



COMUNE DI LANGHIRANO
PROVINCIA DI PARMA



REGOLAMENTO

DEI

SERVIZI SCOLASTICI COMUNALI:

***“TRASPORTO SCOLASTICO, REFEZIONE SCOLASTICA,
SERVIZI DI PRE-SCUOLA E PROLUNGAMENTO ORARIO”***

Approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n 16 del 27.04.2018

Indice

<u>TITOLO I - FINALITÀ E CRITERI GENERALI</u>	Pag.4
Articolo 1 - Finalità e criteri generali	Pag.4
<u>TITOLO II - SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO</u>	Pag.5
Capo I - Finalità e destinatari del servizio	Pag.5
Art. 2 - Gli obiettivi del servizio	Pag.5
Art. 3 - Destinatari del servizio di trasporto scolastico	Pag.5
Art. 4 - Destinatari del servizio di trasporto per uscite/visite didattiche	Pag.6
Capo II - Funzionamento e modalità di gestione del servizio	Pag.6
Art. 5 - Piano annuale del trasporto scolastico	Pag.6
Art. 6 - Modalità organizzative e di gestione del trasporto scolastico	Pag.7
Art. 7 - Accompagnamento sul trasporto scolastico	Pag.7
Capo III – Iscrizioni, accesso, norme di utilizzo e tariffe del servizio	Pag.7
Art. 8 - Iscrizioni al trasporto scolastico	Pag.7
Art. 9 - Sottoscrizione del Regolamento	Pag.8
Art.10 - comunicazioni Ente / famiglie	Pag.8
Art.11 - Comunicazioni tra l’Ente e le Istituzioni scolastiche	Pag.8
Art.12 - Comportamento a bordo dell’utente	Pag.9
Art.13 - Sanzioni	Pag.9
Art.14 - Comportamento degli autisti dello scuolabus	Pag.9
Art.15 – Tariffe	Pag.10
<u>TITOLO III – IL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA</u>	Pag.11
Capo I - Finalità e destinatari del servizio	Pag.11
Art.16 - Gli obiettivi del servizio	Pag.11
Art.17 - Destinatari del servizio	Pag.11
Art.18 - Partecipazione dell’utenza	Pag.11
Capo II - Funzionamento e modalità di gestione del servizio	Pag.11
Art.19 - Le fasi del processo di refezione scolastica	Pag.12
Art.20 - I menù	Pag.12
Art.21 - I menù individualizzati	Pag.12
Capo III – Iscrizioni, accesso, norme di utilizzo e tariffe del servizio	Pag.13
Art.22 - Modalità e tariffe per l’accesso al servizio	Pag.13
Art.23 - La partecipazione degli utenti al controllo: i comitati Mensa	Pag.13
<u>TITOLO IV - SERVIZI DI PRESCUOLA, PROLUNGAMENTO ORARIO</u>	Pag.14
Capo I - Finalità e destinatari del servizio	Pag.14

Art.24 - Gli obiettivi del servizio	Pag.14
Art.25 - Destinatari del servizio	Pag.14
Art.26 - Partecipazione dell'utenza	Pag.14
Capo II - Funzionamento e modalità di gestione del servizio	Pag.15
Art.27 - Il servizio di pre-scuola	Pag.15
Art.28 - Il servizio di prolungamento orario	Pag.15
Capo III – Iscrizioni, accesso, norme di utilizzo e tariffe del servizio	Pag.15
Art.29 - Il comportamento degli utenti	Pag.15
Art. 30 - Modalità e tariffe per l'accesso al servizio	Pag.15
Art.31 - Informazioni agli utenti.....	Pag.16
Capo IV – Il controllo e la valutazione dei servizi	Pag.16
Art.32 - Il controllo e la valutazione dell'efficienza del servizio e della soddisfazione dei clienti.	Pag.16

TITOLO I

FINALITÀ E CRITERI GENERALI

Articolo 1 - Finalità e criteri generali

Il presente Regolamento stabilisce gli indirizzi generali che regolano alcuni dei servizi ausiliari forniti al complesso sistema di istruzione del Comune di Langhirano, 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 bimbi e ragazzi residenti nel Comune.

Sono oggetto del presente regolamento i seguenti servizi:

- **Trasporto scolastico** e trasporto per uscite didattiche (Titolo II);
- **Refezione scolastica** per i Nidi e Scuole d'infanzia, per le Scuole Primarie (Titolo III);
- **Pre-scuola, prolungamento** d'orario (Titolo IV).

Per l'accesso a tali servizi, nella maggior parte dei casi, 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 ed applicando le norme nazionali e regionali specifiche del sistema di 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.

