

Allegato A) alla deliberazione di C.C. n.

UNIONE COMUNI DEL SORBARA

PROVINCIA DI MODENA

**REGOLAMENTO
DEI SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI E
PER IL DIRITTO ALLO STUDIO**

Indice

TITOLO I: DISPOSIZIONI GENERALI.....	3
Articolo 1 – OGGETTO DEL REGOLAMENTO.....	3
Articolo 2 – AMBITO DI APPLICAZIONE	3
Articolo 3 – ORGANIZZAZIONE.....	3
TITOLO II: ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI.....	4
Articolo 4 – SERVIZI EDUCATIVI 0/3 CON AFFIDO.....	4
Articolo 5 – SERVIZI INTEGRATIVI E SPERIMENTALI 0/3.....	4
Articolo 6 – PROLUNGAMENTI.....	5
Articolo 7 – TRASPORTO SCOLASTICO – DESCRIZIONE.....	5
Articolo 8 – PIANO ANNUALE DEL TRASPORTO SCOLASTICO.....	6
Articolo 9 – RESPONSABILITÀ DEGLI UTENTI.....	6
Articolo 10 – REFEZIONE SCOLASTICA OBIETTIVI E DESTINATARI.....	6
Articolo 11 – PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA	6
Articolo 12 – LE FASI DEL PROCESSO DI REFEZIONE SCOLASTIC.....	7
Articolo 13 – CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E MENU'.....	7
Articolo 14 – COMPORTAMENTO NEI SERVIZI.....	8
TITOLO III: ISCRIZIONI, ACCESSO E NORME DI UTILIZZO TARIFFE E AGEVOLAZIONI DEI SERVIZI.....	8
Articolo 15 – ISCRIZIONI E ACCESSO.....	8
Articolo 16 – RINUNCE, RITIRI E UTILIZZO PARZIALE DEI SERVIZI.....	8
Articolo 17 – CRITERI DI DEFINIZIONE DELLA CONTRIBUZIONE DA PARTE D.....	9
Articolo 18 – STRUMENTI PER DETERMINARE L'ENTITA' DELLA TARIFFA.....	9
Articolo 19 – I MODELLI TARIFFARI.....	9
Articolo 20 – AGEVOLAZIONI ECONOMICHE SULLE RETTE.....	10
Articolo 21 – CRITERI DI SELEZIONE DEI BENEFICIARI.....	10
Articolo 22 – MODALITÀ PER OTTENERE LE AGEVOLAZIONI.....	10
Articolo 23 – VALUTAZIONE DELLA CONDIZIONE ECONOMICA.....	11
Articolo 24 – VALIDITÀ ATTESTAZIONE ISEE E AGGIORNAMENTO.....	11
TITOLO IV: QUALITÀ	12
Articolo 25 – IL CONTROLLO E LA VALUTAZIONE DELL'EFFICIENZA DEL SERVIZIO E DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI.....	12
Articolo 26 – PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA	12
Articolo 27 – COMUNICAZIONI TRA L'ENTE E LE FAMIGLIE.....	12
TITOLO V: NORME TRANSITORIE E FINALI.....	12
Articolo 28 – NORME TRANSITORIE E FINALI.....	12

TITOLO I: DISPOSIZIONI GENERALI

ARTICOLO 1 - OGGETTO DEL REGOLAMENTO

Il presente regolamento stabilisce gli indirizzi generali, che regolano i servizi forniti al complesso sistema educativo e di istruzione del distretto dall'Unione dei Comuni del Sorbara (anche denominata Ente), al fine di facilitare l'accesso e la frequenza alle attività educative e scolastiche e al fine di ampliare l'offerta formativa attraverso attività integrative per tutti i bambini ed i ragazzi residenti nei comuni di Bastiglia, Bomporto, Castelfranco Emilia, Nonantola, Ravarino e San Cesario sul Panaro.

ARTICOLO 2 - AMBITO DI APPLICAZIONE

Sono oggetto del presente regolamento:

- ❖ le modalità di accesso ai servizi da parte degli utenti:
 - accesso ai servizi per l'infanzia quali: nidi, centri estivi 0/3, prolungamento, servizi integrativi per l'infanzia;
- ❖ accesso ai servizi scolastici aggiuntivi quali: trasporto scolastico, refezione scolastica e prolungamenti orari, a modalità di determinazione del concorso da parte degli utenti al costo dei servizi;
 - determinazione delle tariffe dei servizi per tutti gli utenti residenti e non, purchè frequentanti i servizi erogati dai Comuni di Bastiglia, Bomporto, Castelfranco Emilia, Nonantola, Ravarino e San Cesario Sul Panaro;
 - limitatamente ai residenti nei Comuni di Bastiglia, Bomporto, Castelfranco Emilia, Nonantola, Ravarino e San Cesario Sul Panaro frequentanti servizi erogati nel territorio unionale concessione tariffe agevolate, contributi e benefici economici per il diritto allo studio (libri di testo, borse di studio, voucher e altre previdenze economiche).

