



Comune di Pogliano Milanese

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI COMPLEMENTARI DEL COMUNE DI POGLIANO MILANESE



Approvata con Deliberazione di Giunta Comunale
n. 50 del 18/04/2025

INTRODUZIONE: CHE COS'È LA CARTA DEL SERVIZIO

INTRODUZIONE	Pag. 5
--------------	--------

TITOLO I – PARTE GENERALE

Art. 1	Oggetto e finalità	Pag. 8
Art. 2	Funzionamento dei servizi	Pag. 8
Art. 3	Sospensione dei servizi	Pag. 8
Art. 4	Modalità di accesso ai servizi	Pag. 9
Art. 5	Tariffe	Pag. 9

TITOLO II – IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

Art. 6	Finalità del servizio	Pag. 10
Art. 7	Destinatari del servizio	Pag. 10
Art. 8	Modalità di gestione e di erogazione del servizio	Pag. 11
Art. 9	Modalità di utilizzo del servizio e dei locali mensa	Pag. 11
Art.10	Menù e diete speciali	Pag. 11
Art.11	Modalità di pagamento	Pag. 12
Art.12	Casi particolari	Pag. 13
Art.13	La Commissione Mensa	Pag. 13
Art. 14	Customer Satisfaction	Pag. 14

TITOLO III – IL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO

Art. 15	Finalità del servizio	Pag. 14
Art. 16	Destinatari del servizio	Pag. 14
Art. 17	Modalità di gestione ed erogazione del servizio	Pag. 14
Art. 18	Accompagnatori e sorveglianza degli utenti	Pag. 14
Art. 19	Comportamento sui mezzi di trasporto	Pag. 15
Art. 20	Modalità di pagamento	Pag. 16
Art. 21	Controlli	Pag. 16

TITOLO IV – IL SERVIZIO DI PRE/POST SCUOLA

Art. 22	Finalità del servizio	Pag. 17
Art. 23	Destinatari del servizio	Pag. 17
Art. 24	Modalità di gestione ed erogazione del servizio	Pag. 17
Art. 25	Modalità di pagamento	Pag. 17
Art. 26	Modalità di utilizzo dei locali destinati al servizio	Pag. 18

TITOLO V – IL CENTRO RICREATIVO DIURNO ESTIVO (C.R.D.E.)

Art. 27	Finalità del servizio	Pag. 19
Art. 28	Destinatari del servizio	Pag. 19
Art. 29	Modalità di gestione ed erogazione del servizio	Pag. 19
Art. 30	Norme di comportamento	Pag. 20
Art. 31	Modalità di pagamento	Pag. 20

Il Comune di Pogliano Milanese gestisce un gran numero di servizi rivolti al mondo della scuola: trasporti, ristorazione scolastica, assistenza, pre scuola e post scuola, centri ricreativi estivi.

Un insieme di attività rivolte ai giovani dai 3 ai 14 anni, con un unico filo conduttore: aiutare gli studenti poglianesi e le loro famiglie a costruire un futuro per sé e per la nostra città.

In questa prospettiva, la “Carta dei Servizi educativi e di assistenza scolastica”, che qui è presentata, rappresenta un impegno serio e condiviso da parte dell’Amministrazione comunale nei confronti delle famiglie poglianesi.

Per ogni servizio sono specificati gli standard di qualità e i sistemi di controllo, permettendo in tal modo al cittadino di divenire soggetto attivo e consapevole nella valutazione delle prestazioni offerte.

Si tratta di un modo nuovo di concepire e progettare l’attività della Pubblica Amministrazione, dove ciascuno diviene sempre più partecipe del servizio perché trasparenza e compartecipazione siano il motore per la gestione della macchina amministrativa comunale.

Il tutto in una linea di miglioramento continuo che possa offrire ai nostri ragazzi un ambiente sereno e idoneo alla loro crescita personale, sociale e culturale.

L’Assessore alla Pubblica Istruzione

D.ssa Chiara BELLONI

Il Sindaco

Dott. Carmine LAVANGA

1. INTRODUZIONE

L'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune di Pogliano Milanese ha elaborato questa "Carta dei Servizi scolastici" che vuole accompagnare utenti e genitori fornendo indicazioni chiare e dettagliate sulle prestazioni erogate, le modalità organizzative ed i controlli attuati a tutela del benessere dei nostri ragazzi.

1.1 Che cos'è la Carta dei Servizi?

I principi ispiratori di questa Carta dei servizi scolastici sono indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 – *che contiene le linee guida per la realizzazione della Carta* – quali l'introduzione di standard di qualità, la verifica del loro rispetto ed il monitoraggio del grado di soddisfazione dei suoi utenti.

La carta dei servizi scolastici rappresenta un impegno che l'Amministrazione comunale si assume nei confronti dei cittadini: per ogni servizio offerto vengono specificati gli standard di qualità da rispettare, permettendo in questo modo al cittadino di divenire soggetto attivo e consapevole nella valutazione della qualità delle prestazioni.

