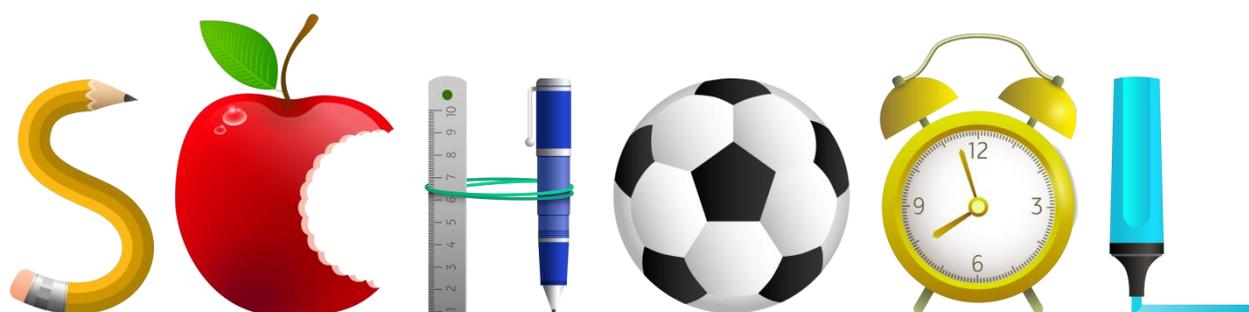




CARTA DEI SERVIZI

ACCOGLIENZA

PRE-SCUOLA e POST-SCUOLA



Aggiornata a marzo 2024

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Daniela Grazioli



Sommario

1.	INTRODUZIONE	3
1.1.	Che cos'è la Carta dei Servizi	3
1.2.	I principi generali	3
2.	ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	4
2.1.	Destinatari	4
2.2.	Obbiettivi	4
2.3.	Modalità di erogazione	4
2.4.	Cause di sospensione dal servizio	5
3.	ACCESSO AL SERVIZIO	6
3.1.	Modalità di Iscrizione	6
3.2.	Tariffe	7
3.3.	Modalità di pagamento	7
4.	DISPOSIZIONI COMPORTAMENTALI	8
4.1.	Indicazioni comportamentali degli utenti	8
4.2.	Indicazioni comportamentali dei genitori o tutori	8
4.3.	Disposizioni in caso di emergenza Covid	8
5.	RAPPORTI CON IL CITTADINO	9
5.1.	Comunicazioni alle famiglie	9
5.2.	Esonero	10
5.3.	Disdetta e rimborsi	10
5.4.	Controlli amministrativi e morosità	10



1. INTRODUZIONE

1.1. Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta del Servizio è il patto tra il soggetto che eroga un servizio pubblico e gli utenti che lo utilizzano, con definizione dei principi e degli standard di qualità che l'ente si impegna a rispettare nell'erogazione delle proprie prestazioni.

La Carta del Servizio è utile ai cittadini per conoscere, scegliere, partecipare e verificare qualità e modalità del servizio fornito dalla propria Amministrazione, e serve al Comune come strumento di programmazione e verifica delle proprie scelte organizzative, contribuendo all'evoluzione dei servizi in un'ottica di miglioramento continuo; essa descrive altresì le modalità di adesione al servizio e di pagamento delle tariffe.

1.2. I principi generali

La Carta dei servizi redatta in osservanza alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, si impegna a rispettare i principi generali che sono riferimento imprescindibile nell'erogazione dei servizi pubblici ed in particolare:

- **Eguaglianza, imparzialità e diritto di scelta:** garantire il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche. Adottare tutte le opportune iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle diverse esigenze.
- **Continuità:** assicurare un servizio continuativo, regolare, secondo il calendario scolastico e senza interruzioni.
- **Partecipazione e Trasparenza:** promuovere una chiara, completa e tempestiva informazione per i cittadini, vagliando ogni suggerimento, segnalazione e proposta, al fine di rendere i servizi sempre più funzionali alle esigenze degli utenti.
Comune, ditta appaltatrice, famiglie e studenti sono protagonisti di una gestione partecipata del servizio, che favorisca la più ampia realizzazione degli standard generali e specifici ed il miglioramento continuo della sua qualità.
- **Efficienza ed Efficacia:** impegnarsi nel perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo del servizio, adottando le soluzioni organizzative, strutturali e tecnologiche più idonee per semplificare le modalità di accesso e di pagamento, assicurando le condizioni di sicurezza e di igiene dei locali, la competenza e la disponibilità e professionalità degli educatori.



2. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

2.1. Destinatari

- I servizi sono destinati agli alunni residenti e non residenti, che frequentano **la scuola primaria dell'istituto comprensivo Don Milani di Corte Franca**, secondo le modalità e le tariffe approvate dalla Giunta Comunale;

2.2. Obiettivi

- L'Amministrazione Comunale, consapevole che la famiglia è il nucleo fondamentale della società, ha istituito il servizio di Pre e Post Scuola per gli alunni della scuola primaria per dare una risposta concreta e continuativa alle esigenze delle famiglie del territorio comunale.
- L'organizzazione e attivazione del servizio si pone l'obiettivo di svolgere una funzione socioeducativa consistente nell'accoglienza, vigilanza e assistenza agli alunni della scuola primaria del territorio comunale nelle fasce orarie precedenti e successive il normale orario scolastico, nonché di venire incontro alle famiglie, impossibilitate per problemi lavorativi ad occuparsi dei loro figli nell'orario precedente quello di apertura delle scuole ed in quello immediatamente successivo.
- Il servizio di pre e post scuola può:
 - favorire l'aggregazione dei bambini anche al di fuori dell'orario scolastico, in un ambiente protetto e sicuro;
 - offrire alle famiglie una nuova possibilità di flessibilità oraria che favorisca le famiglie, le donne e gli uomini, nella gestione degli impegni quotidiani.

2.3. Modalità di erogazione

- Il servizio di pre e post scuola consiste nell'accoglimento, vigilanza e intrattenimento a scuola degli alunni in orario precedente (pre-scuola) o in orario successivo al termine delle lezioni al rientro pomeridiano (post-scuola).
- Il servizio è attivato nei giorni di apertura scolastica, con avvio dall'inizio dell'anno scolastico per il pre-scuola e dall'inizio del tempo pieno per il post scuola;
- Il servizio è attivato al raggiungimento di **almeno 10 utenti**;
- Il Servizio è organizzato presso la Scuola Primaria di Corte Franca, all'interno del plesso, in spazi idonei concordati con la scuola stessa;
- I Servizi di Accoglienza "Pre e Post scuola" vengono erogati tramite affidamento a terzi.

Gli Operatori sono individuati tra:

- Volontari di Associazioni di promozione sociale ed Organizzazioni di volontariato regolarmente iscritti al Registro comunale dei Volontari civili e che abbiano sottoscritto apposito accordo formale con il Comune;
- Educatori di cooperative/associazioni/agenzie formative-educative che abbiano sottoscritto apposito accordo formale con il Comune.



- Detti Operatori saranno reclutati tenendo conto dei requisiti necessari alla custodia, alla vigilanza ed all'intrattenimento dei bambini in età scolare e devono essere adeguatamente informati circa le proprie responsabilità;
- In caso di inidoneità, inadeguatezza o per segnalati comportamenti non corretti, il Comune, in accordo con l'Ente convenzionato, si impegna a revocarne l'incarico ed alla conseguente sostituzione.
- Il Comune potrà effettuare controlli per verificare il corretto svolgimento dei Servizi;
- Il rapporto educatore/bambino viene stabilito in 1/15 (un educatore ogni 15 bambini) per la scuola primaria;
- I bambini saranno sensibilizzati dai genitori (o da chi esercita la potestà) circa il rispetto delle persone, dei luoghi e delle modalità di comportamento nell'ambito delle attività del Servizio.