ARTICOLO 3 - ORGANIZZAZIONE

1. Il presente regolamento stabilisce gli indirizzi generali che regolano i servizi rinviando all'organo esecutivo l'adozione di specifiche discipline attuative.
2. Annualmente la Giunta dell'Unione approva il Piano di Interventi per il Diritto allo Studio, elaborato di concerto con le scuole del territorio, che specifica i programmi di intervento riferiti al singolo anno scolastico. Ugualmente, la Giunta dell'Unione, approva il Piano dell'Offerta dei servizi 0/6 e, qualora presenti, il Piano dei Servizi Estivi e il Piano degli Interventi della Comunità Educante che specificano interventi e azioni riferiti al singolo anno scolastico/educativo.
3. Le soglie di accesso alle prestazioni e le fasce di contribuzione al costo dei servizi sono definiti annualmente dall'Unione dei Comuni del Sorbara con deliberazione di Giunta che approva il disciplinare delle tariffe sui servizi educativi e scolastici .
4. Il Dirigente competente, annualmente, determina tutti gli aspetti gestionali relativi agli interventi programmati e attraverso i servizi competenti, rende noti termini e modalità per la richiesta dei servizi, nonché le modalità organizzative dei singoli servizi, rette applicabili e modalità di pagamento.
5. I servizi di cui al presente regolamento sulla base di ragioni tecniche, economiche e di opportunità possono essere gestiti dal'Ente in forma diretta, in affidamento a terzi o mediante altre forme previste dalla legge; in ogni caso la scelta gestionale risponde prioritariamente a criteri di qualità del servizio.

TIITOLO II: ORGANIZZAZIONE SERVIZI

ARTICOLO 4 - SERVIZI EDUCATIVI 0/3 CON AFFIDO

1. Il nido d'infanzia è un servizio educativo e sociale pubblico, aperto a tutti i bambini e le bambine in età compresa tra i tre mesi e i tre anni, che concorre con le famiglie allo sviluppo fisico e psichico dei bambini e delle bambine, alla loro crescita e formazione.
2. L'Unione dei Comuni del Sorbara individua moduli organizzativi e strutturali differenziati rispetto alle diverse tipologie di apertura, con particolare riferimento al tempo pieno ed al part-time.
3. Per tutto quanto attiene agli aspetti organizzativi e gestionali del nido d'infanzia, si rinvia a specifico regolamento.
4. I servizi di cui al presente articolo sono destinati prevalentemente ai bambini residenti nei Comuni di Bastiglia, Bomporto, Castelfranco Emilia, Nonantola, Ravarino, San Cesario Sul Panari secondo il piano dei servizi educativi annualmente approvato dalla Giunta dell'Unione.
5. I bambini sono prioritariamente accolti nei servizi ubicati nel Comune di residenza ed in subordine in caso di posti residui sono accolti i bambini residenti su territorio ~~unionale~~ del Distretto, compatibilmente con il Piano dell'offerta dei servizi annualmente approvato dalla Giunta.
6. Nido Flessibile è una tipologia flessibile di frequenza al nido d'infanzia per i bambini di età compresa fra 12 e i 36 mesi. Si articola su una frequenza massima di 2 o 3 giorni la settimana (a scelta delle famiglie) in orario mattutino o pomeridiano, senza la consumazione del pasto, con una merenda rinforzata. La frequenza è articolata in pacchetti da utilizzarsi in un arco di tempo prescelto dalle famiglie: uno, due, quattro o sei mesi.
7. Prolungamento orario nido d'infanzia: è un servizio educativo ad integrazione del normale orario di apertura, a sostegno delle famiglie impegnate lavorativamente o che comunque abbiano necessità di posticipare l'orario di uscita dal nido. Tale necessità dovrà essere dichiarata all'atto dell'iscrizione. È un servizio riservato ai bambini frequentanti il nido tempo pieno dal compimento del dodicesimo mese di età in poi.
8. Il centro estivo nido è un servizio educativo, riservato ai bambini frequentanti i nidi comunali, i cui genitori siano entrambi impegnati lavorativamente, nel periodo di attivazione del Centro Estivo o che manifestino altre comprovante esigenze organizzative e familiari a carico del nucleo che necessitano appunto di un intervento di sostegno nella cura del minore.

