



Settore Istruzione
Tel.059/649710 Fax 059/649719
e-mail: pubblica.istruzione@terredargine.it

**REGOLAMENTO DEI SERVIZI DI TRASPORTO, REFEZIONE
SCOLASTICA, PROLUNGAMENTO ORARIO E CENTRI ESTIVI DEL
SISTEMA EDUCATIVO SCOLASTICO**

**APPROVATO CON DELIBERA C.U. N.23 DEL 1.07.2008
IN VIGORE DAL 14.07.2008**

INDICE

TITOLO I - FINALITÀ E CRITERI GENERALI

Articolo 1 - Finalità e criteri generali

TITOLO II - IL SERVIZIO DI TRASPORTO

Capo I - Finalità e destinatari del servizio

Articolo 2 - Gli obiettivi del servizio

Articolo 3 - Destinatari del servizio di trasporto scolastico

Articolo 4 - Destinatari del servizio di trasporto per uscite/visite didattiche

Capo II - Funzionamento e modalità di gestione del servizio

Articolo 5 - Piano annuale del trasporto scolastico

Articolo 6 - Modalità organizzative e di gestione del trasporto scolastico

Articolo 7 - Accompagnamento sul trasporto scolastico

Articolo 8 - Modalità organizzative e di gestione del trasporto per uscite/visite didattiche

Capo III – Iscrizioni, accesso, norme di utilizzo e tariffe del servizio

Articolo 9 - Iscrizioni al trasporto scolastico

Articolo 10 - Sottoscrizione del Regolamento

Articolo 11 - Comunicazioni tra l'Ente e le Famiglie

Articolo 12 - Comunicazioni tra l'Ente e le Istituzioni scolastiche

Articolo 13 - Comportamento a bordo dell'utente

Articolo 14 - Sanzioni

Articolo 15 - Comportamento degli autisti dello scuolabus

Articolo 16 - Tariffe

Capo IV – Il controllo e la valutazione del servizio

Articolo 17 – Il controllo e la valutazione dell'efficienza del servizio e della soddisfazione del cliente

TITOLO III – IL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA

Capo I - Finalità e destinatari del servizio

Articolo 18 - Gli obiettivi del servizio

Articolo 19 - Destinatari del servizio

Articolo 20 - Partecipazione dell'utenza

Capo II - Funzionamento e modalità di gestione del servizio

Articolo 21 - Le fasi del processo di refezione scolastica

Articolo 22 - I menù

Articolo 23 - I menù individualizzati

Capo III – Iscrizioni, accesso, norme di utilizzo e tariffe del servizio

Articolo 24 - Modalità e tariffe per l'accesso al servizio

Articolo 25 - Informazioni agli utenti

Capo IV – Il controllo e la valutazione del servizio

Articolo 26 – I fattori di controllo del servizio fissati dalle norme

Articolo 27 - Il sistema dei controlli: responsabilità, procedure e fasi del controllo

Articolo 28 - La partecipazione degli utenti al controllo: i Comitati e le Commissioni Mensa

Articolo 29 - La valutazione della soddisfazione degli utenti

TITOLO IV – IL SERVIZIO DI PRESCUOLA, PROLUNGAMENTO ORARIO E CENTRI ESTIVI

Capo I - Finalità e destinatari del servizio

Articolo 30 - Gli obiettivi del servizio

Articolo 31 - Destinatari del servizio

Articolo 32 - Partecipazione dell'utenza

Capo II - Funzionamento e modalità di gestione del servizio

Articolo 33 - Il servizio di pre-scuola

Articolo 34 - Il servizio di prolungamento orario

Articolo 35 - Il servizio di centro estivo

Capo III – Iscrizioni, accesso, norme di utilizzo e tariffe del servizio

Articolo 36 - Il comportamento degli utenti

Articolo 37 - Modalità e tariffe per l'accesso al servizio

Articolo 38 - Informazioni agli utenti

Capo IV – Il controllo e la valutazione del servizio

Articolo 39 - Il controllo e la valutazione dell'efficienza del servizio e della soddisfazione dei clienti

ALLEGATI

Strumenti per la rilevazione della qualità dei servizi e della customers satisfaction

TITOLO I - FINALITÀ E CRITERI GENERALI

Articolo 1 - Finalità e criteri generali

Il presente Regolamento stabilisce gli indirizzi generali che regolano alcuni dei servizi ausiliari forniti al complesso sistema istruzione del territorio dall'Unione dei Comuni delle Terre d'Argine (anche denominata Ente), al fine di facilitare l'accesso e la frequenza alle attività educative e scolastiche e di ampliare l'offerta formativa con la realizzazione di attività integrative per tutti i bimbi e ragazzi residenti nei Comuni di Campogalliano, Carpi, Novi di Modena e Soliera

Sono oggetto del presente regolamento i seguenti servizi:

- trasporto scolastico e trasporto per uscite didattiche (Titolo II);
- refezione scolastica per i Nidi e Scuole d'infanzia, per le Scuole Primarie e Secondarie di primo grado (Titolo III);
- prescuola, prolungamento d'orario e centri estivi (Titolo IV).

Per l'accesso a tali servizi, nella maggior parte dei casi, dovrà essere presentata domanda d'iscrizione come specificato nei successivi articoli.

Per ogni anno scolastico, l'Ente stabilisce e rende note, attraverso comunicazioni mirate, i tempi e le modalità organizzative dei singoli servizi, recependo gli indirizzi ed applicando le norme nazionali e regionali specifici del sistema istruzione.

Tutti i servizi di cui al presente regolamento, per ragioni tecniche, economiche ed organizzative possono essere gestiti dall'Ente in forma diretta, in affidamento a terzi, o mediante altre forme previste dalla legge.

Per il controllo e il miglioramento della qualità di tutti i servizi è stato predisposto un sistema unitario di rilevazione della *customers satisfaction* e l'implementazione di strumenti necessari ad una gestione orientata al miglioramento continuo.

TITOLO II - IL SERVIZIO DI TRASPORTO

Capo I - Finalità e destinatari del servizio

Articolo 2 - Gli obiettivi del servizio

Il trasporto scolastico è un servizio organizzato e gestito dall'Unità "Servizio organizzazione e gestione dei servizi ausiliari agli utenti e alle scuole e qualità dei servizi" del Settore Istruzione dell'Unione delle Terre d'Argine (Ente) per rispondere all'esigenza di facilitare l'assolvimento dell'obbligo scolastico di tutti gli alunni dei quattro comuni dell'Unione: Campogalliano, Carpi, Novi di Modena, Soliera.

Concorre a rendere effettivo il diritto allo studio e facilita l'accesso alla scuola di competenza, con priorità per coloro per i quali il raggiungimento della sede scolastica presenta difficoltà di ordine oggettivo.

Il servizio, che deve essere improntato a criteri di qualità ed efficienza, è svolto dall'Ente, nell'ambito delle proprie competenze, stabilite dalla normativa vigente, compatibilmente con le disposizioni previste dalle leggi finanziarie e dalle effettive disponibilità di bilancio.