1.2, Perché la Carta dei servizi

La presente Carta dei servizi ha lo scopo di:

- definire per ogni servizio i criteri di attivazione, le modalità di funzionamento, gli standard minimi e le verifiche sulla qualità;
- migliorare la comunicazione tra l'Amministrazione e la cittadinanza, per favorire una sempre maggiore collaborazione e trasparenza fra le parti. La Carta dei Servizi intende quindi rafforzare il rapporto di fiducia con i cittadini, ispirandosi ai seguenti principi fondamentali:
 - **Continuità:** i servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni, tenendo conto del calendario scolastico e delle esigenze delle famiglie.
 - **Partecipazione e trasparenza:** il Comune, al fine di migliorare i propri servizi, promuove una adeguata informazione e partecipazione dei cittadini, incentivando la presentazione di suggerimenti, osservazioni e reclami. Inoltre, sono periodicamente realizzate verifiche ed indagini sul grado di soddisfazione degli utenti.
 - **Efficacia ed efficienza** dei servizi: il Comune si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, adottando le soluzioni strutturali, tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi scolastici ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana.

Uguaglianza

- Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

Imparzialità e regolarità

- I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.
- La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

Accoglienza e integrazione

- La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti lavoratori, agli stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap, a quelli presenti nelle istituzioni carcerarie.
- Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

- L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.)
- L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

Partecipazione, efficienza e trasparenza

- Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della «Carta», attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.
- Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.
- Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.
- L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata. Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'Amministrazione.

Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

- La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.
- L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'Amministrazione che assicura interventi organici e regolari.

La gestione dei servizi scolastici

L'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune di Pogliano Milanese è titolare delle funzioni di gestione dei servizi scolastici erogati.

La professionalità necessaria in questi particolari settori ci vede ogni anno costantemente impegnati per cercare di apportare ulteriori migliorie ai servizi scolastici secondo le esigenze dell'utenza, nell'assoluto rispetto dei requisiti di sicurezza previsti dalla normativa vigente.

Le nostre competenze sono suddivise nelle seguenti macroaree:

- relazioni con utenza e iscrizioni

- organizzazione dei servizi e controllo qualità
- procedure amministrative e contabili

L'Assessore di Riferimento è la Dr.ssa Chiara BELLONI

La Responsabile dell'Ufficio è la Dr.ssa Anna Lia PEZZOLLA



TITOLO I – PARTE GENERALE

Art. 1 Oggetto e finalità

La presente Carta dei Servizi stabilisce le modalità di erogazione dei servizi scolastici complementari a favore degli alunni che frequentano la Scuola dell'Infanzia Statale P. Bernasconi, quella Paritaria A. Chaniac e la Scuola Paritaria San Paolo – Istituto Neri, la Scuola Primaria Statale Don L. Milani e la Scuola Secondaria di Primo Grado Consorzata Vanzago – Pogliano "A. Ronchetti", fissa i criteri per la determinazione delle tariffe, dispone le modalità di adesione ai servizi e di pagamento delle tariffe da parte degli utenti.

La Scuola Statale Secondaria di Primo Grado A. Ronchetti è consorzata con Vanzago. La co-gestione dell'Istituto viene disciplinata attraverso una convenzione e un protocollo valido dal 1.01.2025 sino al 31.12.2029, in cui il Comune Capofila sarà il Comune di Vanzago.

Per servizi scolastici complementari si intendono il servizio di ristorazione scolastica, il servizio di trasporto scolastico, il servizio di pre/post scuola e il Centro Ricreativo Diurno Estivo (C.R.D.E.).

Art. 2 Funzionamento dei servizi

Il periodo di funzionamento dei servizi di ristorazione scolastica, trasporto e pre/post scuola coincide di norma con il calendario scolastico adottato dalle competenti autorità. I servizi si effettuano da lunedì a venerdì, per cinque (5) giorni la settimana. Non si effettua nei giorni festivi e nei giorni di interruzione delle attività didattiche.

In occasione di gite scolastiche o visite guidate della durata dell'intera giornata organizzate dalla scuola, per motivi igienico – sanitari, è possibile sostituire il pranzo consumato in mensa con il pranzo al sacco, secondo le vigenti linee guida della Regione Lombardia.

In caso di eventuali entrate/uscite al di fuori del normale orario scolastico a causa di scioperi o assemblee del personale della scuola, verrà garantito il funzionamento del solo servizio di ristorazione scolastica. **Non** sarà, invece, garantito il servizio di trasporto scolastico e di pre/post scuola.

Il Centro Ricreativo Diurno Estivo (C.R.D.E.) viene organizzato di norma presso il plesso della Scuola dell'Infanzia Statale P. Bernasconi per 7/8 settimane, a partire dalla chiusura della scuola dell'infanzia (30 giugno di ogni anno scolastico). In caso di impossibilità all'utilizzo del plesso della Scuola dell'Infanzia, il servizio verrà attivato presso la Scuola Primaria Don L. Milani.

Art. 3 Sospensione dei servizi

In occasione di uscite programmate, iniziative didattiche o per qualsiasi altro motivo tutti o parte degli alunni iscritti non usufruisca dei servizi scolastici, ai fini organizzativi, le

Istituzioni Scolastiche devono dare comunicazione scritta all'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune, con un anticipo di almeno quattro (4) giorni lavorativi

Analogamente, qualora per gravi motivi non possa essere assicurato il regolare svolgimento dei servizi scolastici, il Comune provvede a darne immediata e preventiva comunicazione alle famiglie per il tramite delle scuole interessate.