TITOLO II

SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO

Capo I - Finalità e destinatari del servizio

Articolo 2 - Gli obiettivi del servizio

Il trasporto scolastico è un servizio organizzato e gestito dal Comune di Langhirano “Settore Istruzione”, per rispondere all’esigenza di facilitare l’assolvimento dell’obbligo scolastico di tutti gli alunni residenti nel territorio del Comune.

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’Ente, nell’ambito delle proprie competenze, stabilite dalla normativa vigente, compatibilmente con le disposizioni previste dalle leggi finanziarie e dalle effettive disponibilità di bilancio.

L’Ente organizza ed eroga due servizi:

- **“trasporto scolastico ordinario”**, ritenuto il servizio prioritario erogato secondo il calendario annualmente stabilito dagli organismi scolastici,
- **“trasporto per le uscite scolastiche/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, nella misura massima prevista dal capitolato d’appalto del servizio di 40 uscite didattiche sul territorio comunale.

Il servizio è erogato tutto l’anno e nello specifico per la durata dell’anno scolastico.

L’Ente per l’organizzazione del Servizio di Trasporto Scolastico affida di norma la gestione a terzi, attraverso gare d’appalto.

Articolo 3 - Destinatari del servizio di trasporto scolastico

Il servizio di trasporto scolastico è diretto agli alunni iscritti alle Scuole d’Infanzia, Primarie e Secondarie di primo grado residenti o domiciliati nel Comune.

Per le Scuole Secondarie di primo e secondo grado il servizio può essere garantito anche attraverso l’utilizzo dei normali mezzi pubblici di linea, sulle tratte da questi servite.

L’Ente interviene con un proprio servizio nelle zone non servite dai mezzi pubblici o nei casi in cui questo sia inidoneo per orari e/o direzione rispetto all’ubicazione della scuola.

Il Servizio è previsto anche per i ragazzi portatori di handicap frequentanti le scuole materne, elementari e medie residenti e domiciliati, che non necessitano di un particolare accompagnamento.

Il Servizio di Trasporto Scolastico è previsto per la scuola di competenza.

Il Servizio potrà essere utilizzato anche dagli alunni che frequentano una scuola diversa da quella di competenza, soltanto nel caso in cui vi sia capienza sui mezzi e purché ciò non comporti disfunzioni e/o ritardi negli orari prestabiliti ed esclusivamente nel caso in cui esista già una linea di trasporto dedicata sulla tratta richiesta.

Il servizio non sarà attivato in caso di richieste di trasporto da distanza inferiori a 500 m dal plesso scolastico frequentato

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

Il Servizio di Trasporto scolastico è inoltre previsto per uscite e visite didattiche e culturali realizzate direttamente o patrocinate dal Comune, secondo una programmazione annuale che dovrà essere comunicata dalla Scuola al Comune entro il mese di ottobre.

Inoltre il servizio può essere utilizzato per il trasporto degli alunni 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 al "Servizio Istruzione del comune che predisporrà il Piano annuale, prevedente nello specifico anche il calendario delle uscite per le palestre."

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, definisce il perimetro delle zone che necessitano del servizio.

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.

Nell'accettazione delle domande sarà data la precedenza agli alunni che risiedono nel territorio periferico e rurale, ovvero all'esterno del perimetro segnato nella mappa perimetrale predisposta.

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 300 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 nel territorio comunale.

Articolo 6 - Modalità organizzative e di gestione del trasporto scolastico

Per tutti gli utenti i punti di salita e di discesa dai mezzi sono ridefiniti 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.

La famiglia è tenuta ad accompagnare e a riprendere il proprio figlio all'orario stabilito, rimanendo responsabile del minore, dal punto di vista civile e penale, nel tratto compreso fra 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.

In caso di uscite scolastiche anticipate per assemblee sindacali o scioperi parziali del personale docente e non, in caso di uscite anticipate dovute a motivi straordinari o urgenti (ad es. formazione di ghiaccio sulle strade, improvvise e abbondanti nevicate, eventi calamitosi) non potrà essere assicurato il normale servizio di trasporto scolastico.

Il servizio potrà essere effettuato, secondo i casi, parzialmente o completamente in relazione alle condizioni oggettive (es. disponibilità dei mezzi).

Gli Uffici ne daranno tempestiva comunicazione agli utenti.

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

Articolo 7 - Accompagnamento sul trasporto scolastico

Il servizio di accompagnamento è organizzato dal Settore Istruzione dell'Ente e gestito dal Ufficio scuola/Istruzione.

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, anche attraverso l'utilizzo del volontariato Auser.