ARTICOLO 5 - SERVIZI INTEGRATIVI E SPERIMENTALI 0/3

1. Il servizio Maternage è un servizio integrativo rivolto a bambini/e da 0 a 12 mesi accompagnati dalle mamme o da altro adulto di riferimento, che si pone in un'ottica di sostegno e supporto alla funzione genitoriale e occasione di socializzazione.
2. Il Centro per Bambini e Famiglie è un servizio integrativo, che accoglie bambini da 1 a 6 anni, accompagnati da un adulto di riferimento in un contesto di socialità e gioco, di incontro e comunicazione, in un'ottica di corresponsabilità tra educatori e genitori. Al Centro per Bambini e Famiglia potranno essere ammessi i fratelli/le sorelle dei bambini iscritti, fino al compimento dei sei mesi di età, previa iscrizione al servizio.
3. Lo Spazio Bambino è un servizio educativo integrativo con affido a breve permanenza, rivolto a bambini che non frequentano il nido d'infanzia e prevede una frequenza antimeridiana o pomeridiana, con orari flessibili, senza la somministrazione del pasto.
4. I Laboratori Creativi sono servizi sperimentali rivolti a bambini 0/14 anni, anche accompagnati da adulti, che offrono in un contesto educativo occasioni di socialità, gioco e comunicazione.
5. I servizi di cui al presente articolo sono destinati prevalentemente ai bambini residenti nei Comuni di Bastiglia, Bomporto, Castelfranco Emilia, Nonantola, Ravarino, San Cesario Sul Panari secondo il piano dei servizi educativi annualmente approvato dalla Giunta dell'Unione.
6. Per tutto quanto attiene agli aspetti organizzativi e gestionali dei servizi, si rinvia integralmente al vigente Regolamento dei Servizi Educativi per l'Infanzia.

ARTICOLO 6 - PROLUNGAMENTI

1. I servizi di pre-scuola e prolungamento orario, si configurano come servizi socio-educativi finalizzati all'assistenza ai bambini ad integrazione del normale orario scolastico.
2. 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 al sistema scolastico-formativo indipendentemente dalle condizioni economiche sociali e psicofisiche, sia un importante intervento di conciliazione vita lavoro e pertanto di sostegno alla famiglia.
3. I servizi di pre-scuola e prolungamento orario si rivolgono ai bambini frequentanti le Scuole d'Infanzia statali e comunali e agli alunni delle Scuole Primarie
4. I servizi sono erogati a tutti gli utenti i cui genitori, per esigenze di lavoro o per esigenze familiari, hanno la necessità di anticipare, posticipare l'ingresso e l'uscita da scuola dei propri figli oltre il normale orario annualmente stabilito dalle dirigenze scolastiche. Tale necessità dovrà essere dichiarata all'atto dell'iscrizione.
5. Annualmente la Giunta dell'Unione dei Comuni del Sorbara nel Piano per il Diritto allo Studio stabilisce tempi e modalità di funzionamento dei servizi e individua i plessi ove realizzare i servizi.

ARTICOLO 7 - TRASPORTO SCOLASTICO - DESCRIZIONE

1. Il trasporto scolastico è un servizio organizzato e gestito dall'Unione dei Comuni del Sorbara per facilitare l'assolvimento dell'obbligo scolastico di tutti gli alunni frequentanti le scuole nei comuni di Bastiglia, Bomporto, Castelfranco Emilia, Nonantola, Ravarino e San Cesario Sul Panaro. Concorre a rendere effettivo il diritto allo studio, facilitando l'accesso alla scuola di competenza con priorità per coloro per i quali il raggiungimento della sede scolastica presenta difficoltà di ordine oggettivo.
2. Il servizio è destinato prioritariamente agli alunni iscritti alle Scuole Primarie e Secondarie di primo grado residenti o domiciliati nei Comuni di Bastiglia, Bomporto, Castelfranco Emilia, Nonantola, Ravarino e San Cesario Sul Panaro. Qualora previsto nel documento programmatico per alcuni territori è previsto anche il trasporto per gli alunni della scuola d'infanzia. Potranno essere ammessi al servizio anche bambini non residenti nei Comuni dell'Unione, compatibilmente con la disponibilità di posti sui mezzi, fermo restando il principio di precedenza per i residenti, considerando che il carico e lo scarico verranno effettuati solo sul territorio unionale e previo accordo col Comune di residenza dell'iscritto
3. Il servizio di trasporto scolastico è previsto per la scuola di competenza. I bacini di utenza di ciascuna scuola sono quelli individuati dall'ente, sentite le Istituzioni Scolastiche, prima dell'avvio di ogni anno scolastico.
4. Il carico e lo scarico degli utenti si effettua solo alle fermate individuate e negli orari stabiliti
5. Il servizio viene erogato per tutto il periodo di funzionamento delle scuole, tenendo conto dei calendari scolastici adottati dai Consigli d'Istituto delle singole scuole.
6. L'Ente organizza ed eroga due servizi:
 - trasporto scolastico, ritenuto il servizio prioritario erogato secondo il calendario annualmente stabilito dagli organismi scolastici,
 - trasporto per le 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, se previsto dal Piano per il Diritto allo Studio e dalla carta dei servizi.
7. 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 anche mediante affidamento a ditta esterna specializzata individuata mediante procedura ad evidenza pubblica.
8. All'utente in possesso di certificazione ai sensi della L. 104/92, che necessita di trasporto speciale (per inabilità fisica) o trasporto scolastico con assistenza individualizzata, verrà garantito servizio trasporto su scuolabus di linea o se necessario trasporto personalizzato

con mezzo appositamente attrezzato (anche macchina) e accompagnatore secondo orari da concordare con la famiglia. Tale servizio per alunni disabili è reso gratuitamente per tutti gli spostamenti casa-scuola e scuola-casa. In tali casi si valuterà di volta in volta, la scelta del mezzo più idoneo da utilizzare anche tenendo conto degli eventuali accordi tra ente e associazioni di volontariato sociale e sanitario.

