



Carta dei Servizi



BEINASCO SERVIZI S.r.l. con unico socio

Sede Amministrativa: Via Serea 9/1 - 10092 Beinasco (TO)

Tel. 011 8115504

Interni centralino telefonico

INTERNO 1 - amministrazione generale e contabilità

INTERNO 2 - servizio manutenzione patrimonio

INTERNO 3 - servizio mensa scolastica e asilo nido

INTERNO 4 - servizio circolazione libreria

Sito internet: www.beinascoservizi.it

mail: beinascoservizi@beinascoservizi.it

PEC.: beinascoservizi@ilhome.net

Sede Legale Via Serea 9/1 - 10092 Beinasco (TO)

P.IVA. 07319600016

CCIAA Torino n. 884799

Cap. Soc. 469.000,00 i.v.



La presente Carta dei Servizi rappresenta il documento attraverso il quale la Beinasco Servizi S.r.l. individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi erogati allo scopo di tutelare le esigenze dei Cittadini-Utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

La Carta dei Servizi è altresì uno strumento di comunicazione atto ad implementare la qualità dei servizi gestiti, anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari.

Beinasco, febbraio 2025

*L' Amministratore Unico
Marina BRESSELLO*



INDICE

Dove siamo	pag. 4
La società – Presentazione	pag. 5
Principi ispiratori della Carta dei Servizi	pag. 6
Finalità della Carta dei Servizi	pag. 7
Riferimenti normativi della Carta dei Servizi	pag. 8
Servizi gestiti da Beinasco Servizi SRL	pag. 9
Gestione Farmacia Comunale Sant'Anna	pag. 10
Servizi educativi asili nido	pag. 13
Servizio refezione scolastica comunale	pag. 18
Servizio di manutenzione patrimonio comunale	pag. 22
Gestione servizi cimiteriali	pag. 24
Servizi bibliotecari	pag. 25
Monitoraggio dei Servizi - Rapporto con la Cittadinanza	pag. 29
Modulo (Allegato A)	pag. 30

DOVE SIAMO

BEINASCO SERVIZI S.r.l. con unico socio

Sede Amministrativa

Via Serea 9/1 – 10092 Beinasco (TO)

Tel. 011 8115504

Numero verde **800 909669**

I nostri contatti:

<https://www.beinascoservizi.it/contatti-telefonici-e-caselle-di-posta-elettronica-2/>

Sito: www.beinascoservizi.it

Facebook: «[Beinasco Servizi SRL con unico socio](#)»

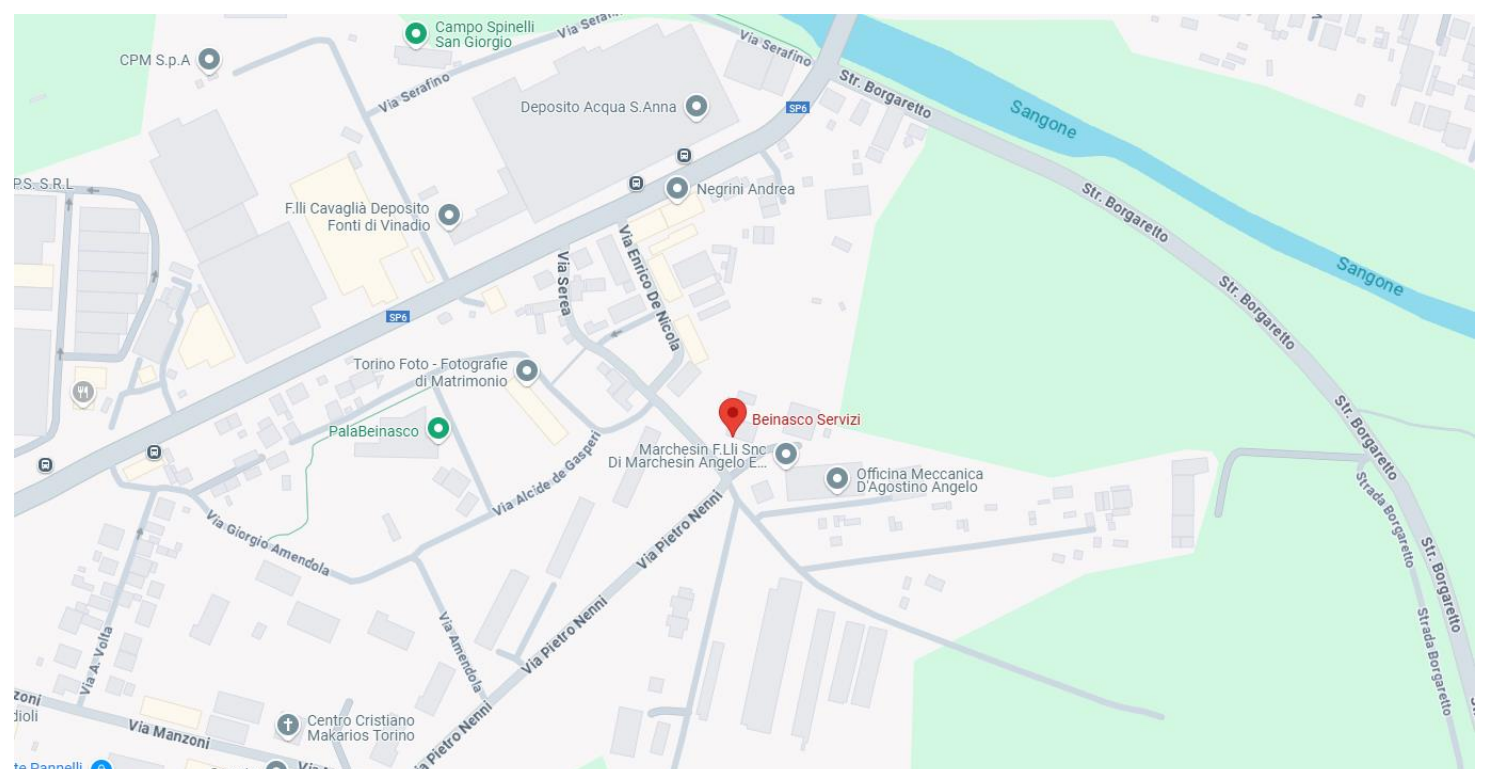
Mail: beinascoservizi@beinascoservizi.it

PEC: beinascoservizi@ilnome.net

Orario di apertura al pubblico

dal lunedì al venerdì

dalle ore 8.30 alle ore 12.30 – dalle ore 13.30 alle ore 17.00



LA SOCIETA' - PRESENTAZIONE

Beinasco Servizi S.r.l. è una società *in house*, come definita dall'art. 16 del D.Lvo n. 175/2016, partecipata al 100% dal Comune di Beinasco.

La Società è stata costituita con atto a rogito Notaio Barbarossa, repertorio n. 50148, in data 11 aprile 1997.

L'Amministrazione comunale applica sulla partecipata un controllo analogo a quello da essa esercitato sui propri servizi ed esercita un'influenza determinante sugli obiettivi strategici da raggiungere contenuti nelle linee di indirizzo approvate con delibera del Consiglio Comunale.

