

REGOLAMENTO DEI SERVIZI AUSILIARI AL SISTEMA EDUCATIVO E SCOLASTICO DI COMPETENZA COMUNALE: TRASPORTO, RISTORAZIONE SCOLASTICA, PRE-SCUOLA, PROLUNGAMENTO ORARIO E CENTRI ESTIVI

APPROVATO CON DELIBERA C.U. N.9 DEL 28/05/25 - IN VIGORE DAL 1 SETTEMBRE 2025

INDICE

TITOLO I - FINALITÀ E CRITERI GENERALI	4
Articolo 1 - Finalità e criteri generali.....	4
TITOLO II - IL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO DEDICATO.....	4
Capo I - Finalità e destinatari del servizio.....	4
Articolo 2 - Gli obiettivi del servizio	4
Articolo 3 - Destinatari del servizio di trasporto scolastico dedicato	5
Articolo 4 – Destinatari del servizio di trasporto per uscite/visite didattiche.....	5
Capo II - Funzionamento e modalità di gestione del servizio	6
Articolo 5 - Piano annuale del trasporto scolastico.....	6
Articolo 6 - Modalità organizzative e di gestione del trasporto scolastico.....	7
Articolo 7 - Accompagnamento sul trasporto scolastico.....	8
Articolo 8 - Modalità organizzative e di gestione del trasporto per uscite/visite didattiche	8
Capo III – Iscrizioni, accesso, norme di utilizzo e tariffe del servizio	9
Articolo 9 - Iscrizioni al trasporto scolastico	9
Articolo 10 - Sottoscrizione del Regolamento.....	9
Articolo 11 - Comunicazioni tra l'Ente e le Famiglie	9
Articolo 12 - Comunicazioni tra l'Ente e le Istituzioni scolastiche.....	10
Articolo 13 - Comportamento a bordo dell'utente	10
Articolo 14 - Sanzioni.....	11
Articolo 15 - Comportamento degli autisti dello scuolabus.....	11
Articolo 16 - Tariffe	11
Capo IV – Il controllo e la valutazione del servizio	12
Articolo 17 – Il controllo e la valutazione dell'efficienza del servizio e della soddisfazione dei clienti.....	12
TITOLO III – IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA	12
Capo I - Finalità e destinatari del servizio.....	12
Articolo 18 - Gli obiettivi del servizio	12

Articolo 19 - Destinatari del servizio	13
Articolo 20 - Partecipazione dell'utenza	13
Capo II - Funzionamento e modalità di gestione del servizio	14
Articolo 21 - Le fasi del processo di ristorazione scolastica	14
Articolo 22 - I menù	14
Articolo 23 - I menù individualizzati.....	15
Capo III – Iscrizioni, accesso, norme di utilizzo e tariffe del servizio	15
Articolo 24 - Modalità e tariffe per l'accesso al servizio	15
Articolo 25 - Informazioni agli utenti	16
Capo IV – Il controllo e la valutazione del servizio	16
Articolo 26 - I fattori di controllo del servizio fissati dalle norme.....	16
Articolo 27 - Il sistema dei controlli: responsabilità, procedure e fasi del controllo	17
Articolo 28 - La partecipazione degli utenti al controllo: le Commissioni Mensa	18
Articolo 29 - La valutazione della soddisfazione degli utenti	18
TITOLO IV - SERVIZI DI PRE-SCUOLA, PROLUNGAMENTO ORARIO E CENTRI ESTIVI	19
Capo I - Finalità e destinatari del servizio	19
Articolo 30 - Gli obiettivi del servizio	19
Articolo 31 - Destinatari del servizio	19
Articolo 32 - Partecipazione dell'utenza	20
Capo II - Funzionamento e modalità di gestione del servizio	20
Articolo 33 - Il servizio di pre-scuola	20
Articolo 34 - Il servizio di prolungamento orario.....	20
Articolo 35 - Il servizio di centro estivo nidi d'infanzia	21
Capo III – Iscrizioni, accesso, norme di utilizzo e tariffe del servizio	21
Articolo 36 - Il comportamento degli utenti.....	21
Articolo 37 - Modalità e tariffe per l'accesso al servizio	21
Articolo 38 - Informazioni agli utenti e specifiche sui centri estivi	22
Capo IV – Il controllo e la valutazione del servizio	23
Articolo 39 - Il controllo e la valutazione dell'efficienza del servizio e della soddisfazione dei clienti.....	23

TITOLO I - FINALITÀ E CRITERI GENERALI

Articolo 1 - Finalità e criteri generali

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

Sono oggetto del presente regolamento i seguenti servizi:

- Trasporto scolastico dedicato (Titolo II);
- Ristorazione scolastica per Nidi e Scuole dell'infanzia e per le Scuole Primarie (Titolo III);
- Pre-scuola, prolungamento orario e centri estivi (Titolo IV).