L'Ente organizza ed eroga due servizi:

- trasporto scolastico, ritenuto il servizio prioritario erogato secondo il calendario annualmente stabilito dagli organismi scolastici,
- trasporto per le uscite per uscite/visite didattiche, servizio significativo per facilitare la qualificazione e l'integrazione dell'insegnamento presso la struttura scolastica, in un quadro di compatibilità delle risorse disponibili e di programmazione tra Ente e Istituzioni Scolastiche. Il servizio è erogato tutto l'anno e nello specifico per la durata dell'anno scolastico e per i campi gioco nel periodo estivo.

L'Ente per l'organizzazione del Servizio di Trasporto Scolastico può affidare in gestione a terzi i servizi di trasporto.

Articolo 3 - Destinatari del servizio di trasporto scolastico

Il servizio di trasporto scolastico è diretto agli alunni iscritti alle Scuole d'Infanzia, Primarie e Secondarie di primo grado residenti o domiciliati nei quattro Comuni dell'Unione Terre d'Argine. Potranno essere ammessi al servizio anche residenti in comuni limitrofi, compatibilmente con le disponibilità di posti sui mezzi e purché ciò non comporti disfunzioni e/o ritardi negli orari e percorsi prestabiliti, fermo restando il principio di precedenza per i residenti.

Per le Scuole Secondarie di primo e secondo grado il servizio è prevalentemente garantito dai normali mezzi pubblici di linea. Limitatamente per il territorio di Carpi, l'Ente interviene con un proprio servizio nelle zone non servite dai mezzi pubblici o nei casi in cui questo sia inadatto per orari e/o direzione rispetto all'ubicazione della scuola.

Il Servizio è previsto anche per i ragazzi portatori di handicap frequentanti le scuole materne, elementari e medie residenti e domiciliati, che non necessitano di un particolare accompagnamento.

Il Servizio di Trasporto Scolastico è previsto per la scuola di competenza. I bacini di utenza di ciascuna scuola sono quelli individuati, sentite le Istituzioni Scolastiche, con apposito atto dirigenziale prima dell'avvio di ogni anno scolastico.

Il Servizio potrà essere utilizzato anche dagli alunni che frequentano una scuola diversa da quella di competenza, soltanto nel caso in cui vi sia capienza sui mezzi e purché ciò non comporti disfunzioni e/o ritardi negli orari prestabiliti.

Articolo 4 – Destinatari del servizio di trasporto per uscite/visite didattiche

Il Servizio di Trasporto scolastico per uscite/visite didattiche prevede per tutti gli alunni che frequentano le scuole del territorio dell'Unione, nei limiti della disponibilità dei mezzi e delle risorse finanziarie, la partecipazione alle uscite didattiche e culturali realizzate direttamente o patrocinate dai Comuni dell'Ente, preferibilmente secondo una programmazione annuale.

Il Servizio prestato prevede innanzi tutto l'erogazione del trasporto, durante l'orario scolastico, per il raggiungimento delle palestre per quelle scuole prive di tali strutture. A tal fine le Istituzioni Scolastiche dovranno, prima dell'inizio dell'anno scolastico, presentare apposita richiesta all'Unità "Servizio organizzazione e gestione dei servizi ausiliari agli utenti e alle scuole e qualità dei servizi" dell'Ente che predisporrà il Piano annuale prevedente nello specifico anche il calendario delle uscite per le palestre.

Le ulteriori richieste di trasporto per visite didattiche, la cui destinazione e distanza non deve superare la reale disponibilità oraria dell'autista che assicura anche il trasporto scolastico e le specifiche tecniche dell'automezzo, saranno implementate con programmazione bimestrale privilegiando:

- la rotazione delle scuole /sezioni/classi;
- le iniziative e i laboratori didattici promossi e patrocinati dagli Assessorati dei Comuni dell'Unione;
- gli ordini di scuole più elevati (in sequenza dalle Scuole Secondarie fino ad arrivare alle Scuole per l'Infanzia);
- le iniziative programmate annualmente;
- la data di arrivo delle richieste.

Di massima si tenderà ad orientare e privilegiare le uscite delle Scuole d'Infanzia a settembre e giugno.

Capo II - Funzionamento e modalità di gestione del servizio

Articolo 5 - Piano annuale del trasporto scolastico

L'Ufficio competente dell'Ente predispone ogni anno il Piano annuale di trasporto scolastico, definisce il perimetro delle zone che necessitano del servizio, le linee con l'indicazione dei percorsi, dei punti di raccolta e degli orari in relazione alla distanza fermata-scuola, alla pericolosità di alcuni tratti stradali, alla qualità della viabilità pedonale e ciclabile per i frequentanti la scuola dell'obbligo.

Il Piano annuale deve essere predisposto in tempo utile per consentire un adeguato funzionamento del servizio sino dall'apertura dell'anno scolastico.

Il Piano è elaborato sulla base delle richieste presentate dai singoli utenti al momento dell'iscrizione, tenendo conto dell'orario di funzionamento dei plessi scolastici, dei bacini di utenza, della disponibilità dei mezzi, nonché dei criteri e delle finalità stabilite dalla Giunta dell'Unione Terre d'Argine.

Nell'accettazione delle domande sarà data la precedenza agli alunni che risiedono nel territorio periferico e rurale, ovvero all'esterno del perimetro segnato nella mappa perimetrale predisposta.

Eventuali deroghe potranno essere effettuate per casi particolari debitamente motivati, per i quali la mancanza del trasporto si configuri quale impedimento all'accesso e alla frequenza dell'attività didattica.

I percorsi dovranno essere programmati con criteri razionali tali da rappresentare la soluzione meno dispersiva e più diretta possibile nel raggiungimento delle sedi, prestando comunque particolare attenzione alle condizioni oggettivamente più disagiate e nel rispetto della maggior sicurezza possibile per gli utenti e per il personale in servizio.

Le fermate devono essere stabilite su tratti intervallati entro un massimo di 300 metri, salvo giustificate eccezioni.

La programmazione dei percorsi dovrà comunque tendere a soddisfare il maggior numero possibile di richieste.

Il Piano annuale potrà essere modificato nei casi in cui si rilevi la necessità di migliorare il servizio reso agli utenti e a fronte di nuove richieste.

Il Piano annuale è articolato in linee/percorsi che si estendono lungo le strade pubbliche o di uso pubblico nei territori dei 4 Comuni: Campogalliano, Carpi, Novi di Modena e Soliera.

Articolo 6 - Modalità organizzative e di gestione del trasporto scolastico

Per tutti gli utenti i punti di salita e di discesa dai mezzi sono ridefiniti ogni anno nel Piano annuale di cui al precedente articolo, che li individua in relazione alle condizioni oggettive dei percorsi e tenendo conto delle norme di sicurezza previste dal presente Regolamento.

In particolare i punti di salita e di discesa degli alunni devono essere programmati in modo tale da ridurre al minimo l'attraversamento di strade e saranno individuati, quando possibile, in prossimità di semafori o di strisce pedonali o fermate stabilite dal trasporto pubblico.

L'Amministrazione è responsabile degli alunni trasportati dal momento della salita sul mezzo fino al momento della discesa presso la scuola e, al ritorno, dal momento della salita fino alla discesa dal mezzo alla fermata prevista.

Tutti gli utenti del servizio sono coperti da polizze assicurative.