ARTICOLO 8 - PIANO ANNUALE DEL TRASPORTO SCOLASTICO

1. L'Ufficio competente predispone ogni anno il Piano annuale di trasporto scolastico, definisce il perimetro delle zone che necessitano del servizio, le linee con l'indicazione dei tragitti, 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.
2. Il Piano annuale deve essere predisposto in tempo utile per consentire un adeguato funzionamento del servizio dal primo giorno del nuovo anno scolastico.
3. 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 dei Comuni del Sorbara .
4. Il Piano annuale è articolato in linee/percorsi, che si estendono lungo le strade pubbliche o di uso pubblico, nei territori dei comuni facenti parte dell'Unione.

ARTICOLO 9 - RESPONSABILITA' DEGLI UTENTI

1. L'iscrizione al servizio di trasporto scolastico è subordinata alla sottoscrizione da parte del genitore (o di chi ne fa legalmente le veci) di apposita dichiarazione in cui si obbliga a rispettare e far rispettare al minore le regole di cui al presente articolo.
2. È obbligatorio accompagnare e ritirare alla fermata indicata, negli orari stabiliti, il minore, personalmente o a mezzo di altro adulto delegato. A tal proposito l'ente declina ogni responsabilità per fatti dannosi, che al minore possano derivare o che questi possa causare, dopo la discesa dal bus e/o negli eventuali tempi di attesa. Qualora la normativa vigente lo preveda, il minore può essere autorizzato dal titolare la responsabilità genitoriale, a usufruire autonomamente del servizio, sollevando con specifica liberatoria l'Unione dei Comuni del Sorbara da ogni responsabilità.
3. Sul bus è obbligatorio tenere un comportamento corretto e rispettoso dei diritti altrui, evitando atteggiamenti che possano mettere in pericolo la propria e altrui incolumità.

ARTICOLO 10 - REFEZIONE SCOLASTICA OBIETTIVI E DESTINATARI

1. Obiettivo del servizio di Refezione Scolastica è favorire l'adempimento dell'obbligo scolastico, facilitando l'accesso e la frequenza dei bambini al sistema scolastico-formativo indipendentemente dalle condizioni economiche sociali e psicofisiche. La ristorazione scolastica è anche un servizio educativo volto alla promozione dei sani stili di vita, consumi consapevoli e rispetto dell'ambiente son dalla tenera età.
2. il servizio Il servizio di refezione scolastica è destinato:
 - ai frequentanti i Nidi di Infanzia comunali e servizi educativi, le Scuole d'Infanzia statali e comunali e le Scuole Primarie;
 - al personale docente e ausiliario in servizio, avente diritto;
3. Il servizio è erogato a tutti gli utenti con imparzialità e sono, di norma, accolte le esigenze degli utenti 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 scolastica (dal reperimento delle derrate alimentari alla preparazione dei relativi pasti da parte del personale addetto).

ARTICOLO 11 - PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

1. È di fondamentale importanza la partecipazione attiva di tutti gli utenti, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione fra tutti i soggetti coinvolti nel processo.
2. Gli utenti, individualmente o attraverso i Comitati Mensa e le Commissioni Mensa, hanno il diritto di ottenere informazioni, dare suggerimenti e presentare reclami al servizio Istruzione al fine di favorire il costante miglioramento del servizio.
3. 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, 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.

ARTICOLO 12 - LE FASI DEL PROCESSO DI REFEZIONE SCOLASTICA

1. La gestione del servizio si articola nelle seguenti attività gestite mediante affidamento a terzi o in house.
 - produzione: approvvigionamento e stoccaggio delle derrate alimentari, preparazione e confezionamento dei pasti in idonei centri cottura annualmente individuati dall'amministrazione;
 - trasporto e distribuzione: consegna giornaliera dei pasti ai centri frazionamento, porzionamento e distribuzione presso i refettori o le classi/sezioni secondo il piano dell'offerta annualmente approvato dall'amministrazione.
2. Negli affidamenti in outsourcing il rapporto col fornitore è regolato, da apposito Contratto d'appalto o convenzione e da Capitolato Speciale che esplicita tutte le norme per la gestione dei servizi.
3. Le ditte fornitrici che si occupano dei servizi di ristorazione devono essere in possesso della Certificazione di 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 H.A.C.C.P. (Analisi dei Rischi e Controllo dei Punti Critici) sia nei centri di produzione pasti sia in tutte le unità di distribuzione. Sono infine applicate tutte le vigenti normative in materia di sicurezza e prevenzione dei rischi.

ARTICOLO 13 - CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E MENÙ

1. 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 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.).
2. Il menù validato dall'AUSL competente per territorio, anche al fine di promuovere il consumo di alimenti di stagione si struttura in menù stagionali. Il passaggio da un menù all'altro, può essere anticipato o posticipato di qualche giorno secondo l'andamento del clima. Ogni menù, stabilisce le pietanze che saranno servite ogni giorno per le settimane previste, fino alla fine del periodo stagionale. I menù sono comunicati ai genitori ad ogni cambio menù. Il Comune si impegna a garantire il rispetto del menù previsto e preventivamente concordato, fatti salvi i casi eccezionali debitamente motivati e documentati. Periodicamente il servizio Istruzione 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.
3. Sono previste tre tipologie di menù individualizzati di seguito indicate:
 - Dieta in bianco: qualora si renda necessario un pasto in bianco per motivi di salute, legati a fattori momentanei, è previsto un menù leggero per un massimo di tre giorni consecutivi. Per usufruire di tale menù occorre segnalarlo la mattina stessa del consumo secondo le modalità stabilite dal servizio. Non è necessario presentare nessun certificato medico.

- Dieta speciale: per motivi di salute, il genitore o chi ne fa le veci può fare richiesta di dieta personalizzata per stati patologici individuali, in generale di lunga durata. La richiesta deve essere corredata certificato medico. I certificati medici relativi ad intolleranze, soggetti a scadenza, devono essere sostituiti con un nuovo certificato diversamente verrà ripristinato il menù in vigore. I certificati medici privi di scadenza saranno automaticamente confermati ad ogni anno scolastico, così come le richieste accolte di dieta per motivi etico-religiosi.
- Dieta per motivi etico-religiosi: è possibile richiedere una alimentazione particolare per ragioni di fede religiosa o di etica, che necessitano di regime alimentare differente con introduzione/esclusione di determinati cibi. La richiesta deve essere inoltrata nei modi e termini annualmente previsti e comunicati.

ARTICOLO 14 - COMPORTAMENTO NEI SERVIZI

1. Nei servizi scolastici ed educativi è richiesto all'utente un comportamento improntato all'educazione ed al rispetto degli altri e delle cose; qualora l'utente di un servizio tenga ripetutamente, nei confronti dei compagni o degli operatori, un comportamento gravemente scorretto o irrispettoso, o tale da mettere in pericolo l'incolumità propria o altrui, potranno essere assunti provvedimenti, dal richiamo formale fino all'estromissione dal servizio.
2. Il personale che opera nei servizi garantisce, mediante i propri modelli comportamentali, un'attiva partecipazione ai processi educativi, nell'interazione con gli utenti e le famiglie.

TITOLO III: ISCRIZIONI, ACCESSO, NORME DI UTILIZZO TARIFE E AGEVOLAZIONI DEI SERVIZI

ARTICOLO 15 - ISCRIZIONI E ACCESSO

1. Per fruire dei servizi di cui al presente regolamento dovrà essere presentata domanda di iscrizione entro i termini e secondo le modalità annualmente stabilite e rese note dall'ente.
2. Le eventuali richieste presentate fuori termine o in corso d'anno scolastico, dovranno essere debitamente motivate e verranno valutate caso per caso dal competente servizio.
3. Graduatorie servizi educativi: Ai fini dell'accoglimento dei bambini iscritti al servizio nido e spazio bambino entro i termini fissati, in caso di domande eccedenti i posti disponibili, verrà redatta apposita graduatoria in base a quanto stabilito dal vigente regolamento dei Servizi Educativi per l'Infanzia. Potranno essere ammessi gli iscritti fuori termine e i non residenti qualora vi siano posti disponibili dando priorità ai residenti nei comuni dell'Unione.
4. Le iscrizioni agli anni successivi al primo, all'interno della stessa scuola o servizio, si intendono tacitamente rinnovate e confermate di anno in anno, salvo rinuncia scritta da presentarsi entro i termini stabiliti dall'Amministrazione o che diversamente decorrerà dal mese successivo a quello di presentazione, nel rispetto di quanto stabilito dalle carte dei servizi in vigore o altro atto di indirizzo.
5. Le iscrizioni dei non residenti possono essere accolte dopo aver evaso le istanze dei residenti, qualora residuino posti disponibili e siano compatibili con l'organizzazione dei servizi stessi.

ARTICOLO 16 - RINUNCE, RITIRI E UTILIZZO PARZIALE DEI SERVIZI

1. L'accettazione del servizio comporta l'impegno al pagamento della retta utente stabilita.
2. La rinuncia dopo l'accettazione senza giustificato motivo comporta il pagamento della quota dovuta, stabilita in sede di definizione delle tariffe.
3. L'utente che intenda ritirarsi dai servizi dopo l'inizio dell'A.S. o dopo l'attivazione del servizio, dovrà trasmettere formale comunicazione di ritiro al Servizio Istruzione e sarà tenuto al pagamento dei servizi come segue:
 - per i servizi con unica retta annuale, nel caso di ritiro dai servizi ad anno scolastico iniziato, l'utente è tenuto al pagamento della retta annuale intera, salvo diverse disposizioni di cui al disciplinare delle tariffe;
 - per i servizi a retta mensile o bimensile l'obbligo al pagamento cessa dal mese successivo (o dal bimestre successivo) a quello di presentazione formale del ritiro.