Art. 4 **Modalità di accesso ai servizi**

Per poter accedere ai servizi scolastici è necessario effettuare l'iscrizione su apposita modulistica disponibile sul sito istituzionale del Comune di Pogliano Milanese [Comune di Pogliano Milanese](http://www.comune.pogliano.mi.it) e cliccare sulla voce "Servizi scolastici". Solo in casi eccezionali sarà possibile compilare un modulo cartaceo e inviarlo via mail a: info@poglianomilanese.org a partire dal mese di giugno di ogni anno solare per l'anno scolastico successivo (qualsiasi altro documento richiesto dalla Direzione Didattica e contenente indicazioni circa l'adesione ai servizi scolastici complementari non è da ritenersi sostitutivo della modulistica comunale di iscrizione ai servizi).

L'iscrizione dovrà pervenire all'Ufficio rigorosamente entro il 31 luglio di ogni anno.

L'iscrizione ai servizi si riterrà valida per tutto l'anno scolastico e, pertanto, non saranno accettate disdette, salvo in caso di richiesta scritta e motivata per trasferimento di residenza in altro Comune o presso altra scuola o istituto, per impedimento fisico documentato da apposita certificazione medica, o per altra situazione che verrà opportunamente valutata.

In particolare, l'iscrizione al servizio di ristorazione scolastica è condizione fondamentale affinché l'utente possa accedere al servizio stesso. Qualora l'eventuale accesso alla mensa non fosse preventivamente autorizzato a seguito di iscrizione al servizio e dovesse procurare danni all'utente (es. per intolleranze e/o allergie) si riterranno unici responsabili coloro che non hanno preventivamente compilato l'iscrizione al servizio, coloro i quali facciano accedere l'utente al refettorio e coloro i quali somministrino il pasto.

Art. 5 **Tariffe**

Tutti i servizi scolastici rientrano tra i servizi a domanda individuale e, pertanto, viene richiesta una contribuzione da parte delle famiglie degli utenti. Le tariffe dei singoli servizi scolastici vengono stabilite ogni anno in sede di approvazione del Piano Comunale per il Diritto allo Studio e verranno comunicate agli utenti prima dell'inizio di ogni anno scolastico.

In caso di mancato o irregolare pagamento delle somme dovute entro i termini previsti, l'Amministrazione Comunale procederà nei confronti degli utenti secondo le modalità ammesse dalla Legge e dai regolamenti per il recupero dei crediti o alla riscossione coattiva, con spese a carico del debitore.

L'Amministrazione Comunale in ogni caso si riserva la possibilità di non ammettere ai servizi scolastici:

- chi non ha presentato regolare iscrizione ai servizi prima di accedere al servizio richiesto;

- chi non è in regola con il pagamento delle somme dovute per gli anni scolastici precedenti a quello per il quale si chiede l'iscrizione. In tal caso, l'iscrizione ai servizi verrà accettata solo a seguito di presentazione di copia della ricevuta di pagamento del debito pregresso, all'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune.

TITOLO II – IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

Art. 6

Finalità del servizio

Il servizio di ristorazione scolastica è finalizzato ad assicurare agli alunni la partecipazione all'attività scolastica per l'intera giornata, contribuendo alla realizzazione del pieno diritto allo studio per tutti gli studenti che partecipano all'attività scolastica per l'intera giornata.

L'Amministrazione Comunale, in accordo con le Istituzioni Scolastiche, promuove iniziative atte a sviluppare una corretta alimentazione rivolta agli alunni e, indirettamente, ai loro genitori, con l'obiettivo di perseguire una corretta alimentazione nel rispetto delle norme igienico – sanitarie.

Il servizio – nell'ambito delle competenze proprie dell'Amministrazione Comunale – si propone, altresì, di fornire nell'ambito di una corretta educazione alimentare una dieta studiata nel rispetto della salute degli alunni.

Art. 7

Destinatari del servizio

Il servizio di ristorazione scolastica è rivolto a tutti gli alunni della Scuola dell'Infanzia Statale P. Bernasconi, della Scuola Statale Primaria Don L. Milani e della Scuola Secondaria di primo grado consorzata Vanzago – Pogliano A. Ronchetti, per i quali è prevista la continuazione dell'attività scolastica anche nel pomeriggio.

Compatibilmente con le disposizioni di legge vigenti usufruiscono, inoltre, del servizio:

- il personale docente dello Stato che effettua servizio di vigilanza nel momento della somministrazione del pasto;
- il personale statale socioassistenziale eventualmente presente a supporto di studenti disabili (insegnanti di sostegno) previa autorizzazione da parte della Dirigenza scolastica e dell'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune;
- il personale ATA e gli insegnanti non aventi diritto alla gratuità del pasto previa autorizzazione da parte dell'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune;
- il personale in servizio presso gli Uffici della Direzione Didattica previa autorizzazione da parte dell'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune;
- i dipendenti comunali nei giorni di rientro pomeridiano.

Il personale docente avente diritto al pasto per ragioni di servizio sarà indicato dal Dirigente Scolastico competente e segnalato con nota scritta trasmessa all'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune entro e non oltre l'inizio di ciascun anno scolastico.

Art. 8

Modalità di gestione e di erogazione del servizio

L'Amministrazione Comunale svolge il servizio di ristorazione scolastica mediante appalto a ditta specializzata.

I pasti vengono preparati nei due centri di cottura della Scuola dell'Infanzia P. Bernasconi e della Scuola Primaria Don L. Milani.