Per l'accesso a tali servizi dovrà essere presentata domanda d'iscrizione come specificato nei successivi articoli.

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

Tutti i servizi di cui al presente regolamento, per ragioni tecniche, economiche ed organizzative possono essere gestiti dall'Ente in forma diretta, in affidamento a terzi, o mediante altre forme previste dalla legge. Per il controllo e il miglioramento della qualità di tutti i servizi sono stati predisposti sistemi di rilevazione della *customers satisfaction* e l'implementazione di strumenti necessari ad una gestione orientata al miglioramento continuo.

TITOLO II - IL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO DEDICATO

Capo I - Finalità e destinatari del servizio

Articolo 2 - Gli obiettivi del servizio

Il trasporto scolastico dedicato casa-scuola è un servizio organizzato e gestito dall'Unità organizzativa "*Servizi scolastici e qualità*" del Settore Servizi educativi ed Istruzione dell'Ente per rispondere all'esigenza di facilitare l'assolvimento dell'obbligo scolastico di tutti gli alunni dei quattro comuni dell'Unione: Campogalliano, Carpi, Novi di Modena, Soliera.

Concorre a rendere effettivo il diritto allo studio e facilita l'accesso alla scuola di competenza, con priorità per coloro per i quali il raggiungimento della sede scolastica presenta difficoltà di ordine oggettivo. Il servizio, che deve essere improntato a criteri di qualità ed efficienza, è svolto dall'Unione Terre d'Argine, nell'ambito delle proprie competenze, stabilite dalla normativa vigente, compatibilmente con le disposizioni previste dalle leggi finanziarie e dalle effettive disponibilità di bilancio.

Inoltre l'Ente organizza ed eroga per gli istituti scolastici il trasporto per uscite/visite didattiche, servizio significativo per facilitare la qualificazione e l'integrazione dell'insegnamento presso la struttura scolastica, in un quadro di compatibilità delle risorse disponibili e di programmazione tra Ente e Istituzioni Scolastiche.

Tale servizio è erogato tutto l'anno e nello specifico per la durata dell'anno scolastico; viene inoltre organizzato anche per i centri estivi nei mesi di giugno e luglio.

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

Articolo 3 - Destinatari del servizio di trasporto scolastico dedicato

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

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

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

Il Servizio è previsto anche per gli alunni con disabilità certificata frequentanti le scuole d'Infanzia, primarie e secondarie residenti e domiciliati, che non necessitino di mezzi attrezzati e/o di un particolare accompagnamento.

Per gli alunni e le alunne residenti nell'Unione delle Terre d'Argine, in possesso di certificazione di disabilità (ex Legge 104/1992 e s.m.i.) in corso di validità, frequentanti le scuole dell'infanzia, le scuole primarie e le secondarie di I e II grado, che necessitano di assistenza di un accompagnatore e dell'utilizzo di mezzi attrezzati per il trasporto di utenti non deambulanti, è previsto un servizio gratuito con una linea dedicata o trasporti in convenzione con Enti del Terzo settore. Per richiedere questo servizio è necessario rivolgersi allo Sportello sociale del Comune di residenza.

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

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

Il Servizio prestato prevede innanzitutto l'erogazione del trasporto, durante l'orario scolastico, per il raggiungimento delle palestre per quelle scuole prive di tali strutture. A tal fine le Istituzioni Scolastiche dovranno, prima dell'inizio dell'anno scolastico, presentare apposita richiesta all'Unità *"Servizi scolastici e qualità"* dell'Ente che predisporrà il Piano annuale. Le ulteriori richieste di trasporto per visite didattiche, la cui destinazione e distanza non deve superare la reale disponibilità oraria dell'autista che assicura anche il trasporto scolastico dedicato casa-scuola e le specifiche tecniche dell'automezzo, potranno essere accolte privilegiando:

- eventi/iniziative presenti sul territorio dell'Unione delle Terre d'Argine organizzati da Istituzioni Scolastiche firmatarie della presente Intesa e/o Istituzioni educative e culturali pubbliche o patrocinate da Unione e dai 4 Comuni che la compongono;
- eventi/iniziative presenti sul territorio dell'Unione delle Terre d'Argine;
- eventi iniziative con una distanza massima di 20 km dalla sede della scuola, anche fuori dal territorio dell'Unione;
- altri eventi.

