

COMUNE DI POGLIANO MILANESE

—

**CARTA DEI SERVIZI
SCOLASTICI COMPLEMENTARI**

Anno Scolastico 2026/2027

Approvata con deliberazione di Giunta comunale n. ____ del _____

L'Assessore alla Pubblica Istruzione

D.ssa Chiara BELLONI

Il Sindaco

Dott. Carmine LAVANGA

INTRODUZIONE

Il Comune di Pogliano Milanese – Assessorato alla Pubblica Istruzione – gestisce e garantisce servizi efficienti per gli alunni, tra cui trasporto, ristorazione scolastica, assistenza, pre scuola e post scuola, centri ricreativi estivi.

Un insieme di servizi rivolti ai giovani dai 3 ai 14 anni, con lo scopo di aiutare gli studenti poglianesi e le loro famiglie a vivere un'esperienza scolastica arricchente e positiva e poter conciliare con maggior facilità le esigenze e i ritmi vita-lavoro.

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 una modalità di concepire e progettare l'attività della Pubblica Amministrazione, dove ciascuno diviene sempre più partecipe del servizio perché trasparenza e partecipazione siano il motore per la gestione della macchina amministrativa comunale.

Pertanto, per l'Amministrazione Comunale risulta fondamentale promuovere un miglioramento continuo che possa offrire ai bambini e ai ragazzi un ambiente sereno e idoneo alla loro crescita personale, sociale e culturale.

L'Assessore alla Pubblica Istruzione
Dott.ssa Chiara Belloni

Il Sindaco
Dott. Carmine Lavanga

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 condizione di disabilità, 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.

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.
- 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. Le 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 dei Servizi alla Persona è la Dr.ssa Anna Lia PEZZOLLA

INDICE

INTRODUZIONE.....	3
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	3
INDICE	5
TITOLO I – PARTE GENERALE.....	7
Art. 1	7
Art. 2	7
Art. 3	7
Art. 4	8
Art. 5	8
TITOLO II – IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA	9
Art. 6	9
Art. 7	9
Art. 8	9
Art. 9	10
Art. 10	10
Art. 11	11
Art. 12	11
Art. 13	11
Art. 14	12
TITOLO III – IL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO	13
Art. 15	13
Art. 16	13
Art. 17	13
Art. 18	13
Art. 19	14
Art. 20	14
Art. 21	15
TITOLO IV – IL SERVIZIO DI PRE/POST SCUOLA	16
Art. 22	16
Art. 23	16
Art. 24	16
Art. 25	16
Art. 26	17
TITOLO V – IL CENTRO RICREATIVO DIURNO ESTIVO (C.R.D.E.)	18
Art. 27	18
Art. 28	18
Art. 29	18
Art. 30	19
Art. 31	19

TITOLO VI – NORME FINALI	20
Art. 32	20
Art. 33	20
Art. 34	20
Art. 35	20
Art. 36	20

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 Consorziata 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 consorziata con Vanzago. La gestione dell'Istituto viene disciplinata attraverso una convenzione approvata con Delibera di Consiglio n. 67 del 23/12/2024 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 motivate ragioni igienico-sanitarie connesse all'impossibilità di garantire il rispetto della catena alimentare al di fuori della sede scolastica, è possibile sostituire il pranzo in mensa con il pranzo al sacco, nel rispetto delle indicazioni della competente ATS e conformemente alle linee di indirizzo nazionali per la ristorazione scolastica (Ministero della Salute, Conferenza Unificata del 7 ottobre 2021).

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

L'iscrizione ai servizi scolastici è subordinata al momento della presentazione della domanda al possesso di una regolare situazione debitoria pregressa relativa a tutti i servizi scolastici complementari (es. servizio di pre-post, refezione scolastica, trasporto scolastico, centro estivo). Solo in casi eccezionali sarà possibile compilare un modulo cartaceo e inviarlo via mail a: info@comune.poglianomilanese.mi.it 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 e sarà validata dall'ufficio competente a seguito di verifiche amministrative. Fa eccezione il caso di nuovi residenti che si trasferiscano nel Comune successivamente a tale data, per i quali l'iscrizione potrà essere presentata entro 15 giorni dall'avvenuta residenza, con collocazione nella fascia massima fino alla presentazione dell'ISEE.

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.