La famiglia è tenuta ad accompagnare e a riprendere il proprio figlio all'orario stabilito, rimanendo responsabile del minore, dal punto di vista civile e penale, nel tratto compreso fra l'abitazione e i punti di salita e di discesa; l'Amministrazione non si assume alcuna responsabilità per quel che concerne gli avvenimenti precedenti la salita e/o successivi alla discesa dallo scuolabus.

In caso di uscite scolastiche anticipate per assemblee sindacali o scioperi parziali del personale docente e non, in caso di uscite anticipate dovute a motivi straordinari o urgenti (ad es. formazione di ghiaccio sulle strade, improvvise e abbondanti nevicate, eventi calamitosi) non potrà essere assicurato il normale servizio di trasporto scolastico. Il servizio potrà essere effettuato, secondo i casi, parzialmente o completamente in relazione alle condizioni oggettive (es. disponibilità dei mezzi). Gli Uffici Territoriali del Settore Istruzione dell'Unione Terre d'Argine ne daranno tempestiva comunicazione agli utenti.

Nel caso di scioperi del personale addetto al servizio di trasporto, gli Uffici Territoriali daranno tempestiva comunicazione alle famiglie e ai plessi scolastici.

Articolo 7 - Accompagnamento sul trasporto scolastico

Il servizio di accompagnamento è organizzato dall'Unità "Servizio organizzazione e gestione dei servizi ausiliari agli utenti e alle scuole e qualità dei servizi" del Settore Istruzione dell'Ente e gestito dai suoi Uffici Territoriali.

La responsabilità dell'accompagnatore è limitata alla vigilanza dei bambini all'interno dello scuolabus affinché gli stessi rispettino le normali regole del vivere civile (ordine, silenzio, rispetto degli altri); inoltre l'accompagnatore cura le operazioni di salita e di discesa dei bambini.

Il servizio di accompagnamento sugli scuolabus è garantito per i bambini della Scuola dell'Infanzia ed è svolto secondo le modalità e le competenze stabilite dalle disposizioni normative vigenti.

Articolo 8 - Modalità organizzative e di gestione del trasporto per uscite/visite didattiche

Il parco mezzi e le risorse umane, del Servizio Trasporti dell'Unione Terre d'argine sono disponibili per i servizi delle uscite didattiche al di fuori degli orari previsti per il trasporto scolastico, i servizi scolastici e per il servizio delle palestre.

Per la progettazione e lo sviluppo dei servizi di trasporto integrativi di cui all'art. 4 ed al presente articolo, i quattro Uffici Territoriali del Settore Istruzione dell'Ente collaborano strettamente per rispondere al maggior numero di richieste pervenute dalle Istituzioni Scolastiche

La pianificazione è unica su tutto il territorio e l'utilizzo delle risorse (mezzi e autisti) si ispira a criteri di equità per tutti i Comuni, al fine di garantire a tutti gli utenti parità di opportunità.

Per usufruire dei citati servizi, il Dirigente scolastico o suo delegato dovrà far pervenire, il prima possibile e comunque entro un mese dalla data richiesta per l'uscita, una specifica domanda scritta corredata da tutti gli elementi necessari (n° degli alunni da trasportare, ora di partenza e di arrivo, luogo di destinazione, etc.) per consentire la predisposizione di un adeguato ed organizzato servizio di trasporto. Per le richieste è possibile utilizzare il modulo predisposto dall'Unità "Servizio organizzazione e gestione dei servizi ausiliari agli utenti e alle scuole e qualità dei servizi" dell'Ente.

Al fine di soddisfare un numero maggiore di richieste di uscita/visita didattica si indirizzano gli Istituti comprensivi, i Circoli e le Scuole superiori a programmare annualmente questo tipo di attività.

L'Ufficio Territoriale competente territorialmente provvede ad esaminare le richieste e in accordo con gli altri Uffici Territoriali del Settore Istruzione dell'Ente, pianificano le uscite e concertando le richieste delle scuole dei quattro comuni.

L'Ufficio si riserva in ogni modo di concedere l'autorizzazione in base alla disponibilità dei mezzi, secondo l'ordine di priorità e cronologico delle prenotazioni e gli altri criteri fissati all'art. 4 del presente Regolamento, dando tempestiva comunicazione ai richiedenti sull'esito della richiesta.

Capo III – Iscrizioni, accesso, norme di utilizzo e tariffe del servizio

Articolo 9 - Iscrizioni al trasporto scolastico

Le famiglie degli alunni che intendono usufruire del servizio di trasporto scolastico dovranno presentare domanda su appositi moduli presso gli Uffici Territoriali del Settore Istruzione dell'Ente, entro il termine stabilito per le iscrizioni.

L'accoglimento della domanda è subordinato alla verifica da parte dell'Ufficio Territoriale del rispetto di tutti i criteri previsti dal presente regolamento.

Le domande presentate oltre il termine, potranno essere accolte, soltanto nel caso in cui l'accoglimento non comporti problemi all'organizzazione del servizio ed in relazione alle disponibilità di posti sui mezzi di trasporto.

Le eventuali domande presentate nel corso dell'anno scolastico derivanti da trasferimenti di residenza e/o di cambiamento di scuola, potranno essere accettate se compatibili con il Piano annuale di Trasporto Scolastico e con le esigenze organizzative del servizio, secondo i criteri previsti dal presente Regolamento.

L'alunno ammesso al servizio può rinunciarvi presentando apposita comunicazione scritta agli Uffici Territoriali di riferimento. Dal mese successivo alla data della rinuncia, sarà sospesa la retta per il pagamento del trasporto.

Articolo 10 - Sottoscrizione del Regolamento

La compilazione del modulo di iscrizione al trasporto scolastico comporterà la sottoscrizione di presa visione ed accettazione da parte dell'utente di tutte le norme contenute nel presente Regolamento e più specificamente degli articoli relativi alla sicurezza e alla responsabilità, alle modalità di discesa e salita dai mezzi e al pagamento della tariffa prevista per il servizio.

Il presente Regolamento sarà reso pubblico in tutte le forme previste dalla legge.

L'Amministrazione dell'Ente provvederà inoltre alla massima diffusione del documento, rendendolo disponibile, oltre che presso gli Uffici Territoriali del Settore Istruzione dell'Ente e le Segreterie delle istituzioni scolastiche, anche sul sito Internet dell'Unione delle Terre d'Argine.

Articolo 11 - Comunicazioni tra l'Ente e le Famiglie

Nei rapporti con le famiglie l'Ente s'impegna a adottare comportamenti improntati alla massima collaborazione e disponibilità, secondo quanto previsto dalle vigenti norme sulla trasparenza dell'azione amministrativa.

All'inizio dell'anno scolastico gli Uffici Territoriali del Settore Istruzione provvederanno a comunicare alle famiglie gli orari e i luoghi prestabiliti per la salita e la discesa degli utenti, sulla base di quanto stabilito dal Piano annuale di trasporto scolastico.

Gli Uffici Territoriali comunicheranno altresì tempestivamente agli utenti interessati eventuali variazioni dei percorsi, degli orari e dei luoghi stabiliti per la salita e la discesa degli utenti che dovessero essere introdotte nel corso dell'Anno Scolastico.