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

Articolo 8 - Iscrizioni al trasporto scolastico

Le famiglie degli alunni che intendono usufruire del servizio di trasporto scolastico dovranno presentare domanda su appositi moduli presso l'Ufficio Scuola / istruzione del Comune, entro il termine stabilito annualmente per le iscrizioni.

L'accoglimento della domanda è subordinato alla verifica da parte dell'Ufficio 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'alunno ammesso al servizio può rinunciarvi presentando apposita comunicazione scritta agli Uffici Comunali di riferimento.

Il pagamento dei servizi avviene su base annuale ed il pagamento è suddiviso in rate.

In caso di rinuncia del servizio è necessario compilare apposita modulistica e la sospensione dal pagamento del trasporto avverrà secondo le seguenti modalità:

1. rinuncia al servizio presentata entro il mese di dicembre dalla rata di gennaio;
2. rinuncia al servizio presentata da gennaio a marzo dalla rata di aprile.
3. richiesta di rinuncia presentata oltre il mese di aprile non comporta la sospensione dal pagamento.

Eventuali modifiche in corso d'anno rispetto alle iscrizioni iniziali inerenti la tipologia del servizio richiesto, dovranno essere valutate caso per caso dal servizio educativo e comunque per la rata corrispondente sarà applicata la tariffa superiore

Articolo 9 - 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 del Settore Istruzione dell'Ente e le Segreterie delle istituzioni scolastiche, anche sul sito Internet del comune.

Art.10 Comunicazioni Ente / famiglie

All'inizio dell'anno scolastico gli Uffici del Settore Istruzione o i Gestori del trasporto scolastico 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 comunali comunicheranno altresì tempestivamente agli utenti interessati attraverso gli autisti assegnati ai percorsi, 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 (tipologia del servizio richiesto, residenza, recapito telefonici) dovrà essere tempestivamente comunicata, per iscritto, all'Ufficio Scuola, che provvederà all'aggiornamento dei dati.

Articolo 11 - 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 norme contenute dal presente Regolamento, facilitando la comunicazione e lo scambio di informazioni.

Entro il mese di maggio di ogni anno l'ufficio scuola del comune richiede alle scuole tutte le notizie sugli allievi, indispensabili e 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 12 - 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 vietato:

- appoggiarsi alle portiere ed ai cristalli;
- gettare oggetti dai finestrini degli scuolabus;
- 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;
- sporcare, danneggiare le vetture e provocare danni;
- mettere a rischio l'incolumità dei viaggiatori e dell'autista.

Articolo 13 – 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 Istruzione dell'Ente una segnalazione circa il comportamento scorretto dell'alunno;
- l'Ufficio 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 di trasporto per l'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.

Articolo 14 - 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 a scuola o in caso di chiusura della stessa all'Ufficio di Polizia Locale competente.

Se tale comportamento si ripeterà per un numero massimo di tre volte è facoltà dell'ufficio sospendere il servizio, previa comunicazione scritta alla famiglia.

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 15 – Tariffe

Per il servizio di trasporto scolastico gli utenti sono tenuti, conformemente alla normativa vigente, al pagamento di una tariffa determinata dalla Giunta del Comune di Langhirano con apposito atto deliberativo e da pagare secondo le modalità di pagamento definite dalla giunta stessa.

La tariffa annuale è suddivisa in tre rate da pagare anticipatamente ed è diversificata a seconda della tipologia di servizio richiesta:

- Andata e ritorno
- Solo andata o solo ritorno
- Abbonamento integrativo (per coloro che utilizzano solo il trasporto comunale a completamento di una tratta servita dal servizio pubblico di linea)

Non sono previste riduzioni di pagamento per coloro che usufruiscono del trasporto in modo parziale.

Le quote e le eventuali agevolazioni le modalità di pagamento sono esplicitate nel modulo di iscrizione al servizio, consegnato al momento dell'iscrizione.

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

In caso di mancato pagamento del servizio, dopo gli opportuni solleciti, il servizio sarà sospeso e ripristinato solo ad avvenuto versamento di quanto dovuto.

Morosità elevate non danno diritto alla concessione del servizio di trasporto.

TITOLO III – IL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA

Capo I - Finalità e destinatari del servizio

Articolo 16 - Gli obiettivi del servizio

L'obiettivo del servizio di Refezione Scolastica è di favorire l'adempimento dell'obbligo scolastico, facilitando l'accesso e la frequenza dei bambini e dei giovani al sistema scolastico-formativo indipendentemente dalle condizioni economiche sociali e psicofisiche. Il presente Regolamento descrive i principi fondamentali del servizio di refezione scolastica e vuole essere uno strumento di riferimento e di garanzia della qualità del servizio che il Comune s'impegna ad erogare in tutte le scuole del territorio.

Articolo 17 - Destinatari del servizio

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

- ai frequentanti i Nidi di Infanzia comunali, le Scuole d'Infanzia comunali e statali, le Scuole Primarie e Secondarie di primo grado, impegnati nei rientri pomeridiani;
- al personale docente e ausiliario in servizio, aventi diritto;

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/famigliari, 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 refezione 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 18 - 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 Comitati Mensa (regolamentati con specifico regolamento), hanno il diritto di ottenere informazioni, dare suggerimenti e presentare reclami all'Ufficio 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 19 - Le fasi del processo di refezione scolastica

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

- fornitura derrate alimentari, preparazione e confezionamento dei pasti nelle cucine interne ai plessi scolastici o in idoneo centro cottura;
 - trasporto e distribuzione: per i pasti prodotti in centro cottura 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 con un margine di ritardo che non può superare i dieci minuti;
- manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature.

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 per la gestione in qualità.

Le ditte fornitrici che si occupano dei servizi di ristorazione devono essere in possesso della Certificazione 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 20 - I menù

La refezione scolastica è ritenuta tanto essenziale quanto determinante nell'assicurare una crescita equilibrata e sana dei bambini e dei ragazzi. 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 Ricerche 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 invernale e uno per quell'estiva e una rotazione mensile.

Il menu invernale è adottato indicativamente nei mesi che vanno da ottobre a metà aprile, mentre il menu estivo riguarda i mesi compresi tra aprile e settembre.

Il passaggio da un menu all'altro può essere anticipato o posticipato di qualche giorno secondo l'andamento del clima.

Ognuno dei due menù stabilisce le pietanze che saranno servite ogni giorno in riferimento al periodo invernale o a quello estivo.

I menù sono comunicati ai genitori ad ogni inizio anno scolastico.

Il comune di Langhirano s'impegna a garantire il rispetto del menù previsto e preventivamente concordato, fatti salvi i casi eccezionali debitamente motivati e documentati.

Periodicamente l'ufficio Istruzione del comune in collaborazione con gli Organi competenti, sulla base dei propri monitoraggi valuta la possibilità di apportare modifiche, tenendo in particolare considerazione il gradimento espresso dagli utenti.

Articolo 21 - I menù individualizzati

Sono previsti i seguenti menù:

Diete in bianco

In caso un bambino abbia la necessità di mangiare in bianco per motivi di salute, legati a fattori momentanei, è previsto un menu leggero. Per usufruire di tale menu bisogna segnalarlo la mattina stessa del consumo, al momento della prenotazione del pasto. Non è necessario presentare nessun certificato medico. Non è concessa per più di 2 gg consecutivi e non più di tre volte al mese.

Diete speciali

Per motivi di salute, il genitore o chi ne fa le veci deve segnalare che il bambino necessita di un'alimentazione mirata a correggere o a prevenire stati patologici individuali, in generale di lunga durata. È necessario farne richiesta, all'inizio dell'anno scolastico, presentando un certificato medico all'ufficio scuola del Comune

Diete etico-religiose

Il diritto di richiedere un tipo di alimentazione particolare lo ha anche chi, per ragioni di fede religiosa o 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, all'inizio dell'anno scolastico direttamente all' Ufficio Scuola del Comune.

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

Articolo 22 - Modalità e tariffe per l'accesso al servizio

L'accesso al servizio è subordinato alla compilazione di apposita domanda di iscrizione, da compilare presso gli Uffici del Settore Istruzione dell'Ente.

Le domande pervenute oltre il termine stabilito annualmente dall'ufficio scuola verranno messe in lista d'attesa e valutate dal servizio in base alla disponibilità dei posti.

Gli utenti sono tenuti a porre la massima attenzione alle comunicazioni di volta in volta distribuite, relative ad esigenze particolari emerse nell'erogazione del servizio.

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

Il prezzo del pasto, nel Nido, nella scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado, è definito e approvato dalla Giunta comunale. 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.

Il pagamento del pasto avviene attraverso le modalità stabilite dalla giunta comunale con il sistema prepagato del "borsellino elettronico". In caso di reiterate morosità l'amministrazione comunale si riserva di sospendere il servizio per coloro che frequentano un modulo scolastico che consenta il ritorno a casa per la consumazione del pasto, l'applicazione di interessi di mora (definiti annualmente dalla giunta comunale) nei casi di frequenza del tempo pieno.

Eventuali contestazioni inerenti il numero dei pasti consumati ed i giorni dovranno essere presentate all'ufficio scuola, possibilmente tramite apposito modulo e comunque non oltre il secondo mese successivo alla data di emissione dell'avviso riguardante i pasti consumati.

Articolo 23 - La partecipazione degli utenti al controllo: i comitati Mensa

Il Comitato Mensa è un organismo di rappresentanza dell'utenza, 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 regolamento approvato con delibera di Consiglio comunale.

TITOLO IV SERVIZI DI PRE-SCUOLA, PROLUNGAMENTO ORARIO

Capo I - Finalità e destinatari del servizio

Articolo 24 - Gli obiettivi del servizio

I servizi di pre-scuola e di prolungamento orario si configurano come servizi socio-educativi finalizzati all'assistenza ai bambini ad integrazione del normale orario scolastico.

Questi servizi rappresentano sia una risposta ai bisogni educativi e di assistenza 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 dei giovani al sistema scolastico-formativo.

Il presente Regolamento descrive i principi fondamentali dei servizi di prescuola (o di orario anticipato) e di prolungamento orario 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 il Comune di Langhirano 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 25 - 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 sono destinati:

- ai frequentanti i Nidi di Infanzia comunali per il servizio di prolungamento orario (la cui durata è disciplinata da apposito regolamento del Nido);
- ai frequentanti le Scuole d'Infanzia per il servizio orario anticipato, per il servizio di prolungamento orario
- agli alunni delle Scuole Primarie per il servizio di orario anticipato. 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.

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 26 - 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 presentare reclami all'Ufficio del Settore 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 27 - Il servizio di pre-scuola

L'orario anticipato 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 educative-didattiche.

Il servizio è previsto presso le Scuole d'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 dalla Giunta dell'Ente.

Annualmente provvede a determinare nel dettaglio il funzionamento del servizio in tutte le scuole del Comune.

Articolo 28 - 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.

Il genitore è tenuto al ritiro del bambino al termine della propria attività lavorativa, anche nel caso in cui l'orario sia anteriore alle 18.00.

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

Articolo 29 - Il comportamento degli utenti

Nei servizi scolastici e educativi complementari di cui al presente Titolo IV è richiesto all'utente un comportamento improntato all'educazione ed al rispetto di sé, degli altri e delle cose. Qualora l'utente tenga un comportamento irrispettoso e pericoloso nei confronti dei compagni o degli operatori, tale da mettere in pericolo l'incolumità propria o altrui, dopo tre richiami formali, potrà essere sospeso dal servizio. Il periodo di sospensione sarà concordato tra i genitori e l'Ufficio 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 30 - Modalità e tariffe per l'accesso al servizio

L'accesso ai servizi è subordinato alla compilazione di apposita domanda di iscrizione presso l'ufficio Istruzione del Comune entro:

- i termini stabiliti annualmente dal servizio (indicativamente entro il mese di giugno di ogni anno);
- prima dell'inizio dell'anno scolastico per gli utenti dei Nidi e Scuole d'Infanzia comunali e statali che necessitano dei servizi di pre-scuola e prolungamento dell'orario.

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

utenti sono tenuti a porre la massima attenzione alle comunicazioni di volta in volta distribuite e pubblicate, relative ad esigenze particolari emerse nell'erogazione del servizio. Per fruire dei servizi di pre-scuola e prolungamento gli utenti sono tenuti al pagamento di una tariffa mensile.

La tariffa sarà determinata dalla Giunta Comunale, si demanda pertanto all'apposito disciplinare generale delle tariffe sui servizi scolastici dell'Ente.

L'utente che, dopo l'iscrizione, intenda rinunciare ai servizi, dovrà presentare la rinuncia presso l'ufficio del Settore Istruzione dell'Ente ed avrà validità a partire dal mese successivo a quello di presentazione.

Articolo 31 - Informazioni agli utenti

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 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 effettuerà l'orario prolungato. Le eventuali variazioni relative all'erogazione dei servizi, saranno comunicate con circolari informative a tutti gli utenti, utilizzando il canale della scuola.

Capo IV – Il controllo e la valutazione dei servizi

Articolo 32 - 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.

Per conoscere il grado di soddisfazione degli utenti, potranno essere effettuate annualmente indagini sulla qualità percepita dagli utenti e sulle attese rispetto al miglioramento del Servizio. Gli strumenti utilizzati per misurare la soddisfazione degli utenti possono essere: questionari per i genitori degli utenti, interviste, incontri. Gli Uffici 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. Alle comunicazioni scritte è garantita una risposta scritta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento.