzione all'insegnamento della religione cattolica;
- attenzione alla dimensione morale dell'educazione;
- attenzione al problema del senso (l'origine della vita, la morte, la sofferenza e la gioia, ecc);
- attenzione al rapporto di collaborazione con la comunità cristiana di appartenenza;
- clima generale e ambiente di vita della scuola permeato dallo spirito



evangelico di libertà e di carità;

- attenzione particolare ai soggetti svantaggiati e/o diversamente abili.

8. Principi fondamentali nella erogazione del servizio scolastico

Ai valori e ai principi sopra enunciati si affiancano i seguenti specifici principi, ai quali le scuole materne aderenti alla FISM devono costantemente attenersi nell'erogazione dei loro servizi e delle loro prestazioni.

a) Uguaglianza. La scuola accoglie tutti coloro che chiedono di frequentarla e che ne rispettano il Progetto Educativo. Ai genitori, all'atto d'iscrizione, è richiesta l'accettazione del Progetto Educativo e quindi l'impegno al rispetto e alla collaborazione con il gestore e i docenti per il raggiungimento dei fini che esso si propone.

b) Imparzialità e regolarità. Gli alunni sono trattati con obiettività ed equità. La scuola garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, per quanto possibile anche in situazioni di difficoltà.

c) Accoglienza e integrazione. Il bambino è il centro dell'interesse e dell'intervento educativo. In questo senso egli è accolto con affetto e con la massima disponibilità professionale e con affetto. Ogni azione di formazione e di assistenza deve favorire la piena integrazione del bambino nella comunità scolastica.

d) Partecipazione, efficienza e trasparenza. La scuola s'impegna a coinvolgere il personale docente, i genitori e gli alunni, perché ognuno sia protagonista e responsabile del buon andamento della scuola. Gli insegnanti saranno a disposizione dei genitori nei giorni e negli orari stabiliti. Il regolamento interno della scuola stabilirà le modalità di partecipazione delle famiglie, i principi e le modalità di gestione amministrativa ed economica della scuola.

e) **Libertà d'insegnamento dei docenti.** La scuola garantisce la libertà d'insegnamento dei docenti, che effettuano scelte comunque coerenti con il Progetto Educativo. La Scuola promuove la formazione e l'aggiornamento del personale per offrire un servizio sempre più qualificato.

CAPO III

FINALITÀ E ORGANIZZAZIONE DELLA FISM

9. Missione e finalità della FISM

La FISM, Federazione Italiana Scuole Materne non statali, è stata voluta dalla Chiesa Italiana per rappresentare e promuovere le tante scuole dell'infanzia di ispirazione cristiana, che essa considera un patrimonio particolarmente prezioso per la sua attività di evangelizzazione.

La FISM fa propri i principi contenuti nella dichiarazione dell'ONU sui diritti dell'infanzia e quelli sanciti dalla Costituzione Italiana. In particolare sostiene:

- i diritti fondamentali di libertà ed uguaglianza,
- il diritto di libertà di espressione e di educazione spirituale e religiosa;
- il diritto dei genitori ad istruire ed educare i figli e di essere agevolati nell'adempimento dei loro compiti educativi;
- il diritto alla libertà di insegnamento;
- il diritto di enti e privati ad istituire scuole ed istituti di educazione;
- il dovere dello Stato di assicurare alle scuole non statali l'autonomia didattica, nel rispetto degli orientamenti generali approvati dal Parlamento, ed ai loro alunni un trattamento scolastico equivalente a quello degli alunni delle scuole statali.

La FISM si propone fini di coordinamento, tutela e rappresentanza delle scuole materne federate. In particolare:

- procura agli associati assistenza politica, amministrativa, giuridica, formativa, didattico-educativa, per il perseguimento della loro missione e per la qualificata organizzazione e gestione dei loro servizi;
- rappresenta gli enti associati nei rapporti con le autorità civili e religiose, coordinandone le istanze e valorizzando il contributo che i medesimi forniscono nella educazione all'infanzia e nella assistenza alle famiglie;
- favorisce, organizza, gestisce e coordina appropriate iniziative per la qualificazione e la formazione permanente delle educatrici e di quanti operano nella scuola materna;
- promuove e sollecita, con adeguate azioni ai diversi livelli, provvedimenti legislativi e amministrativi per il doveroso sostegno economico alle scuole associate;
- sensibilizza le comunità locali e l'opinione pubblica sui servizi resi dalle scuole materne autonome di ispirazione cristiana.

10. Organizzazione della FISM

La FISM Nazionale, fondata nel 1974, raccoglie e rappresenta 8.000 scuole materne in Italia, presenti in 20 Regioni, 98 province e 4.200 comuni.

La FISM è strutturata su tre livelli: Provinciale (cui aderiscono direttamente le scuole del territorio), Regionale (cui aderiscono le FISM Provinciali) e Nazionale (cui aderiscono le FISM Provinciali e le FISM Regionali).

a) la FISM Provinciale. L'articolazione la organizzazione della FISM Provinciale di Padova sono riportate in successivo paragrafo.

b) la FISM Regionale del Veneto svolge compiti di raccordo tra le FISM Provinciali

e tiene i rapporti con la Regione Veneto, con il MIUR (Ufficio Scolastico Regionale), con l'ANCI (Associazione dei Comuni) del Veneto, e ogni altra attività di rilevanza regionale. La sede della FISM Regionale del Veneto è a Treviso, presso la locale FISM Provinciale.

Gli organi della FISM Regionale sono:

- il Consiglio Regionale, formato dai Presidenti provinciali e da altri membri eletti;
- il Presidente Regionale,
- il Collegio dei Revisori dei Conti.

Gli organi hanno durata triennale.

Le funzioni e i poteri dei suddetti organi sono previsti dallo statuto regionale.

c) **la FISM Nazionale** ha funzioni di rappresentanza delle scuole materne associate a livello centrale (Governo, MIUR Ministero Istruzione Università e Ricerca, C.E.I. Conferenza Episcopale Italiana, ecc).

Tiene i rapporti con le Organizzazioni Sindacali per la contrattazione collettiva nazionale di lavoro; elabora le linee generali sulla attività pedagogico-didattica; fa formazione dei quadri dirigenti provinciali.