L'Amministrazione Comunale si riserva la possibilità di:

- non ammettere chi non ha presentato regolare iscrizione ai servizi di trasporto scolastico e pre e post scuola prima dell'utilizzo;
- Erogare un pasto alternativo agli utenti che non abbiano presentato l'iscrizione alla refezione scolastica nei tempi previsti, fino al perfezionamento della stessa. Tale pasto sarà soggetto alla tariffa massima prevista dalla delibera delle tariffe n° 3 approvata in data 21/01/2026
- Non accettare l'iscrizione ai servizi per chi non è in regola con il pagamento delle somme dovute per gli anni scolastici precedenti. In tal caso, l'iscrizione ai servizi verrà accettata solo a seguito di presentazione di copia della ricevuta di pagamento del debito pregresso, o dopo aver concordato un piano di rientro con l'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune.

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.

TITOLO II – IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

Art. 6

Finalità del servizio

Il servizio di ristorazione scolastica è pensato per consentire agli alunni di frequentare le attività scolastiche per l'intera giornata, favorendo il pieno esercizio del diritto allo studio. L'Amministrazione Comunale, in accordo con le Istituzioni Scolastiche, promuove iniziative atte a sviluppare una corretta alimentazione tra gli alunni e, indirettamente, tra le famiglie, nel rispetto delle norme igienico-sanitarie.

Il servizio – nell'ambito delle competenze dell'Amministrazione Comunale – offre una dieta equilibrata e studiata per tutelare la salute degli alunni come parte di un percorso di educazione alimentare.

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 consorziate Vanzago – Pogliano A. Ronchetti (solo per i residenti a Pogliano Milanese), 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 sulle classi 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 di norma entro l'inizio di ciascun anno scolastico o previa autorizzazione dell'Ufficio, in caso di richieste pervenute entro le ore 9:30 della giornata.

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.

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.

Al menù ordinario si aggiungono menù a tema in occasione delle principali festività e menù regionali per incrementare la conoscenza delle nostre tradizioni e specialità culinarie nazionali.

Il menù scolastico è stabilito secondo le direttive impartite dalla Regione Lombardia, mentre i controlli sul 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 gestione degli allergeni avviene nel rispetto del Regolamento UE 1169/2011 e delle Linee Guida del Ministero della Salute in materia di allergie e intolleranze alimentari a scuola. La tracciabilità degli allergeni è garantita dalla ditta appaltatrice, sotto la supervisione della tecnologa alimentare incaricata.

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

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:

- PagoPA 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 o la documentazione reddituale saranno collocati d'ufficio nella fascia tariffaria massima. Se successivamente viene presentata una dichiarazione ISEE valida che attesti una fascia diversa, la rettifica della tariffa sarà applicata dal mese successivo alla consegna della documentazione e non avrà effetto retroattivo.

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

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@comune.poglianomilanese.mi.it.

L'Amministrazione si riserva, in ogni caso, di erogare un pasto alternativo 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), dall'Assessore alla Pubblica Istruzione, Referenti della Ditta Appaltatrice, dalla tecnologa Alimentare incaricata dei controlli di qualità e conformità del Servizio infine da rappresentanti dei

genitori e degli insegnanti per ciascun plesso scolastico. Possono inoltre essere invitati a partecipare ai lavori della Commissione: un rappresentante dell'ATS Milano Città Metropolitana e le cuoche.

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

Art. 14

Customer Satisfaction

Al termine di ogni anno scolastico verrà somministrato un questionario di gradimento all'utenza per registrare il livello di gradimento e di qualità del servizio.

TITOLO III – IL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO

Art. 15

Finalità del servizio

Il servizio di trasporto scolastico è pensato per garantire il pieno esercizio del diritto allo studio, facilitando il raggiungimento dei plessi scolastici. È rivolto agli alunni residenti, i quali hanno la priorità per le iscrizioni, e non residenti che frequentano le scuole del territorio comunale.

Art. 16

Destinatari del servizio

Il servizio di trasporto scolastico è rivolto prioritariamente agli alunni residenti nel Comune di Pogliano Milanese, in età dell'obbligo scolastico, che frequentano la Scuola Primaria "Don L. Milani" e la Scuola Secondaria di primo grado consorziata Vanzago – Pogliano "A. Ronchetti".

Una volta soddisfatte le richieste dei residenti, potranno essere accolte le domande degli alunni non residenti, in base all'ordine cronologico di presentazione della domanda e alla disponibilità di posti.

Eventuali ulteriori richieste provenienti da alunni, residenti o non residenti a Pogliano Milanese, ma che frequentano altri istituti del territorio, verranno valutate dall'amministrazione comunale e potranno comportare variazioni di tragitto in accordo con la ditta appaltatrice del servizio.

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 una 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. Se questo non fosse possibile, la Direzione Didattica della scuola di riferimento e, solo qualora anche questo tentativo risulti infruttuoso, le Autorità di Polizia Locale.

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 a Settembre e Febbraio 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 effettuata 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 versato, comunque, l'intero importo. Nessun rimborso sarà dovuto dall'Amministrazione Comunale per i giorni non fruiti o per la fruizione parziale del servizio. Fanno eccezione i casi di comprovato disagio socioeconomico per i quali dovrà essere presentata apposita richiesta scritta all'Ufficio Servizi Sociali, che valuterà eventuali agevolazioni caso per caso.

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

I servizi 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 compatibile con il 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 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.

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.

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.

Art. 25

Modalità di pagamento

La fatturazione del servizio è stata suddivisa in due (2) rate con scadenza a Settembre e Febbraio 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 versato, comunque, l'intero importo.

Le nuove iscrizioni in corso d'anno saranno accettate esclusivamente in presenza di posti disponibili e non daranno luogo a rimborsi per i mesi precedenti all'iscrizione.

La fatturazione del servizio verrà effettuata 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 o parziale utilizzo del servizio. In caso di richiesta di iscrizione o di ritiro in corso d'anno scolastico dovrà essere versato, comunque, l'intero importo. Nessun rimborso sarà dovuto dall'Amministrazione Comunale per i giorni non fruiti o per la fruizione parziale del servizio. Fanno eccezione i casi di comprovato disagio socioeconomico per i quali dovrà essere presentata apposita richiesta scritta all'Ufficio Servizi Sociali, che valuterà eventuali agevolazioni caso per caso.

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 residenti 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).

Il servizio di Centro Ricreativo Diurno è rivolto prioritariamente agli alunni residenti nel Comune di Pogliano Milanese e, successivamente, in caso di disponibilità di posti, verrà data la disponibilità di iscrizione ai non residenti.

Art. 29

Modalità di gestione ed erogazione del servizio

Il Centro Ricreativo Diurno Estivo è attivato per n. 7/8 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 (1) operatore con funzione di coordinamento delle attività;
- di un (1) operatore ogni 15 bambini di età 3–5 anni e di un (1) operatore ogni 20 ragazzi di età 6–12 anni;
- supporto dedicato per minori con disabilità, fino al rapporto 1:1, previa disponibilità di educatori.

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 con disabilità 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 con disabilità.

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. 30

Norme di comportamento

Gli utenti del Centro Ricreativo Diurno Estivo sono tenuti ad osservare le regole di comportamento stabilite dagli operatori, nel rispetto degli altri partecipanti e del personale. In caso di comportamento scorretto o lesivo dell'incolumità altrui, l'Ufficio Pubblica Istruzione potrà adottare i provvedimenti del caso, inclusa la sospensione temporanea dal servizio, senza rimborso delle quote versate.

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.

Settimana iniziale incompleta: qualora il Centro Estivo abbia inizio in un giorno diverso dal lunedì, la retta relativa alla prima settimana di frequenza sarà calcolata in proporzione ai soli giorni di effettiva apertura del servizio, con decurtazione dei giorni non erogati. Il rimborso o la riduzione della quota per la prima settimana sarà applicato dall'Ufficio Pubblica Istruzione, senza necessità di richiesta da parte della famiglia.

Le quote di compartecipazione al servizio di pre e post scuola relativi al centro estivo sono settimanali e a forfait, non sono, quindi, previsti rimborsi o riduzioni in caso di assenza, salvo quanto previsto in caso di assenza consecutiva giustificata, come spiegato di seguito. 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. Il rimborso sarà corrisposto mediante detrazione dalla quota mensa dell'anno scolastico successivo, qualora l'alunno risulti iscritto al servizio; in caso contrario, tramite accredito sul conto corrente bancario entro 30 giorni dalla presentazione della certificazione medica.

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 mancato pagamento anticipato 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.

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. L'Ufficio si impegna a fornire riscontro scritto al reclamo entro 30 giorni dalla sua ricezione, conformemente ai principi della L. 241/1990 sul procedimento amministrativo.

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 Regolamento UE 2016/679 (GDPR), del D.Lgs. 101/2018 e del D.Lgs. 196/2003 come modificato. Il Titolare del trattamento è il Comune di Pogliano Milanese. L'elenco dei responsabili del trattamento e del Responsabile della Protezione dei Dati (DPO), ove nominato, è disponibile sul sito istituzionale del Comune. Gli interessati possono esercitare i propri diritti (accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, portabilità, opposizione) scrivendo a: info@comune.poglianomilanese.mi.it. È altresì possibile proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

* * *

Ufficio Pubblica Istruzione – Comune di Pogliano Milanese
istruzione@comune.poglianomilanese.mi.it