La prenotazione giornaliera dei pasti è effettuata dal personale Sodexo che, munito di tablet digitale, registra le presenze e le eventuali richieste di dieta temporaneamente in bianco che saranno trasmesse alle cucine per la preparazione del pasto entro le ore 9:30.

I pasti prenotati entro le ore 9.30 dovranno essere comunque pagati anche nel caso in cui, a seguito di indisposizione, l'alunno esca anticipatamente da scuola e non usufruisca, quindi, del servizio.

Il servizio di ristorazione scolastica per gli alunni della Scuola Secondaria di primo grado "A. Ronchetti" è gestito dal Comune di Vanzago. Il centro di cottura è ubicato presso la Scuola Primaria Neglia di Vanzago ed i pasti confezionati vengono trasportati presso il refettorio della Scuola Secondaria di primo grado.

Art. 9

Modalità di utilizzo del servizio e dei locali mensa

La porzionatura e la distribuzione dei pasti è effettuata da personale autorizzato dipendente della ditta a cui è affidato il servizio.

La vigilanza e l'assistenza agli alunni durante la consumazione dei pasti sono demandate alle Istituzioni Scolastiche. Spetta, altresì, alle Istituzioni Scolastiche garantire la pulizia dei servizi igienici annessi e a disposizione degli utenti del servizio. La pulizia dei refettori rimane a carico della ditta di ristorazione.

Per motivi igienico – sanitari, nonché per una corretta educazione alimentare, nei locali mensa è vietato consumare pasti non forniti dall'Amministrazione Comunale.

Ogni danneggiamento a cose e/o persone di cui sia ritenuto responsabile un alunno partecipante al servizio, sarà addebitato al genitore o a chi ne fa le veci, previa contestazione del fatto sia alla Direzione Didattica che alla famiglia.

Il personale addetto al servizio di ristorazione è tenuto ad un comportamento educato e corretto nei rapporti interpersonali e nei confronti degli alunni e degli altri utenti del servizio. Il suddetto personale è tenuto, altresì, ad avere la massima cura dei locali, degli arredi e delle attrezzature affidategli.

Art. 10

Menù e diete speciali

Il menù è articolato su quattro settimane ed è distinto in estivo ed invernale, tenendo conto delle abitudini alimentari, del fabbisogno nutrizionale nonché delle qualità merceologiche delle derrate, delle stagionalità dei prodotti vegetali e dell'appetibilità delle ricette.

Il menù scolastico è stabilito secondo le direttive impartite dalla Regione Lombardia, mentre i controlli sulla gradimento dei cibi e le proposte di variazione dei menù sono curati dall'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune e, al fine di garantire la più ampia partecipazione dell'utenza al miglioramento del servizio, dalla Commissione Mensa il cui ruolo e le cui finalità sono stabiliti da apposito Regolamento.

La richiesta di fruire di diete speciali per motivi sanitari e/o religiosi deve essere presentata all'atto dell'iscrizione al servizio di ristorazione scolastica.

La richiesta di dieta speciale per allergie e/o intolleranze alimentari dovrà essere corredata da documentazione sanitaria specialistica e dovrà essere consegnata all'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune all'atto dell'iscrizione del servizio. Sarà compito dell'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune trasmettere copia della certificazione sanitaria ai centri cottura.

La richiesta di dieta speciale per motivi religiosi/culturali dovrà specificare l'indicazione degli alimenti da escludere dal pasto.

La richiesta di dieta in bianco – per un massimo di giorni due (2) – può essere fatta mediante semplice segnalazione alle insegnanti. Qualora, invece, il regime dietetico debba essere protratto per più giorni, si rende necessario consegnare all'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune – che la trasmetterà al centro cottura – la certificazione medica che indichi il periodo.

Sarà possibile attivare diete ad hoc per quei bambini che sono affetti da particolari patologie, previa presentazione di idonea certificazione medica rilasciata da un esperto dietista.

Art. 11

Modalità di pagamento

Al fine di agevolare gli utenti e migliorare il servizio offerto, il pagamento del servizio di Ristorazione Scolastica verrà effettuato tramite il servizio PAGOPA.

Per ogni alunno iscritto al servizio mensa verrà assegnato un codice utente che lo seguirà per tutti gli anni scolastici. Al codice sono collegati i dati relativi alla classe frequentata, la corrispondente tariffa-pasto da pagare e l'eventuale dieta.

La fatturazione del servizio avverrà mensilmente in base alle presenze registrate e sarà a disposizione dell'utente sul portale dedicato. Il pagamento del servizio potrà essere effettuato tramite:

- operatori abilitati **SISAL, LOTTOMATICA, il proprio ISTITUTO BANCARIO, PORTALE DEL CITTADINO.**
- **Addebito SDD – pagamento automatico su c/c bancario.** Chi volesse attivare l'SDD (addebito sul conto corrente bancario) potrà farlo anche in corso d'anno comunicando all'Ufficio Pubblica Istruzione l'IBAN. Non potranno essere attivati SDD su conti correnti BANCO POSTA.

Il genitore sarà tenuto a comunicare con chiarezza all'insegnante (meglio se con nota sul diario) quando il figlio sarà presente a scuola, ma assente dal servizio mensa.

Per l'attribuzione della fascia di costo del pasto è necessario allegare all'iscrizione copia ISEE in corso di validità.

Alle famiglie degli alunni che non presentano la documentazione attestante il reddito familiare verrà applicata la tariffa massima.

Art. 12

Casi particolari

Gli utenti che non presentano l'iscrizione e la documentazione reddituale verranno collocati d'ufficio nella fascia massima. Nel caso in cui il genitore presenti, a seguito di collocamento in fascia massima, copia della dichiarazione ISEE in corso di validità, dalla quale risulti l'appartenenza ad una fascia di reddito diversa da quella attribuita d'ufficio, la rettifica del costo del pasto verrà applicata dal mese successivo a quello della presentazione della documentazione e non avrà valore retroattivo.

Gli utenti che consegnino l'iscrizione dopo la data di scadenza fissata al 31 luglio di ogni anno saranno collocati per il primo mese di frequenza al servizio in fascia massima.

L'eventuale ritiro dalla frequenza al servizio di ristorazione scolastica dovrà essere comunicato per iscritto alla Direzione Didattica e all'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune anche via e-mail all'indirizzo: info@poglianomilanese.org.

L'Amministrazione si riserva in ogni caso, di erogare un pasto diversificato nei casi in cui non sia stata formalizzata l'iscrizione e/o nei casi di situazione debitoria non regolarizzata o di cui non sia stato concordato un piano di rientro con l'Ufficio scrivente.

Art.13

La Commissione Mensa

La Commissione Mensa ha l'obiettivo di tutelare il diritto a un servizio di ristorazione scolastica corretto ed efficiente. Per questo motivo, viene promossa e valorizzata la partecipazione attiva degli utenti sia nel funzionamento che nel controllo del Servizio di Refezione Scolastica. Gli utenti hanno diritto a ricevere informazioni, esprimere suggerimenti e, se necessario, presentare reclami. Questo diritto può essere esercitato attraverso la Commissione Mensa, organo di rappresentanza dell'utenza.

La Commissione Mensa è composta dal Responsabile Comunale del servizio (o da un suo delegato), da genitori e insegnanti in rappresentanza di ciascun plesso scolastico. Possono inoltre essere invitati a partecipare ai lavori della Commissione: un rappresentante dell'ATS Milano Città Metropolitana, il cuoco e un rappresentante dell'azienda incaricata del servizio mensa.

La Commissione svolge un ruolo di raccordo tra il Comune e l'utenza, raccogliendo e riportando le diverse istanze provenienti dai cittadini. Inoltre, ha il compito di monitorare la qualità del servizio, dei pasti erogati e delle condizioni igienico-sanitarie degli ambienti dedicati alla refezione. Inoltre, sarà garantita la presenza di un tecnologo alimentare.

Art.14 Customer Satisfaction

“Facciamo il punto insieme”: l'indagine “Facciamo il punto insieme” verrà realizzata ogni anno scolastico al fine di rilevare la soddisfazione sul servizio erogato.

TITOLO III – IL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO

Art. 15 Finalità del servizio

Il servizio di trasporto scolastico è finalizzato a garantire la piena attuazione del diritto allo studio agli alunni che risiedono nel territorio comunale, per facilitare il raggiungimento dei plessi scolastici, specie per tutti gli studenti che sono domiciliati in località distanti dagli stessi.

Art. 16 Destinatari del servizio

Il servizio di trasporto scolastico è rivolto agli alunni in diritto e dovere di istruzione che utilizzano il servizio all'interno del territorio comunale e frequentano le scuole dell'obbligo.

Art. 17 Modalità di gestione e organizzazione del servizio

L'Amministrazione Comunale svolge il servizio di trasporto scolastico mediante appalto a ditta specializzata, nell'ambito delle proprie competenze stabilite dal D.M. 31.01.1997 “Nuove disposizioni in materia di trasporto scolastico” e Circolare n. 23/97 del Ministero dei Trasporti e della Navigazione.

L'Amministrazione Comunale attua il servizio di trasporto scolastico con percorsi, fermate ed orari stabiliti in sede di gara d'appalto. Tuttavia, all'inizio di ogni anno scolastico, l'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune – sulla base degli orari di inizio e fine delle lezioni dei diversi plessi scolastici e sulla base delle iscrizioni raccolte – si riserva di adeguare percorsi, fermate ed orari che verranno poi comunicati prima dell'inizio dell'anno scolastico a tutti gli utenti regolarmente iscritti.

L'istituzione di nuova fermata potrà essere effettuata a condizione che siano pervenute all'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune almeno tre (3) richieste scritte e motivate e che la nuova fermata sia situata in luogo disagiato e ad almeno 500 metri di distanza da un'altra già esistente.

Art. 18 Accompagnatori e sorveglianza degli utenti

Viene garantito il servizio di accompagnamento e sorveglianza sui mezzi adibiti al trasporto scolastico dei bambini / ragazzi frequentanti le scuole, primaria e secondaria di primo grado. L'accompagnamento è svolto da adulti incaricati da apposita ditta appaltatrice.

L'accompagnatore svolge le seguenti funzioni:

- cura le operazioni di salita e discesa dei bambini / ragazzi dal mezzo di trasporto.
- cura la consegna dei bambini / ragazzi alla scuola di appartenenza e ai genitori o loro delegati.
- sorveglia i bambini / ragazzi durante il percorso.