Le richieste devono pervenire, di norma, entro il 30 di ottobre, per le uscite da settembre a gennaio, entro il 30 gennaio per le uscite da febbraio a giugno dell'anno scolastico di riferimento e verrà effettuata una programmazione conseguente che terrà conto, oltre dei criteri sopra individuati anche sulla base dei seguenti parametri:

- frequenza e numerosità di uscite delle singole scuole;
- equilibrio territoriale nei 4 Comuni ed in base al numero degli alunni delle singole scuole;
- prevalenza alle scuole primarie e secondarie di primo grado;
- tempi della richiesta;
- date ancora disponibili.

Capo II - Funzionamento e modalità di gestione del servizio

Articolo 5 - Piano annuale del trasporto scolastico

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

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

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

Il servizio di trasporto scolastico è riservato a studenti e studentesse residenti nei Comuni dell'Unione delle Terre d'Argine in zone/frazioni particolarmente distanti dalle scuole frequentate e non servite da mezzi pubblici di linea (TPL), per permettere il raggiungimento delle scuole primarie e secondarie di I e II grado.

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

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

Le fermate devono essere stabilite su tratti intervallati entro un massimo di 500 metri, salvo giustificate eccezioni.

La programmazione dei percorsi dovrà comunque tendere a soddisfare il maggior numero possibile di richieste. Il Piano annuale potrà essere modificato nei casi in cui si rilevi la necessità di migliorare il servizio reso agli utenti e a fronte di nuove richieste.

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

Articolo 6 - Modalità organizzative e di gestione del trasporto scolastico

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

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

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

Tutti gli utenti del servizio sono coperti da polizze assicurative.

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

Per gli alunni delle scuole secondarie di I e II grado i genitori/tutori possono avvalersi formalmente della possibilità per l'alunno di effettuare la discesa autonoma, come disposto anche dall'articolo 19-bis del decreto-legge 16 ottobre 2017, n. 148, convertito nella legge 4 dicembre 2017, n. 172, non prevedendo così la presenza di un adulto al momento dell'accompagnamento e del ritiro.

In caso di entrate ritardate e/o uscite anticipate per assemblee sindacali o scioperi parziali del personale docente e non, o dovute a motivi straordinari o urgenti (ad es. formazione di ghiaccio sulle strade, improvvise e abbondanti nevicate, altre situazioni di emergenza dovuti a fenomeni atmosferici, eventi calamitosi, etc.) non potrà essere assicurato il normale servizio di trasporto scolastico, definito in relazione agli orari ufficialmente comunicati dalle Istituzioni Scolastiche. Di conseguenza, il servizio potrà essere effettuato, secondo i casi, parzialmente o completamente in relazione alle condizioni oggettive (es. disponibilità dei mezzi). Gli Uffici

Territoriali del Settore Servizi educativi ed Istruzione dell'Unione Terre d'Argine ne daranno tempestiva comunicazione agli utenti.

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

Articolo 7 - Accompagnamento sul trasporto scolastico

Il servizio di accompagnamento è organizzato dall'Unità "*Servizi scolastici e qualità*" del Settore Servizi educativi ed Istruzione dell'Ente. L'Ente può affidare in gestione a terzi il servizio.

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

Il servizio di accompagnamento sugli scuolabus è garantito per i bambini della Scuola dell'Infanzia ed è svolto secondo le modalità e le competenze stabilite dalle disposizioni normative vigenti. Per i bambini delle scuole primarie e secondarie di I grado è a discrezione dell'Ente prevedere o meno il servizio di accompagnamento in base alla numerosità degli iscritti al servizio, alla presenza di bambini con disabilità certificata, alla durata e complessità della linea.

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

Al di fuori degli orari previsti per il trasporto scolastico dedicato casa-scuola, i servizi scolastici e per il servizio delle palestre, l'Unità "*Servizi scolastici e qualità*" può mettere a disposizione il servizio di trasporto per la progettazione e lo sviluppo dei servizi di trasporto integrativi di cui all'art. 4 ed al presente articolo. La pianificazione è unica su tutto il territorio e l'utilizzo delle risorse (mezzi e autisti) si ispira a criteri di equità per tutti i Comuni, al fine di garantire a tutti gli utenti parità di opportunità.

Per usufruire dei citati servizi, il Dirigente scolastico o suo delegato dovrà far pervenire, il prima possibile e comunque entro un mese dalla data richiesta per l'uscita, una specifica domanda scritta corredata da tutti gli elementi necessari (n° degli alunni da trasportare, ora di partenza e di arrivo, orario effettivo dell'attività, luogo di destinazione, etc.) per consentire la predisposizione di un adeguato ed organizzato servizio di trasporto. Per le richieste è necessario utilizzare il programma gestionale messo a disposizione dell'Ente.