Essa è così strutturata:

- l'Assemblea Nazionale;
- il Consiglio Nazionale;
- il Segretario Nazionale;
- il Presidente Nazionale;
- il Consulente Ecclesiastico;
- l'Ufficio di Segreteria Nazionale;
- le Commissioni Tecniche, il Collegio dei Revisori dei Conti.

Gli organi hanno durata triennale. I compiti degli organi suddetti sono stabiliti dallo statuto nazionale.



La sala formazione, con 70 posti a sedere, postazione PC e videoproiettore.

CAPO IV

LA FISM DI PADOVA

11. Presentazione dell'Associazione

La FISM di Padova è una associazione costituita ai sensi dell'art. 36 e successivi del Codice Civile, che aderisce alla FISM, Federazione Italiana Scuole Materne, con sede a Roma. La sua ragione sociale è "Associazione delle Scuole Materne" della Provincia di Padova aderente alla FISM. Ha sede a Padova in Via Medici 9/d.

È un'Associazione senza scopo di lucro che opera nel territorio della Provincia di Padova secondo la missione e le finalità riportate al superiore punto 9.

L'Associazione svolge essenzialmente tre funzioni:

- è custode della ispirazione cristiana delle scuole associate mediante la promozione della appartenenza e alla identità;
- rappresenta gli interessi degli associati presso le istituzioni e le organizzazioni sindacali;



La sala riunioni.

- eroga servizi di carattere culturale, tecnico e amministrativo agli associati.

Per conseguire i fini su esposti, l'Associazione:

- a) si avvale di uffici e di servizi propri, di consulenti ed esperti in materie psicopedagogiche, tecniche, giuridiche ed amministrative;
- b) promuove iniziative per consolidare la rete di condivisione dei valori di riferimento e delle competenze educative delle scuole associate;
- c) promuove la visibilità e la diffusione della conoscenza del patrimonio civile, morale, spirituale delle scuole associate;
- d) promuove l'acquisizione di sostegni economici e di servizi da enti pubblici e/o privati, per sé e per le scuole associate;
- e) chiede alle scuole materne associate una quota annua di adesione nella misura stabilita dal Consiglio Direttivo.

12. Cenni storici e consistenza della FISM di Padova

La FISM di Padova, sorta il 27 settembre 1973, associa 228 scuole materne che operano nel territorio della provincia di Padova.

Sono riportate di seguito la scheda con la consistenza della Associazione e l'organigramma istituzionale e funzionale.



13. Scuole Materne aderenti alla FISM della Provincia di Padova

SCUOLE MATERNE

Scuole	228
Bambini	18.114
Disabili	82
Stranieri	1.036

ASILI NIDO INTEGRATI

Scuole con nido	33
Bambini 12/36 mesi	772

NATURA GIURIDICA

Parrocchiali	183
Congregazioni	30
Associazioni di genitori	4
Comitati di gestione	1
Ex IPAB	3
IPAB	3
Fondazioni di diritto privato	2
Società private	1
Parrocchiali con ass. di genitori	1

DIOCESI

Scuole diocesi di Padova	202
Scuole diocesi di Treviso	13
Scuole diocesi di Vicenza	13



LE RISORSE UMANE

Qualifica	Religiose full time	Religiose part time	Laiche full time	Laiche part time
Coordinatrici con insegnamento	60	5	61	3
Coordinatrici senza insegnamento	44	7	14	9
Docenti	118	16	590	131
Ausiliari	35	13	107	258
Esecutivo	23	8	61	105
Concetto	4	6	15	35
Segretari	4	5	2	20
Educatrici nido	9	0	77	11
Assistenti nido	3	0	4	5
Totale	300	60	931	577
Totale complessivo		1.868		

Mancano nel conteggio i "volontari", grande ed indispensabile risorsa nella gestione delle scuole che collaborano in servizi amministrativi e/o in altri servizi (manutenzioni, riparazioni, consulenti, tecnici, ecc.)

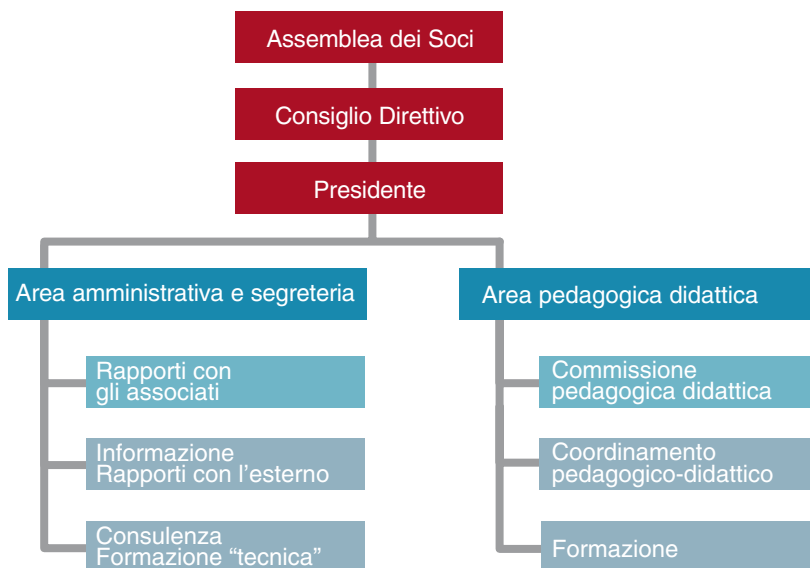
LA SUDDIVISIONE DELLE RISORSE UMANE TRA LAICI E RELIGIOSI

Su tutto il personale			
Laici	1.508	81%	1.868
Religiosi	360	19%	
Su docenti e coordinatrici			
Laici	802	76%	1.058
Religiosi	250	24%	



14. Organizzazione interna dell'Associazione

Organigramma



15. Attribuzioni degli organi

a) l'Assemblea Generale

All'Assemblea dei Soci spetta:

- eleggere i sei membri del Consiglio Direttivo;
- discutere e approvare il bilancio annuale consuntivo e quello di previsione;
- apportare modifiche dallo statuto;
- deliberare sull'eventuale scioglimento dell'Associazione;
- nominare i Revisori dei Conti.

b) il Consiglio Direttivo

Il Consiglio Direttivo è composto da nove membri, di cui sei eletti dall'Assemblea dei soci, tre nominati dal Vescovo di Padova (il Consulente Ecclesiastico, la Rappre-

sentante delle Religiose e il Rappresentante dei Parroci).