I servizi gestiti da Beinasco Servizi srl - Affidamenti

- ✓ Gestione Farmacia Comunale Sant'Anna
- ✓ Servizi educativi asili nido
- ✓ Servizio refezione scolastica comunale
- ✓ Servizio di manutenzione patrimonio comunale
- ✓ Gestione servizi cimiteriali
- ✓ Servizi bibliotecari



PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi, a tutela delle esigenze dei cittadini che fruiscono dei servizi pubblici costituisce uno strumento di conoscenza, di partecipazione e di tutela e si ispira ai seguenti principi:

▪ EGUAGLIANZA DI TRATTAMENTO

La società si impegna a rifiutare ogni ingiustificata discriminazione. Non significa necessariamente adottare comportamenti uniformi per tutti i casi, ma anzi si cerca di adattare le risposte dei servizi alle diverse esigenze personali e sociali degli utenti

▪ IMPARZIALITA'

Le modalità di accesso e di fruizione dei servizi vengono regolate da criteri di obiettività e di imparzialità;

▪ CONTINUITA' DEL SERVIZIO

La società si impegna ad assicurare l'erogazione dei servizi in affidamento in maniera continua, regolare e senza interruzioni, assicurando in ogni situazione misure volte ad arrecare il minor danno possibile agli utenti, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, stato di necessità indipendente dalla volontà dell'azienda.

▪ PARTECIPAZIONE

La società favorisce la partecipazione del cittadino-utente e la comunicazione tra questi e l'Azienda. L'utente, singolarmente o in forma associata, nei termini e nei modi prescritti dalla legislazione vigente, può formulare al gestore richiesta di informazioni e chiarimenti, presentare reclami e istanze, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

▪ TUTELA DELL'AMBIENTE

La società, nell'attuazione dei propri compiti, si impegna a salvaguardare l'Ambiente e la salute umana.

▪ EFFICIENZA e di EFFICACIA

La società per poter incrementare l'efficacia e l'efficienza dei servizi resi, si impegna nell'organizzare la formazione e l'aggiornamento del personale. Si impegna altresì ad aggiornare la Carta dei Servizi, adottando tutte le misure idonee e necessarie al raggiungimento degli obiettivi.



LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è un documento previsto dalla normativa nazionale (art 32, c.l., del D.lgs. n. 33/2013). La Carta dei Servizi è uno strumento operativo voluto da una direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri (27 gennaio 1994) “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”. Si tratta di uno strumento di trasparenza nei rapporti che l'azienda instaura con i suoi utenti, allo scopo di garantire a tutti un servizio di informazione e assistenza chiaro ed adeguato alle necessità.

La società espleta i servizi affidati nell'ambito del Contratto di Servizio Quadro, attualmente nel nuovo contratto 2024-2029 e nel rispetto dei disciplinari ad esso allegati. I cittadini, per mezzo della Carta dei Servizi, possono verificare che la Società rispetti gli impegni assunti e, in caso contrario, richiamarla alla loro osservanza, anche attraverso reclami. La Beinasco Servizi S.r.l. per la qualità dei servizi erogati considera determinanti i seguenti fattori:

- Continuità e regolarità di erogazione
- Formazione del personale
- Rapidità di intervento in caso di disservizio
- Completezza ed accessibilità all'informazione da parte del Cittadino.

trasparenza

rispetto

comprensione

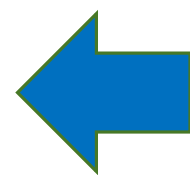
qualità

RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi della Carta dei Servizi di diffusione e comunicazione all'utenza sono:

- ✓ Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- ✓ D.Lgs. 286/1999, Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59 e, in particolare, l'articolo 11 Qualità dei servizi pubblici e Carte dei Servizi.
- ✓ D.Lgs. 150/2009, Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.
- ✓ D.Lgs. 33/2013, Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- ✓ Delibera CiVIT 88/2010, Linee guida per la definizione degli standard di qualità, emanata ai sensi dell'articolo 1 del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198.
- ✓ Delibera CiVIT 3/2012, Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici, emanata ai sensi degli articoli 13, comma 6, lettera f), e 28 del d.lgs. 150/2009

SERVIZI GESTITI DALLA SOCIETA'



Gestione Farmacia Comunale Sant'Anna



Servizi Educativi Asili Nido – Beinasco e Borgaretto



Servizio refezione scolastica comunale



Servizio Manutenzione Patrimonio Comunale



Gestione dei Servizi Cimiteriali



Servizi Bibliotecari – Circolazione Libraria

LA FARMACIA COMUNALE SANT'ANNA

PREMESSA.

La farmacia è un presidio socio-sanitario fondamentale per i cittadini, offrendo prestazioni farmaceutiche nell'ambito dell'assistenza sanitaria di base. Come servizio pubblico, deve rispettare i principi stabiliti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, che garantiscono l'efficienza, l'imparzialità e la tutela delle esigenze della comunità. La necessità di definire in modo preciso i servizi offerti dalla farmacia nasce dalla consapevolezza che il suo ruolo non si limita alle disposizioni legali o contrattuali con il Servizio Sanitario Nazionale, ma è caratterizzato da un rapporto diretto e significativo con i cittadini. Il lavoro quotidiano in farmacia si basa su un rapporto di fiducia con gli utenti, che ha risvolti interpersonali e umani, e che trova espressione formale nella "Carta dei Servizi". L'impegno della farmacia verso gli utenti si articola in vari aspetti, che vengono delineati nel documento.

Art. 1 – **SERVIZI OFFERTI DALLA FARMACIA**

Assicurano ai cittadini la prestazione dei seguenti servizi essenziali:

1. approvvigionamento, conservazione, dispensazione di medicinali e farmaci di qualsiasi tipo e natura, ivi compresi medicinali generici/equivalenti, omeopatici, medicinali ad uso veterinario e quant'altro, presidi medico-chirurgici e dispositivi medici, prodotti rientranti nel campo dell'assistenza integrativa, articoli sanitari, prodotti di medicazione, alimenti per la prima infanzia, prodotti dietetici, prodotti di erboristeria e tutti gli altri prodotti normalmente in vendita nelle farmacie, quali prodotti per la persona, articoli per l'infanzia, di puericoltura, di profumeria e per la cura e l'igiene della persona; articoli igienico-sanitari; accessori di abbigliamento; prodotti vari di erboristeria; articoli di ottica e relativi accessori compresi quelli di ottica oftalmica, nonché la produzione e/o la dispensazione di tutti i prodotti ed articoli della Tabella speciale per le farmacie (Allegato 9, decreto Ministro dell'Industria n.375/88), nonché l'eventuale preparazione e/o la dispensazione dei prodotti alimentari e non alimentari (articolo 5, D.Lgs. n. 114/98) compatibili con l'esercizio della farmacia, e potrà infine svolgere ogni altro tipo d'attività per la produzione e la dispensazione finale di beni consentite dalla concessione sanitaria e dall'autorizzazione commerciale per l'esercizio della farmacia e per la prestazione di servizi in entrambe le aree di attività;

2. la preparazione estemporanea di medicinali e preparazioni magistrali;
3. la consulenza sull'uso dei farmaci e sulla loro scelta;
4. l'informazione e l'educazione sanitaria;
5. l'attività di farmacovigilanza.

La Società ha l'obbligo di garantire che i farmacisti siano consapevoli dei principi contenuti nella "Carta dei Servizi" e li faccia sottoscrivere. Inoltre, deve assicurare una formazione continua del personale per mantenere un alto livello di attenzione sui principi della Carta e raccogliere, almeno annualmente, le opinioni dei collaboratori sulle problematiche della gestione della farmacia. Questo processo include anche incontri con le rappresentanze dell'utenza, nel rispetto delle normative legali

Art. 2. – **STANDARD DI QUALITÀ**

Il concessionario garantisce:

- che la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci, anche quella a domicilio, sia sempre effettuata da un farmacista o comunque da personale qualificato ai sensi di legge; Consegna farmaci a domicilio Servizio "Pronto Salute" per la consegna a domicilio di farmaci e altri articoli di libera vendita disponibili in farmacia.

INFO E DETTAGLI AL SEGUENTE LINK: www.beinascoservizi.it/servizio-pronto-salute/

- che i farmaci mancanti vengano reperiti, se richiesti, nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore feriali, purché reperibili nel normale ciclo distributivo;
- di provvedere a verificare i motivi dell'eventuale assenza di farmaci dal ciclo distributivo, dandone comunicazione all'Azienda Sanitaria Locale;
- che vengano indicati al cittadino, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica, i medicinali più efficaci per il loro disturbo e più economici;
- che il comportamento proprio e dei propri dipendenti sia improntato a trattare gli utenti con rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto;
- che venga effettuato un adeguato controllo della data scadenza di tutti i prodotti venduti in farmacia nonché della qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in farmacia.

Art. 3 – IMPEGNI E PROGRAMMI DEL CONCESSIONARIO:

- rispetta la norme della buona preparazione per la predisposizione e la confezione dei farmaci;
- dota tutto il personale di cartellino di riconoscimento rendendo ben identificabile la figura del farmacista; promuove o, comunque, partecipa a campagne informative sul tema dei diritti dei cittadini, sulla gestione della salute e sulla prevenzione delle malattie;
- espone una segnaletica esterna, facilmente leggibile, in cui siano indicati i turni di servizio propri e delle altre farmacie e che riporti i numeri di telefono;

Art. 4 – PROCEDURE DI ATTUAZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ

Il concessionario dovrà individuare annualmente degli indicatori per misurare l'attività e i servizi offerti, utilizzando parametri quantitativi, qualitativi e temporali. Sulla base di questi indicatori, saranno definiti gli standard generali del servizio. Inoltre, il concessionario si impegna a creare procedure per la verifica periodica e l'aggiornamento degli standard, collaborando anche con associazioni di volontariato e di tutela dei cittadini. La qualità dei servizi sarà monitorata attraverso indagini di soddisfazione dell'utenza, per raccogliere **feedback** che possano evidenziare nuove esigenze e permettere di adeguare o diversificare i servizi offerti. A tal fine, il concessionario prevede l'utilizzo di questionari che includano una sezione per reclami e suggerimenti da parte degli utenti.

- ❖ Orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 12,30 e dalle ore 15,00 alle 19,00
- ❖ Rimane aperta 2 sabati mattina al mese a rotazione con le altre Farmacie del territorio di Beinasco.
- ❖ Da 1 a 2 aperture notturne al mese

Informazioni specifiche sui prodotti e sui servizi e iscrizione alla news letter, al seguente link: <http://www.farmaciasantannaborgaretto.it>

Siamo presenti anche su Facebook alla nostra pagina
«Farmacia Sant'Anna – Borgaretto»



SERVIZIO ASILI NIDO COMUNALI

L'asilo Nido si propone quale agenzia socio-educativa per la prima infanzia, con finalità di offrire a bambine e bambini, in collaborazione con le loro famiglie, una pluralità di esperienze volte ad esprimere le potenzialità del gruppo, nel rispetto delle diversità individuali.

E' un servizio che svolge un ruolo importantissimo come risorsa educativa per i bambini, per la famiglia e per la città:

- per i bambini e le bambine, l'asilo nido è un contesto di crescita, un luogo di esperienze costruttive, di integrazione e di sostegno per eventuali condizioni di svantaggio psico-fisico e socio-culturale,
- per la famiglia l'asilo nido si pone come un interlocutore attivo al bisogno di trovare una risorsa sicura a cui affidare quotidianamente e continuamente l'educazione e la cura dei figli, nonché punto di aggregazione sociale con gli altri genitori;
- per la società è un'opportunità per diffondere e sostenere la cultura dell'infanzia.

QUALI FINALITÀ PERSEGUE

La finalità principale del servizio è offrire alle bambine e ai bambini un luogo di formazione, di cura e di socializzazione per il loro benessere psico-fisico e per lo sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali.

Il progetto educativo è finalizzato allo sviluppo globale del bambino. Riveste un ruolo centrale in questo progetto la qualità delle relazioni che si instaurano quotidianamente: le educatrici affiancano i bambini nel loro "muoversi" e "fare" consolidando la loro "sicurezza di base" che è fondamentale affinché essi si aprano progressivamente a ciò che li circonda. L'intento del Nido è quello di promuovere la crescita dei bambini affiancando la famiglia lungo il cammino. Il valore di partenza che ci guida nel progettare un servizio per l'infanzia è la centralità del bambino: le educatrici, attraverso attente osservazioni, cercano di conoscere le singole esigenze, cogliendo i segnali e diversificando il rapporto a seconda della situazione.

Le finalità generali delle operatrici degli asili nido pongono cura e attenzione in modo specifico a:

- ✓ garantire incolumità e sicurezza;
- ✓ offrire ascolto ai singoli bisogni emotivi.

A CHI SI RIVOLGE - COME ACCEDERE ALL'ASILO NIDO

Il Comune di Beinasco mette a disposizione del concessionario le strutture e i locali necessari, sono presenti sul nostro territorio un asilo nido comunale e un micronido comunale:

- **Asilo nido comunale "F. Garelli"** – Beinasco fraz. Fornaci, Via Mascagni n. 12 (collocazione temporanea) con una ricettività pari a n. 56 bambini con età compresa fra i 6 e i 36 mesi.
- **Micronido Comunale – Beinasco** fraz. Borgaretto, Largo Montegrano n. 1 (presso il Polo dell'Infanzia 0-6 Walt Disney) con una ricettività complessiva pari a n. 24 bambini, con età compresa fra i 6 e i 36 mesi.

Entrambe le strutture accolgono bambine e bambini di famiglie residenti. A seguito di pubblicazione del bando di apertura delle iscrizioni, per accedere al servizio il genitore deve compilare la modulistica online pubblicata sul sito del Comune di Beinasco all'indirizzo <https://comune.beinasco.to.it/> nel periodo indicato. La quota a carico delle famiglie è determinata dal modulo di frequenza mensile.

Nella tabella successiva si riportano le tariffe applicate:

SERVIZIO DI ASILI NIDO		QUOTA UTENTE	
FASCIA	INDICATORE ISEE	TEMPO PIENO	PART TIME
0	Fascia sociale ridotta	€ 92,00	€ 52,00
1	fino a € 5.000,00 (fascia sociale)	€ 128,00	€ 89,00
2	da € 5.000,01 a € 8.300,00	€ 200,00	€ 134,00
3	da € 8.300,01 a € 10.500,00	€ 220,00	€ 155,00
4	da € 10.500,01 a € 12.500,00	€ 260,00	€ 182,00
5	da € 12.500,01 a € 15.000,00	€ 280,00	€ 203,00
6	da € 15.000,01 a € 17.500,00	€ 300,00	€ 220,00
7	da € 17.500,01 a € 25.000,00	€ 340,00	€ 242,00
8	da € 25.000,01 a € 40.000,00	€ 360,00	€ 256,00
9	Oltre € 40.000,00	€ 410,00	€ 295,00
10	quota fissa a prescindere dal reddito per utenti NON RESIDENTI (solo in presenza di residui posti disponibili)	Costo intero del servizio, come stabilito annualmente dal gestore (=costo produzione)	

IL GRUPPO DI LAVORO

Le attività educative sono organizzate, in ogni singolo plesso, in sezioni verticali con un gruppo di lavoro composto da educatrici che si occupano dell'accoglienza, delle attività ludiche, della relazione educativa anche con le famiglie e da cuoche e operatrici ausiliarie che curano l'igiene dei locali, dell'ambiente interno ed esterno (parco adiacente ai nidi) e della preparazione dei pasti nelle cucine interne alle due strutture: colazioni, pasti e merende quotidiane, tutto rigorosamente fresco.

Ogni gruppo di lavoro è gestito da una Coordinatrice in stretta collaborazione con la Responsabile del settore.

Questa impostazione favorisce la costruzione, giorno per giorno, di un rapporto lavorativo basato sulla solidità dell'equipe intera che condivide gli obiettivi, lo studio e l'individuazione dei percorsi educativi più idonei alla crescita e allo sviluppo dei piccoli utenti e le migliori condizioni di accoglienza per le famiglie. Il personale svolge costantemente la formazione obbligatoria prevista e necessaria quale strumento fondamentale per consentire agli educatori di perfezionare le proprie competenze, arricchire le esperienze didattiche e rimanere al passo con i tempi. L'ambiente scolastico è in costante evoluzione, e le educatrici rivestono un ruolo basilare fungendo da figure di riferimento nella crescita dei minori e nelle scelte delle famiglie anche nel passaggio alla scuola dell'infanzia.

All'interno del nido sono presenti le seguenti figure:

- coordinatrice;
- personale educativo;
- personale ausiliario con compiti di pulizia e sorveglianza
- personale di cucina

REFERENTE E RESPONSABILE AMMINISTRATIVO DEL SETTORE

1. Promuove la programmazione educativa, in modo armonico tra le due strutture comunali, l'aggiornamento e la formazione del personale, la sperimentazione educativa ed è responsabile del funzionamento complessivo dei servizi assegnati, anche dal punto di vista amministrativo.
2. Procede a definire l'organizzazione generale del servizio secondo criteri di efficienza, efficacia in funzione degli obiettivi stabiliti dall'Amministrazione.
3. Esplica le funzioni amministrative per la gestione delle risorse economiche attribuite dall'Amministrazione Comunale
4. E' presente in occasione delle riunioni del Comitato di gestione al fine di meglio recepire, condividere le esigenze, necessità o criticità con la comunità del nido.

GLI ORARI E LE ATTIVITÀ DEL NIDO

Il nido d'infanzia è aperto con un orario giornaliero massimo di 10.5 ore continue.

- dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle 16.30.
- Chiusura il mese di agosto

Le fasce orarie per l'ingresso e l'uscita sono:

- l'ingresso giornaliero è previsto indicativamente dalle 7.30 alle 9.00;
- 1° uscita per i bambini dalle 12.00 alle ore 13.30;
- 2° uscita pomeridiana entro le 16.30;
- 3° uscita ore 17.00

I genitori possono rilasciare in forma scritta (delega ad altre persone) disposizioni in merito al ritiro del bambino all'uscita, alle quali il personale educatore può consegnare il bambino.

La giornata al nido è organizzata in tempi flessibili in relazione alle diverse età dei bambini. La giornata-tipo prevede:

- ✓ **ingresso e uscita** dedicati all'accoglienza e al saluto;
- ✓ **attività di cura** di ogni singolo bambino o in piccoli gruppi (il cambio dei pannolini, l'igiene delle parti del corpo, l'accompagnamento nel controllo degli sfinteri, il sonno, il risveglio). Tali attività scandiscono la giornata in forma alternata ai tempi dedicati alle diverse esperienze ludiche. I momenti dedicati alla cura del corpo si svolgono ogniqualvolta il bambino ne abbia bisogno;
- ✓ **esperienza ludica** (indicativamente durante l'accoglienza, fra le 9.30 e le 11.00 circa, fra le 12.00 e le 13.00, dopo la merenda, durante l'orario prolungato) dedicata alla esplorazione motoria, corporea, sensoriale, al gioco nelle sue varie forme, alla narrazione, alla scoperta di vari materiali da manipolare e conoscere. Gli spazi sono organizzati come contesti per sviluppare il gioco del bambino e dei bambini insieme (angoli di gioco, zone morbide, mete da esplorare, tane in cui rifugiarsi, ...). L'esplorazione nei primi anni di vita è l'azione ludica basilare per conoscere, per scoprire, costruire l'autostima e la fiducia nelle proprie competenze in sviluppo. Le educatrici preparano l'ambiente di gioco e accompagnano i bambini nei loro giochi, prestando aiuto e sostegno, valorizzando le azioni e gli sforzi compiuti di ciascun bambino.

La gestione del servizio è caratterizzata dalla massima trasparenza e i genitori sono liberi di accedere al nido in qualsiasi momento, di partecipare alla progettazione educativa, di promuovere la realizzazione di feste.

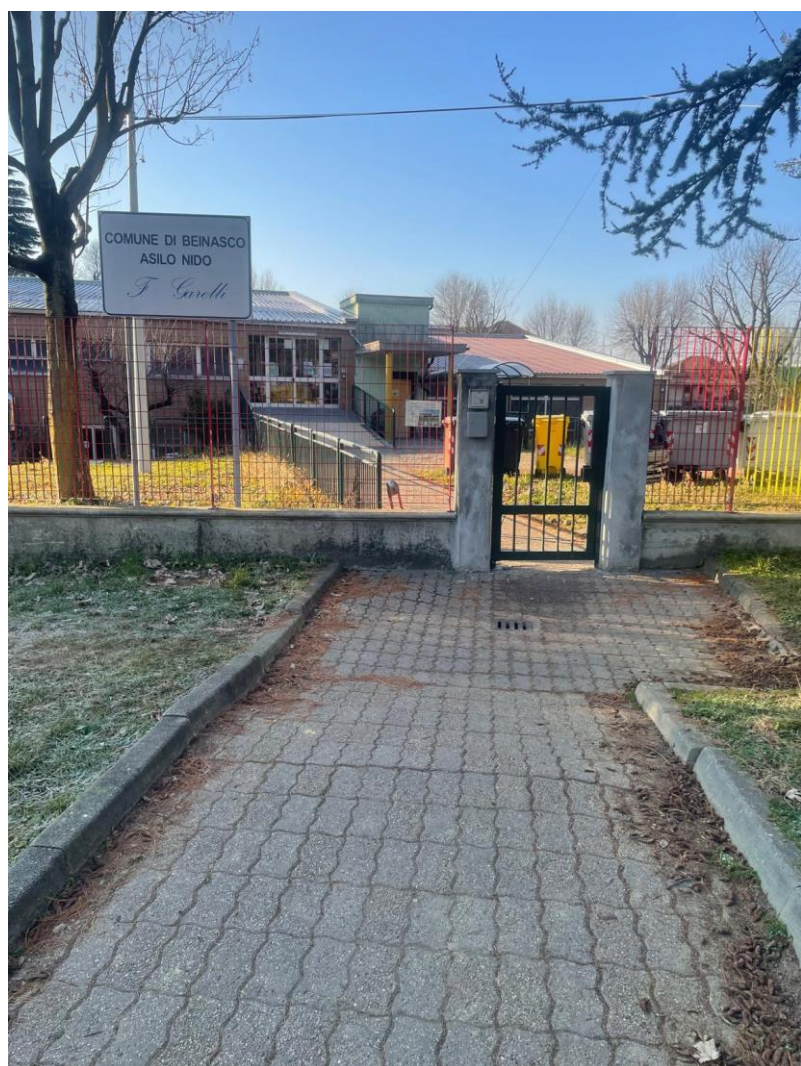
Per informazioni su iscrizioni o altro, potete chiamare il numero **327/9122923** oppure inviare una email al seguente indirizzo di posta elettronica:

nido.garelli@beinascoservizi.it

STANDARD DI QUALITÀ

La Società che gestisce i servizi educativi asili nido, si impegna a rispettare gli standard di qualità che vengono definiti dal disciplinare tecnico nido al quale pertanto si rimanda. Gli standard possono variare in relazione all'aggiornamento delle normative, alle scelte organizzative dell'Ente e agli esiti delle indagini di **customer satisfaction**.

Gli indicatori di qualità, di norma, si riferiscono alle seguenti voci: formazione continua del personale; elaborazione, monitoraggio e verifica dei progetti educativi; snellimento procedure di iscrizione, gestione liste d'attesa ecc..



Asilo Nido Comunale F. Garelli – via Mascagni 12
Fornaci di Beinasco



Micronido Comunale – Largo Montegrano 1
Frazione Borgaretto

SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA COMUNALE

La Beinasco Servizi produce i pasti necessari al fabbisogno giornaliero della refezione scolastica presso il Centro di Cottura Comunale «Gramsci» situato in via Mirafiori 27 a Beinasco; il servizio si pone come obiettivo l'educazione alimentare fornendo una dieta settimanale studiata nel rispetto della salute del bambino e dell'adulto. I menù sono predisposti in collaborazione con il Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione (SIAN) e sottoposti al parere vincolante dell'ASL TO3. Il servizio consente di garantire apporti calorici e nutrizionali conformi a quanto raccomandato dalle linee guida nazionali in tema di alimentazione. I piatti offerti, inseriti nel menù settimanale, prevedono la differenziazione stagionale, la rotazione equilibrata degli alimenti e la preparazione delle ricette che prediligono modalità di cottura al vapore, alla griglia e al forno. Si garantiscono ingredienti sicuri e diete speciali che tengano conto di necessità individuali per patologie o per motivi etico-religiosi, senza mai rinunciare al gusto. Si ha cura di limitare gli sprechi e di rispettare l'ambiente!

Il servizio consiste nella preparazione, cottura trasporto e distribuzione con relativo sporzionamento dei pasti agli alunni del comune di Beinasco che frequentano le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado.

Vista la delicatezza del servizio che la società è chiamata a svolgere, lo standard qualitativo è indispensabile e si basa sui seguenti principi:

- ✓ Verifica della qualità delle derrate alimentari acquistate;
- ✓ Controllo costante, secondo il sistema di autocontrollo stabilito dal D. Lgs. 155/97, di tutte le procedure igienico sanitarie dal momento in cui i prodotti entrano nella cucina centralizzata e fino al momento dello sporzionamento nei refettori;
- ✓ Controllo costante del ciclo di produzione dei pasti all'interno della cucina come da apposito Piano di Autocontrollo – HACCP.
- ✓ Particolare attenzione viene dedicata a quegli alunni ai quali, per motivi diversi, occorre fornire una dieta speciale.

LA DISTRIBUZIONE DEI PASTI

Il momento della distribuzione dei pasti è un momento fondamentale della ristorazione scolastica poiché la qualità di un processo di distribuzione pasti non è soltanto il frutto di menù corretti sotto il profilo nutrizionale, ma si basa anche su altri elementi importanti per garantire un livello ottimale di qualità del servizio.

Il momento del pasto assume quindi una valenza educativa, di socializzazione, nel rispetto dei comportamenti e delle regole dello “stare insieme”; pertanto non solo il personale docente ma anche il personale addetto alla distribuzione divengono modelli significativi di riferimento.

La fase della distribuzione rappresenta un punto critico di controllo del pericolo di contaminazione e sviluppo batterico, pertanto occorre monitorare le condizioni igieniche del banco self-service, delle attrezzature, dei refettori e il mantenimento delle temperature previste per i relativi alimenti; nel caso degli alimenti caldi la temperatura misurata al centro dell'alimento deve essere +60/65° mentre per le preparazioni fredde non deve mai essere superiore a +10°.

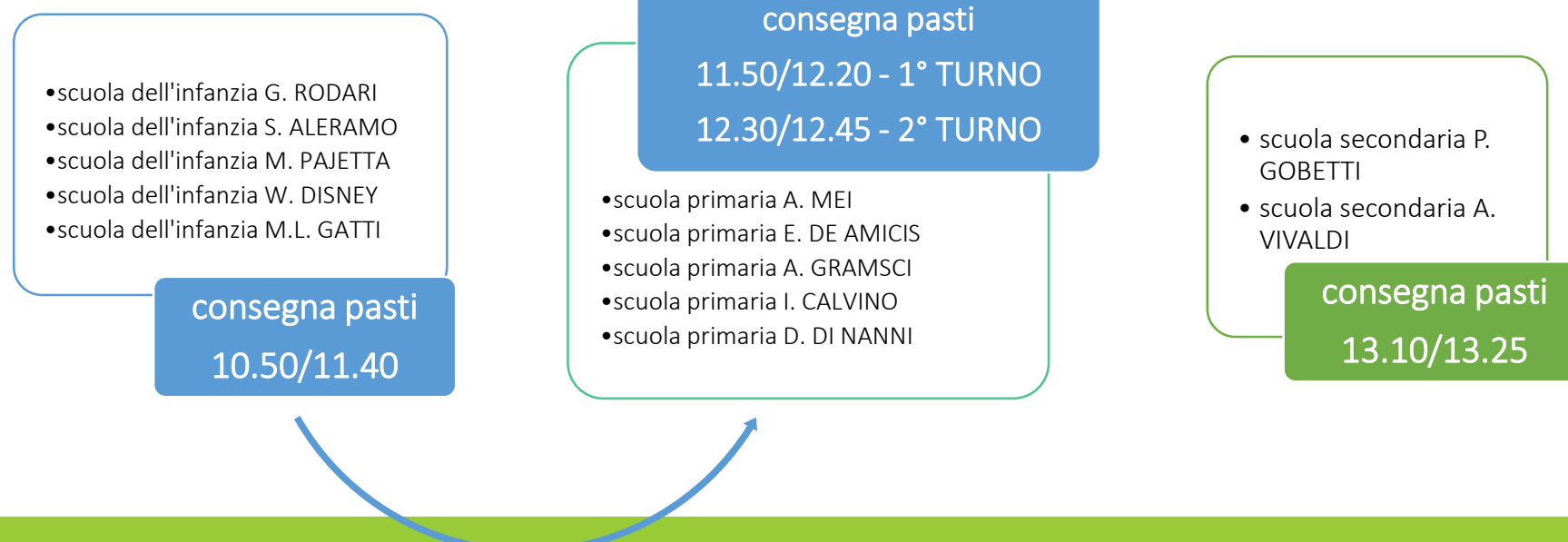


Centro Cottura Gramsci –
via Mirafiori 27



Cucina Centralizzata

Ciclo Consegna Pasti



IL PERSONALE

Nella cucina centralizzata e refettori delle scuole operano esclusivamente dipendenti della Società con i seguenti profili professionali: capocuoco, cuochi, aiuto cuochi e addette mensa e addette sanificazione del centro cottura. Il personale addetto alla preparazione dei pasti ed ai servizi collaterali è qualificato e formato in materia di sicurezza igienica attraverso corsi di formazione HACCP.

LA TABELLA DIETETICA E I MENU'

La struttura del menù è fissa e prevede:

- un primo piatto
- un secondo piatto
- un contorno
- frutta o yogurt/budino o dolce, pane e acqua SMAT



Le tabelle riferite alle grammature e composizione (singoli ingredienti) della ricetta del piatto è approvata dal Servizio S.I.A.N. dell'ASL TO3. Il menù è articolato su **7 settimane estive e sette invernali**. E' previsto un il pasto specifico per le **diete speciali**, (no uovo / no latticini oppure menù per celiaci ecc.) in relazione agli utenti affetti da patologie mediche, intolleranze o allergie alimentari, sulla base delle certificazioni mediche presentate dagli interessati, nonché diete a carattere etico-religioso.

I menù vengono pubblicati sul sito istituzionale della società e del comune di Beinasco all'inizio dell'anno scolastico come altre informazioni utili al servizio ai seguenti link

<https://comune.beinasco.to.it/novita/>

<https://www.beinascoservizi.it/servizio-mensa-per-il-comune-di-beinasco/>

SISTEMA DI CONTROLLO

La tutela della salute e la trasparenza nella gestione di un servizio pubblico così delicato richiedono strumenti di verifica e controllo efficaci. Il Comune di Beinasco ha previsto nel disciplinare l'obbligo di rispettare rigorosamente gli standard qualitativi.

La Società è tenuta a dotarsi di un piano di autocontrollo HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point), in linea con la normativa di riferimento.

LA COMMISSIONE MENSA

La Commissione Mensa è composta dal: Capocuoco del Centro Cottura Comunale «Gramsci» dipendente della Beinasco Servizi, da un rappresentante dei genitori, da un insegnante per ogni plesso scolastico e dall'Assessore Servizi alla Persona.

La Commissione è nominata, annualmente, dalla Giunta Comunale, resta in carica per un anno scolastico e si riunisce, indicativamente, tre volte l'anno per verificare il funzionamento del servizio.

I membri della commissione sono: l'assessore con delega ai servizi alla persona, il Capocuoco e un rappresentante tra i genitori e un rappresentante tra gli insegnanti di ogni singola scuola dell'infanzia e della primaria, e un rappresentante, solo tra i genitori, per le scuole secondarie. Il Presidente della commissione viene eletto in occasione della prima convocazione di ogni anno scolastico tra la compente genitori.

La commissione mensa è aperta a tutti i genitori che abbiano interesse di partecipare.

Tutti i rappresentanti nominati hanno accesso, concordandone la data e l'orario con la società, ai locali della cucina centralizzata comunale. I genitori facenti parte della Commissione Mensa possono, inoltre, recarsi presso i refettori delle singole scuole, previa autorizzazione all'ingresso al plesso scolastico da parte delle segreterie dei due Istituti Comprensivi di Beinasco e Borgaretto, al fine di presenti durante lo svolgimento del servizio di refezione.

I genitori posso pertanto valutare il livello di gradimento dei piatti, la loro conformità ai menù, il consumo da parte degli allievi e il comfort ambientale.

SERVIZIO MANUTENZIONE PATRIMONIO COMUNALE

Gli operatori della Beinasco Servizi S.r.l., nello specifico n. 11 addetti a tempo pieno ed 1 a tempo part-time, lavorano in diversi settori manutentivi: settore edile, idraulico, elettrico, stradale, cura delle aree verdi, dei servizi di supporto per eventi e manifestazioni organizzate dall'Amministrazione comunale.

La società gestisce, attraverso l'impiego di n. 1 necroforo e n. 1 addetto in supporto i due cimiteri comunali.

Le squadre intervengono in base alle richieste pervenute da parte dell'ufficio tecnico – LL.PP. del comune di Beinasco, il quale riceve a sua volta segnalazioni da parte dei cittadini, del Comando di Polizia Municipale, degli Istituti Comprensivi di Beinasco e di Borgaretto.

Le varie tipologie della manutenzione ordinaria riguardano, più specificamente, interventi su:

- ✓ **servizi di manutenzione ordinaria delle scuole degli edifici pubblici**
- ✓ **servizi di manutenzione delle aree verdi limitatamente ai plessi scolastici e agli edifici pubblici**
- ✓ **servizi di manutenzione stradale in genere**
- ✓ **Infrastrutture:** lavorazioni varie sul manto stradale, sulla pavimentazione, sui cordoli e sui marciapiedi per il mantenimento in buono stato, la relativa demarcazione di segnaletica orizzontale, il ripristino e la posa di quella verticale;
- ✓ **Aree verdi:** gli interventi prevedono il taglio dell'erba (in alcune delle aree del territorio comunale adeguatamente individuate e segnalate, comprese le aree scolastiche), la potatura delle piante e delle siepi, la spollonatura e il conseguente carico dell'erba e delle ramaglie e il loro trasporto in idonee zone di raccolta per il regolare smaltimento;
- ✓ **Arredo urbano:** ripristino degli elementi di arredo (panchine, attrezzature sportive, giochi per bambini, recinzioni, transenne, paletti, ecc...) collocati sul territorio e nei parchi pubblici, compresi gli interventi su fontane e fontanelle;
- ✓ **Plessi scolastici ed edifici pubblici:** mantenimento, riparazione e ripristino delle strutture e degli impianti sia interni che esterni (compresa la conduzione dell'impianto di riscaldamento, degli ascensori e degli impianti/ apparecchiature antincendio);

- ✓ **Servizi di supporto:** allestimenti per feste, fiere, concerti e manifestazioni sul territorio comunale e nelle scuole, attraverso la posa della segnaletica ove necessario, il montaggio di palchi, di impianti elettrici, la collocazione di striscioni e lo spostamento di attrezzature e di materiali nelle varie sedi oggetto dell'evento; allestimento sala e predisposizione postazioni in occasione dei Consigli Comunali e smontaggio / ripristino a conclusione ;
- ✓ **Servizi cimiteriali:** tutte le operazioni relative alla vigilanza e la custodia delle aree cimiteriali, alla manutenzione e alla pulizia delle aree e dei servizi; inoltre vengono eseguite le operazioni funerarie nel Cimitero di Beinasco e di Borgaretto, come indicazioni pervenute dagli uffici Demografici.

L'email di contatto per informazioni sulle attività manutentive è la seguente:

manutenzione@beinascoservizi.it

Per segnalazioni di guasti o simili sul territorio comunale, occorre effettuare direttamente la richiesta all'ufficio tecnico del Comune di Beinasco al seguente indirizzo: manutenzione@comune.beinasco.to.it oppure utilizzare l'APP MUNICIPIUM <https://cloud.municipiumapp.it/#/passport/login>



GESTIONE DEI SERVIZI CIMITERIALI

I servizi affidati alla società sono di seguito elencati:

- ✓ Sepolture in terra, inumazioni;
- ✓ Sepolture in loculo, tomba o cripta di famiglia,
- ✓ Tumulazione in celletta di urna cineraria
- ✓ Deposito ceneri nel cinerario cimiteriale;
- ✓ Esumazioni ed estumulazioni ordinarie e straordinarie.
- ✓ Traslazioni.

Standard del servizio

- ✓ I servizi cimiteriali (sepolture) sono garantiti in maniera continuativa e regolare, tutti i giorni feriali, sabato mattina incluso. In occasione delle festività del 1° novembre è garantito un presidio attraverso un addetto in entrambi i cimiteri.
- ✓ I servizi sono svolti tutti da personale dipendente della società (salvo situazioni di attività di manutenzione straordinaria).

La società garantisce il mantenimento del campo di inumazione e delle aree cimiteriali in genere attraverso il diserbo, il taglio dell'erba e la regolare raccolta dei rifiuti. Provvede inoltre alla sanificazione giornaliera dei servizi igienici pubblici interni.

L'indirizzo di posta elettronica per qualsiasi informazione o segnalazione è il seguente:
cimiteri.bei-borg@beinascoservizi.it



Cimitero di Beinasco - Via Monginevro n. 19



Cimitero di Borgaretto – Strada del Cimitero snc

SERVIZI BIBLIOTECARI

La sede della Circolazione Libraria è sita in via San Giacomo 4 a Fornaci (TO) ed è contattabile tramite il numero 011 8115504 interno 4 del centralino, oppure tramite l'email:

circolazionebibliariasbam@beinascoservizi.it

S.B.A.M. sta per: Sistema Bibliotecario Area Metropolitana Torinese ed è un progetto, nato ormai qualche anno fa, di integrazione tra le biblioteche dell'area metropolitana di Torino e che oggi si presenta come una realtà consolidata e in continuo sviluppo.

E' un sistema organizzato in 6 aree geografiche che comprendono le biblioteche della prima e seconda cintura torinese coordinate da una biblioteca polo per ogni area (nel nostro caso specifico dalla Biblioteca Comunale "Nino Colombo" di Beinasco).

Il Sistema offre l'accesso ad un patrimonio vastissimo di documenti tra libri, riviste, giochi da tavolo e videogiochi CD, DVD, VHS e altro materiale multimediale e propone prestiti e scambi tra biblioteche tramite la CIRCOLAZIONE LIBRARIA, un servizio gratuito di trasporto libri nell'ambito delle biblioteche dello S.B.A.M.: senza doversi spostare, i lettori potranno scegliere un libro presente in un'altra biblioteca del Sistema e, dopo breve tempo, ritirarlo presso la sede desiderata.

La gestione del servizio di Circolazione Libraria è affidata alla Beinasco Servizi S.r.l., che tramite personale proprio (Bibliotecari e altri operatori di supporto), ha il compito di gestire e coordinare le attività; il materiale, successivamente, viene trasportato (consegna e ritiro presso le circa 70 Biblioteche aderenti al servizio), tramite affidamento a cura del comune di Beinasco, seguendo appositi percorsi-giornalieri predisposti in base alle indicazioni della Commissione Tecnica dello S.B.A.M.

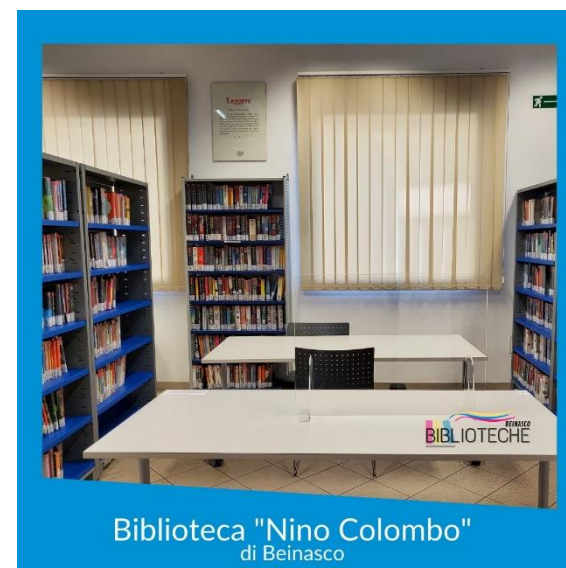


IL PERSONALE

Il Personale è costituito da un responsabile Comunale, 2 bibliotecari della Società, tutti dotati di qualifica professionale.

ORARI DI APERTURA

La Biblioteca di **Beinasco** è aperta il lunedì e il venerdì dalle 14,30 alle 18,30, il martedì, mercoledì e giovedì 9,30 – 12,45 e 14,30 - 18,30; il sabato dalle 9,30 alle 12,45. La Biblioteca di **Borgaretto** il lunedì, mercoledì e venerdì dalle 14,30 alle 18,30; il sabato 9,30 - 12,45. Nei mesi estivi l'orario di apertura può variare.



I SERVIZI

- La Biblioteca è Aperta a Tutti

La biblioteca pubblica offre i suoi servizi a tutti gli utenti, garantendo pari accesso senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua o condizione sociale. Il personale della biblioteca non è responsabile del comportamento dei minori senza accompagnamento di un adulto responsabile e non ha l'obbligo di verificarne l'età, salvo per l'accesso a servizi specifici come l'utilizzo del Wi-Fi o delle postazioni di gaming. Gli utenti possono accedere liberamente ai seguenti servizi:

- ✓ Consultazione di libri, riviste, quotidiani nelle sale a scaffale aperto
- ✓ DVD e giochi da tavolo
- ✓ Servizio di informazione bibliografica

1 - Consultazione e studio in sede

La consultazione dei materiali a scaffale aperto è libera e gratuita per tutti. Il personale bibliotecario fornisce informazioni sulla collocazione dei materiali su richiesta. Gli utenti possono leggere e consultare i propri libri nelle sale della biblioteca. L'ultima annata dei periodici è accessibile negli scaffali della Sala Accoglienza. Per consultare i volumi del Fondo antico, è necessario fare richiesta anticipata via e-mail o verbalmente. Il personale preleverà i libri antichi e li consegnerà, monitorando la consultazione e assicurandosi che vengano riposti correttamente. La biblioteca offre spazi adeguati per la consultazione in tutte le sue sale.

2 - Servizio informazione

Il personale della biblioteca offre assistenza agli utenti nelle ricerche bibliografiche e nell'utilizzo del catalogo online del sistema bibliotecario a cui la biblioteca aderisce. Se una risorsa non è disponibile in sede, è possibile prenotarla attraverso il catalogo condiviso del sistema. Sono inoltre disponibili suggerimenti bibliografici su richiesta. Il servizio di informazione bibliografica e assistenza è gratuito e garantito durante tutto l'orario di apertura della biblioteca. Si incoraggia però l'autonomia dell'utente nella gestione delle proprie esigenze. Le informazioni possono essere fornite anche telefonicamente o tramite **WhatsApp** al numero **0113989323**, o via **e-mail** all'indirizzo biblioteca@comune.beinasco.to.it. Inviando un messaggio su WhatsApp, l'utente può anche iscriversi alla **Community Beinasco Cultura**, che fornisce informazioni sugli eventi culturali locali.

3 - Iscrizione e prestito locale

L'iscrizione alla biblioteca avviene con la presentazione di un documento di identità valido e viene assegnato un numero di **tessera personale** e una password provvisoria per accedere ai servizi online del Sistema SBAM. La tessera sanitaria può essere utilizzata al posto della tessera S.B.A.M. In caso di smarrimento o furto della tessera, è necessario segnalarlo subito alla biblioteca. Per i minori di 14 anni, è richiesta l'autorizzazione al prestito da parte di chi esercita la potestà, sollevando il personale da responsabilità sui documenti presi in prestito. Alcuni materiali, come gli ultimi numeri dei periodici, dizionari, enciclopedie e altre pubblicazioni specifiche, sono esclusi dal prestito. Il responsabile della biblioteca può decidere di escludere dal prestito anche altri volumi.

Di norma, sono consentite massimo 30 operazioni (tra prenotazioni e prestiti) per volta sul Sistema Bibliotecario. Il prestito è personale e ha una durata di 30 giorni, prorogabile una volta se il libro non è stato prenotato da altri. È possibile prenotare libri anche se risultano già in prestito. Il personale invia solleciti per la restituzione dei prestiti scaduti tramite telefono, e-mail o lettera. Le prenotazioni possono essere effettuate in biblioteca o online, previa iscrizione ai servizi web. Una volta avisato della disponibilità del libro (via e-mail o SMS), l'utente ha 7 giorni per ritirarlo. Passato questo tempo, il libro torna a disposizione di tutti senza ulteriori avvisi. Gli utenti devono usare correttamente i materiali presi in prestito per garantirne l'uso futuro da parte di altri. In caso di danneggiamento, l'utente è obbligato a sostituire il materiale, sia con la stessa edizione che con una pubblicazione equivalente se il libro è fuori commercio. Il danneggiamento include alterazioni al contenuto o all'aspetto, come sottolineature, evidenziature, o danni a sovraccoperte e DVD. Gli utenti che non restituiscono i prestiti sono esclusi dai servizi online fino alla restituzione.

BIBLIOTECA E INNOVAZIONE

La Biblioteca offre a tutti gli utenti, con supervisione di un adulto per i minori, l'accesso gratuito a Internet e ai programmi Windows per scopi educativi, informativi e culturali, secondo il regolamento. Grazie al programma di gestione, è possibile accedere online a numerosi servizi sul sito <https://www.sbam.to.it/>. La Biblioteca è anche presente su Facebook con la pagina «**Biblioteche Beinasco**» e Instagram «**Beinasco_cultura**».

*La biblioteca di Beinasco offre diverse **risorse documentarie**. Ogni settore è pensato per rispondere a specifiche esigenze della comunità.*

DOTAZIONI DOCUMENTARIE SPECIFICHE

Settore Periodici

Storia Locale

Libri e audiolibri per ipovedenti

Guide turistiche

Libri dedicati ai DSA

Sezione Ragazzi

PROMOZIONE E SOSTEGNO DELLA LETTURA

Esposizione delle novità librarie

Scaffale tematico

Bollettini novità

Visite guidate

Animazione alla lettura per bambini e famiglie

Progetti dedicati alle scuole

Incontri, conferenze e dibattiti

Cultura per crescere e Nati per leggere (0-6 anni)

La Carta dei Servizi può essere integrata, modificata e revisionata dalla Società, in relazione ai cambiamenti gestionali e di erogazione dei servizi ad essa affidati.

MONITORAGGIO DEI SERVIZI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Al fine di verificare il raggiungimento delle performance previste, Beinasco Servizi S.r.l. effettua periodicamente delle rilevazioni in merito al livello di soddisfazione del servizio erogato.

Per l'indagine la Società si avvale della collaborazione del **comune di Beinasco** il quale procede attraverso questionari specifici per singolo settore di attività consegnati al cittadino (farmacia e biblioteche) o trasmessi alle famiglie iscritte al servizio (asilo nido e refezione scolastica).

Le analisi dei dati così raccolti e registrati consentiranno di ottenere preziose indicazioni e spunti utili al miglioramento della qualità dei servizi.



RAPPORTO CON LA CITTADINANZA



Ogni cittadino/utente ha la possibilità di presentare segnalazioni, suggerimenti ed eventuali reclami alla Società e di ricevere una risposta che sia attinente e tempestiva, utilizzando il modulo allegato alla Carta dei Servizi (allegato A).

La Società si impegna a rispondere entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione.