Al fine di soddisfare un numero maggiore di richieste di uscita/visita didattica si indirizzano gli Istituti privati paritari, gli Istituti comprensivi, e le Scuole secondarie di II grado a programmare annualmente questo tipo di attività. L'Ufficio Trasporto scolastico dell'Ente provvede ad esaminare le richieste pianifica le uscite e concerta le richieste delle scuole dei quattro comuni. L'Ufficio si riserva in ogni modo di concedere l'autorizzazione in base alla disponibilità dei mezzi, secondo l'ordine di priorità e cronologico delle prenotazioni e gli altri criteri fissati all'art. 4 del presente Regolamento, dando tempestiva comunicazione ai richiedenti sull'esito della richiesta.

Il servizio di trasporto per le uscite sul territorio viene offerto anche ai gestori di centri estivi 3-14 anni (fino alle età dei ragazzi/e frequentanti le scuole secondarie di primo grado) nel mese di giugno e luglio. I gestori dovranno far pervenire richiesta con indicazione dei trasporti richiesti secondo la procedura illustrata annualmente in occasione dell'avvio della programmazione dei centri estivi.

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

Articolo 9 - Iscrizioni al trasporto scolastico

I tutori/genitori degli alunni che intendono usufruire del servizio di trasporto scolastico dedicato dovranno presentare domanda *on line* su apposita piattaforma accessibile dal sito istituzionale dell'Ente, entro il termine stabilito per le iscrizioni.

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

Le domande presentate oltre il termine, potranno essere accolte, soltanto nel caso in cui l'accoglimento non comporti problemi all'organizzazione del servizio ed in relazione alle disponibilità di posti sui mezzi di trasporto. Le eventuali domande presentate nel corso dell'anno scolastico derivanti da trasferimenti di residenza e/o di cambiamento di scuola, potranno essere accettate se compatibili con il Piano annuale di Trasporto Scolastico e con le esigenze organizzative del servizio, secondo i criteri previsti dal presente Regolamento.

L'utente che, dopo l'iscrizione, intenda rinunciare ai servizi, dovrà presentare la rinuncia scritta, anche via e-mail ordinaria, presso agli Uffici Territoriali di riferimento.

Dal mese successivo alla data della rinuncia, sarà sospesa la retta per il pagamento del trasporto.

Articolo 10 - Sottoscrizione del Regolamento

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

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

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

Articolo 11 - Comunicazioni tra l'Ente e le Famiglie

Nei rapporti con le famiglie l'Ente s'impegna ad adottare comportamenti improntati alla massima collaborazione e disponibilità, secondo quanto previsto dalle vigenti norme sulla

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

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

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

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

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

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

Articolo 13 - Comportamento a bordo dell'utente

L'alunno all'interno del mezzo dovrà osservare un corretto comportamento: stare seduto nel posto assegnatogli, non disturbare i compagni di viaggio e l'autista, usare un linguaggio conveniente e mostrare rispetto per le attrezzature del mezzo pubblico.

Inoltre è d'obbligo per gli allievi il rispetto degli orari stabiliti per le fermate, gli autisti non sono tenuti a sostare oltre l'orario previsto.

Agli utenti del servizio è sempre vietato:

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

Ad ogni inizio anno scolastico, l'Ufficio Trasporto afferente all'Unità organizzativa "*Servizi scolastici e qualità*" si impegna ad inviare il presente Regolamento con esplicitate le regole di comportamento e le eventuali sanzioni a tutti gli utenti del servizio.

Articolo 14 - Sanzioni

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

- l'autista dovrà far pervenire all'Ufficio Trasporti del Settore Servizi educativi ed Istruzione dell'Ente una segnalazione circa il comportamento scorretto dell'alunno;
- l'Ufficio Trasporto avviserà la famiglia dei fatti accaduti, mediante apposita comunicazione formale;
- qualora il comportamento dell'utente non muti e questo generi all'interno del mezzo confusione e pericolo tale da mettere a repentaglio gli stessi alunni trasportati, previa comunicazione alla famiglia e al dirigente scolastico, l'alunno sarà sospeso da 1 a 3 giorni, da definire in relazione alla gravità del caso. Al terzo richiamo l'alunno sarà sospeso dal servizio per l'intero anno scolastico. La sospensione e/o espulsione non comportano il rimborso della tariffa versata.
- qualora il comportamento scorretto degli alunni arrechi danni al mezzo, la famiglia sarà chiamata a rimborsarli. I genitori degli alunni o chi ne esercita la patria potestà sono responsabili di ogni danno provocato dal proprio figlio o assistito.

L'autista ha facoltà di interrompere la guida qualora ritenga che vi siano condizioni di pericolo e comunque non atte a svolgere il servizio in modo sicuro. Ha inoltre la facoltà di chiamare la Polizia Locale per richiedere supporto in caso di problematiche che mettano a repentaglio la sicurezza degli utenti trasportati.