Il Consiglio Direttivo può essere integrato fino a dodici membri con la nomina di tre esperti, cooptati dal Consiglio Direttivo.

I membri del Consiglio Direttivo restano in carica 3 anni e sono riconfermabili.

Lo statuto stabilisce in modo dettagliato le attribuzioni del Consiglio Direttivo, che si possono sintetizzare nelle seguenti aree:

- a) la politica di gestione e di rappresentanza delle scuole e le iniziative per promuoverne lo sviluppo e il sostegno;
- b) gli indirizzi per la qualità e il miglioramento dei servizi forniti alle scuole;
- lc) e linee di indirizzo delle attività pedagogico didattiche;
- d) i provvedimenti della gestione ordinaria e straordinaria della associazione;
- e) ogni altro provvedimento non espressamente demandato all'assemblea dei soci o al Presidente.

Il **Consulente Ecclesiastico**, membro del Consiglio, ha nello statuto una speciale trattazione. Egli cura la funzione pastorale svolta nelle comunità cristiane dalle scuole materne e promuove, anche in collaborazione con altri Uffici della Diocesi, iniziative e attività per la formazione religiosa delle docenti, l'educazione cristiana delle famiglie.

c) il Presidente

Il Presidente è il legale rappresentante dell'Associazione nei confronti di terzi e delle istituzioni. Convoca gli Organi dell'Associazione e dirige l'attività di amministrazione della associazione.

In caso di assenza o di impedimento temporaneo lo sostituisce il Vice-Presidente.

d) il Collegio dei Revisori dei Conti

Il Collegio ha compiti di controllo della gestione amministrativa e contabile della associazione.

e) la **Commissione pedagogico-didattica** è l'organismo che elabora i piani di for-

mazione delle docenti, dirige e coordina le attività dei coordinamenti pedagogici territoriali.

16. Le attività di territorio

Una prassi consolidata della FISM è l'attività sul territorio, intesa come occasione di incontro con le scuole (gestori, comitati di gestione, coordinatrici, docenti) su due fronti:

- amministrativa e gestionale: momento di partecipazione dei gestori alla formulazione degli obiettivi e dei programmi della associazione;
- pedagogico-didattico: momento, strutturalmente organizzato, di formazione e di aggiornamento delle coordinatrici e delle docenti.

Sul primo fronte vengono promossi incontri periodici in sedi decentrate per la trattazione delle problematiche gestionali delle scuole.

Sul secondo fronte è stato costituito il “coordinamento pedagogico-didattico provinciale”, cui è preposta una coordinatrice dipendente della associazione. Il coordinamento si articola in 18 Consulte di Rete, suddivise in 6 Zone di Formazione. Ogni Consulta di rete è coordinata da una persona esperta individuata dalla Commissione Pedagogico Didattica.

CAPO V

I SERVIZI DELL'ASSOCIAZIONE FISM DI PADOVA

17. Note di premessa

Di seguito vengono presentati i servizi erogati dalla Associazione FISM con l'indicazione di:

- la tipologia del servizio;
- il responsabile del servizio;
- lo standard del procedimento.

Note:

- a) L'Ufficio, nelle proprie modalità operative, si attiene ai seguenti criteri: 1) stretta osservanza delle scadenze di legge; 2) secondo la programmazione del lavoro d'uf-



ficio; 3) in ordine di arrivo delle pratiche.

- b) In caso di invio di informazioni o di documenti incompleti o inesatti lo standard del procedimento potrà avere rallentamenti o ritardi. Sarà cura del Responsabile del servizio informare di ciò l'utente invitandolo a trovare una rapida soluzione.

18. Servizi dell'area Amministrativa e Segreteria

A - Rapporto con gli Associati:

Il servizio prevede l'informazione e la consulenza sui seguenti servizi:

a/1 Servizio: Consulenza e supporto per la redazione di domande e pratiche per i contributi del MIUR, della Regione e dei Comuni.

a/2 Servizio: Consulenza e supporto per gli adempimenti previsti dalle leggi sulla privacy, sulla sicurezza, di igiene delle alimentazioni, pronto soccorso, ecc.

a/3 Servizio: Rapporti con il C.S.A. di Padova
(ex Provveditorato agli Studi).

a/4 Servizio: Consulenza e supporto per i rapporti con le istituzioni locali (Comuni, ULSS, C.S.A., Istituti Comprensivi (ex Direzioni Didattiche), ecc.).

Standard del servizio: entro 1 gg. dalla richiesta o dall'insorgere della necessità.

Responsabile del servizio: Patrizia

Collaboratrice: Pamela.

B - Informazione. Rapporti con l'esterno:

b/1 Servizio: Aggiornamento e cura del sito web;
cura della rubrica "newsletter"



Standard di servizio: entro 3 gg dalla notizia o dall'evento.

b/ 2 Servizio: Stampa e diffusione del Notiziario periodico "Informazione Scuole Materne".

Standard di servizio: 10 giorni per la raccolta del materiale, la composizione del format e l'inoltro o invio agli associati e ad altri indirizzi.

Responsabile del servizio: Patrizia

Collaboratrice: Pamela.

b/3 Altri servizi

di relazione: Invio comunicazioni tramite circolari.
Rapporti con la FISM Nazionale e Regionale.
Rapporti con la Diocesi.

Standard di servizio: entro 10 gg dall'insorgere della necessità.

Responsabile del servizio: Patrizia

Collaboratrice: Pamela.

C - Servizi di Consulenza:

c/1 Servizio: Consulenza psicopedagogica.

Standard di servizio: in accordo con la Scuola (entro 10 gg dalla richiesta).
Il costo è a carico del richiedente.

c/2 Servizio: Consulenza legale.

Standard di servizio: accordi diretti della Scuola con il Legale incaricato
Il costo è a carico del richiedente.

c/3 Servizio: Presenza presso le scuole.