L'accompagnatore sarà munito della lista degli utenti iscritti al servizio fornita dall'Ufficio Pubblica Istruzione e dovrà controllare – concordemente con quanto stabilito con l'ufficio comunale – la regolare iscrizione al servizio, l'avvenuto pagamento della retta, segnalando eventuali discordanze e/o irregolarità.

Nel caso di utenti della Scuola Primaria, l'accompagnatore non riconsegnerà il bambino a persone diverse dai genitori o loro delegati anche se parenti del bambino, previa comunicazione all'accompagnatore stesso. L'accompagnatore può chiedere l'identità del genitore o suo delegato al momento della consegna del bambino.

In caso di assenza dei genitori o loro delegati sarà cura dell'accompagnatore vigilare sul minore e, allo stesso tempo, rintracciare telefonicamente i genitori concordando le modalità di ritiro del medesimo.

Qualora l'episodio si ripettesse più di una volta per il medesimo utente sarà cura dell'Ufficio Pubblica Istruzione richiamare per iscritto i genitori del minore e, eventualmente, applicare delle sanzioni pecuniarie.

Solo per gli alunni della Scuola Secondaria di primo grado, potrà essere sottoscritta la liberatoria che consente agli utenti di coprire il tragitto tra la fermata e l'abitazione senza essere accompagnato da un adulto.

La responsabilità dell'accompagnatore inizia:

- per la corsa di andata, dalla salita dei bambini / ragazzi sul mezzo di trasporto sino alla loro consegna a scuola con la presa in carico del personale scolastico;
- per la corsa di ritorno, dal momento della salita sul mezzo di trasporto sino alla discesa dallo stesso con la presa in carico da parte di un genitore o persona adulta delegata.

Art. 19

Comportamento sui mezzi di trasporto

Gli autisti e il personale preposto all'accompagnamento sono tenuti in servizio ad un contegno decoroso e rispettoso dei diritti dell'utenza.

Nello svolgimento delle attività di sorveglianza ed assistenza devono garantire la sicurezza dei minori trasportati in tutte le fasi, evitando comportamenti scorretti o situazioni che possano mettere in pericolo l'incolumità degli utenti.

In particolare, al fine di tutelare l'incolumità dei trasportati e di garantire un adeguato svolgimento del servizio sugli autobus occorre:

- rimanere seduti al proprio posto sino alla fermata di destinazione e/o all'arrivo alla rispettiva scuola.
- mantenere un atteggiamento corretto e rispettoso nei confronti dei compagni, dell'accompagnatore e dell'autista.
- salvaguardare l'integrità dell'autobus, nonché l'ordine e la pulizia sullo stesso.

In caso di comportamento scorretto dell'alunno e in base alla gravità, l'Ente adotta nei confronti della famiglia i seguenti provvedimenti:

- richiamo verbale (anche da parte dell'accompagnatore).
- ammonizione scritta dell'alunno indisciplinato.

- dopo tre segnalazioni, anche non consecutive, sospensione temporanea dal servizio senza alcun rimborso per quanto non fruito ed eventuale dimissione dal servizio.

In caso di eventuali danni arrecati ai mezzi di trasporto si provvederà a richiederne il risarcimento agli esercenti la potestà genitoriale, previa quantificazione degli stessi.

Art. 20 Modalità di pagamento

La tariffa del trasporto scolastico, per agevolare le famiglie degli utenti, è stata suddivisa in due (2) rate con scadenza ad ottobre e gennaio di ogni anno scolastico. La quota è dovuta per l'intero anno scolastico, anche in caso di mancata utilizzazione del servizio e dà diritto ad una sola corsa giornaliera di andata e una sola corsa di ritorno.

Agli utenti, che per motivi organizzativi o per scelte familiari, usufruiscono di un solo viaggio di andata o di ritorno non viene applicata nessuna riduzione sulla tariffa. Fanno eccezione i casi in particolari condizioni di disagio socioeconomico per i quali dovrà essere presentata apposita richiesta scritta all'Ufficio Servizi Sociali.

La fatturazione del servizio verrà effettuato tramite il servizio PAGOPA **presso operatori abilitati (SISAL, LOTTOMATICA, il proprio ISTITUTO BANCARIO, PORTALE DEL CITTADINO).**

In caso di richiesta di iscrizione o di ritiro in corso d'anno scolastico dovrà essere versata, comunque, l'intera tariffa. Nessun rimborso sarà dovuto dall'Amministrazione Comunale per i giorni non fruiti o per la fruizione parziale del servizio (solo andata o solo ritorno); pertanto, la tariffa è dovuta per l'intero anno scolastico, anche in caso di mancato utilizzo del servizio.

Art. 21 Controlli

Al fine di garantire l'utilizzo del servizio di trasporto solo agli utenti autorizzati, che hanno quindi presentato regolare iscrizione al servizio stesso, periodicamente l'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune effettuerà dei controlli sugli autobus.

A coloro che non risultino iscritti al servizio, ma che ne usufruiscono, verrà addebitato il versamento dell'intera tariffa.



TITOLO IV – IL SERVIZIO DI PRE/POST SCUOLA

Art. 22 Finalità del servizio

Il servizio di pre e post scuola consistono nell'accompagnamento, vigilanza e intrattenimento degli alunni nelle fasce orarie previste. Si svolge in spazi programmati, dove i bambini sono coinvolti in attività ludico – ricreative opportunamente articolate per rispondere meglio alle necessità e ai bisogni di bambini di età diversa.

