



CITTA' DI NOVATE MILANESE

Settore Istruzione e Sport
Servizio Istruzione

REGOLAMENTO COMUNALE
DEI
SERVIZI SCOLASTICI INTEGRATIVI

Approvato con delibera di CC. 72 del 26/10/2016
Modificato con delibera di CC. 31 del 25/07/2017
Modificato con delibera di CC.77 del 29/12/2021

TITOLO I – DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 - Oggetto, ambito di applicazione e definizioni

Art. 2 – Quadro normativo

TITOLO II – SERVIZI INTEGRATIVI SCOLASTICI

Art. 3 - Tipologia dei servizi integrativi scolastici

Art. 4 - Organizzazione dei servizi

Art. 5 - Requisiti per l'accesso ai servizi

Art. 6 - Iscrizioni e modalità di accesso ai servizi

Art. 7 - Criteri per la formulazione di graduatorie

Art. 8 - Criteri di contribuzione e pagamento dei servizi

Art. 9 - Agevolazioni tariffarie

Art. 10 – Servizio di refezione scolastica - Descrizione del Servizio

Art. 11 - Servizio di refezione scolastica - Modalità di iscrizione

Art. 12 - Servizio di refezione scolastica - Determinazione e pagamento della tariffa

Art. 13 - Servizio di pre e post scuola - Descrizione del Servizio

Art. 14 - Servizio di pre e post scuola - Modalità di iscrizione

Art. 15 - Servizio di pre e post scuola - Determinazione e pagamento della tariffa

Art. 16 - Servizio di pre e post scuola - Rinunce

Art. 17 - Centri Ricreativi Diurni - Descrizione del Servizio

Art. 18 - Centri Ricreativi Diurni - Modalità di iscrizione

Art. 19 - Centri Ricreativi Diurni - Determinazione e pagamento della tariffa

Art. 20 - Centri Ricreativi Diurni - Rinunce

TITOLO III - RAPPORTI CON L'UTENZA

Art. 21 – Principi regolatori

Art. 22 – Verifiche e controlli

Art. 23 – Comunicazioni agli utenti

Art. 24 – Responsabilità delle famiglie

Art. 25 – Mancati pagamenti

Art. 26 - Semplificazione delle procedure

TITOLO IV – RILEVAZIONE SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Art. 27 - Valutazione della qualità dei servizi

Art. 28 - Verifica degli adempimenti

TITOLO V - NORME FINALI

Art. 29 - Entrata in vigore, abrogazioni

TITOLO I – DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 - Oggetto, ambito di applicazione e definizioni

La presente direttiva, adottata ai sensi dell'art. 42 del T.U.E.L. n. 267/2000 dispone i principi cui deve essere uniformata in generale, l'erogazione dei servizi integrativi scolastici attivati dal Comune di Novate Milanese. Ai principi della direttiva si uniformano eventualmente le aziende comunali che erogano servizi pubblici. Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione e comunque svolti da soggetti non pubblici, il rispetto dei principi della direttiva è assicurato dal Comune mediante l'esercizio dei poteri di direzione, controllo e vigilanza. Il Comune di Novate Milanese provvede ad inserire i contenuti della presente direttiva negli atti che disciplinano la concessione. L'adeguamento ai presenti criteri generali degli atti regolamentari vigenti e l'adozione di specifici regolamenti sull'ordinamento dei servizi, è di competenza della Giunta Comunale che vi provvede nell'ambito delle competenze esclusive dettate dall'art. 48 del Testo Unico degli Enti Locali n. 267 del 2000.

Art. 2 – Quadro normativo

Il funzionamento dei servizi integrativi scolastici risponde ai criteri e alle normative di carattere nazionale e regionale, a cui si attiene per garantire a tutti gli utenti il libero accesso al diritto allo studio, alla formazione didattica ed alle strutture scolastiche in cui sono presenti ed attivi i servizi di cui al presente documento.

TITOLO II – SERVIZI INTEGRATIVI SCOLASTICI

Art. 3 - Tipologia dei servizi integrativi scolastici

Sono oggetto del presente Regolamento i seguenti servizi a domanda individuale, attivati dal Comune di Novate Milanese a garanzia del perseguimento del diritto allo studio ed a completamento dell'offerta formativa delle scuole presenti sul territorio:

a) Refezione scolastica: riservata agli alunni iscritti e frequentanti le scuole dell'infanzia statali, le scuole primarie che adottano il “tempo pieno o modulo” e le scuole secondarie di primo grado con il tempo prolungato. Il servizio è finalizzato a garantire la fornitura giornaliera del pasto di mezzogiorno a tutti gli utenti, e per le scuole dell'infanzia anche il consumo della merenda.

b) Pre/Post Scuola: rivolto agli alunni iscritti e frequentanti le scuole dell'infanzia statali e le primarie statali, i cui genitori necessitano di un anticipo e/o di un prolungamento dell'orario scolastico.

c) Centri ricreativi diurni : rivolto ai bambini/e che frequentano le scuole dell'infanzia e primarie i cui genitori intendono, durante i periodi di vacanze scolastiche, iscriverli a percorsi ludico ricreativi durante l'orario giornaliero.

Art. 4 - Organizzazione dei servizi

Annualmente la Giunta Comunale in sede di approvazione e programmazione dei servizi, sulla base delle risorse economiche disponibili, può disporre riserve o priorità di accesso ai servizi, nonché prevederne forme di gestione diverse da quelle attualmente in vigore sempre sulla base dei principi del presente atto. La Giunta valuta altresì la possibilità di integrare/sospendere i servizi sulla base dei principi di emersione di nuovi bisogni dei cittadini, di sussidiarietà con i componenti degli organismi scolastici, di razionalizzazione della spesa pubblica, e di perequazione delle risorse finanziarie e qualora cause di forza maggiore rendessero impossibile l'erogazione degli stessi.