Qualsiasi variazione dei dati dichiarati dagli utenti al momento dell'iscrizione dovrà essere per contro tempestivamente comunicata, per iscritto, all'Ufficio Territoriale, che provvederà all'aggiornamento dei dati.

Articolo 12 - Comunicazioni tra l'Ente e le Istituzioni scolastiche

L'Ente opera in stretta collaborazione con le Istituzioni Scolastiche per la soluzione delle problematiche che si possano presentare nel corso dell'anno, nel rispetto delle norme contenute dal presente Regolamento, facilitando la comunicazione e lo scambio di informazioni.

Entro il mese di maggio di ogni anno l'Unità "Servizio organizzazione e gestione dei servizi ausiliari agli utenti e alle scuole e qualità dei servizi" richiede alle scuole tutte le notizie sugli allievi indispensabili e utili per la predisposizione del Piano annuale di trasporto scolastico dell'anno scolastico successivo; in settembre richiede il calendario e gli orari di apertura e di chiusura dei vari plessi scolastici che le Istituzioni Scolastiche sono tenute a fornire tempestivamente.

Articolo 13 - Comportamento a bordo dell'utente

L'alunno all'interno del mezzo dovrà osservare un corretto comportamento: stare seduto nel posto assegnatogli, non disturbare i compagni di viaggio e l'autista, usare un linguaggio conveniente e mostrare rispetto per le attrezzature del mezzo pubblico. Inoltre è d'obbligo per gli allievi il rispetto degli orari stabiliti per le fermate, gli autisti non sono tenuti a sostare oltre l'orario previsto.

Agli utenti del servizio è vietato:

- appoggiarsi alle portiere ed ai cristalli;
- gettare oggetti dai finestrini degli scuolabus;
- stare in piedi durante la marcia e le manovre del mezzo;
- abbandonare i propri effetti all'interno dello scuolabus, in caso di smarrimento sono direttamente responsabili;
- sporcare, danneggiare le vetture e provocare danni;
- mettere a rischio l'incolumità dei viaggiatori e dell'autista.

Ad ogni inizio anno scolastico, l'Amministrazione s'impegna a distribuire a tutti gli utenti del servizio un volantino con esplicitate le regole di comportamento e le eventuali sanzioni.

Articolo 14 - Sanzioni

Qualora gli alunni non si attengano alle indicazioni impartite ed anche se invitati dall'autista non rispettino le regole date, si provvederà nei loro confronti secondo la seguente procedura:

- l'autista dovrà far pervenire all'Ufficio Territoriale del Settore Istruzione dell'Ente una segnalazione circa il comportamento scorretto dell'alunno;
- l'Ufficio avviserà la famiglia dei fatti accaduti, mediante apposita comunicazione formale;
- qualora il comportamento dell'utente non muti e questo generi all'interno del mezzo confusione e pericolo tale da mettere a repentaglio gli stessi alunni trasportati, previa comunicazione alla famiglia e al dirigente scolastico, l'alunno sarà sospeso da 1 a 3 giorni, da definire in relazione alla gravità del caso.

Al terzo richiamo l'alunno sarà sospeso dal servizio per l'anno scolastico. La sospensione e/o espulsione non comportano il rimborso della tariffa versata.

Qualora il comportamento scorretto degli alunni arrechi danni al mezzo, la famiglia sarà chiamata a rimborsarli. I genitori degli alunni o chi n'esercita la patria potestà sono responsabili di ogni danno provocato dal proprio figlio o assistito.

L'autista ha facoltà di interrompere la guida qualora ritenga che vi siano condizioni di pericolo e comunque non atte a svolgere il servizio in modo sicuro.

Articolo 15 - Comportamento degli autisti dello scuolabus

Gli autisti dei mezzi di trasporto devono garantire il corretto svolgimento del servizio nel rispetto delle norme vigenti e tenere un comportamento improntato alla massima professionalità.

Essi devono adottare tutte le cautele al fine di tutelare l'incolumità dei minorenni, sia durante il trasporto sia durante le fermate.

Nel caso in cui alla fermata non siano presenti i genitori o chi è stato delegato, gli utenti saranno trattieneuti sul mezzo e a fine del percorso, l'autista, che è responsabile della sicurezza dei minori, li porterà all'Ufficio di Polizia Locale competente.

Nello specifico gli autisti hanno il dovere di controllare che l'utente non venga a trovarsi in situazioni di pericolo per la sua incolumità.

Articolo 16 - Tariffe

Per il servizio di trasporto scolastico gli utenti sono tenuti, conformemente alla normativa vigente, al pagamento di una tariffa determinata dalla Giunta dell'Unione delle Terre d'Argine con apposito atto deliberativo.

La tariffa mensile è unica, comprende andata e ritorno secondo gli orari scolastici; non sono previste riduzioni di pagamento per coloro che usufruiscono del trasporto in modo parziale.

Le quote, le agevolazioni/riduzioni, gli esoneri e le modalità di pagamento sono esplicitate nel "Disciplinare generale delle tariffe dei servizi scolastici dell'Unione" approvato annualmente dalla Giunta dell'Unione.

Il servizio di trasporto per uscite/visite didattiche assicurato dall'Ente con le modalità previste dal presente Regolamento è di norma gratuito.

Capo IV – Il controllo e la valutazione del servizio

Articolo 17 – Il controllo e la valutazione dell'efficienza del servizio e della soddisfazione dei clienti

La valutazione della qualità dei servizi, erogati dall'Ente, ha lo scopo di monitorare la soddisfazione degli utenti e di predisporre le azioni di miglioramento ed adeguamento alle richieste e sollecitazioni dei cittadini, nel rispetto e in coerenza con le prescrizioni normative in materia e con gli specifici indirizzi dell'Ente.

L'Amministrazione dell'Unione Terre d'Argine valuta annualmente l'efficienza del servizio in termini di funzionalità, raggiungimento degli obiettivi ed economicità in base alle indicazioni del presente Regolamento e

della normativa vigente, nonché della Relazione Previsionale e programmatica approvata dal Consiglio dell'Unione Terre d'Argine.

A cadenza annuale, per misurare la soddisfazione o insoddisfazione dei clienti/utenti è realizzata un'indagine utilizzando strumenti quali questionari e interviste telefoniche.

I reclami e/o segnalazioni sul servizio offerto, dovranno essere inoltrati, utilizzando il modulo presente sullo scuolabus o presso gli Uffici Territoriali del Settore Istruzione dell'Ente, all'Ufficio competente che adotterà le eventuali misure correttive e procederà a fornire opportune spiegazioni nel termine massimo di 30 gg. dalla presentazione.

TITOLO III – IL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA

Capo I - Finalità e destinatari del servizio

Articolo 18 - Gli obiettivi del servizio

L'obiettivo del servizio di Refezione Scolastica è di favorire l'adempimento dell'obbligo scolastico, facilitando l'accesso e la frequenza dei bambini e dei giovani al sistema scolastico-formativo indipendentemente dalle condizioni economiche sociali e psicofisiche.

Il presente Regolamento descrive i principi fondamentali del servizio di refezione scolastica e vuole essere uno strumento di riferimento e di garanzia della qualità del servizio che l'Unione delle Terre d'Argine s'impegna ad erogare in tutte le scuole del territorio.