Standard di servizio: in accordo con la Scuola (entro 20 gg dalla richiesta).
Il costo è a carico del richiedente.

c/4 Servizio: Gestionale.

Standard di servizio: in accordo con la Scuola (entro 20 gg dalla richiesta).
Il costo è a carico del richiedente.

Responsabile dei servizi

di consulenza: Patrizia

Collaboratrice: Pamela.

D - Formazione “tecnica”

d/1 Servizio: Corsi D.Lgs. 626/04 e Primo Soccorso D.M.388/03.

d/2 Servizio: Corsi Haccp D.Lgs. 155/97.

Standard di servizio: entro il mese di agosto (per l’anno scolastico successivo).
Il costo è a carico del richiedente.

d/3 Servizio: Corsi L. 196/03.

Standard di servizio: entro il mese di agosto (per l’anno scolastico successivo).
Il costo è a carico del richiedente.

d/4 Servizio: Corsi Informatica.

Standard di servizio: entro il mese di agosto (per l’anno scolastico successivo).
Il costo è a carico del richiedente.

d/5 Servizio: Corsi relativi a nuovi adempimenti legislativi.

Standard di servizio: secondo i tempi di legge.
Il costo è a carico del richiedente.

Responsabile del servizio: Patrizia

Collaboratrice: Pamela.

Nota:

i servizi di questa rubrica sono progettati dalla Associazione FISM ma economicamente gestiti da Punto FISM srl.



19. Servizi dell'area pedagogico-didattica

I servizi di quest'area sono progettati e definiti dalla Commissione Pedagogica, la quale, per funzionalità, può articolarsi per "gruppi di lavoro". È formalmente costituito il "Gruppo di Progettazione" con compiti di proposte di piani di formazione, di consulenza e di stimolo alla innovazione e alla sperimentazione a supporto dei coordinamenti zionali. Nei gruppi di lavoro possono essere nominate anche esperti esterni alla FISM.

A - Il Coordinamento pedagogico- didattico:

Il servizio di coordinamento pedagogico didattico è strutturato su due livelli: livello provinciale e livello zonale per gruppi di scuole. L'attività di coordinamento si sviluppa come segue.

a/1- Incontri di collegamento provinciale

Il "collegamento provinciale" si compone dalle coordinatrici di consulta di rete e dalla coordinatrice pedagogico-didattica provinciale che lo convoca e lo coordina. Si riunisce per definire le linee programmatiche per i progetti pedagogico-didattici da elaborare o da proporre nel territorio e per monitorare lo stato di avanzamento dei progetti stessi.

a/2 - Incontri di consulta di rete

La "consulta di rete" è un gruppo di lavoro e di ricerca composto dalle coordinatrici delle singole scuole di ogni zona.

La consulta di rete dà attuazione alle linee e ai progetti definiti dalla Commissione pedagogico-didattica ed elabora strumenti per la verifica della qualità del servizio educativo nonché formula proposte formative per le docenti.

a/3 - Incontri di formazione

I corsi di formazione sui temi stabiliti dal coordinamento provinciale si svolgono nelle Zone di Formazione e sono rivolti alle docenti. Questi rispondono alle richieste formative che vengono espresse all'interno delle consultazioni di rete e hanno lo scopo di valorizzare il ruolo delle docenti incrementandone competenze e motivazioni.

Lo standard e le specifiche operative dei suddetti servizi sono definiti annualmente dalla Commissione pedagogico-didattica entro il 15 del mese di ottobre, dell'anno scolastico di riferimento.

Responsabile del servizio: Barbara T.

Collaboratrici: Patrizia, Pamela.

B - Servizi di formazione e di aggiornamento

I piani formativi e di aggiornamento riguardano la funzione pedagogica delle docenti, delle coordinatrici e delle educatrici, gli orientamenti ministeriali, le innovazioni e le sperimentazioni. Gli interventi formativi sono svolti da esperti e/o da personale specializzato (interno ed esterno).

b/1 Servizio: Formazione e aggiornamento professionale

Standard di servizio: entro il mese di giugno
(per l'anno scolastico successivo).

Il costo è a carico del richiedente.

b/2 Servizio: Percorsi di formazione psicopedagogica.

Standard di servizio: entro il mese di luglio (per l'anno scolastico successivo).

Il costo è a carico del richiedente.

Responsabile del servizio: Barbara T.

Collaboratrici: Patrizia, Pamela.

CAPO VI

PUNTO FISM PADOVA S.R.L. A SOCIO UNICO

20. Finalità e servizi di Punto FISM S.r.l.

Scopo di Punto FISM Padova, società a responsabilità limitata s.r.l. a socio unico, è svolgere servizi di assistenza e consulenza amministrativa, contabile, fiscale e previdenziale alle scuole materne e ad altre istituzioni *no-profit*. In particolare, fatta salva l'autonomia istituzionale ed organizzativa dei singoli clienti, la società cura:

- l'elaborazione dei libri paga e i rapporti con gli enti previdenziali;
- l'elaborazione dei libri contabili e dei bilanci preventivi e consuntivi;
- ogni altro adempimento amministrativo, fiscale, previdenziale.

21. Le modalità di accesso e di fruizione del servizio

Punto F.I.S.M S.r.l fornisce i propri servizi ai Soci dell'Associazione FISM e ad altri soggetti dell'area *non profit* che lo richiedano, anche con sede fuori della provincia di Padova.

Soggetti diversi da quelli sopra indicati potranno utilizzare i servizi offerti previa domanda al Presidente di punto FISM S.r.l., che la accetta o la respinge con piena discrezionalità.

Il rapporto tra Punto FISM S.r.l e i soggetti fruitori dei servizi si configura come un contratto di fornitura di servizi come definito e regolamentato dal codice civile.

La fornitura dei servizi del Punto FISM S.r.l (e quindi l'attivazione del contratto di fornitura) ha luogo con una formale intesa tra il Direttore di Punto FISM S.r.l. e il "cliente".

L'intesa definisce i contenuti e le modalità del servizio relativamente a: il tipo di servizio, la trasmissione dei dati, lo svolgimento operativo, la fornitura della documentazione, la verifica del "prodotto", la possibilità di consulenza, il corrispettivo, la fatturazione e il pagamento delle prestazioni.