Art. 5 - Requisiti per l'accesso ai servizi

Possono accedere ai servizi di cui al presente regolamento le famiglie residenti e quelle non residenti a patto che i propri figli frequentino le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado novatesi, secondo le modalità e le tariffe stabilite annualmente dalla Giunta Comunale.

Per famiglie residenti si intende il nucleo familiare in cui entrambi i genitori o un genitore (in caso di nucleo familiare monogenitoriale) sia residente nel Comune di Novate Milanese, secondo quanto stabilito dalle vigenti norme in materia di anagrafe ed il cui figlio/i siano a loro volta residenti nel medesimo nucleo familiare. Si considera residente anche l'alunno che risiede a Novate Milanese presso parenti, amici, altri nuclei.

Ai residenti vengono equiparati i bimbi/e in affido temporaneo a nuclei famigliari novatesi nonché i bambini facenti parte di nuclei domiciliati presso strutture sociali del territorio (es. Casa Cinzia/Archè)

Per famiglie non residenti si intende il nucleo familiare in cui entrambi i genitori o un genitore (in caso di nucleo familiare monogenitoriale) non siano residenti nel Comune di Novate Milanese ed il cui figlio/i siano a loro volta residenti nel medesimo nucleo familiare. L'iscrizione e la frequenza ai servizi educativi e scolastici del Comune di Novate è riservata prioritariamente agli alunni residenti nel Comune di Novate Milanese.

Soddisfatta la domanda dei residenti, ed in caso di disponibilità di posti, sarà data la possibilità di accedere al servizio anche ai non residenti secondo i criteri allegati al presente regolamento (ALL.1 e 2)

Art. 6 - Iscrizioni e modalità di accesso ai servizi

Per accedere ai servizi indicati al precedente articolo 5 la richiesta di iscrizione deve essere effettuata dalla famiglia secondo le modalità e i tempi comunicati annualmente dal Servizio Istruzione.

Il Comune nel periodo gennaio/maggio rende noti, tramite i canali istituzionali (sito istituzionale, social network comunicazioni a scuola e, nel caso sia possibile, direttamente alle famiglie) i termini e le modalità di iscrizione, l'organizzazione dei singoli servizi, la gestione di eventuali graduatorie, le modalità di pagamento nonché le tariffe applicate, che vengono deliberate annualmente dalla Giunta Comunale.

Le richieste di iscrizione ai servizi dovranno essere effettuate esclusivamente online sui portali dedicati da parte di un genitore/tutore.

Il mancato inserimento della domanda online sul portale dedicato comporterà la **NON** iscrizione al servizio.

Ai soggetti che risultano ingiustificatamente morosi nel pagamento dei servizi integrativi scolastici, non verrà accolta la domanda di iscrizione per l'anno successivo, fino a totale regolarizzazione del debito pregresso.

Art. 7 - Criteri per la formulazione di graduatorie

Nell'eventualità di presentazione di domande, nei periodi previsti per le iscrizioni, superiori al numero dei posti disponibili (escluso il servizio di refezione scolastica) gli uffici adotteranno per la formulazione delle graduatorie, criteri di priorità a favore dei bambini/e secondo quanto specificato negli allegati 1 e 2.

Art. 8 – Criteri di contribuzione e pagamento dei servizi

Gli utenti dei servizi oggetto del presente regolamento sono tenuti a contribuire alle spese di funzionamento degli stessi mediante il pagamento delle rette e delle tariffe proposte annualmente dalla Giunta Comunale. Il metodo di pagamento si basa sul sistema delle fasce di contribuzione,

indicatore ISEE, per i cittadini residenti a Novate Milanese, alle quali corrispondono le tariffe approvate dall'Amministrazione Comunale.

Per la determinazione della tariffa, in relazione alla situazione economica dell'utente, si fa riferimento esclusivamente a quanto previsto dal DPCM 5/12/2013 n. 159 e successive modifiche intervenute nonché dal "REGOLAMENTO in materia di servizi alla persona per l'accesso, l'erogazione e la compartecipazione delle prestazioni sociali, socio-sanitarie, educative e alle prestazioni agevolate" deliberato con atto di CC. N. 83 del 15/12/2015, assumendo come elemento di valutazione il valore I.S.E.E. certificato ed in corso di validità. I cittadini non residenti non beneficiano di agevolazioni tariffarie, ad eccezione dei casi indicati nell'articolo successivo.

Art. 9 - Agevolazioni tariffarie

Le agevolazioni tariffarie relative ai servizi scolastici comunali, sono attribuite ai soggetti indicati all'art. 5 residenti a Novate Milanese, che ne facciano espressa richiesta sul portale apposito dichiarando di essere in possesso dell'attestazione I.S.E.E. in corso di validità nei tempi e nelle modalità indicate annualmente dall'Ufficio Istruzione.

Ai residenti vengono equiparati i bimbi/e in affido temporaneo a nuclei familiari novatesi nonché i bambini facenti parte di nuclei domiciliati presso strutture sociali del territorio (es. Casa Cinzia/Archè) o inseriti in apposite progettazioni sociali identificate dall'assistente sociale di riferimento.

Verranno inoltre concesse ulteriori forme di agevolazione, che possono arrivare fino alla gratuità, rispetto alla tariffa prevista dall'Attestazione ISEE agli studenti che, presentando particolari e gravi situazioni di disagio economico sociale, vengono segnalati con apposita relazione del servizio sociale del Comune di Novate Milanese.

L'Ufficio Istruzione si riserva in caso di segnalazione del servizio Sociale del Comune di Novate Milanese di valutare possibili forme di rateizzazioni del pagamento della tariffa a nuclei in difficoltà.

Art. 10 - Servizio di refezione scolastica – Descrizione del servizio

Il Servizio di Ristorazione Scolastica è considerato una componente fondamentale del diritto allo studio, essendo parte di un servizio pubblico reso al cittadino dal suo ingresso nel mondo scolastico. E' un servizio attivo ed attento alle problematiche riguardanti l'alimentazione degli alunni, sia in relazione alla preparazione e somministrazione degli alimenti, che per ciò che concerne la qualità e la quantità dei nutrienti contenuti in ogni pasto. L'obiettivo è quello di fornire un pasto sano, sicuro e gradito agli alunni/studenti. Il servizio viene erogato agli utenti iscritti alle scuole territoriali presso i refettori ubicati all'interno dei plessi scolastici statali o negli spazi concordati con le Dirigenti Scolastiche. Sono previste diete speciali per allergie e/o intolleranze alimentari che sono garantite solo se richieste formalmente dalle famiglie attraverso l'apposito portale e che devono essere corredate da certificato medico con validità annuale. Per particolari patologie la richiesta di dieta è da considerarsi valida per tutto il percorso scolastico nello stesso ordine di scuola (infanzia o primaria o secondaria di I grado). Per coloro che richiedono una dieta per motivi etico-religiosi è sufficiente inserire sul portale dedicato la relativa richiesta senza documenti a corredo. In caso di malessere temporaneo è possibile richiedere, direttamente a scuola per il tramite delle insegnanti, il pasto bianco senza presentare il certificato medico, per un massimo di tre giorni consecutivi. Non è possibile portare da casa nessun alimento e/o bevanda, anche se confezionati, da consumare in mensa, neanche in occasione di feste o compleanni.

Art. 11 - Servizio di refezione scolastica – Modalità di iscrizione

La domanda di iscrizione deve essere effettuata online accedendo al sito internet appositamente dedicato, messo a disposizione da parte del gestore del servizio di refezione scolastica, da parte dei rispettivi tutori secondo la tempistica definita e comunicata alle famiglie dall'ufficio Istruzione così

come indicato all'art. 6. L'iscrizione al servizio è obbligatoria ed è da effettuarsi per ogni anno scolastico.

Vi è la possibilità da parte dei cittadini residenti di richiedere un'agevolazione sul pagamento della tariffa del servizio: questa può essere richiesta esclusivamente online utilizzando l'apposito portale messo a disposizione dal Comune di Novate Milanese nei mesi da maggio a luglio (secondo il periodo definito e comunicato dal Servizio Pubblica Istruzione con apposita informativa) indicando l'attestazione ISEE in corso di validità. L'agevolazione ha validità per l'intero anno scolastico di riferimento e la relativa richiesta deve essere rinnovata ogni anno.

Il servizio istruzione valuterà a seconda delle condizioni che si vengono a creare in corso d'anno la possibilità di garantire agli utenti un'ulteriore "finestra" per la presentazione della richiesta di agevolazione nel mese di Novembre: l'agevolazione così attribuita avrà decorrenza dal 1 gennaio dell'anno successivo e sino al termine dell'anno scolastico

Il mancato inserimento della domanda di iscrizione online è considerata come volontà di non iscrizione e/o rinuncia al servizio previa autorizzazione del Dirigente scolastica di riferimento.

L'utente potrà, anche nel caso di situazioni morose, fruire dei servizi garantiti per legge solamente in queste condizioni

- 1) un piano di rientro concordato con la società concessionaria del servizio, previa verifica delle condizioni di solvibilità del nucleo;
- 2) una presa in carico del nucleo familiare da parte del Servizio Sociale Comunale e la predisposizione di una apposita relazione da parte dell'assistente sociale di riferimento.

L'eventuale trasferimento di residenza della famiglia (nucleo familiare del minore frequentante le scuole statali di Novate Milanese) deve essere comunicato tempestivamente e, con decorrenza dalla data del cambio di residenza, la retta applicata sarà quella definita specificatamente per i residenti o per i non residenti.

Art. 12 - Servizio di refezione scolastica – Determinazione e pagamento della tariffa

L'utente (famiglia/nucleo familiare) concorre alla copertura delle spese per il funzionamento del servizio con il pagamento di una tariffa giornaliera cosiddetto buono pasto: detta tariffa deve essere pagata direttamente alla Società Concessionaria/Gestore del Servizio in oggetto con le modalità espressamente comunicate. La tariffa è giornaliera ed è dovuta solo per i giorni di effettiva fruizione del Servizio. In caso di uscita anticipata da scuola, il buono corrispondente al pasto prenotato e non consumato viene riaccredito solo nel caso in cui l'assenza venga comunicata da parte del personale in servizio nei plessi alla società gestore del servizio entro le ore 10:00 del giorno stesso. La Giunta Comunale stabilisce annualmente, tramite proprio atto, gli importi delle seguenti tariffe:

- a) tariffa intera residenti che non presentano l'Isee e non residenti
- b) tariffe agevolate, definite in base all'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) in corso di validità dell'utente.

L'acquisto dei "buoni" pasto deve essere effettuato prima del loro effettivo consumo (pre/pagato) e deve essere effettuato in maniera regolare dai fruitori del servizio. In caso di gravi e/o reiterate morosità a carico degli utenti, in primis viene attivata la procedura coattiva dal soggetto concessionario del servizio di ristorazione scolastica in base al contratto di concessione in corso ed in collaborazione con il personale dell'Ufficio istruzione.

La rinuncia al servizio deve essere regolarmente autorizzata dal Dirigente Scolastico dell'Istituto Comprensivo a cui fa capo la scuola frequentata.

Art. 13 - Servizio di pre e post scuola - Descrizione del servizio

I servizi di pre/post scuola hanno una funzione socio/educativa e più genericamente di custodia a supporto dei genitori impegnati in attività lavorativa. I servizi vengono attivati secondo il calendario scolastico e non sono attivati nei giorni di entrata posticipata o di uscita anticipata per motivi dipendenti dall'organizzazione scolastica o di altra natura che modifichino gli orari di apertura delle scuole interessate.

Le attività di tipo ludico ricreativo e di intrattenimento vengono svolte da personale idoneo incaricato ed afferente al soggetto affidatario del servizio presso le sedi scolastiche individuate, in accordo e collaborazione con le Direzioni Didattiche. Il servizio viene attivato nelle sedi scolastiche a fronte di un numero minimo di iscrizioni (n.12 alunni).

Per i bambini della Scuola dell'Infanzia Statale il servizio di pre/scuola viene garantito, di norma, nella fascia oraria dalle ore 7.30 alle ore 8.30, mentre il post/scuola, di norma, nella fascia oraria dalle ore 16,00 alle ore 18.00 ed in ogni caso per complessive 2.5 ore al die.

Per gli alunni della Scuola Primaria Statale il servizio di pre/scuola viene effettuato, di norma, dalle ore 7.30 alle ore 8.30, mentre il post/scuola, di norma, dalle ore 16.30 alle ore 18.00 ed in ogni caso per complessive 2.5 ore al die.

La verifica del buon funzionamento del servizio viene effettuata periodicamente dal Responsabile Comunale tramite sopralluoghi ed incontri con i referenti della Cooperativa affidataria.

Art. 14 - Servizio di pre e post scuola - Modalità di iscrizione

La domanda di iscrizione deve essere effettuata ogni anno esclusivamente online accedendo al portale del Comune di Novate Milanese indicativamente nel periodo Maggio/Giugno. Tale domanda presuppone l'iscrizione al servizio per l'intero anno scolastico: il pagamento della quota di partecipazione è invece diviso in due tranches per motivi legati alla gestione del bilancio comunale. Il mancato inserimento della domanda di iscrizione con modalità online è considerato come volontà di non iscrizione al servizio. E' possibile effettuare l'iscrizione al solo pre/scuola oppure al solo post/scuola così come ad entrambi i servizi.

A seguito della chiusura delle iscrizioni verrà stilata, in caso di presentazione di un numero di domande superiore ai posti disponibili per ciascuna scuola, una graduatoria secondo i criteri allegati al presente regolamento (All.1). Entro un mese dal termine delle iscrizioni verrà comunicato ai genitori l'accoglimento o meno della domanda di iscrizione.

L'accettazione della domanda di iscrizione da parte del Servizio Competente è subordinata all'accertamento dell'assenza di situazioni pregresse di morosità a carico del nucleo familiare relative ai servizi scolastici. Unica deroga a tale disposizione è possibile a fronte di una presa in carico del nucleo familiare residente da parte del Servizio Sociale Comunale con predisposizione di una apposita relazione. Il trasferimento di residenza della famiglia (nucleo familiare) deve essere comunicato tempestivamente e, con decorrenza dalla data del cambio di residenza, la retta applicata sarà quella definita per i residenti o non residenti.

In concomitanza con l'inizio di ogni anno scolastico, l'Ufficio Istruzione trasmette alle competenti Direzioni Didattiche l'elenco degli alunni ammessi al Servizio.

Sarà possibile l'apertura di una seconda graduatoria. In questo caso le domande inserite sul portale saranno prese in considerazione sulla base della data di inserimento e del numero di protocollo. Le domande potranno essere accolte previa verifica della fattibilità economica e della disponibilità dei posti nelle singole scuole.

Art. 15 - Servizio di pre e post scuola - Determinazione e pagamento della tariffa

L'utente (famiglia/nucleo familiare) concorre alla copertura delle spese per il funzionamento del servizio con il pagamento di una quota annua in funzione del servizio richiesto. Detta quota deve essere pagata direttamente al Servizio Comunale in due tranches:

1. la prima entro il mese di Luglio, a seguito di accettazione della domanda di iscrizione
2. la seconda entro il mese di Gennaio.

Alle famiglie che, per comprovati motivi, dovessero richiedere il servizio in corso d'anno, sarà comunque applicata, se questo accade nel periodo settembre/dicembre, l'intera quota annuale invece se invece questa eventualità fosse nel periodo Gennaio/Giugno verrà applicata la tariffa del semestre di riferimento comprensiva della quota di iscrizione. La Giunta Comunale stabilisce annualmente con proprio atto gli importi, in relazione al servizio, delle seguente tariffe:

1. quota annuale per bambino residente
2. quota annuale per bambino non residente (quota massima)

È facoltà della Giunta Comunale determinare il costo facendo riferimento anche ad eventuali ulteriori parametri, oltre il costo del servizio esternalizzato (appalto o concessione), quali ad esempio costi amministrativi diretti o indiretti, costi utenze, etc.

Le richieste di agevolazione per il pagamento del servizio dovranno essere inserite all'interno della domanda di iscrizione indicando gli estremi del protocollo dell'attestazione e l'indicatore ISEE.

Nel caso di mancato pagamento della 2° tranches entro i termini previsti, sarà facoltà dell'Ente procedere alla sospensione della fruizione del servizio.

Ai genitori dell'alunno sarà inviata comunicazione scritta del fatto contestato. La famiglia potrà esprimere le proprie controdeduzioni entro 7 giorni dal ricevimento della comunicazione.

Dopo tale periodo senza riscontro, sarà adottato da parte del Responsabile del Settore competente, il provvedimento di sospensione che avrà effetto fino alla data di regolarizzazione del pagamento.

Art. 16 - Servizio di pre e post scuola - Rinunce

Eventuali rinunce all'iscrizione al servizio devono essere comunicate tempestivamente dalla famiglia al Servizio Istruzione entro la data prevista quale scadenza del pagamento della prima rata, pena il pagamento dell'intera quota annuale prevista per detto servizio.

Nel caso di rinunce in corso d'anno possono sussistere due casistiche:

1. se la rinuncia avviene entro il 15 Dicembre per il periodo successivo gennaio/giugno, la quota della tariffa non verrà richiesta all'utente;
2. se la rinuncia avviene in uno dei due periodi settembre/dicembre o gennaio/giugno, a pagamento delle quote avvenuto, non sono previste forme di rimborso delle quote versate

Nel caso di iscrizione al servizio secondo le modalità indicate all'art. 14 e di successivo trasferimento dell'alunno prima dell'inizio dell'a.s. in altra scuola fuori territorio, sarà possibile fare richiesta di rimborso della quota versata.

Art. 17 – Centri Ricreativi Diurni - Descrizione del servizio

Il Servizio Centro Ricreativo Diurno rappresenta un servizio a carattere socio-educativo, ricreativo, organizzato in due moduli distinti per fascia d'età, destinati rispettivamente a bambini in età 3-5 anni e ragazzi in età 6-12 anni e comunque sino al termine della scuola primaria. La finalità è offrire alle famiglie un luogo di socialità, divertimento, crescita per i propri figli durante il periodo estivo. Esso si articola di norma in un periodo di sette settimane, tenuto conto della chiusura estiva delle scuole in base al calendario scolastico (periodo giugno-luglio). Il Centro Estivo si svolge presso una sede locale della Scuola dell'Infanzia e presso una sede della Scuola Primaria entrambe di proprietà dell'Amministrazione Comunale. Il progetto educativo delle attività viene gestito da personale idoneo afferente al soggetto affidatario del servizio e si articola in varie attività di tipo ludico-ricreativo a tema (attività sportive, laboratori, gite, festa fine centro estivo, ecc.), con apertura del servizio dal lunedì al venerdì nella fascia dalle ore 7,30 alle ore 18,00.

Art. 18 – Centri Ricreativi Diurni - Modalità di iscrizione

La domanda di iscrizione deve essere effettuata da parte del tutore esclusivamente online accedendo al portale del Comune di Novate Milanese, secondo il periodo definito dal servizio istruzione (generalmente nel mese di **Aprile**). L'iscrizione per un solo turno o più turni (turno settimanale) deve essere unica. Il mancato inserimento della domanda di iscrizione online è considerato come volontà di non iscrizione al servizio. L'accettazione della domanda di iscrizione da parte del Servizio competente è subordinata all'accertamento dell'assenza di situazioni pregresse di morosità a carico del nucleo familiare relative ai servizi scolastici in oggetto. Unica deroga a tale

disposizione è possibile solo a fronte di una presa in carico del nucleo familiare da parte del Servizio Sociale Comunale con predisposizione di apposita relazione.

A seguito della chiusura delle iscrizioni verrà stilata, in caso di presentazione di un numero di domande superiore ai posti disponibili per ciascun gruppo, una graduatoria secondo i criteri allegati al presente regolamento (All. 2).

Sarà possibile l'apertura di una seconda graduatoria. In questo caso le domande inserite sul portale saranno prese in considerazione sulla base della data di inserimento e del numero di protocollo. Le domande potranno essere accolte previa verifica delle risorse economiche e della disponibilità dei posti.

Art. 19 – Centri Ricreativi Diurni - Determinazione e pagamento della tariffa

L'utente (famiglia/nucleo familiare) concorre alla copertura delle spese per il funzionamento del servizio con il pagamento di una tariffa settimanale onnicomprensiva. Detta quota deve essere pagata secondo le modalità e scadenze stabilite dall'Ufficio Istruzione, a seguito dell'accettazione della domanda di iscrizione. La Giunta Comunale stabilisce annualmente tramite proprio atto gli importi delle seguente tariffe:

- tariffa settimanale per bambino residente
- tariffa settimanale per bambino non residente (quota massima)

È facoltà della Giunta Comunale determinare il costo facendo riferimento anche ad eventuali ulteriori parametri, oltre il costo del servizio esternalizzato (appalto o concessione), quali ad esempio: costi per servizi misti a favore delle scuole, costi amministrativi, etc.

La tariffa settimanale è da corrispondere per intero, indipendentemente dalla frequenza. Non sono previsti rimborsi o riduzioni in caso di utilizzo parziale del servizio, anche per un solo giorno alla settimana così come definito nella Carta del servizio aggiornata annualmente dall'Ente.

Le modalità di pagamento sono le seguenti:

- attestazione del versamento della somma stabilita dalla Giunta Comunale con proprio atto come caparra per ogni settimana prenotata, da dichiarare all'interno della domanda di iscrizione online e di conseguenza il versamento dovrà essere anticipato rispetto all'inserimento sul portale della domanda di iscrizione.
- iscrizione per 7 turni settimanali: pagamento in unica soluzione entro il 31.05 e comunque dopo aver avuto la conferma dell'accettazione della domanda
- iscrizione per più di 8 turni settimanali conteggiando la frequenza di più fratelli: pagamento del 50% entro il mese di Maggio e comunque dopo aver avuto la conferma dell'accettazione della domanda di iscrizione, con saldo entro la fine di Giugno.

Viene garantito ai nuclei con tre figli minori frequentanti l'esonero dal pagamento della tariffa per il figlio/a di età minore.

Le richieste di agevolazione per il pagamento del servizio dovranno essere inserite all'interno della domanda di iscrizione indicando gli estremi del protocollo dell'attestazione ISEE.

Art. 20 – Centri Ricreativi Diurni – Rinunce

Eventuali rinunce al turno settimanale devono essere comunicate tempestivamente dalla famiglia al Servizio Istruzione così come indicato nella Carta del Servizio che viene adeguata ogni anno sulla base della progettazione presentata dalla cooperativa gestore del servizio medesimo.

Possibili rimborsi giustificabili da Carta del Servizio sono gestiti direttamente dal Servizio Pubblica Istruzione su richiesta dell'utente.

TITOLO III - RAPPORTI CON L'UTENZA

Art. 21 – Principi regolatori

I soggetti erogatori e i loro dipendenti sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono tenuti, altresì, ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche. Tutti gli operatori comunali o delle cooperative affidatarie dei servizi appaltati dal Comune di Novate devono rispettare i seguenti principi nei rapporti con l'utenza

1. Tutela della riservatezza: ogni cittadino ha diritto alla riservatezza sui dati forniti all'Amministrazione
2. Accesso e attenzione: ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi presso i quali deve essere accolto con educazione e cortesia, disponibilità e attenzione.
3. Informazione: ogni cittadino ha il diritto a ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e la documentazione relativa alle prestazioni ricevute.
4. Trasparenza: il cittadino ha diritto di conoscere in qualunque momento la situazione della propria pratica.

All'atto della compilazione sul portale dedicato della domanda di iscrizione ai servizi e alla richiesta di agevolazione tariffaria, ai genitori verrà fornita online l'informativa per il trattamento dei dati personali prevista dalla normativa vigente in materia – art. 13 del Regolamento UE 2016/679.

L'Ente tratta i dati degli utenti esclusivamente ai fini istituzionali ed in relazione all'organizzazione dei servizi oggetto del presente Regolamento.

Nel pieno rispetto della normativa in materia, per i suddetti fini, i dati saranno trasmessi alle ditte appaltatrici o ai gestori in concessione dei servizi.

Art. 22 – Verifiche e controlli

L'Amministrazione Comunale, in ottemperanza alle vigenti normative in materia di trasparenza della Pubblica Amministrazione, effettua costantemente il controllo dei dati anagrafici dichiarati sulla totalità delle domande presentate, mediante il proprio ufficio Anagrafe. Verifica inoltre le dichiarazioni dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (I.S.E.E.) avvalendosi della collaborazione del corpo della Guardia di Finanza ed altri Enti statali (Agenzia del Territorio, Agenzia delle Entrate, I.N.P.S., Camera di Commercio) per l'accertamento delle reali condizioni e caratteristiche dichiarate dall'utente.

L'Ente si riserva la facoltà di effettuare controlli, anche a campione, sulle autodichiarazioni inserite nell'ambito dei procedimenti relativamente allo stato di lavoro dei genitori degli alunni dichiarato nella domanda di iscrizione al servizio di pre e post scuola e dei Centri Ricreativi Diurni.

In caso di mendacità della dichiarazione sostitutiva, che non sia riconducibile a mero errore materiale e non sia di entità irrilevante o comunque minima, il dichiarante decade, nella misura risultante dall'errore, dal beneficio relativo all'agevolazione economica, anche indiretta, ed è tenuto alla restituzione delle somme indebitamente percepite, oltre agli interessi di legge e ad eventuali spese. È fatta salva l'attivazione dei provvedimenti previsti per la violazione delle norme di diritto penale e delle leggi speciali.

Art. 23 – Comunicazioni agli utenti

Al fine di agevolare e semplificare la comunicazione tra la Pubblica Amministrazione e i cittadini utenti dei servizi, vengono utilizzati gli strumenti più idonei e flessibili finalizzati alla massima diffusione e conoscenza delle informazioni. In particolare gli uffici comunali preposti utilizzeranno prevalentemente strumenti legati all'utilizzo di nuove tecnologie quali posta elettronica, sms, sito internet comunale, canali social e procedure online.

Gli utenti all'atto dell'iscrizione online ai servizi, devono comunicare i relativi recapiti telefonici ed informatici, segnalando tempestivamente eventuali variazioni degli stessi.

Tali recapiti verranno utilizzati per tutte le interlocuzioni ed hanno valore relativamente all'espletamento delle procedure amministrative. Non saranno imputabili al Servizio Pubblica Istruzione disguidi connessi alla mancata comunicazione formale di variazione dei recapiti da parte delle famiglie degli utenti.

Resta in capo agli utenti l'onere di assumere tutte le necessarie informazioni presso gli uffici dell'Ente, sia per la fruizione dei servizi che per il pagamento delle tariffe previste.

Il Servizio Pubblica Istruzione, si impegna a fornire a tutti gli utenti risposta scritta alle istanze presentate, nei modi e nei termini previsti dalla vigente normativa in materia di procedimento amministrativo e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.

Art. 24 – Responsabilità delle famiglie

Gli utenti iscritti ai servizi comunali si impegnano:

- alla compartecipazione ai costi dei servizi in rapporto all'effettiva situazione economica del nucleo familiare del minore e, di conseguenza, al regolare pagamento delle tariffe;
- al rispetto delle regole di funzionamento dei servizi, con riferimento, in primo luogo, a quelle relative agli orari di ingresso e di uscita, a seconda della tipologia di servizio prescelta;
- alla comunicazione agli operatori di tutte le informazioni sul bambino (informazioni comunque tutelate dal diritto alla privacy) necessarie per garantire il miglior servizio possibile al bambino stesso.

Art. 25 – Mancati pagamenti

In caso di inadempienza del pagamento delle tariffe dovute per l'utilizzo dei servizi in oggetto l'ufficio comunale preposto adotta le seguenti modalità operative per il recupero del credito:

a) Servizio di refezione scolastica: essendo il servizio dato in concessione a soggetto che introita anche le tariffe d'uso, l'Ufficio Istruzione procede, in collaborazione con lo stesso, a garantire il supporto necessario al fine di regolarizzare le posizioni che appaiono morose.

b) Per i servizi integrativi di pre-post scuola e centri ricreativi estivi, l'iscrizione al servizio è subordinata al pagamento della retta dovuta. In caso di mancato saldo del pagamento dei servizi sopracitati l'Ufficio Istruzione procede all'immediato invio di una contestazione scritta con invito alla regolarizzazione del debito. In mancanza di ottemperanza all'invito di pagamento, l'Ufficio provvede alla contestazione del credito mediante iscrizione a ruolo per la riscossione coattiva del credito; viene inoltre disposta l'immediata sospensione del servizio concordata con gli operatori privati incaricati.

Art. 26 – Semplificazione delle procedure

I soggetti erogatori sono tenuti a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti e forniscono gli opportuni chiarimenti su di essi. Inoltre, adottano, ove possibile, formulari uniformi e provvedono alla semplificazione e all'informatizzazione dei sistemi on-line di prenotazione e delle forme di pagamento delle prestazioni.

TITOLO IV – RILEVAZIONE SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Art. 27 - Valutazione della qualità dei servizi

1. Per valutare la qualità del servizio reso, specie in relazione al raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse, gli uffici comunali ed i soggetti erogatori svolgono annualmente apposite verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati mediante indagini di gradimento del servizio da parte degli utenti.
2. Entro e non oltre il 31 Luglio di ciascun anno, i soggetti erogatori predispongono una relazione sui risultati ottenuti nell'anno scolastico precedente sulla base delle indagini di “customer satisfaction” sottoponendola all'Assessorato di competenza. La relazione dovrà, tra l'altro, analizzare i suggerimenti, descrivere le ragioni delle eventuali critiche ed indicare i rimedi predisposti o identificare le misure idonee ad accrescere l'efficienza dei servizi e il raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse.
3. Le famiglie hanno la possibilità di presentare osservazioni o reclami in forma scritta avvalendosi della posta certificata PEC messa a disposizione dall'Ente. Le famiglie hanno la possibilità garantita dalla Carta del Servizio di ciascuna attività proposta (C.R.D., refezione scolastica, pre/post scuola ect.) di segnalare ai gestori eventuali problematiche evidenziate durante l'erogazione del servizio medesimo.

Art. 28 - Verifica degli adempimenti

1. Al fine di garantire l'osservanza dei principi e delle procedure di cui ai paragrafi precedenti, il Dirigente dell'Area di riferimento avvalendosi della collaborazione del personale del settore:
 - a) valuta l'idoneità degli standard di qualità dei servizi a realizzare i principi stabiliti nella direttiva e, indica, se del caso, le correzioni da apportare;
 - b) vigila sull'osservanza delle norme regolamentari anche nei confronti dei soggetti erogatori segnalando le eventuali difformità riscontrate;
 - c) valuta l'adeguatezza delle procedure di reclamo e delle misure di ristoro previste nel caso di pregiudizio recato all'utente dalla mancata osservanza della direttiva;
 - d) promuove l'adozione delle misure dirette alla semplificazione dei rapporti tra i soggetti erogatori e gli utenti;
 - e) propone alla Giunta le misure regolamentari e legislative idonee a migliorare la protezione dei diritti dell'utente;
 - f) in caso di inerzia interviene con potere sostitutivo nei confronti del proprio responsabile di procedimento.

TITOLO V - NORME FINALI

Art. 29 - Entrata in vigore, abrogazioni.

1. La presente direttiva entrerà in vigore lo stesso giorno in cui diverrà esecutiva la deliberazione consiliare d'approvazione.
2. L'entrata in vigore del presente atto determinerà l'abrogazione di tutte le altre norme regolamentari in contrasto con lo stesso.

3. Ai fini dell'accessibilità totale di cui all'articolo 11 del D. Lgs. n.150/2009 il presente atto viene pubblicato sul sito web del Comune di Novate, dove vi resterà sino a quando non sarà revocato o modificato. In tal caso sarà sostituito dalla versione rinnovata e aggiornata.

SERVIZIO DI PRE E POST SCUOLA CRITERI PER LA I° GRADUATORIA

Qualora il numero delle richieste superi quello dei posti disponibili, verrà formata una graduatoria secondo le priorità ed i criteri di seguito riportati:

PREVIA VERIFICA DELLO STATO DI FAMIGLIA ANAGRAFICO

ordine decrescente di priorità dei minori iscritti:

- residenza Comune di Novate Milanese;

1a) genitore solo* occupato, convivente con il bambino/a;

1b) unico genitore presente nello stato di famiglia, occupato, convivente con il bambino/a;

1c) genitori, conviventi con il bambino/a, entrambi occupati;

oppure

unico genitore o genitore solo* occupato, convivente con il bambino/a ed altri adulti presenti nello stato di famiglia, aventi o meno vincolo di parentela, occupati;

2a) genitore solo* non occupato, convivente con il bambino/a;

2b) unico genitore presente nello stato di famiglia, non occupato, convivente con il bambino/a;

2c) genitori di cui uno non occupato, conviventi con il bambino/a,

oppure

unico genitore o genitore solo* non occupato, convivente con il bambino/a ed altri adulti presenti nello stato di famiglia, aventi o meno vincolo di parentela, occupati,

oppure

unico genitore o genitore solo* occupato, convivente con il bambino/a ed altri adulti presenti nello stato di famiglia, aventi o meno vincolo di parentela, non occupati;

3) genitori entrambi non occupati, conviventi con il bambino/a,

oppure

unico genitore o genitore solo* non occupato, convivente con il bambino/a, ed altri adulti presenti nello stato di famiglia, aventi o meno vincolo di parentela, non occupati.

All'interno di ogni criterio sopra elencato gli iscritti saranno ordinati in base all'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) familiare dando precedenza ai nuclei familiari con indicatore ISEE più basso.

Nel caso in cui **non venisse dichiarato l'Indicatore della Situazione Economica Equivalente** la domanda di iscrizione verrà valutata come se l'Indicatore della Situazione Economica Equivalente fosse quello di livello più alto.

In caso di parità di Indicatore ISEE si procederà al sorteggio dei bambini.

Nel caso di esaurimento della graduatoria e di eventuale disponibilità di posti sarà data la possibilità di accesso agli studenti non residenti ma frequentanti istituti scolastici novatesi, senza costi aggiuntivi per l'Amministrazione Comunale.

La graduatoria verrà definita applicando i medesimi criteri adottati per gli studenti residenti, dal comma 1a) al comma 3), ad eccezione dell'Indicatore ISEE e prevedendo in caso di parità l'effettuazione del sorteggio.

* CIRCOLARE INPS N. 8 DEL 17/01/2003: "genitore solo" è riscontrabile, nei casi di morte dell'altro genitore, di abbandono del figlio/a, di affidamento esclusivo ad un solo genitore e di non riconoscimento del figlio/a da parte di un genitore.

RELATIVAMENTE ALLE GRADUATORIE SUCCESSIVE ALLA 1°, NON SARANNO APPLICATI I CRITERI SOPRA INDICATI, MA VERRANNO ACCOLTE LE DOMANDE IN ORDINE DI INSERIMENTO NEL PORTALE DELLE ISCRIZIONI ONLINE.

CENTRI RICREATIVI DIURNI CRITERI PER LA I° GRADUATORIA

Qualora il numero delle richieste superi quello dei posti disponibili, verrà formata una graduatoria secondo le priorità ed i criteri di seguito riportati:

Previa verifica dello stato di famiglia anagrafico

ordine decrescente di priorità dei minori iscritti:

- residenza Comune di Novate Milanese;
- studenti diversamente abili in possesso della certificazione L. 104/92;
- figli di famiglie che versano in condizioni di disagio e seguiti dai Servizi Sociali;

1a) genitore solo* occupato, convivente con il bambino/a;

1b) unico genitore presente nello stato di famiglia, occupato, convivente con il bambino/a;

1c) genitori, conviventi con il bambino/a, entrambi occupati;

oppure

unico genitore o genitore solo* occupato, convivente con il bambino/a ed altri adulti presenti nello stato di famiglia, aventi o meno vincolo di parentela, occupati;

2a) genitore solo* non occupato, convivente con il bambino/a;

2b) unico genitore presente nello stato di famiglia, non occupato, convivente con il bambino/a;

2c) genitori di cui uno non occupato, conviventi con il bambino/a,

oppure

unico genitore o genitore solo* non occupato, convivente con il bambino/a ed altri adulti presenti nello stato di famiglia, aventi o meno vincolo di parentela, occupati,

oppure

unico genitore o genitore solo* occupato, convivente con il bambino/a ed altri adulti presenti nello stato di famiglia, aventi o meno vincolo di parentela, non occupati;

3) genitori entrambi non occupati, conviventi con il bambino/a,

oppure

unico genitore o genitore solo* non occupato, convivente con il bambino/a, ed altri adulti presenti nello stato di famiglia, aventi o meno vincolo di parentela, non occupati.

All'interno di ogni criterio sopra elencato gli iscritti saranno ordinati in base all'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) familiare dando precedenza ai nuclei familiari con indicatore ISEE più basso.

Nel caso in cui **non venisse dichiarato l'Indicatore della Situazione Economica Equivalente** la domanda di iscrizione verrà valutata come se l'Indicatore della Situazione Economica Equivalente fosse quello di livello più alto.

In caso di parità di Indicatore ISEE si procederà al sorteggio dei bambini.

Nel caso di esaurimento della graduatoria e di eventuale disponibilità di posti sarà data la possibilità di accesso agli studenti non residenti ma frequentanti istituti scolastici novatesi, senza costi aggiuntivi per l'Amministrazione Comunale.

La graduatoria verrà definita applicando i medesimi criteri adottati per gli studenti residenti, dando la precedenza agli alunni diversamente abili in possesso della certificazione L. 104/92 e successivamente dal comma 1a) al comma 3), ad eccezione dell'Indicatore ISEE e prevedendo in caso di parità l'effettuazione del sorteggio. Per l'inserimento degli alunni diversamente abili il costo complessivo, dato dalla gestione settimanale del servizio con l'inserimento di un operatore dedicato e dal costo settimanale del servizio di mensa, sarà a totale carico dell'utente non residente.

* CIRCOLARE INPS N. 8 DEL 17/01/2003: "genitore solo" è riscontrabile, nei casi di morte dell'altro genitore, di abbandono del figlio/a, di affidamento esclusivo ad un solo genitore e di non riconoscimento del figlio/a da parte di un genitore.

RELATIVAMENTE ALLE GRADUATORIE SUCCESSIVE ALLA 1°, NON SARANNO APPLICATI I CRITERI SOPRA INDICATI, MA VERRANNO ACCOLTE LE DOMANDE IN ORDINE DI INSERIMENTO NEL PORTALE DELLE ISCRIZIONI ONLINE.