INFORMAZIONI PRE-SCUOLA

- Il servizio di pre-scuola è attivo dal **LUNEDI' al VENERDI' dalle 7:30 alle 8:30** con entrata flessibile;
- Gli alunni potranno accedere al servizio non oltre le ore 8,00 e i collaboratori scolastici o gli operatori addetti al Servizio verificano che gli alunni abbiano il diritto di entrare.
- I genitori (o chi ne ha la responsabilità) degli alunni iscritti al servizio di accoglienza Pre-scuola sono tenuti ad accompagnare i bambini fino all'ingresso dell'edificio scolastico e a consegnarli personalmente agli operatori del Servizio di Accoglienza o ai collaboratori scolastici.

INFORMAZIONI POST-SCUOLA

- Il servizio di post-scuola è attivo solo il **MERCOLEDI' dalle 13:30 alle 16:30**;
- Gli alunni iscritti al servizio saranno consegnati dai docenti direttamente agli operatori del servizio;
- Il comune attiverà il servizio mensa, obbligatorio per chi frequenta il post-scuola, e gli alunni consumeranno il pranzo presso i locali individuati all'interno della scuola;
- Agli alunni iscritti al servizio sono garantiti: sorveglianza durante il pranzo e la realizzazione di attività ricreative, laboratori di lettura, disegno, pittura, teatro, sport, ecc., in un contesto educativo diretto a rendere più piacevole la permanenza all'interno della scuola;
- Gli alunni iscritti al servizio di accoglienza Post-scuola dovranno essere ritirati al termine del servizio direttamente dai genitori o da altre persone maggiorenni delegate all'atto dell'iscrizione presso la scuola primaria. Per gli alunni frequentanti le classi 3[^], 4[^] e 5[^], previa autorizzazione dei genitori al termine del servizio potranno uscire in autonomia.

2.4. Cause di sospensione dal servizio

In caso di uscite scolastiche anticipate/entrate posticipate del personale docente per assemblee sindacali, scioperi parziali od altra causa, non sarà assicurato il normale servizio. Ove dette variazioni siano comunicate preventivamente (almeno due giorni prima) da parte dei responsabili scolastici, e non ostino con l'organizzazione del servizio, lo stesso comune potrà essere garantito parzialmente o completamente, compatibilmente con gli orari scolastici.



3. ACCESSO AL SERVIZIO

3.1. Modalità di Iscrizione

- L'ammissione al servizio deve essere richiesta dai genitori dell'alunno ogni anno, utilizzando l'apposita **piattaforma on line di Acme Italia srl**, autenticandosi all'indirizzo <http://acmeitalia.it/grs800/web178/login.asp> e seguire le indicazioni;
- Ogni anno l'Amministrazione comunicherà agli utenti la data di apertura e chiusura delle iscrizioni tramite i canali informatici scolastici e comunali, al fine di consentire l'organizzazione del servizio;
- L'amministrazione si impegna a garantire il servizio a tutte le famiglie frequentanti la scuola primaria dell'Istituto Don Miani di Corte Franca; pertanto, la domanda si intende tacitamente accolta al raggiungimento del numero minimo;
- L'amministrazione si impegna a comunicare l'effettiva attivazione del servizio di Accoglienza Pre-Scuola o al Servizio di Accoglienza Post-scuola entro il **31 maggio**;
- Le iscrizioni fuori termine e le domande presentate nel corso dell'anno scolastico possono essere accolte nei limiti di quanto consentito dall'organizzazione del servizio, compatibilmente con la disponibilità organizzativa;
- **Le iscrizioni ai servizi scolastici comunali vengono accettate esclusivamente se la famiglia dell'iscrivendo è in regola con i pagamenti degli anni precedenti** relativamente ai servizi scolastici di cui è in atto l'iscrizione, ovvero previa definizione della propria posizione debitoria, anche attraverso una forma rateale concordata con gli uffici preposti;
- **Le famiglie che hanno scelto di iscriversi al servizio di accoglienza pre-scuola, non potranno iscriversi al servizio Pedibus e al servizio di trasporto scolastico;**
- È possibile iscriversi in maniera distinta al Servizio di Accoglienza Pre-Scuola o al Servizio di Accoglienza Post-scuola;
- L'iscrizione ha validità annuale per l'intero ciclo scolastico;
- La presentazione della domanda comporta l'integrale ed incondizionata accettazione del regolamento, delle condizioni e delle modalità previste per il pagamento delle relative tariffe;
- L'iscrizione sottoscritta da uno dei genitori si considera conosciuta e accettata dall'altro genitore esercente la potestà. In caso contrario il genitore affidatario dovrà informarne l'Ufficio Istruzione e la domanda dovrà essere sottoscritta da entrambi i genitori;
- I genitori (o chi ne ha la responsabilità) devono informare, all'atto dell'iscrizione, il Servizio Pubblica Istruzione di eventuali problematiche di salute o di comportamento degli alunni di cui debbano essere messi al corrente gli operatori.



3.2. Tariffe

- È previsto il pagamento dell'abbonamento annuale al servizio di "Accoglienza Pre-scuola" in un'unica rata e "Post scuola" in tre rate di € 100,00 ciascuna.
- La tariffa mensile, per il solo servizio "Accoglienza Pre-scuola" verrà applicata per intero nei mesi di ottobre, novembre, febbraio, marzo, aprile, maggio, mentre verrà applicata per i 2/3 per i mesi di settembre, dicembre, gennaio e per 1/3 nel mese di giugno (salvo diversa calendarizzazione scolastica decisa dal Ministero);
- In nessun caso potranno pretendere la restituzione di quanto pagato indipendentemente dalla fruizione del Servizio stesso;
- La tariffa annuale prevista dovrà essere versata interamente anche in caso di disdetta durante l'anno scolastico;

SERVIZIO	TARIFFA MENSILE	TARIFFA ANNUALE
ACCOGLIENZA PRE-SCUOLA Dal lunedì al venerdì 7:30 -8:30	20 €/mese	150 €/anno
ACCOGLIENZA POST-SCUOLA Mercoledì 13:30 – 16:30		300 €/anno mensa esclusa

- La tariffa del servizio è stabilita in misura mensile unica per tutti gli utenti. Possono, per contro, prevedersi riduzioni del 20% della tariffa piena per il secondo figlio appartenente allo stesso nucleo familiare.

3.3. Modalità di pagamento

- L'Ente, in ottemperanza alla normativa art. 5 del codice dell'Amministrazione Digitale e D.L. 179/2012 e ss.mm.ii., aderisce al sistema di **pagamenti PagoPA**.
- Per i pagamenti sarà necessario autenticarsi sulla **piattaforma on line di Acme Italia srl**, all'indirizzo <http://acmeitalia.it/grs800/web178/login.asp> e seguire le indicazioni.
- Il servizio di pre e ~~post scuola~~ deve essere pagato in un'unica rata **entro il 15 novembre**;
- Il servizio di pre e post scuola deve essere pagato in tre rate di € 100 ciascuna con scadenza: 15 ottobre, 15 gennaio, 15 aprile relativi all'anno scolastico frequentato;



4. DISPOSIZIONI COMPORTAMENTALI

4.1. Indicazioni comportamentali degli utenti

- Pur trattandosi di un momento meno strutturato rispetto all'attività scolastica, gli alunni sono tenuti a comportarsi con le stesse modalità con cui fruiscono del servizio scolastico.
- Reiterati comportamenti indisciplinati da parte degli alunni saranno sanzionati mediante:
 - RICHIAMO VERBALE da parte degli operatori;
 - AMMONIZIONE SCRITTA da parte dell'Amministrazione su segnalazione del Responsabile del Servizio;
 - CONVOCAZIONE DEI GENITORI (o di chi esercita la potestà) da parte dell'Amministrazione su segnalazione del Responsabile del Servizio;
 - SOSPENSIONE DEL SERVIZIO con motivato provvedimento dell'Amministrazione per un periodo massimo di una settimana.
- Qualora dopo la sospensione il comportamento scorretto dovesse perdurare, l'Ufficio istruzione comunale, previa segnalazione scritta, è autorizzato a sospendere il minore in via definitiva dal servizio.

4.2. Indicazioni comportamentali dei genitori o tutori

- Nel caso di ripetuti ritardi nel ritiro del bambino dal servizio, l'Amministrazione Comunale di concerto con l'Ente Gestore procederà ad inviare un richiamo scritto alla famiglia;
- Al secondo richiamo scritto si disporrà la sospensione temporanea dal servizio pari a una settimana. Alla seconda sospensione temporanea si procederà alla sospensione definitiva dell'alunno dal servizio in oggetto fino al termine dell'anno scolastico;
- Si ribadisce che la famiglia o chi esercita la potestà sul minore è tenuto a risarcire i danni causati dal comportamento dell'alunno durante il servizio.

4.3. Disposizioni in caso di emergenza Covid

- Si rimanda alle disposizioni e alle procedure adottate all'interno della scuola e alla normativa vigente in materia.
- L'alunno potrà accedere al servizio solo se:
 - a) non sia sottoposto alla misura della quarantena e non sia risultato positivo al Covid-19;
 - b) non sia affetto da patologia febbrile con temperatura superiore a 37,5° C;



- c) non abbia alcun sintomo influenzale e che non accusi tosse insistente, difficoltà respiratoria, raffreddore, mal di gola, cefalea, forte astenia (stanchezza), diminuzione o perdita di olfatto/gusto, diarrea;
- d) non abbia avuto contatti stretti con persona affetta da COVID-19 nelle 48 ore precedenti la comparsa dei sintomi;
- e) non abbia avuto contatti stretti con una persona affetta da COVID-19 negli ultimi 14 giorni;
- all'utilizzo corretto dei DPI in modo tale da garantire la sicurezza degli utenti stessi e del personale in servizio.
- Sarà cura del personale occuparsi di tutte le norme riguardanti le sanificazioni previste per garantire la maggiore sicurezza dei locali.

5. RAPPORTI CON IL CITTADINO

5.1. Comunicazioni alle famiglie

- L'ascolto dei cittadini utenti del servizio di trasporto scolastico è un impegno di prioritaria importanza. Per promuovere infatti la cultura del miglioramento continuo della qualità del nostro servizio e sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con gli utenti del servizio, sono previste diverse forme di ascolto:
 - a) analisi di tutti i suggerimenti e delle segnalazioni al servizio mediante il **modulo A**;
 - b) verifica del rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi.
- Tutte le comunicazioni formali degli utenti dovranno pervenire utilizzando gli appositi moduli pubblicati sul sito internet del comune ed essere corredate da un documento d'identità. Le comunicazioni potranno essere presentate:
 - in modalità cartacea presso l'Ufficio Protocollo secondo gli orari definiti dall'Amministrazione;
 - posta elettronica all'indirizzo comune@comune.cortefranca.bs.it
 - a mezzo PEC all'indirizzo protocollo.comune.cortefranca@pec.regione.lombardia.it

Al fine di agevolare e semplificare la comunicazione tra l'Ufficio Istruzione e le famiglie vengono utilizzati tutti gli strumenti più idonei, compresi quelli legati all'uso delle nuove tecnologie (posta elettronica, sms, sito internet comunale, registro elettronico scolastico, procedure on line, etc.);

- In virtù di quanto sopra, all'atto dell'iscrizione, le famiglie devono comunicare i relativi recapiti telefonici, di posta elettronica e indirizzo di residenza/domiciliare; sono tenute inoltre a segnalare tempestivamente eventuali variazioni degli stessi, mediante il modulo A;
- Tali recapiti sono utilizzati per tutte le interlocuzioni ed hanno valore ai fini all'espletamento delle procedure amministrative;



5.2. Esonero

- L'Ufficio Servizi Sociali si farà carico delle istanze di quell'utenza che, per motivate e comprovate situazioni socioeconomiche e/o sanitarie, non potrà far fronte alla quota di compartecipazione ponendo in essere, caso per caso, quei provvedimenti che riterrà opportuni alla tutela delle situazioni così come previsto dal Regolamento Comunale per l'applicazione dei criteri di accesso ai servizi assistenziali e sociosanitari e delle tariffe di compartecipazione economica.
- Le domande dovranno essere inoltrate all'ufficio Servizi Sociali entro il **30 settembre** di ogni anno scolastico e comunque non oltre trenta giorni dalla data d'iscrizione scolastica se avviene in corso d'anno.
- Sono esclusi dalle agevolazioni di cui al presente articolo gli utenti non residenti.
- Casi particolari potranno essere valutati dall'ufficio Servizi Sociali in corso dell'anno, per sopraggiunte condizioni di difficoltà economica o sociale.

5.3. Disdetta e rimborsi

- Il ritiro o la sospensione dal servizio devono essere comunicati per iscritto, da un genitore, o di chi ne fa le veci, all'Ufficio Istruzione utilizzando il **modulo B** affinché ne prenda immediata conoscenza.
- In caso di rinuncia o disdetta in corso d'anno il Servizio di accoglienza pre e post scuola non verranno rimborsati;

5.4. Controlli amministrativi e morosità

- L'Ufficio Istruzione compie controlli sulla regolarità dei pagamenti e sulle autodichiarazioni contenute nella domanda di accesso ai servizi e nella documentazione allegata. In particolare, potranno essere eseguiti controlli diretti ad accertare la veridicità delle informazioni e dei dati patrimoniali e reddituali forniti.
- I controlli amministrativi e di regolarità contributiva avverranno in maniera indicativa nei **mesi di Dicembre e Maggio di ogni anno**;
- Nel caso di mancato versamento delle tariffe dovute per la fruizione dei servizi in oggetto, gli stessi non saranno sospesi a garanzia e tutela del minore.
- Nel caso di morosità saranno attivate le seguenti modalità operative di recupero credito:
 - **invio 1° sollecito** di pagamento mediante lettera a mezzo di posta ordinaria con scadenza di pagamento entro 15 giorni dal ricevimento;
 - **invio 2° sollecito** di pagamento mediante raccomandata con ricevuta di ritorno o posta elettronica certificata, con scadenza di pagamento entro 15 giorni dal ricevimento.
 - In ultima ratio, a fronte del perdurare della situazione di morosità, gli Uffici competenti provvederanno ad attivare il recupero delle insolvenze tramite **esazione coattiva**. A tale comunicazione verranno applicate anche le spese amministrative e legali;



- Se la morosità non fosse saldata, l'alunno non potrà essere iscritto al servizio per l'anno scolastico successivo, se non previa definizione della propria posizione debitoria, anche in forma rateale.
- Nel caso di posizione debitoria superiore a €. 200,00 o diverso importo valutato dalla Giunta, gli utenti potranno richiedere la sottoscrizione di un **piano di rientro concordato** a copertura della morosità pregressa e con pagamento contestuale, all'atto di sottoscrizione del piano stesso, della prima rata. L'attivazione del piano di rientro è subordinata alla valutazione al nulla osta da parte dell'Ufficio Servizi Sociali. Non può essere acceso più di un piano di rientro nel corso dello stesso anno scolastico.
- Nel caso di mancato pagamento, anche di una sola rata del piano di rientro lo stesso si ritiene annullato autorizzando il Comune a richiedere il pagamento delle somme in un'unica soluzione ed a procedere con il recupero coattivo delle somme, previo inoltre di un preavviso con raccomandata con ricevuta di ritorno o posta elettronica certificata, con scadenza 15 giorni dal ricevimento.
- La sottoscrizione del piano di rientro rateale presuppone comunque il regolare pagamento dei pasti di cui l'utente usufruisce nel corso dell'anno scolastico.