L'intesa è, di norma, sviluppata nella forma commerciale. Può anche essere oggetto di un formale contratto/convenzione.

22. Condizioni economiche e negoziali dei servizi

Il C.d.A. di Punto FISM S.r.l. delibera le tariffe dei servizi, che comunica in forma scritta al "cliente" con un anticipo di almeno un mese dalla data della loro applicazione salvo patto diverso previsto nell'eventuale contratto/convenzione.

Le tariffe applicate variano sulla base di indicatori riferiti alla "complessità" organizzativa e strutturale del "cliente" (numero dipendenti, altri) e alla diversa tipologia delle prestazioni.

Ad ogni "cliente" viene consegnato il prospetto delle tariffe al medesimo applicate.

Il "cliente" può recedere dal servizio con preavviso di almeno sei mesi dalla data di scadenza pattuita nell'intesa, o da altra data prevista dal contratto/convenzione.

Eventuali contestazioni sono definite previo confronto tra le parti e, se non risolte, tramite arbitrato nelle forme che le parti stesse concorderanno.

23. Orari e modalità di accesso agli uffici

L'accesso agli uffici della Associazione è libera nell'orario d'ufficio, dalle 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì, escluse le festività e i periodi delle ferie estive, delle vacanze natalizie e pasquali che saranno comunicati mediante il Notiziario Informazione Scuole Materne.



In caso di problematiche complesse è necessario che il “cliente” richieda preventivo appuntamento con l'interessato.

Il ricevimento del Presidente e del Direttore del Punto FISM S.r.l avviene su appuntamento.

Il contatto telefonico avviene esclusivamente tramite centralino, appositamente presidiato durante l'orario di apertura degli uffici, al numero 049 8711300.

Il numero unico di Fax, sempre in funzione, è 049 8710833.

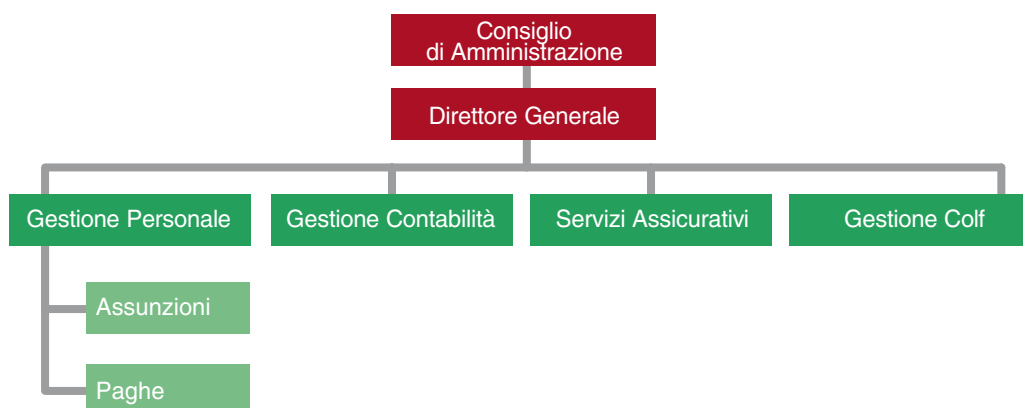
24. Ubicazione degli uffici

Gli uffici di Punto FISM S.r.l. sono ubicati in Padova, Via Medici 9/D. Essi si trovano in un edificio di nuova ristrutturazione ed hanno una superficie di 530 mq.

Sono organizzati per aree omogenee e sono dotati di attrezzature funzionali e tecnologicamente avanzate. È usufruibile una sala formazione con 70 posti.

25. Organizzazione interna di Punto FISM S.r.l.

Organigramma



26. Gli Organi societari e loro attribuzioni

a) Il Consiglio di Amministrazione è composto da 2 sino a 5 Consiglieri nominati dall'Assemblea (rappresentata dal Presidente dell'Associazione FISM, socio unico della s.r.l.).

Il Consiglio di Amministrazione (CdA) è investito dei più ampi poteri per la gestione e per l'amministrazione della Società.

b) Il Presidente del Consiglio di Amministrazione qualora non vi abbia provveduto l'Assemblea, è eletto dal Consiglio di Amministrazione stesso tra i suoi componenti. È il legale rappresentante della Società. Ha compiti di indirizzo e di controllo delle attività della s.r.l.

È compito del Presidente convocare e presiedere l'Assemblea dei Soci e il Consiglio di Amministrazione stabilendone l'ordine del giorno.

c) All'Amministratore unico, se nominato, il CdA può conferire con apposita delibera poteri di ordinaria e straordinaria gestione della società.

L'Amministratore Unico o i componenti del Consiglio di Amministrazione possono essere scelti anche tra non soci

d) Il Direttore Generale. Il Direttore Generale è nominato dal CdA, che ne determina compiti e durata. La funzione comprende: direzione, organizzazione, coordinamento e funzionamento di tutti i servizi di Punto FISM S.r.l.; rapporti con i clienti, dalla intesa iniziale allo sviluppo del rapporto; rapporti esterni con enti, organizzazioni e privati; consulenze; responsabilità gestionale secondo quanto previsto dall'ordinamento della società e dalle delibere del C.d.A.

CAPO VII

I SERVIZI DI PUNTO FISM

Il Responsabile di tutti i servizi di Punto Fism è il rag. Adriano Piovesan che svolge la funzione di Direttore Generale.

Note di premessa

Di seguito vengono presentati i servizi erogati dalla Punto FISM Padova s.r.l. con l'indicazione di:

- la tipologia del servizio;
- il responsabile del servizio;
- lo standard del procedimento.

Note

- a) L'Ufficio, nelle proprie modalità operative, si attiene ai seguenti criteri: 1) stretta osservanza delle scadenze di legge; 2) secondo la programmazione del lavoro d'ufficio; 3) in ordine di arrivo delle pratiche.
- b) In caso di ricezione di informazioni o di documenti incompleti o inesatti lo standard del procedimento potrà avere rallentamenti o ritardi. Sarà cura del Responsabile del servizio informare di ciò l'utente invitandolo a trovare una rapida soluzione.

27 - Gestione del personale

Il servizio provvede a svolgere tutti gli adempimenti per la gestione giuridica ed economica del rapporto di lavoro: dall'assunzione alla cessazione, agli stipendi, alle incombenze previdenziali, fiscali ecc...

Svolge consulenza nelle materie previste dal CCNL e dalle norme generali sul lavoro



ro. Presso le scuole viene svolto il servizio della raccolta e la trasmissione dei documenti relativi alle assenze e alle presenze.

A - Assunzioni

Servizio:	<u>Gestione giuridica:</u> a) assunzione, cambio qualifica, modifica orario di lavoro; b) cessazione, dimissioni, licenziamento; c) applicazione altri istituti contrattuali.
Standard del servizio:	a) e b) entro 3 gg dalla data dell'evento notificato, c) entro 30 gg dalla data dell'evento notificato.
Responsabile del servizio:	Chiara
Collaboratrici:	Glenda e Sara.

B - Paghe

b/1 Servizio:	<u>Elaborazioni dati:</u> a) elaborazione stipendi; b) liquidazione altri emolumenti (lavoro straordinario, ecc...); c) TFR, calcolo e liquidazione.
Standard del servizio:	a) e b) entro il 10° giorno di ogni mese per il mese che precede. c) entro 30 gg dalla comunicazione formale.
b/2 Servizio:	<u>Contributi sociali:</u> a) pratiche INPS, INAIL, INPDAP ordinarie e non ordinarie; b) pratiche enti previdenziali telematiche.
Standard del servizio:	a) entro il 16° giorno di ogni mese per il mese precedente o entro i termini di legge per le pratiche periodiche e



entro 30 gg dalla data del recapito o notifica del documento per le pratiche straordinarie;

b) nei termini di legge e entro il 30° giorno di ogni mese per il mese che precede.

b/3 Servizio:

Fiscale:

- a) versamenti periodici;
- b) conguagli annui;
- c) elaborazione CUD
- d) modello 770 e allegati.

Standard del servizio:

- a) nei termini di legge e entro il 16° giorno di ogni mese per il mese che precede
- b) nei termini di legge
- c) nei termini di legge entro il 15 marzo di ogni anno per l'anno che precede nei termini di legge entro il 30 settembre di ogni anno per l'anno che precede.

Responsabile del servizio: Roberta

Collaboratrici: Ketty e Gloria.

b/4 Servizio

Fiscale modulistica:

- a) elaborazione CUD
- b) modello 770 e allegati.

Standard del servizio:

- a) entro il 15 marzo di ogni anno per l'anno che precede
- b) entro il 30 settembre di ogni anno per l'anno che precede.

Responsabile del servizio: Adriano Piovesan.

28. Gestione della contabilità

Il servizio consiste nella tenuta della contabilità ordinaria nel ciclo completo (dopo il ricevimento della prima nota): tenuta dei libri contabili, bilanci, svolgimento degli adempimenti civilistici e fiscali connessi, ecc. Si offre consulenza e supporto per la compilazione del bilancio di previsione e di calcolo della retta e per altri problemi fiscali (investimenti, ammortamenti, ecc...), supporto per l'acquisto di dotazioni informatiche.

A - Servizio di tenuta della contabilità

a/1 Servizio:	<u>Contabilità ordinaria</u> nel ciclo completo (dopo il ricevimento della prima nota e documenti giustificativi): a) inserimento dei dati; b) bilanci di verifica; c) bilancio di esercizio, d) adempimenti civilistici e tributari.
Standard del servizio:	a) entro 3 gg dalla data di consegna della documentazione. b) entro 5 gg dalla richiesta. c) entro 20 gg dalla acquisizione di tutta la documentazione e delle notizie per redigerlo. d) nei termini di legge.
Responsabile del servizio:	Fabrizio
Collaboratrici:	Valentina, Rita, Barbara, Elisa.

B- Servizi di consulenza varia

b/1 Servizio:	Consulenza e supporto per la <u>compilazione del bilancio</u> di previsione e del calcolo della retta.
----------------------	--

b/2 Servizio: Consulenza e supporto per altri problemi fiscali (investimenti, ammortamenti, ecc.)

b/3 Servizio: Consulenza e supporto per la acquisizione di dotazioni informatiche.

Standard del servizio: entro 5 gg dalla richiesta o su appuntamento.

Responsabile del servizio: Fabrizio

29. Servizio assicurativo

Il servizio provvede agli adempimenti della assicurazione per la responsabilità civile e per gli infortuni del personale delle scuole (dipendenti, collaboratori, volontari) e dei bambini utenti. Il servizio segue tutto l'iter della pratica dal momento della segnalazione del sinistro da parte della scuola alla sua liquidazione, con le seguenti fasi:

a) *Informazione delle proposte assicurative.*

Standard: entro il 31 agosto.

b) *Raccolta delle adesioni alla proposte e stipula delle polizze.*

Standard: entro il 30 settembre.

c) *Raccolta delle denunce di sinistro, istruzione della pratica, notifica alle assicurazioni.*

Standard: entro 10 gg dal sinistro (la denuncia deve essere consegnata al punto FISM entro 3 gg dal sinistro).

d) *Chiusura della pratica.*



Standard: entro 10 gg dalla liquidazione.

Responsabile del servizio: Michela.

30. Gestione Colf

Il servizio provvede a svolgere tutti gli adempimenti per la gestione giuridica ed economica del rapporto con la Colf: dalla assunzione, agli stipendi alle incombenze fiscali, ecc, con le seguenti fasi:

a) *Gestione giuridica:*

- assunzione, cambio qualifica, modifica orario di lavoro;
- cessazione, dimissioni, licenziamento.

Standard: entro 10 gg dalla data del recapito o notifica del documento.

b) *Elaborazioni dati:*

- elaborazione stipendi;
- TFR, calcolo e liquidazione.

Standard: entro 10 gg dalla data del recapito o notifica del documento.

c) *Contributi sociali:*

- pratiche INPS, INAIL.

Standard: entro 10 gg dalla comunicazione formale.

d) *Fiscale:*

- dichiarazione sostitutiva CUD.

Standard: entro il 15 gg marzo di ogni anno per l'anno che precede.

Responsabile del servizio: Michela.



CAPO VIII

DISPOSIZIONI COMUNI ALL'ASSOCIAZIONE E A PUNTO FISM

31. Principi fondamentali della Carta dei Servizi

Nel promuovere la Carta dei Servizi, la FISM di Padova riconosce i principi fondamentali fissati dalla Direttiva del P.C.M. del 24.01.1994.

a) Eguaglianza.

I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione alcuna, anche se essi vanno comunque personalizzati tenendo conto dei soggetti che li richiedono.

b) Imparzialità.

Il comportamento degli operatori della FISM nei confronti degli utenti è ispirato a criteri di giustizia, obiettività e imparzialità.

c) Continuità.

I servizi devono essere erogati con continuità e l'eventuale eccezionale loro interruzione deve essere giustificata e comunicata in anticipo agli utenti.

d) Partecipazione.

L'Associazione FISM e Punto FISM srl, nell'obiettivo del miglioramento continuo, si impegnano a raccogliere suggerimenti, reclami, istanze ed osservazioni sulle modalità di svolgimento del servizio e sulla qualità dello stesso, rendendo in tal modo il destinatario del servizio partecipe nei processi decisionali.

e) Efficienza ed efficacia.

I servizi devono essere forniti utilizzando in modo ottimale le risorse disponibili, secondo criteri di efficienza e di efficacia, adottando tutte le misure idonee per soddisfare, per quanto possibile, i bisogni dell'utente.

32. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali della Carta dei servizi

a) Semplificazione delle procedure

Per semplificare le procedure la Direzione della FISM (*) si impegna a verificare costantemente, con idonei strumenti e modalità, l'efficienza e l'efficacia dei servizi e il grado di soddisfacimento delle esigenze dei destinatari del servizio. Tale accertamento avviene anche mediante l'analisi dei flussi del processo, la riprogettazione dei flussi stessi, semplificandoli e o migliorandoli e la eventuale revisione della procedura.

b) Coordinamento delle procedure coinvolgenti più uffici

Allo scopo di favorire l'erogazione del servizio secondo i principi della sicurezza, della puntualità e dell'attenzione alle esigenze dell'utente/cliente, la Direzione della FISM promuove, con idonei strumenti e modalità, forme permanenti di coordinamento interno tra i diversi uffici e servizi. Le attività della FISM devono, quindi, essere svolte in modo coordinato, integrato e flessibile con il precipuo scopo di soddisfare l'utente/cliente.

c) Informazioni ai destinatari finali del servizio (utenti/clienti)

La Direzione della FISM adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione dei destinatari finali del servizio per l'accesso e la fruizione tempestiva e efficace dei servizi. In particolare:

- fornisce tutte le informazioni verbali necessarie affinché l'utente/cliente possa presentare in modo chiaro e completo la propria richiesta di iscrizione, variazione o rinuncia al servizio;
- fornisce, per ogni procedimento previsto nella erogazione dei servizi, notizie e apposita documentazione che consentano ai destinatari di comprendere velocemente e con chiarezza le procedure da seguire;

- fornisce informazioni ai destinatari sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza sulla situazione della propria richiesta, sull'erogazione del servizio e sulla regolarità della propria situazione, in linea con i principi enunciati al punto 31 e, in particolare, segnalare:
 - il nominativo del responsabile del procedimento;
 - i termini previsti dalle norme e dai regolamenti che attengono allo sviluppo e al buon esito della pratica e del relativo procedimento;
 - la eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio mediante ogni efficace strumento cartaceo e/o tecnologico (fax, mail, sms, ecc.);
 - l'Autorità alla quale l'utente/cliente può ricorrere e i termini entro cui poterlo fare, in caso di diniego o esito negativo della richiesta di servizio.

d) Rapporti con gli utenti/clienti

La Direzione della FISM predispone adeguate azioni formative nei confronti del personale interno e si impegna ad attivare le azioni necessarie affinché i rapporti con gli utenti/clienti siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia per consentire agli stessi l'esercizio dei loro diritti e l'adempimento dei loro obblighi.

Al fine di comprendere e recepire le esigenze degli utenti/clienti la Direzione attiva i seguenti interventi, avvalendosi della collaborazione e dell'eventuale supporto tecnico dei Responsabili Gestione Qualità:

- **Indagini sulla soddisfazione dei destinatari finali del servizio**

A cadenza annuale vengono somministrati ai destinatari, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli utenti/clienti sulla qualità del servizio reso.

Gli esiti dei questionari vengono indicati nel Rapporto annuale di valutazione della Carta dei Servizi ed esaminati dalla Direzione al fine della redazione del Piano di miglioramento della Qualità.



- **Procedure di reclamo**

Il reclamo ha lo scopo di offrire agli utenti/clienti uno strumento agile e immediato per segnalare alla Direzione comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei Servizi.

Ogni utente/cliente può presentare, ai Responsabili Gestione Qualità o ai Presidenti dell'Associazione e del Punto F.I.S.M S.r.l, reclami circostanziati relativamente all'erogazione del servizio. Il reclamo dovrà essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, o tramite posta elettronica) e sottoscritto dal presentatore.

L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) - fatta però o solo al personale della FISM - sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

In caso di presentazione formale, il Responsabile Gestione Qualità o il Presidente risponderanno all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del Rapporto annuale di valutazione della Carta del Servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della Qualità.

I reclami anonimi e non circostanziati non saranno presi in considerazione.

- **Procedura di registrazione interna delle anomalie**

I Responsabili Gestione Qualità, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registrano le anomalie che presentano i procedimenti, formulano le proposte di miglioramento degli stessi e le trasmettono alla Direzione affinché le includa nel Rapporto Qualità e vengano considerate nella redazione del relativo Piano di miglioramento.

33. Recapiti e contatti della FISM di Padova

Associazione Scuole Materne non Statali FISM

Via Medici, 9/D - 35138 Padova

telefono 049 8711300 - fax 049 8710833

e-mail: info@fismpadova.pd.it - sito web: www.fismpadova.pd.it

FUNZIONE	E-MAIL DI GRUPPO	E-MAIL PERSONALE
Ufficio di Presidenza		presidente@fismpadova.pd.it
Segreteria	segreteria@fismpadova.pd.it	patrizia@fismpadova.pd.it pamela@fismpadova.pd.it
Coordinamento pedagogico-didattico		barbarat@fismpadova.pd.it

Punto FISM S.r.l.

Via Medici, 9/D - 35138 Padova

telefono 049 871130 - fax 049 8710833

e-mail: info@fismpadova.pd.it - sito web: www.fismpadova.pd.it

FUNZIONE	E-MAIL DI GRUPPO	E-MAIL PERSONALE
Ufficio paghe	paghe@fismpadova.pd.it	roberta@fismpadova.pd.it ketty@fismpadova.pd.it gloria@fismpadova.pd.it
Ufficio personale	ctpers@fismpadova.pd.it	chiara@fismpadova.pd.it glenda@fismpadova.pd.it sara@fismpadova.pd.it
Ufficio contabilità	contabilita@fismpadova.pd.it	fabrizio@fismpadova.pd.it valentina@fismpadova.pd.it barbara@fismpadova.pd.it rita@fismpadova.pd.it elisa@fismpadova.pd.it

34. Trattamento dei dati personali

La FISM di Padova ha adottato il D.P.S. previsto dal D.lgs 196/03, norme sulla privacy. Agli utenti/clienti sono rese note le modalità del trattamento dei loro dati personali, dagli stessi formalmente accettate.

Tutti gli operatori della FISM sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sui dati personali e sulle informazioni riguardanti i destinatari del servizio. L'inadempienza produce effetti disciplinari e giuridici a norma di legge e di CCNL.

35. Valutazione e aggiornamento della Carta dei Servizi

Annualmente i Responsabili Gestione Qualità, con la collaborazione della Direzione, producono al Presidente della FISM e al Presidente di Punto FISM S.r.l. un rapporto di valutazione sulla Carta, ai fini del miglioramento continuo della qualità del servizio, con indicazione:

- a) dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità adottati, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività degli uffici;
- b) degli esiti delle indagini di soddisfazione sui destinatari finali del servizio;
- c) dei reclami, presentati direttamente o indirettamente, dai destinatari;
- d) delle eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato dagli Organi della FISM e reso noto, con forme che gli organi stessi stabiliranno, ai destinatari dei servizi.

A conclusione del suddetto percorso i Responsabili Gestione Qualità, d'intesa con la Direzione e previa approvazione del Presidente della FISM e del Presidente di Punto FISM, aggiornano o confermano gli standard e gli indicatori di qualità adottati in relazione alla presente Carta dei Servizi.

() I termini "Direzione della FISM" e "Direzione" presenti nel presente capitolo devono intendersi riferiti ad ambedue le strutture interessate dalla presente Carta dei Servizi e cioè Associazione FISM e Punto FISM srl.*

Gruppo di lavoro

Coordinamento:	Ugo Lessio e Adriano Piovesan
Supervisione:	Dino Bertocco - Aequinet
Testi e redazione:	Stefano Torre e Samuele Gemo - Aequinet
Progetto grafico:	SYN - www.synart.net

Validità

La presente Carta dei Servizi ha validità dal 1° giugno 2006.

La Carta dei Servizi verrà revisionata e aggiornata periodicamente.

Revisione 0.

COME RAGGIUNGERCI

IN AUTOMOBILE

Per chi arriva da Verona, Vicenza, Venezia, Treviso e Belluno:

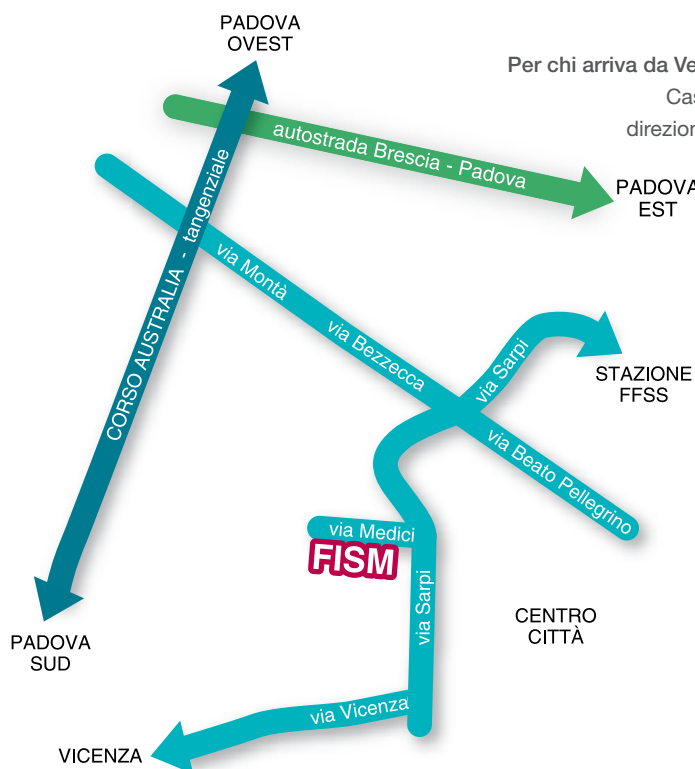
Casello autostradale PADOVA OVEST, seguire direzione Padova-Rovigo. Uscire dalla tangenziale direzione Padova Centro/via Montà; alla rotonda girare a sinistra, passare i passaggi a livello e alla rotonda girare a destra su via Bronzetti. Dopo 300 metri a destra via Medici 9/D.

Per chi arriva da Bologna, Rovigo:

Casello autostradale PADOVA SUD, proseguire la tangenziale direzione Bassano-Trento per 9 km. Uscire dalla tangenziale direzione Padova Centro/via Montà; alla rotonda girare a destra su Via Bronzetti. Dopo 300 metri a destra via Medici 9/D.

IN TRENO E/O AUTOBUS

Dalla Ferrovia prendere l'autobus n.9 direzione capolinea Piazza Toselli; fermata Via Bronzetti, davanti al "Centro Kofler". Proseguire a piedi, a destra via Medici 9/D.



Note



Associazione delle Scuole dell'Infanzia non Statali

Via Medici, 9/D - 35138 Padova - telefono 049 8711300 - fax 049 8710833
e-mail: info@fismpadova.pd.it - sito web: www.fismpadova.pd.it

Pubblicazione realizzata con il contributo di:



Provincia di Padova