Art. 23 Destinatari del servizio

I servizi di pre/post scuola sono rivolti alle famiglie degli alunni della Scuola dell'Infanzia P. Bernasconi (pre e post scuola) e a quelli della Scuola Primaria Don L. Milani (pre e post scuola), che per motivi di lavoro devono anticipare l'arrivo o posticipare l'uscita da scuola dei figli rispetto al normale orario scolastico.

Art. 24 Modalità di gestione ed erogazione del servizio

L'Amministrazione Comunale svolge il servizio di pre e post scuola mediante appalto a ditta e/o cooperativa specializzata.

I servizi di pre e post scuola vengono attivati a seguito di un numero di richieste di **minimo 15 alunni e massimo di 25** per poter garantire un corretto rapporto educatore/utente e, per questo motivo, in caso di ritiro dal servizio, non sarà più possibile richiedere – in corso di anno scolastico – una nuova iscrizione.

Il servizio di pre scuola alla Primaria ha inizio alle ore 7.30 e termina all'inizio dell'attività didattica; il servizio di post scuola alla Primaria ha inizio alle ore 16.30 e termina alle ore 18.00. Il servizio di pre scuola all'Infanzia ha inizio alle ore 7.30 e termina all'inizio dell'attività didattica, mentre il servizio di post scuola all'Infanzia ha inizio alle ore 16.00 e termina alle ore 18.00.

In caso di mancato ritiro del/della proprio/a figlio/a al termine del servizio non ricevendo l'operatore responsabile alcun avviso in merito, lo stesso è tenuto ad avvisare le Autorità di Polizia Locale.

Al fine di rendere il servizio uno strumento effettivamente rispondente alle esigenze di conciliazione del welfare familiare si darà prelazione nei confronti di quelle famiglie in cui entrambi i genitori lavorano e che non hanno possibilità di una "rete familiare".

Art. 25 Modalità di pagamento

La fatturazione del servizio è stata suddivisa in due (2) rate con scadenza ad ottobre e gennaio di ogni anno scolastico. La quota è dovuta per l'intero anno scolastico, anche in caso di mancata utilizzazione del servizio. Fanno eccezione i casi in particolari condizioni di disagio socioeconomico per i quali dovrà essere presentata apposita richiesta scritta

all'Ufficio Servizi Sociali. In caso di richiesta di iscrizione o di ritiro in corso d'anno scolastico dovrà essere versata, comunque, l'intera tariffa.

La fatturazione del servizio verrà effettuato tramite il **servizio PAGOPA presso operatori abilitati (SISAL, LOTTOMATICA, il proprio ISTITUTO BANCARIO, PORTALE DEL CITTADINO).**

La tariffa è dovuta per l'intero anno scolastico, anche in caso di mancato utilizzo del servizio; pertanto, nessun rimborso sarà dovuto dall'Amministrazione Comunale per i giorni non fruiti o per la fruizione parziale del servizio.

Art. 26

Modalità di utilizzo dei locali destinati al servizio

Il servizio di pre/post scuola primaria si svolge presso l'auditorium della Scuola Primaria Don L. Milani, mentre il servizio di pre e post della Scuola dell'Infanzia si svolge presso il salone della Scuola P. Bernasconi. Ogni danneggiamento a cose e/o persone, di cui sia ritenuto responsabile un alunno partecipante al servizio, sarà addebitato al genitore o a chi ne fa le veci, previa contestazione del fatto sia alla Direzione Didattica che alla famiglia.

Il personale addetto al servizio di pre/post scuola è tenuto ad un comportamento educato e corretto nei rapporti interpersonali e nei confronti degli alunni e degli altri utenti del servizio. Il suddetto personale è tenuto, altresì, ad avere la massima cura dei locali, degli arredi e delle attrezzature affidategli



TITOLO V – IL CENTRO RICREATIVO DIURNO ESTIVO (C.R.D.E.)

Art. 27 Finalità del servizio

Durante il periodo estivo, l'Amministrazione Comunale promuove iniziative e servizi di Centro Ricreativo Diurno collaborando insieme ad altre Agenzie educative. Lo scopo di questo lavoro di rete, che coinvolge oltre al Comune anche le Parrocchie e altre realtà presenti sul territorio, è quello di fornire alle famiglie che nel periodo estivo sono impegnate lavorativamente un valido sostegno. Ogni servizio è gestito secondo una organizzazione autonoma e, quindi, per usufruire di tali servizi è necessario rivolgersi e contattare direttamente le diverse Agenzie.

Scopo del C.R.D.E. attivato dal Comune è quello di favorire, attraverso attività ricreative e ludico-ricreative, le capacità relazionali ed i rapporti tra bambini e ragazzi, la cooperazione e la collaborazione con gli altri e un tempo libero positivo e arricchente.

Art. 28 Destinatari del servizio

Il Centro Ricreativo Diurno Estivo è rivolto ai bambini e ragazzi residenti e non nel territorio di Pogliano Milanese di età compresa tra i 3 anni e i 12 anni (fino alla prima classe della Scuola Secondaria di primo grado).

Art. 29 Modalità di gestione ed erogazione del servizio

Il Centro Ricreativo Diurno Estivo è attivato per n.8 settimane. Ogni anno viene proposto un progetto di animazione che prevede un percorso distinto per i bambini di 3-5 anni ed uno per i ragazzi di 6-12 anni. In particolare, la scansione temporale del progetto prevede la realizzazione di laboratori ed attività ludico-ricreative adatti alle diverse fasce d'età.

Secondo quanto disposto dalla Delibera di Giunta Regionale n. 11496 del 17.03.2010 "Definizione dei requisiti minimi di esercizio dell'unità di offerta sociale Centro Ricreativo Diurno per minori" verranno, inoltre, garantiti la presenza:

- di un operatore con funzione di coordinamento delle attività;
- di un operatore ogni 15 minori di età 3-6 anni e di un (1) operatore ogni 20 minori di età 6-12 anni;
- di uno o più operatori se presenti minori disabili in modo da garantire il rapporto di 1:1.

L'iscrizione al servizio è a turni settimanali. Il programma settimanale – che viene consegnato a tutti i fruitori del servizio – prevede una gita della durata dell'intera giornata, due uscite in piscina e laboratori vari.

L'eventuale ritiro dalla frequenza del servizio dovrà essere comunicato per iscritto all'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune almeno quattro giorni lavorativi prima dell'inizio del turno. In caso di non frequenza e di mancata comunicazione di ritiro, la retta di frequenza è dovuta per l'intero importo senza alcuna riduzione.

Per ogni turno organizzato vengono messi a disposizione n. 2 (due) educatori di sostegno.

In caso di presenza di minori portatori di handicap in numero superiore a 2 per ogni turno, l'Ufficio – onde garantire pari opportunità a tutti – provvederà a concordare con le famiglie il periodo di effettiva frequenza al centro estivo del minore disabile.

Art. 30 Norme di Comportamento

Il C.R.D.E. si svolge ogni anno – salvo rare eccezioni – presso il plesso della Scuola dell'Infanzia statale. Pertanto, ogni danneggiamento a cose e/o persone di cui sia ritenuto responsabile un utente del servizio, sarà addebitato al genitore o a chi ne fa le veci, previa contestazione del fatto alla famiglia.

Il personale addetto al centro Ricreativo Diurno Estivo è tenuto ad un comportamento educato e corretto nei rapporti interpersonali e nei confronti degli utenti del servizio. Il suddetto personale è tenuto, altresì, ad avere la massima cura dei locali, degli arredi e delle attrezzature affidategli.

Art. 31 Modalità di pagamento

La retta di frequenza al Centro Estivo comprende il pasto, le gite, la piscina, l'assicurazione e il materiale necessario per tutte le attività previste.

Le quote di compartecipazione al servizio di pre e post scuola relativi al centro estivo sono mensili e a forfait, non sono, quindi, previsti rimborsi o riduzioni in caso di assenza.

La riscossione del corrispettivo dovuto per il servizio di pre/post potrà essere effettuata tramite servizio pagoPA **presso operatori abilitati (SISAL, LOTTOMATICA, il proprio ISTITUTO BANCARIO, PORTALE DEL CITTADINO)**, prima dell'inizio della frequenza.

In caso di mancata consegna il/la bambino/a non potrà essere accolto/a al Centro.

Il corrispettivo dovrà essere versato in unica soluzione, salvo richieste motivate e scritte di rateizzazione della somma dovuta, opportunamente valutate e concordate con l'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune.

In caso di assenza consecutiva di almeno tre giorni per turno è previsto un rimborso giornaliero del solo buono pasto, previa presentazione di idonea certificazione medica che attesti l'impossibilità a frequentare il Centro Estivo.

Agli utenti che per motivi familiari chiedono l'iscrizione al servizio part-time non viene applicata alcuna riduzione sulla tariffa prevista.



TITOLO VI – NORME FINALI

Art. 32

Rilevazione della soddisfazione delle famiglie

L'Amministrazione Comunale si impegna ad attuare verifiche e valutazioni dei singoli servizi anche attraverso la collaborazione degli utenti ai quali verrà somministrato un questionario annuale per la valutazione della qualità percepita (trasporto, pre-post scuola ed eventuali suggerimenti)

Art. 33

Partecipazione e reclami

Il Comune assicura piena informazione agli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi scolastici, con particolare riferimento alle condizioni economiche ed altre eventuali variazioni nelle modalità di erogazione dei servizi.

Eventuali reclami e/o segnalazioni sui servizi offerti dovranno essere inoltrati in forma scritta, anche per mezzo di strumenti informatici, all'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune, il quale si attiverà per adottare nel più breve tempo possibile le eventuali misure correttive.

Art. 34

Partecipazione al miglioramento del servizio

Sulla base delle attività di valutazione della qualità percepita e di verifica dei singoli servizi la Responsabile dell'Area definisce annualmente un piano di miglioramento del servizio.

Art. 35

Norme transitorie e finali

Per quanto non espressamente indicato nella presente Carta dei servizi scolastici complementari si applicano le disposizioni di legge, statutarie e regolamenti vigenti nelle singole materie trattate.

Art. 36

Dati personali

Tutti i dati personali, raccolti ed elaborati dall'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune, saranno inseriti in una banca dati, nel rispetto della vigente normativa e dell'organizzazione interna del Servizio.

Il trattamento potrà effettuarsi con o senza l'ausilio di mezzi elettronici o, comunque, automatizzati e verranno trattati nel rispetto di quanto stabilito dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".