Il regolamento è ispirato alle normative vigenti in materia, nonché agli indirizzi dell'Ente che intende erogare il servizio secondo imparzialità, equità e sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti senza distinzione di razza e religione.

Il Regolamento consente inoltre, a tutti i soggetti interessati, di conoscere gli aspetti generali e più specifici del servizio per quanto attiene principalmente le modalità di gestione e di erogazione, gli strumenti di controllo della qualità e la garanzia di continuità del servizio nonché l'impegno a ridurre al minimo i disagi dovuti ad eventi straordinari.

Articolo 19 - Destinatari del servizio

L'Ente intende dare attuazione all'erogazione del Servizio di ristorazione scolastica in maniera continuativa nel periodo d'apertura delle scuole e dei centri estivi ed è destinato:

- ai frequentanti i Nidi di Infanzia comunali, le Scuole d'Infanzia comunali e statali, le Scuole Primarie e Secondarie di primo grado, impegnati nei rientri pomeridiani;
- al personale docente e ausiliario in servizio, aventi diritto;
- agli iscritti e frequentanti i centri estivi per la fascia di utenti 0-6 anni.

Il servizio è erogato a tutti gli utenti con imparzialità e sono, di norma, accolte le esigenze dei commensali che, per motivi di salute, di religione e per scelte personali/famigliari, chiedono di poter seguire diete particolari.

Il servizio è disponibile a valutare ogni richiesta di variazione a condizione che non confligga con le Direttive emanate in materia di nutrizione dei minori in età evolutiva e con l'organizzazione generale del sistema di ristorazione e refezione scolastica (dal reperimento delle derrate alimentari alla preparazione dei relativi pasti da parte del personale addetto).

Il servizio di ristorazione scolastica è assicurato a tutti gli utenti che abbiano provveduto alla formale iscrizione, secondo le modalità più avanti specificate.

Articolo 20 - Partecipazione dell'utenza

È di fondamentale importanza la partecipazione attiva degli utenti sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione fra tutti i soggetti coinvolti nel processo.

Gli utenti, individualmente o attraverso Comitati o Commissioni Mensa di cui all'art. 29 del presente Regolamento, hanno il diritto di ottenere informazioni, dare suggerimenti e presentare reclami all'Ufficio Territoriale del Settore istruzione dell'Ente al fine di favorire il costante miglioramento del servizio.

L'efficienza e l'efficacia sono perseguite come garanzia della qualità del servizio sia sul piano umano sia su quello strutturale-tecnologico. La piena soddisfazione degli utenti, come disciplinato anche dal Capo IV del presente Regolamento, è ricercata attraverso il miglioramento del servizio e il continuo monitoraggio sui menù, dell'idoneità e della funzionalità dei locali, delle attrezzature e delle diverse fasi gestionali del servizio.

Capo II - Funzionamento e modalità di gestione del servizio

Articolo 21 - Le fasi del processo di refezione scolastica

La gestione del servizio si articola nelle seguenti attività gestite sia internamente sia affidate, secondo la formula della gestione indiretta, ad aziende specializzate nel settore della ristorazione. Nello specifico il processo della refezione scolastica si articola in:

- produzione: approvvigionamento e stoccaggio delle derrate alimentari, preparazione e confezionamento dei pasti in idoneo centro cottura;
- trasporto e distribuzione: i pasti sono consegnati giornalmente presso ogni singola scuola e distribuiti per il consumo nei refettori delle scuole. La ditta deve garantire la consegna dei pasti ai refettori negli orari previsti nel Capitolato Speciale d'Appalto con un margine di ritardo che non può superare i dieci minuti;
- manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature.

Qualora il rapporto per la gestione del servizio sia esternalizzato è regolato, oltre che da apposito contratto, da un Capitolato con esplicitate tutte le norme per la gestione in qualità.

Le ditte fornitrici che si occupano dei servizi di ristorazione devono essere in possesso della Certificazione Qualità.

Inoltre, come disciplinato dalle vigenti disposizioni, a tutte le fasi del processo si applica il Sistema di autocontrollo in attuazione del D.Lgs 193/2007 con il metodo HACCP (analisi dei rischi e controllo dei punti critici) sia nelle cucine centrali sia in tutte le unità di produzione/distribuzione dei pasti.

Sono infine applicate tutte le vigenti normative in materia di sicurezza e prevenzione dei rischi.

Articolo 22 - I menù

La refezione scolastica è ritenuta tanto essenziale quanto determinante nell'assicurare una crescita equilibrata e sana dei bambini e dei ragazzi.

Nel definire i menù si tiene in considerazione la necessità di soddisfare sia le esigenze nutrizionali sia quelle organolettiche, nonché le indicazioni date dagli Organismi competenti (es. INRAN Istituto Nazionale di Ricerca per gli Alimenti e la Nutrizione; Istituto Nazionale della Nutrizione; Regione Emilia-Romagna; ASL –S.I.A.N Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione; etc.)

Il servizio mensa prevede due menu, uno per la stagione invernale e uno per quell'estiva e una rotazione mensile.

Il menu invernale è adottato indicativamente nei mesi che vanno da ottobre a metà aprile, mentre il menu estivo riguarda i mesi compresi tra aprile e settembre.

Il passaggio da un menu all'altro può essere anticipato o posticipato di qualche giorno secondo l'andamento del clima. Ognuno dei due menù stabilisce le pietanze che saranno servite ogni giorno per le quattro settimane previste, fino alla fine del periodo invernale o di quello estivo.

I menù sono comunicati ai genitori ad ogni inizio anno scolastico.

L'Unione delle Terre d'Argine s'impegna a garantire il rispetto del menù previsto e preventivamente concordato, fatti salvi i casi eccezionali debitamente motivati e documentati.

Periodicamente l'Unità "Servizio organizzazione e gestione dei servizi ausiliari agli utenti e alle scuole e qualità dei servizi", in collaborazione con gli Organi competenti, sulla base dei propri monitoraggi valuta la possibilità di apportare modifiche, tenendo in particolare considerazione il gradimento espresso dagli utenti.

In casi particolari è possibile richiedere pasti diversi: diete in bianco, diete speciali, diete etico-religiose e pasti alternativi al menù del giorno.

Articolo 23 - I menù individualizzati

Sono previsti i seguenti menù:

Diete in bianco

In caso un bambino abbia la necessità di mangiare in bianco per motivi di salute, legati a fattori momentanei, è previsto un menu leggero. Per usufruire di tale menu bisogna segnalarlo la mattina stessa del consumo, al momento della consegna del buono per la prenotazione del pasto. Non è necessario presentare nessun certificato medico.

Diete speciali

Per motivi di salute, il genitore o chi ne fa le veci deve segnalare che il bambino necessita di un'alimentazione mirata a correggere o a prevenire stati patologici individuali, in generale di lunga durata. È necessario farne richiesta, all'inizio dell'anno scolastico, presentando un certificato medico direttamente alla cuoca o alla responsabile del servizio distribuzione.

Diete etico-religiose

Il diritto di richiedere un tipo di alimentazione particolare lo ha anche chi, per ragioni di fede religiosa o di etica, richiede di mangiare determinati tipi di alimenti o di escluderne altri. Anche in questo caso il genitore o chi ne fa le veci deve farne specifica richiesta, all'inizio dell'anno scolastico direttamente alla cuoca o alla responsabile del servizio distribuzione.

Pasto alternativo al menù del giorno

In relazione al non gradimento di alcuni alimenti previsti dal menù del giorno, può essere richiesta la sostituzione del secondo piatto o la sostituzione del piatto unico.

Cestini da viaggio

In caso di gite didattiche, è possibile ordinare, in luogo del pasto e alle stesse condizioni economiche, cestini da viaggio composti da prodotti adeguati.

Capo III – Iscrizioni, accesso, norme di utilizzo e tariffe del servizio

Articolo 24 - Modalità e tariffe per l'accesso al servizio

L'accesso al servizio è subordinato alla compilazione di apposita domanda di iscrizione, da compilare presso gli Uffici Territoriali del Settore Istruzione dell'Ente.

Gli utenti sono tenuti a porre la massima attenzione alle comunicazioni di volta in volta distribuite, relative ad esigenze particolari emerse nell'erogazione del servizio.

Per fruire del servizio di refezione gli utenti sono tenuti al pagamento di una tariffa per il consumo di ogni singolo pasto.

Il prezzo del pasto, nella scuola primaria e secondaria di primo grado, è definito e approvato, ogni anno, dalla Giunta dell'Unione.

Per soddisfare al meglio ogni singola esigenza e per far sì che tutti gli aventi diritto si trovino nella possibilità di accedere al servizio senza discriminazione, sono previste delle agevolazioni tariffarie in base all'indicatore ISEE della famiglia.

Articolo 25 - Informazioni agli utenti

Ai genitori di tutti i bambini che usufruiscono del servizio di refezione l'Ente s'impegna ad assicurare la completa informazione circa le modalità di prestazione del Servizio attraverso la diffusione di volantini e con spazi dedicati sul sito istituzionale.

Inoltre, per dare maggiori notizie utili sul servizio, saranno distribuiti a tutti gli utenti i due menù (estivo e invernale) e sarà possibile visionare il ricettario presso le Scuole e gli Uffici Territoriali.

Le eventuali variazioni saranno comunicate con circolari informative.

Altre informazioni, che gli Uffici Territoriali sono tenuti a dare sono relative a:

- modalità di gestione del servizio (diretta o appaltata);
- tipo di produzione dei pasti;
- tipologia del servizio di distribuzione (servizio ai tavoli, self-service, etc.);
- modalità di formulazione dei menù;
- modalità di richiesta e gestione delle diete speciali;
- modalità di partecipazione dei genitori (commissione/comitato mensa) e relativi compiti.

Capo IV – Il controllo e la valutazione del servizio

Articolo 26 - I fattori di controllo del servizio fissati dalle norme

Le norme vigenti prevedono che siano adottati degli strumenti per la verifica dell'esecuzione del servizio prestato.

La qualità del Servizio si concretizza nella valutazione positiva dei seguenti aspetti:

- l'igienicità del pasto, dalla scelta degli ingredienti alla preparazione;
- l'equilibrio calorico e nutrizionale all'interno del pasto;
- la gradibilità del pasto sia per il gusto sia per l'aspetto;
- l'accuratezza organizzativa del servizio.

Le aziende fornitrici devono essere in possesso della Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001 ed attuare il Sistema di Autocontrollo Igienico-sanitario (HACCP) per la prevenzione dei rischi e, quindi, dei potenziali pericoli in tutte le fasi del processo produttivo.

Tali procedure consentono agli operatori di verificare la propria attività attraverso la compilazione di schede di controllo. Le schede indicano le procedure di lavoro igienicamente corrette nelle fasi di ricevimento delle derrate, del loro stoccaggio, della preparazione, cottura, confezionamento e somministrazione dei pasti, dell'igienizzazione e sanificazione dei locali di cucina e delle attrezzature, degli utensili di cucina e delle superfici di lavoro. Queste procedure hanno lo scopo di ridurre i pericoli per l'igiene e di adottare le misure necessarie per prevenirli.

Articolo 27 - Il sistema dei controlli: responsabilità, procedure e fasi del controllo

La sicurezza igienica e la qualità del pasto sono assicurate sia attraverso i controlli ufficiali previsti dall'Ente e dal Servizio di Igiene degli Alimenti e della Nutrizione (SIAN) dell'ASL, sia attraverso l'applicazione di un sistema di autocontrollo disciplinato dal Decreto legislativo n.193/2007.

I controlli di competenza dell'Unione Terre d'Argine sono affidati ad un'azienda specializzata nel settore che effettua periodiche verifiche di controllo qualità anche attraverso prelievi di materie prime e di pasti da sottoporre ad analisi per verificarne le caratteristiche, tali analisi sono effettuati sia presso i Centri di produzione pasti sia presso le scuole.

Il piano dei controlli è studiato per dare la massima garanzia sulla sicurezza igienico- sanitaria e sulla qualità dei cibi serviti.

È inoltre garantita l'effettuazione di tutti i controlli previsti dalle normative vigenti e dai contratti. I dati relativi ai controlli effettuati sono inviati all'ufficio competente dell'Unione Terre d'Argine.

Si dispongono gli standard qualitativi delle diverse fasi del processo

Qualità delle materie prime

Le materie prime sono tutte certificate con attestato di garanzia sulla provenienza e sui trattamenti tecnologici subiti. In ogni caso le materie prime utilizzate devono rispondere alle caratteristiche di qualità rispetto ai limiti microbiologici, merceologici e nutrizionali, stabiliti dalla legislazione vigente e dal Capitolato Speciale d'Appalto.

La qualità delle materie prime deve assicurare l'assenza di parassiti, di microrganismi patogeni, di residui di pesticidi, di sostanze anabolizzanti, d'estrogeni e di residui di farmaci usati nella cura degli animali d'allevamento.

Sono previsti alimenti provenienti da produzione biologica.

Non possono essere utilizzati alimenti precotti e congelati.

Qualità dei menù

La qualità e la gradibilità dei menù è garantita dall'adozione dinamica dei menù, formulati sulla base delle preferenze degli utenti, ma nel rispetto di precisi standard nutrizionali disciplinati dalle norme di cui all'art. 22 del presente Regolamento.

I menù seguono l'andamento stagionale, sono formulati prevedendo una rotazione dei piatti proposti ed evitando combinazioni alimentari incompatibili, come previsto dagli articoli 22 e 23 del presente Regolamento.

Trasporto dei pasti

Nel caso di pasti prodotti nei centri di produzione pasti e/o in altre sedi dei plessi scolastici, dovranno essere utilizzate le attrezzature per le veicolazioni, il trasporto e la conservazione dei pasti caldi e freddi, conformi alla normativa vigente e garantire il mantenimento delle temperature per la gradevolezza dei cibi.

I pasti dovranno pervenire presso la scuola dalle 11,30 alle 12,30 come limite massimo.

Le sedi di consumo del pasto

I locali adibiti a refettorio per il Servizio di Ristorazione Scolastica rispondono ai requisiti di legge e devono essere utilizzati in modo esclusivo a tale scopo.

Le cucine esistenti presso ogni plesso scolastico sono attrezzate anche per il lavaggio delle stoviglie, per il consumo dei pasti sono utilizzati piatti di ceramica, bicchieri di vetro infrangibile e la posateria è in acciaio inox. In casi straordinari (es.: rottura lavastoviglie, mancanza dell'acqua) sarà possibile utilizzare stoviglie usa e getta.

La manutenzione e la pulizia

La manutenzione è prevista per tutte le attrezzature presenti in ogni scuola e comprende:

- la manutenzione ordinaria atta a garantire il buono stato di funzionamento e la sostituzione dei pezzi delle attrezzature;

- la manutenzione straordinaria per l'eliminazione di difetti o guasti d'attrezzature o arredi.

Per le operazioni di pulizia sono utilizzati detersivi, sanificanti e privi di sostanze tossiche e rispondenti alle normative vigenti.

Articolo 28 - La partecipazione degli utenti al controllo: i comitati e le Commissioni Mensa

Le scuole possono autonomamente decidere di istituire i "Comitati o le Commissioni Mensa".

La partecipazione attiva e collaborativa degli utenti è considerata fondamentale per il buon andamento del servizio.

La Commissione Mensa è un organismo di rappresentanza dell'utenza, attraverso il quale è assicurata la partecipazione degli utenti al funzionamento e al miglioramento del servizio di ristorazione scolastica.

La nomina, i compiti e il funzionamento delle Commissioni Mensa sono regolati da apposito disciplinare approvato dalla Giunta dell'Unione.

Articolo 29 - La valutazione della soddisfazione degli utenti

Per conoscere il grado di soddisfazione degli utenti, vengono effettuate delle rilevazioni periodiche sulla qualità percepita dai commensali e sulle attese rispetto al miglioramento del servizio di ristorazione scolastica.

L'Unità "Servizio organizzazione e gestione dei servizi ausiliari agli utenti e alle scuole e qualità dei servizi" dell'Ente ha il compito di verificare che gli impegni e gli standard di qualità siano rispettati, intervenendo per risolvere eventuali problemi.

Gli strumenti utilizzati per misurare la soddisfazione degli utenti possono essere:

- semplici questionari per gli utenti bambini;
- questionari per gli adulti aventi diritto;

- panel d'assaggio in cui sono coinvolti i rappresentanti dei genitori;
- interviste;
- incontri.

I risultati delle verifiche e dei giudizi dei clienti saranno raccolti in un rapporto annuale sul servizio di ristorazione scolastica realizzato alla fine dell'anno scolastico dove sono resi noti anche i miglioramenti introdotti durante l'anno e il programma delle iniziative di miglioramento per l'anno successivo.

Gli Uffici Territoriali dell'Ente sono a disposizione per eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o per mancato rispetto dei principi e degli impegni fissati.

Il reclamo deve essere preciso, con tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e rendere facile l'accertamento dei fatti segnalati.

Alle comunicazioni scritte è garantita una risposta scritta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento.

TITOLO III SERVIZI DI PRESCUOLA, PROLUNGAMENTO ORARIO E CENTRI ESTIVI

Capo I - Finalità e destinatari del servizio

Articolo 30 - Gli obiettivi del servizio

I servizi di prescuola, prolungamento orario e centri estivi si configurano come servizi socio-educativi finalizzati all'assistenza ai bambini ad integrazione del normale orario scolastico. Questi servizi rappresentano sia una risposta ai bisogni educativi e di assistenza espressi e richiesti dalla comunità locale sia delle opportunità per favorire e sostenere l'adempimento dell'obbligo scolastico, facilitando l'accesso e la frequenza dei bambini e dei giovani al sistema scolastico-formativo indipendentemente dalle condizioni economiche sociali e psicofisiche.

Il presente Regolamento descrive i principi fondamentali dei servizi di prescuola (o di orario anticipato), prolungamento orario e centri estivi che sono di supporto e sostegno al modello organizzativo locale e intende costituire uno strumento di riferimento e di garanzia della qualità del servizio che l'Unione delle Terre d'Argine si impegna ad erogare nelle Scuole del territorio.

Il Regolamento consente inoltre, a tutti i soggetti interessati, di conoscere gli aspetti generali e più specifici del servizio per quanto attiene principalmente le modalità di gestione e di erogazione, gli strumenti di controllo della qualità e la garanzia di continuità del servizio nonché l'impegno a ridurre al minimo i disagi dovuti ad eventi straordinari.

Articolo 31 - Destinatari del servizio

L'Ente intende dare attuazione all'erogazione dei Servizi complementari atti a qualificare l'organizzazione scolastica in maniera continuativa nel periodo d'apertura delle scuole e dei centri estivi e sono destinati a:

- ai frequentanti i Nidi di Infanzia comunali e convenzionati per il servizio orario anticipato, per il servizio di prolungamento orario e per il centro estivo (la cui durata è disciplinata con apposito atto della Giunta dell'Unione);
- ai frequentanti le Scuole d'Infanzia per il servizio orario anticipato, per il servizio di prolungamento orario e per il centro estivo (la cui durata è disciplinata con apposito atto della Giunta dell'Unione);
- agli alunni delle Scuole Primarie per il servizio di orario anticipato.

I servizi sono erogati a tutti gli utenti i cui genitori per esigenze di lavoro hanno la necessità di anticipare, posticipare l'ingresso e l'uscita dai servizi dei propri figli.

La condizione di lavoro dei genitori deve essere dichiarata secondo quanto disposto dalla normativa vigente in materia di documentazione amministrativa.

Per fruire dei servizi di cui al presente regolamento, dovrà essere presentata domanda d'iscrizione entro i termini e secondo le modalità come di seguito specificato.

L'Ente si riserva di stabilire annualmente i criteri necessari per l'attivazione dei servizi (es. numero minimo di iscritti)

Articolo 32 - Partecipazione dell'utenza

È di fondamentale importanza la partecipazione attiva degli utenti sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione fra tutti i soggetti coinvolti nel processo.

Gli utenti hanno il diritto di ottenere informazioni, dare suggerimenti e presentare reclami all'Ufficio Territoriale del Settore Istruzione dell'Ente, al fine di favorire il costante miglioramento del servizio.

L'efficienza e l'efficacia sono perseguite come garanzia della qualità del servizio sia sul piano umano sia su quello strutturale-tecnologico. La piena soddisfazione degli utenti, come disciplinato anche dal Capo IV del presente Regolamento, è ricercata attraverso il miglioramento del servizio e il continuo monitoraggio dei fattori di qualità individuati

Capo II - Funzionamento e modalità di gestione del servizio

Articolo 33 - Il servizio di prescuola

L'orario anticipato si configura come servizio socio-educativo finalizzato all'assistenza ai bambini ad integrazione del normale orario scolastico ed è attivo, di norma, dalle ore 7.30 fino all'orario di inizio delle attività educative-didattiche.

Il servizio è previsto presso i Nidi e le Scuole d'Infanzia comunali e statali. Nelle Scuole primarie il servizio di prescuola è attivato soltanto in presenza di un numero di domande di iscrizione stabilito annualmente dalla Giunta dell'Ente.

Annualmente, l'Unità "Servizio organizzazione e gestione dei servizi ausiliari agli utenti e alle scuole e qualità dei servizi", provvede a determinare nel dettaglio l'organizzazione del servizio in tutte le scuole del territorio dell'Unione Terre d'Argine.