4. L'utilizzo parziale del servizio, quando non diversamente disposto, non dà diritto ad alcun rimborso o riduzione: la retta è comunque dovuta per intero.

ARTICOLO 17 - CRITERI DI DEFINIZIONE DELLA CONTRIBUZIONE DA PARTE DEGLI UTENTI

1. Le famiglie degli utenti dei servizi di cui al presente regolamento partecipano alla copertura dei costi dei servizi mediante il pagamento di una quota di cui annualmente l'Unione dei Comuni del Sorbara stabilisce l'ammontare, la periodicità, le modalità di riscossione ed ogni altro elemento. Si rimanda pertanto all'apposito disciplinare generale delle tariffe sui servizi educativi e scolastici dell'Ente.
2. Nel rispetto dei necessari equilibri di bilancio degli enti ed in applicazione della normativa vigente in merito all'erogazione di prestazioni sociali agevolate, l'Unione dei Comuni del Sorbara mantiene una politica tariffaria dei servizi attenta ai bisogni delle famiglie, graduale nel prelievo, secondo principi di equità e solidarietà.
3. 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.
4. Ai fini della concessione delle tariffe agevolate viene valutata la Situazione Economica Equivalente (ISEE) del nucleo del richiedente per definire il livello di compartecipazione delle famiglie al costo dei servizi.
5. Tali livelli di compartecipazione al costo dei servizi, sono definiti in ragione dei costi dei servizi stessi e della esigenza fissata di copertura dei costi da entrate dirette. Per alcuni servizi inoltre i livelli di compartecipazione saranno stabiliti anche tenendo conto della capacità economica dei soggetti e secondo i principi di equità, semplicità, massima comunicazione e trasparenza.
6. Il principio sopra enunciato di equità, implica che i livelli di compartecipazione al costo dei diversi servizi sono definiti in relazione alla disponibilità economica del nucleo familiare.

ARTICOLO 18 - STRUMENTI PER DETERMINARE L' ENTITA' DELLA TARIFFA

La tariffa per ogni servizio viene definita tenendo conto dei tre assi: *Costi, Territorio di riferimento e Utente.*

- Analisi dei Costi: L'analisi dei costi viene condotta annualmente al fine di valutare l'efficienza dei servizi, confrontando i costi delle attività dei servizi desunte dai rendiconti consuntivi dell'anno precedente a quello di riferimento. Il costo pieno del servizio quindi terrà conto tanto delle spese variabili quanto di quelle fisse.
- Analisi del Territorio di riferimento: L'Unione dei Comuni del Sorbara, definisce sistemi di contribuzione, per realizzare i principi di equità ed omogeneità del trattamento tariffario nel territorio preso a riferimento.
- Analisi degli Utenti: Ai fini della determinazione delle tariffe, occorre tenere presente che per alcuni servizi è opportuno correlare la tariffa alla situazione economica dei destinatari dei servizi stessi.

ARTICOLO 19 - I MODELLI TARIFFARI

1. Il principio di equità enunciato si realizza attraverso un sistema, che combina diversi modelli tariffari con riferimento alla tipologia e natura del servizio a cui la tariffa si applica.
2. I modelli tariffari utilizzati nell'Unione dei comuni del Sorbara sono tre:
 - tariffa fissa: Tale tipologia tariffaria prevede l'applicazione di una tariffa annua o mensile fissa, senza possibilità di accedere a tariffe agevolate in base alla capacità economica della famiglia.
 - tariffa a scaglione: tariffe collegate a fasce economiche, in relazione alla capacità economica della famiglia dell'utente. I servizi con tariffa a scaglioni sono:

- tariffa lineare: tale modello realizza in pieno il principio di equità, in quanto i livelli di contribuzione sono personalizzati in relazione alla capacità economica della famiglia dell'utente (o del richiedente), mettendo in correlazione diretta il valore ISEE e la tariffa.
3. L'indicatore ISEE che ad diritto alle tariffe agevolate, l'entità delle tariffe agevolate, le fasce economiche corrispondenti agli indicatori, le tariffe minime e massime sono annualmente esplicitate nel "Disciplinare generale delle tariffe dei servizi scolastici dell'Unione" approvato annualmente dalla Giunta dell'Unione.

ARTICOLO 20 - AGEVOLAZIONI ECONOMICHE SULLE RETTE

1. In considerazione delle funzioni educative e di supporto alla famiglia di tali servizi e per sostenere la funzione genitoriale, l'ente concede tariffe agevolate sulla base della situazione economica e sulla base di particolari condizioni socio-sanitarie e familiari.
2. Per tali servizi la tariffa è intesa come quota di compartecipazione delle famiglie al costo effettivo del servizio ed essendo servizi "non destinati alla generalità dei soggetti", la quota di compartecipazione, è da suddividere tra i fruitori dei servizi secondo principi di solidarietà ed equità sociale, concedendo agevolazioni alle famiglie che presentano un ISEE al di sotto dei valori massimi definiti dall'ente.
3. Le tipologie di agevolazioni tariffarie sono le seguenti:
 - tariffe agevolate in base all'ISEE (tariffe a scaglioni e lineari);
 - agevolazioni concesse per parametri socio-sanitari integrativi;
 - agevolazioni concesse a famiglie numerose i cui componenti fruiscono del medesimo servizio (Pluriutenze);
 - agevolazioni in base alla frequenza (inserimento, ritiri, malattie).
4. Annualmente l'amministrazione stabilisce a quali servizi applicare le agevolazioni tariffarie, la tipologia di agevolazione da concedere, le soglie ISEE, la percentuale di sconto applicato e l'entità del beneficio economico.

ARTICOLO 21 - CRITERI DI SELEZIONE DEI BENEFICIARI

1. Le tariffe dei servizi sono stabilite per tutti gli utenti residenti e non, purché frequentanti i servizi erogati dall'ente.
2. Potranno fruire delle tariffe riservate ai residenti e di tutte le tariffe agevolate le sole famiglie che al momento di presentazione della domanda risultino residenti nel territorio unionale e per il periodo di residenza.
3. Nel caso di accoglimento di utenti non residenti nel comune in cui è ubicato il servizio ma comunque residenti in uno dei comuni dell'Unione del Sorbara, l'accoglimento dovrà essere compatibile con il Piano dei servizi (educativo o per il diritto allo studio) annualmente approvato dalla Giunta dell'Unione e all'utente sarà riservata la tariffa prevista per gli utenti residenti o fatto salvo forme di compensazione tra servizi previste nel disciplinare sulle tariffe unionale.
4. Sono inoltre esclusi dalla possibilità di fruire, in qualunque forma, delle agevolazioni economiche previste dal presente Regolamento, i residenti che, pur possedendo i requisiti, usufruiscano del servizio presso altri Comuni; in tal caso varrà nei confronti dell'utente quanto disposto da ciascun Comune erogatore.
5. Sono esclusi dalle agevolazioni gli utenti che non facciano richiesta di agevolazione o che, pur facendola, non presentino la relativa documentazione entro i termini fissati.
6. Sono esclusi dalle agevolazioni gli utenti non in regola con i pagamenti.
7. È comunque fatto salvo il diritto del cittadino a non sottoporsi alla valutazione della propria condizione economica. In tale caso l'accesso ai servizi richiesti avverrà senza godere di alcuna agevolazione ed il richiedente sarà tenuto a corrispondere la contribuzione massima stabilita dall'ente.

ARTICOLO 22 - MODALITÀ PER OTTENERE LE AGEVOLAZIONI

1. Per ottenere l'ammissione all'agevolazione sulla contribuzione al costo del servizio, il richiedente deve presentare al Servizio competente, nei tempi e modi stabiliti e resi noti dalla amministrazione, apposita istanza di concessione della prestazione/agevolazione.

2. Il valore ISE/ISEE, gli altri dati dell'attestazione ISEE e gli eventuali altri requisiti dovranno essere autocertificati dal cittadino e controllati dagli uffici secondo quanto stabilito dal presente regolamento. La mancata comunicazione nei termini di tale valore e degli altri dati richiesti comporta automaticamente l'obbligo al pagamento della quota di contribuzione massima prevista.
3. La data fissata come termine ultimo per la presentazione della richiesta di agevolazione è inderogabile ed è fissata ogni anno dall'Amministrazione comunale.
4. Non verranno concesse agevolazioni alle istanze tardive, fatta eccezione per gli iscritti ai servizi a riscossione mensile, nel qual caso le istanze di beneficio economico – in corso d'anno - dovranno essere presentate entro la fine del mese per trovare accoglimento dalla retta relativa al mese successivo.
5. Per i nuovi iscritti in corso d'anno (cambi di residenza successivi al termine fissato per la richiesta di agevolazione o nuove iscrizioni) le istanze di beneficio economico dovranno essere presentate all'atto dell'iscrizione affinché l'agevolazione abbia decorrenza immediata contestualmente all'attivazione del servizio.
6. Per gli utenti già iscritti che si trasferiscano dopo il termine fissato per la richiesta di agevolazione le istanze di beneficio economico possono essere presentate non appena effettuato il cambio di residenza:
 - nel caso di utenti già iscritti ai servizi a riscossione mensile, l'agevolazione, decorre dalla retta del mese successivo alla comunicazione, da parte dell'utente, del cambio di residenza e alla contestuale richiesta di beneficio economico;
 - nel caso di utenti già iscritti ai servizi a riscossione annuale, l'agevolazione potrà essere concessa solo se la comunicazione, da parte dell'utente, del cambio di residenza e la contestuale richiesta di beneficio economico, perviene prima dell'inizio dell'anno scolastico.
7. La richiesta di agevolazione è valevole per la concessione di benefici della durata di un anno scolastico.

ARTICOLO 23 - VALUTAZIONE DELLA CONDIZIONE ECONOMICA

1. Lo strumento tecnico individuato per misurare la capacità economica dell'utente è quello definito a livello nazionale con il D. lgs. 159/2013 e ss.mm. ovverosia l'ISEE.
2. L'Unione dei Comuni del Sorbara con il presente regolamento recepisce integralmente la normativa vigente in materia e nello specifico adotta il valore ISEE nei seguenti casi:
 - quale soglia per l'accesso a determinati contributi, benefici o prestazioni, anche in combinazione con altri requisiti (es. borse di studio e interventi per il diritto allo studio);
 - quale strumento per determinare il concorso da parte dell'utente al costo dei servizi.
3. Il valore ISEE quale strumento per definire la compartecipazione alla spesa del servizio a carico dell'utente viene utilizzato per le tariffe con modello tariffario a scaglioni e con modello a tariffa lineare. Il valore ISEE non viene utilizzato nei modelli a tariffa fissa.

ARTICOLO 24 - VALIDITÀ ATTESTAZIONE ISEE E AGGIORNAMENTO

1. L'Unione dei comuni del Sorbara in quanto ente erogatore fissa i termini in cui presentare autodichiarazione del valore ISEE ai fini della concessione dei benefici economici e stabilisce la decorrenza dei benefici economici concessi in relazione all'ISEE.
2. La decorrenza degli effetti di presentazione della autodichiarazione del valore ISEE è fissata come segue:
 - per le istanze presentate entro i termini stabiliti la retta agevolata in base all'ISEE sarà concessa per tutto l'A.S.
 - in caso di presentazione delle istanze di tariffa agevolata dopo i termini fissati la concessione produrrà i suoi effetti dal mese successivo a quello di presentazione.

TITOLO IV: QUALITÀ

ARTICOLO 25 - IL CONTROLLO E LA VALUTAZIONE DELL'EFFICIENZA DEL SERVIZIO E DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

1. La valutazione della qualità dei servizi, erogati dal competente servizio istruzione 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.
2. L'amministrazione dell'Unione comuni del Sorbara valuta annualmente (in sede di Riesame di Direzione) 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 atti di indirizzo dell'ente. Per conoscere il grado di soddisfazione degli utenti, saranno effettuate periodicamente indagini sulla qualità percepita dagli utenti e sulle attese rispetto al miglioramento dei servizi. Gli strumenti utilizzati per misurare la soddisfazione degli utenti possono essere: questionari per i genitori, interviste, incontri.
3. Gli sportelli Territoriali dell'Ente sono a disposizione per eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o per mancato rispetto dei principi e degli impegni fissati relativamente ai servizi erogati e adotta le eventuali misure correttive fornendo opportune spiegazioni nel termine massimo di 30 giorni.
4. Il reclamo deve essere preciso, con tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e rendere facile l'accertamento dei fatti segnalati e può essere presentato mediante accesso diretto allo sportello del servizio Istruzione oppure mediante posta elettronica. Alle comunicazioni scritte è garantita una risposta scritta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento.

ARTICOLO 26 - PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

1. 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 al fine di favorire il costante miglioramento del servizio.
2. 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 è ricercata attraverso il miglioramento del servizio e il continuo monitoraggio dei fattori di qualità individuati.

ARTICOLO 27 - COMUNICAZIONI TRA L'ENTE E LE FAMIGLIE

1. Nei rapporti con le famiglie l'ente si impegna ad adottare comportamenti improntati alla massima collaborazione e disponibilità, secondo quanto previsto dalle vigenti norme sulla trasparenza dell'azione amministrativa.
2. All'inizio dell'anno scolastico il servizio Istruzione provvede a comunicare alle famiglie ogni informazione utile per l'avvio dei servizi (piano trasporto, menù, calendario scolastico, piano diritto allo studio). Il servizio comunicherà altresì tempestivamente agli utenti interessati ogni informazione utile e variazioni rispetto all'organizzazione ed erogazione dei servizi. Qualsiasi variazione dei dati dichiarati dagli utenti al momento dell'iscrizione dovrà essere per contro tempestivamente comunicata, per iscritto, all'Ufficio competente che provvederà all'aggiornamento dei dati.

TITOLO V: NORME TRANSITORIE E FINALI

ARTICOLO 28 - NORME TRANSITORIE E FINALI

1. Il presente regolamento entra in vigore dall'A.S. 2023/24.
2. Per tutto quanto non normato nel presente atto si rimanda ai regolamenti, disciplinari e carte dei servizi in uso presso i comuni.
3. Le disposizioni di legge emanate successivamente all'approvazione e all'entrata in vigore del presente regolamento, integrano e sostituiscono automaticamente le parti dello stesso eventualmente configgenti o superate.