Articolo 15 - Comportamento degli autisti dello scuolabus

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

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

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

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

Articolo 16 - Tariffe

Per il servizio di trasporto scolastico gli utenti sono tenuti, conformemente alla normativa vigente, al pagamento di una tariffa determinata dalla Giunta dell'Ente con apposito atto deliberativo. La tariffa mensile è unica, comprende andata e ritorno secondo gli orari scolastici; non sono previste riduzioni di pagamento per coloro che usufruiscono del trasporto in modo parziale.

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

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

Capo IV – Il controllo e la valutazione del servizio

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

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

L'Amministrazione dell'Ente valuta annualmente l'efficienza del servizio in termini di funzionalità, raggiungimento degli obiettivi ed economicità in base alle indicazioni del presente Regolamento e della normativa vigente, nonché dagli altri Documenti di Programmazione approvati dal Consiglio dell'Unione Terre d'Argine.

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

I reclami e/o segnalazioni sul servizio offerto, dovranno essere inoltrati, a pubblica.istruzione@terredargine.it, utilizzando il modulo presente sul sito dell'Unione Terre d'Argine: L'ufficio Trasporto scolastico adotterà le eventuali misure correttive e procederà a fornire opportune spiegazioni nel termine massimo di 30 gg. dalla presentazione dell'istanza.

TITOLO III – IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

Capo I - Finalità e destinatari del servizio

Articolo 18 - Gli obiettivi del servizio

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

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

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

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

Articolo 19 - Destinatari del servizio

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

- ai frequentanti i Nidi d'infanzia comunali, le Scuole d'Infanzia comunali e statali, le Scuole Primarie a tempo pieno o con particolari progetti sperimentali autorizzati dall'Amministrazione;
- al personale docente e ausiliario in servizio, aventi diritto;
- agli iscritti e frequentanti i centri estivi per la fascia di utenti 0-3 anni.

Il servizio è erogato a tutti gli utenti con imparzialità e sono, di norma, accolte le esigenze dei commensali che, per motivi di salute, di religione e per scelte personali/familiari, chiedono di poter seguire diete particolari. Il servizio è disponibile a valutare ogni richiesta di variazione a condizione che non confligga con le Direttive emanate in materia di nutrizione dei minori in età evolutiva e con l'organizzazione generale del sistema di ristorazione e ristorazione scolastica (dal reperimento delle derrate alimentari alla preparazione dei relativi pasti da parte del personale addetto).

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

Articolo 20 - Partecipazione dell'utenza

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

Gli utenti, individualmente o attraverso le Commissioni Mensa così come previste dal vigente "Disciplinare per il funzionamento della commissione mensa scolastica", approvato con Delibera della Giunta e attualmente in vigore, hanno il diritto di ottenere informazioni, dare suggerimenti e presentare reclami al Settore Servizi Educativi ed Istruzione dell'Ente al fine di favorire il costante miglioramento del servizio.

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

Capo II - Funzionamento e modalità di gestione del servizio

Articolo 21 - Le fasi del processo di ristorazione scolastica

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

- produzione: approvvigionamento e stoccaggio delle derrate alimentari, preparazione e confezionamento dei pasti presso le cucine interne per i nidi e le scuole d'infanzia e in idoneo centro cottura per le scuole primarie e alcune scuole dell'infanzia sprovviste di cucina interna;
- trasporto e distribuzione: per le scuole dove non è presente la cucina interna, i pasti sono consegnati giornalmente presso ogni singola scuola e distribuiti per il consumo nei refettori delle scuole. La ditta deve garantire la consegna dei pasti ai refettori negli orari previsti nel Capitolato Speciale d'Appalto.

Qualora il rapporto per la gestione del servizio sia esternalizzato è regolato, oltre che da apposito contratto, da un Capitolato con esplicitate tutte le norme da osservare, e devono essere in possesso anche di Certificazione della Qualità.

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

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

Articolo 22 - I menù

La ristorazione scolastica è ritenuta tanto essenziale quanto determinante nell'assicurare una crescita equilibrata e sana dei bambini e delle bambine.

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

Il servizio mensa prevede due menù, uno per la stagione autunno/inverno e uno per la primavera/estate con rotazione su quattro settimane.

Il menù autunno/inverno è adottato indicativamente nei mesi che vanno da metà ottobre a metà aprile, mentre il menù primavera/estate riguarda i mesi compresi tra aprile e ottobre.

I menù sono comunicati ai genitori ad ogni inizio anno scolastico, o comunque entro la data di avvio del menù.

L'Unione delle Terre d'Argine s'impegna a garantire il rispetto del menù previsto e preventivamente concordato, fatti salvi i casi eccezionali debitamente motivati e documentati. In casi particolari è possibile richiedere pasti diversi: diete in bianco, diete speciali/sanitarie, diete etico-religiose.

Articolo 23 - I menù individualizzati

Il servizio di ristorazione scolastica prevede la redazione di menù specifici per le seguenti casistiche:

Diete in bianco

In caso un bambino abbia la necessità di mangiare in bianco per motivi di salute, legati a fattori di indisposizione momentanea, è previsto un menù leggero. Non è necessario presentare nessun certificato medico.

Diete speciali/sanitarie

Per motivi di salute, il genitore o chi ne fa le veci deve segnalare che il bambino necessita di un'alimentazione adeguata ai propri stati patologici individuali, in generale di lunga durata. È necessario farne richiesta, presentando un certificato medico e compilando la relativa modulistica da inviare direttamente al gestore del servizio. La dieta sanitaria rimane valida per la durata indicata sul certificato del medico richiedente. Per poterla interrompere è necessaria la richiesta del medico.

Diete etico-religiose

Il diritto di richiedere un tipo di alimentazione particolare lo ha anche chi, per ragioni di fede religiosa o di etica, richiede di mangiare determinati tipi di alimenti o di escluderne altri. Anche in questo caso il genitore o chi ne fa le veci deve farne specifica richiesta, attraverso un'autocertificazione da inviare al gestore del servizio. Rimane valida per la durata dell'intero ciclo scolastico.

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

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

Il servizio di ristorazione scolastica al nido e alla scuola dell'infanzia non è da richiedere in quanto compreso nell'organizzazione del servizio stesso. Solo per gli utenti iscritti alla scuola dell'infanzia è possibile rinunciare al servizio, secondo le modalità descritte dal vigente disciplinare delle tariffe.

Per gli utenti della scuola primaria in cui è previsto il servizio, l'accesso al servizio è subordinato alla compilazione di apposita domanda di iscrizione *on line*, da presentare solo il primo anno di utilizzo del servizio. Il servizio rimane attivo per tutta la durata della scuola primaria, o fino a presentazione di rinuncia scritta al servizio.

Il pasto è prenotato per tutti i giorni previsti da calendario scolastico e, in caso di assenza del bambino o di chiusure non previste da calendario (es. gite, uscite didattiche, etc.), deve essere disdetto dalla famiglia entro le ore 9.30 della mattina stessa. Qualora non sia effettuata regolare disdetta il pasto verrà addebitato. Al momento dell'iscrizione al servizio il

genitore/contribuente riceve le istruzioni per poter utilizzare il sistema di disdetta/modifica del pasto.

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

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

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

Articolo 25 - Informazioni agli utenti

Ai genitori di tutti i bambini che usufruiscono del servizio di ristorazione l'Ente s'impegna ad assicurare la completa informazione circa le modalità di prestazione del Servizio con spazi dedicati sul sito istituzionale. Le eventuali variazioni saranno comunicate con circolari informative. Altre informazioni, che gli Uffici Territoriali sono tenuti a dare sono relative a:

- modalità di gestione del servizio (diretta o appaltata);
- tipo di produzione dei pasti;
- modalità di richiesta e gestione delle diete speciali;
- modalità di disdetta/modifica del pasto.

Capo IV – Il controllo e la valutazione del servizio

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Si disciplinano di seguito gli standard qualitativi previsti nelle diverse fasi del processo

Qualità delle materie prime

Le materie prime sono tutte certificate con attestato di garanzia sulla provenienza e sui trattamenti tecnologici subiti. In ogni caso le materie prime utilizzate devono rispondere alle caratteristiche di qualità rispetto ai limiti microbiologici, merceologici e nutrizionali, stabiliti dalla legislazione vigente e dal Capitolato Speciale d'Appalto. La qualità delle materie prime deve assicurare l'assenza di parassiti, di microrganismi patogeni, di residui di pesticidi, di sostanze anabolizzanti, d'estrogeni e di residui di farmaci usati nella cura degli animali d'allevamento. Sono utilizzato, nel rispetto delle norme vigenti e dei CAM, alimenti provenienti da produzione biologica, a lotta integrata, prodotti DOP - IGP e a filiera corta.

Qualità dei menù

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

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

Trasporto dei pasti

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

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

Le sedi di consumo del pasto

I locali adibiti a refettorio per il Servizio di Ristorazione Scolastica rispondono ai requisiti di legge.

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

La manutenzione e la pulizia

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

- la manutenzione ordinaria atta a garantire il buono stato di funzionamento e la sostituzione dei pezzi delle attrezzature;
- la manutenzione straordinaria per l'eliminazione di difetti o guasti d'attrezzature o arredi.

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

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

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

La Commissione Mensa è un organismo di rappresentanza dell'utenza (famiglie e personale scolastico), attraverso il quale è assicurata la partecipazione degli utenti al funzionamento e al miglioramento del servizio di ristorazione scolastica. La nomina, i compiti e il funzionamento delle Commissioni Mensa sono regolati da apposito disciplinare approvato dalla Giunta dell'Unione.

Articolo 29 - La valutazione della soddisfazione degli utenti

Per conoscere il grado di soddisfazione degli utenti, vengono effettuate delle rilevazioni periodiche sulla qualità percepita dai commensali e sulle attese rispetto al miglioramento del servizio di ristorazione scolastica. L'Unità organizzativa "Servizi scolastici e qualità" dell'Ente ha il compito di verificare che gli impegni e gli standard di qualità siano rispettati, intervenendo per risolvere eventuali problemi. Gli strumenti utilizzati per misurare la soddisfazione degli utenti possono essere:

- semplici questionari per gli utenti bambini;
- questionari per il personale scolastico;
- panel d'assaggio in cui sono coinvolti i rappresentanti dei genitori nella commissione mensa;
- interviste;
- incontri.

I risultati delle verifiche saranno condivisi in sede di Commissione mensa e gli indicatori salienti nella Rilevazione annuale della Qualità dei servizi dell'Ente.

L'Unità Servizi scolastici e qualità è a disposizione per eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o per mancato rispetto dei principi e degli impegni fissati.

Il reclamo deve essere preciso, con tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e rendere facile l'accertamento dei fatti segnalati. I reclami e/o segnalazioni sul servizio offerto,

dovranno essere inoltrati, a pubblica.istruzione@terredargine.it, utilizzando il modulo presente sul sito dell'Unione Terre d'argine

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

TITOLO IV - SERVIZI DI PRE-SCUOLA, PROLUNGAMENTO ORARIO E CENTRI ESTIVI

Capo I - Finalità e destinatari del servizio

Articolo 30 - Gli obiettivi del servizio

I servizi di pre-scuola, prolungamento orario e centri estivi si configurano come servizi socio-educativi finalizzati all'assistenza ai bambini ad integrazione del normale orario scolastico e/o del calendario scolastico. Questi servizi rappresentano sia una risposta ai bisogni educativi, di assistenza e di conciliazione dei tempi di vita e lavoro per le famiglie, espressi e richiesti dalla comunità locale, sia delle opportunità per favorire e sostenere l'adempimento dell'obbligo scolastico, facilitando l'accesso e la frequenza dei bambini/e al sistema scolastico-formativo indipendentemente dalle condizioni economiche sociali e psicofisiche. Il presente Regolamento descrive i principi fondamentali dei servizi di pre-scuola, prolungamento orario e centri estivi che sono di supporto e sostegno al modello organizzativo locale e intende costituire uno strumento di riferimento e di garanzia della qualità del servizio che l'Unione delle Terre d'Argine si impegna ad erogare nelle Scuole del territorio.

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

Articolo 31 - Destinatari del servizio

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

- ai frequentanti i Nidi d'infanzia comunali e i posti in appalto presso nidi d'infanzia privati per il servizio orario anticipato, per il servizio di prolungamento orario e per il centro estivo (la cui durata è disciplinata con apposito atto della Giunta dell'Unione);
- ai frequentanti le Scuole dell'infanzia per il servizio orario anticipato (pre-scuola) e per il servizio di prolungamento orario;
- agli alunni delle Scuole Primarie per il servizio di orario anticipato (pre-scuola).

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

dei genitori deve essere dichiarata secondo quanto disposto dalla normativa vigente in materia di documentazione amministrativa e verrà verificata.

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

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

Articolo 32 - Partecipazione dell'utenza

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

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

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

Capo II - Funzionamento e modalità di gestione del servizio

Articolo 33 - Il servizio di pre-scuola

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

Il servizio è previsto nei nidi d'infanzia comunali e nei nidi privati con posti in appalto, nelle scuole dell'infanzia comunali e statali.

Nelle Scuole primarie il servizio di pre-scuola è attivato soltanto in presenza di un numero di domande di iscrizione stabilito annualmente dalla Giunta dell'Ente.

Annualmente, l'Unità "*Servizi Scolastici e Qualità*", provvede a determinare nel dettaglio l'organizzazione del servizio in tutte le scuole del territorio dell'Unione Terre d'Argine.

Articolo 34 - Il servizio di prolungamento orario

Il prolungamento orario si configura come servizio socio-educativo finalizzato all'assistenza ai bambini ad integrazione del normale orario scolastico ed è attivo dal termine dell'orario delle attività educative e didattiche fino al massimo alle ore 18.00 (con ritiro entro le 18.15).

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

Il servizio è attivato presso i Nidi e le Scuole d'infanzia, definiti preventivamente in fase di programmazione annuale dalla Giunta dell'Ente.

Sono previsti diversi regimi di frequenza a frequenza intera o ridotta, per alcuni giorni alla settimana o fino alle 17. Per tutelare il benessere dei bambini e consentire una corretta organizzazione del servizio, garantendo il rispetto dei rapporti numerici previsti dalla normativa, non è di norma consentito modificare il regime di frequenza richiesto nel corso dell'anno scolastico.

Annualmente, l'Unità "*Servizi Scolastici e Qualità*", provvede a determinare nel dettaglio l'organizzazione del servizio nei plessi individuati.

Articolo 35 - Il servizio di centro estivo nidi d'infanzia

I centri estivi presso i nidi d'infanzia comunali sono organizzati nel mese di luglio. Hanno finalità ludico-ricreative, tendono a favorire le capacità relazionali ed i rapporti amicali tra i bambini, la cooperazione e la collaborazione con gli altri, oltre ad assolvere un'importante funzione di conciliazione vita- lavoro. Possono accedere, di norma, ai centri estivi i bambini:

- frequentanti i nidi d'infanzia comunali sia a gestione diretta che in appalto;
- frequentanti i posti in appalto presso nidi d'infanzia privati.

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

- i bambini/e i cui genitori siano impegnati entrambi al lavoro;
- in base all'indicatore ISEE, dando la prevalenza all'ISEE inferiore.

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

Articolo 36 - Il comportamento degli utenti

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

Qualora si ravvisino comportamenti irrispettosi e pericolosi nei confronti dei compagni o degli operatori, tale da mettere in pericolo l'incolumità propria o altrui, dopo due richiami formali, potrà essere sospeso dal servizio.

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

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

L'accesso ai servizi è subordinato alla compilazione di apposita domanda di iscrizione, di norma *on line* e secondo le modalità che verranno comunicate ogni anno dai singoli bandi, generalmente entro:

- maggio per i centri estivi;
- metà agosto per il pre-scuola degli alunni frequentanti le scuole dell'infanzia statali di Soliera e Novi di Modena e le scuole primarie dell'Unione delle terre d'Argine;
- metà agosto per il prolungamento orario dei Nidi e Scuole d'Infanzia comunali e statali;
- all'avvio dell'anno scolastico per i nidi e le scuole d'infanzia comunali e le scuole d'infanzia statali di Carpi e di Campogalliano.

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

La comunicazione dell'eventuale autorizzazione e ammissione tardiva al servizio verrà inoltrata alla famiglia mediante strumenti telematici; in pendenza di detta autorizzazione non è consentito accedere ai servizi.

Gli utenti sono tenuti a porre la massima attenzione alle comunicazioni di volta in volta inoltrate via e-mail, e pubblicate sui siti istituzionali dell'ente e degli Istituti comprensivi, relative ad esigenze particolari emerse nell'erogazione del servizio.

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

L'iscrizione prevede il pagamento della retta indipendentemente dall'effettiva frequenza, previa formale dimissione dal servizio che varrà dal mese successivo dalla data di presentazione della rinuncia. Il costo dei servizi è definito e approvato, ogni anno, dalla Giunta dell'Unione Terre d'Argine, si rimanda pertanto all'apposito disciplinare generale delle tariffe sui servizi scolastici dell'Ente.

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

L'utente che, dopo l'iscrizione, intenda rinunciare ai servizi, dovrà presentare la rinuncia scritta, anche via e-mail ordinaria, presso gli Uffici Territoriali del Settore Istruzione dell'Ente.

Articolo 38 - Informazioni agli utenti e specifiche sui centri estivi

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

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

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

I centri estivi per la fascia 3/6 e 6/14 anni sono organizzati e gestiti, in autonomia (iscrizioni, rette, proposta educativa e ricreativa, etc.), dalle Organizzazioni / Associazioni ricreative dei singoli territori. L'Ente Unione s'impegna a diffondere le informazioni relative alle proposte delle diverse Organizzazioni / Associazioni ed a supportare i gestori privati, accreditati,

autorizzati e controllati sulla base delle norme nazionali e regionali, nell'organizzazione dell'offerta (specie per quanto attiene l'inclusione dei bambini/ e e ragazzi/e con disabilità, l'eventuale assegnazione di scuole o locali per lo svolgimento delle attività, il sostegno economico alle famiglie meno abbienti al fine di contenere i costi dei servizi).

Capo IV – Il controllo e la valutazione del servizio

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

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

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

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

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

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

Il reclamo deve essere preciso, con tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e rendere facile l'accertamento dei fatti segnalati. I reclami e/o segnalazioni sul servizio offerto, dovranno essere inoltrati, a pubblica.istruzione@terredargine.it, utilizzando il modulo presente sul sito dell'Unione Terre d'argine.

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