Articolo 34 - Il servizio di prolungamento orario

Il prolungamento orario si configura come servizio socio-educativo finalizzato all'assistenza ai bambini ad integrazione del normale orario scolastico ed è attivo dal termine dell'orario delle attività educative e didattiche fino al massimo alle ore 18.30.

Il genitore è tenuto al ritiro del bambino al termine della propria attività lavorativa, anche nel caso in cui l'orario sia anteriore alle 18.30.

Il servizio è rivolto agli utenti dei Nidi e Scuole dell'Infanzia comunali e statali, i cui genitori per motivi di lavoro abbiano la necessità di prolungare la permanenza nelle strutture dei propri figli anche oltre il normale orario.

Il servizio è attivato sia presso i Nidi e le Scuole d'infanzia definiti preventivamente, in fase di programmazione annuale dalla Giunta dell'Ente, sia in presenza di un numero di domande di iscrizione definito dalla Giunta dell'Unione Terre d'Argine.

Annualmente, l'Unità "Servizio organizzazione e gestione dei servizi ausiliari agli utenti e alle scuole e qualità dei servizi", provvede a determinare nel dettaglio l'organizzazione del servizio nei plessi individuati.

Articolo 35 - Il servizio di centro estivo

I centri estivi sono organizzati nel periodo compreso tra la fine dell'attività didattica di un anno scolastico e l'inizio dell'anno scolastico successivo, generalmente nel mese di luglio e la prima metà settembre.

Hanno finalità ludico-ricreative, tendono a favorire le capacità relazionali ed i rapporti amicali tra i bambini, la cooperazione e la collaborazione con gli altri e un positivo utilizzo del tempo libero.

Possono accedere, di norma, ai centri estivi i bambini:

- frequentanti il Nido d'Infanzia comunale o convenzionato;
- frequentanti le Scuole d'Infanzia statali, comunali, autonome convenzionate e private.

Qualora le richieste del servizio fossero superiori ai posti disponibili si adotteranno i seguenti criteri per stabilire la precedenza:

- i bimbi i cui genitori siano impegnati entrambi al lavoro;
- in base all'indicatore ISEE.

Durante i centri estivi non è previsto il servizio di trasporto scolastico.

Capo III – Iscrizioni, accesso, norme di utilizzo e tariffe del servizio

Articolo 36 - Il comportamento degli utenti

Nei servizi scolastici e educativi complementari di cui al presente Titolo IV è richiesto all'utente un comportamento improntato all'educazione ed al rispetto di sé, degli altri e delle cose.

Qualora l'utente tenga un comportamento irrispettoso e pericoloso nei confronti dei compagni o degli operatori, tale da mettere in pericolo l'incolumità propria o altrui, dopo tre richiami formali, potrà essere sospeso dal servizio.

Il periodo di sospensione sarà concordato tra i genitori e l'Ufficio Territoriale del Settore Istruzione dell'Ente e nel caso i genitori avvertiti non si presentano, l'Ufficio competente in collaborazione con l'operatore che ha segnalato il comportamento scorretto dell'utente, deciderà la sanzione da intraprendere.

Articolo 37 - Modalità e tariffe per l'accesso al servizio

L'accesso ai servizi è subordinato alla compilazione di apposita domanda di iscrizione, da compilare presso gli Uffici Territoriali competenti entro:

- maggio per i centri estivi;
- giugno per il prescuola degli alunni frequentanti le primarie;
- prima dell'inizio dell'anno scolastico per gli utenti dei Nidi e Scuole d'Infanzia comunali e statali che necessitano dei servizi di prescuola e prolungamento dell'orario.

L'ammissione di bambini ai servizi sopra descritti, la cui domanda è pervenuta fuori termine, è subordinata all'effettiva disponibilità di posti in relazione all'organizzazione di ciascun servizio.

Gli utenti sono tenuti a porre la massima attenzione alle comunicazioni di volta in volta distribuite e pubblicate, relative ad esigenze particolari emerse nell'erogazione del servizio.

Per fruire dei servizi di prescuola, prolungamento e centro estivo gli utenti sono tenuti al pagamento di una tariffa mensile.

Il costo dei servizi è definito e approvato, ogni anno, dalla Giunta dell'Unione Terre d'Argine, si rimanda pertanto all'apposito disciplinare generale delle tariffe sui servizi scolastici dell'Ente.

Per soddisfare al meglio ogni singola esigenza e per far sì che tutti gli aventi diritto si trovino nella possibilità di accedere ai servizi senza discriminazione, sono previste delle agevolazioni tariffarie in base all'indicatore ISEE della famiglia.

L'utente che, dopo l'iscrizione, intenda rinunciare ai servizi, dovrà presentare la rinuncia presso gli Uffici Territoriali del Settore Istruzione dell'Ente.

Articolo 38 - Informazioni agli utenti

Ai genitori di tutti i bambini che usufruiscono dei servizi complementari di cui al presente Titolo IV, l'Ente s'impegna ad assicurare la completa informazione circa le modalità di prestazione dei servizi attraverso la diffusione di volantini e con spazi dedicati sul sito istituzionale.

Inoltre per dare maggiori informazioni sui servizi, sarà reso noto, nella fase d'iscrizione alle diverse scuole, l'elenco dei plessi in cui si effettuerà l'orario prolungato.

Le eventuali variazioni relative all'erogazione dei servizi, saranno comunicate con circolari informative a tutti gli utenti.

I centri estivi per la fascia 6/14 anni sono organizzati e gestiti, in autonomia, dalle Associazioni ricreative dei singoli territori; l'Ente Unione s'impegna a diffondere le informazioni relative alle proposte delle diverse Associazioni.

Capo IV – Il controllo e la valutazione del servizio

Articolo 39 - Il controllo e la valutazione dell'efficienza del servizio e della soddisfazione dei clienti

La valutazione della qualità dei servizi, erogati dall'Ente, ha lo scopo di monitorare la soddisfazione degli utenti e di predisporre le azioni di miglioramento ed adeguamento alle richieste e sollecitazioni dei cittadini, nel rispetto e in coerenza con le prescrizioni normative in materia e con gli specifici indirizzi dell'Ente.

L'Amministrazione dell'Unione Terre d'Argine valuta annualmente l'efficienza del servizio in termini di funzionalità, raggiungimento degli obiettivi ed economicità in base alle indicazioni del presente Regolamento e della normativa vigente, nonché della Relazione Previsionale e programmatica approvata dal Consiglio dell'Unione Terre d'Argine.

Per conoscere il grado di soddisfazione degli utenti, saranno effettuate annualmente indagini sulla qualità percepita dagli utenti e sulle attese rispetto al miglioramento del Servizio dei servizi.

Gli strumenti utilizzati per misurare la soddisfazione degli utenti possono essere: questionari per i genitori degli utenti, interviste, incontri.

Gli Uffici Territoriali dell'Ente sono a disposizione per eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o per mancato rispetto dei principi e degli impegni fissati.

Il reclamo deve essere preciso, con tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e rendere facile l'accertamento dei fatti segnalati.

Alle comunicazioni scritte è garantita una risposta scritta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento.