



Comune di Limbiate

REGOLAMENTO COMUNALE DEI SERVIZI AUSILIARI ALLA DIDATTICA.

Approvato con Deliberazione di Consiglio comunale n. 22 del 17.07.2025

Decorrenza dall'anno scolastico 2025/2026

Indice generale

TITOLO I – DISPOSIZIONI GENERALI.....	3
Art. 1 - Oggetto, ambito di applicazione e definizioni.....	3
Art. 2 – Quadro normativo.....	3
TITOLO II – SERVIZI AUSILIARI ALLA DIDATTICA.....	3
Art. 3 - Tipologia dei servizi ausiliari alla didattica.....	3
Art. 4 - Organizzazione dei servizi.....	4
Art. 5 - Requisiti per l'accesso ai servizi.....	4
Art. 6 - Iscrizioni e modalità di accesso ai servizi.....	4
Art. 7 – Criteri di contribuzione e pagamento dei servizi.....	4
Art. 8 - Agevolazioni tariffarie.....	5
TITOLO III – SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA.....	5
Art. 9- Servizio Ristorazione scolastica – Descrizione del servizio.....	5
Art. 10- Servizio Ristorazione scolastica – Determinazione e pagamento della tariffa.....	5
TITOLO IV – SERVIZIO DI PRE E POST SCUOLA.....	6
Art. 11 - Servizio di pre e post scuola - Descrizione del servizio.....	6
Art. 12 - Servizio di pre e post scuola - Modalità di iscrizione.....	6
Art. 13 - Servizio di pre e post scuola - Determinazione e pagamento della tariffa.....	6
Art. 14 - Servizio di pre e post scuola - Rinunce.....	6
TITOLO V – SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO.....	7
Art. 15 - Servizio di trasporto scolastico - Descrizione del servizio.....	7
Art. 16 - Servizio di trasporto scolastico - Modalità di iscrizione.....	7
Art. 17 - Servizio trasporto scolastico - Determinazione e pagamento della tariffa.....	7
Art. 18 - Servizio di trasporto scolastico – Rinunce.....	7
TITOLO VI – CENTRI RICREATIVI DIURNI.....	7
Art. 19 – Centri Ricreativi Diurni - Descrizione del servizio.....	7
Art. 20 – Centri Ricreativi Diurni - Modalità di iscrizione.....	8
Art. 21 – Centri Ricreativi Diurni - Determinazione e pagamento della tariffa.....	8
Art. 22 – Centri Ricreativi Diurni – Rinunce.....	8
TITOLO VII - RAPPORTI CON L'UTENZA.....	8
Art. 23 – Principi regolatori.....	8
Art. 24 – Verifiche e controlli.....	9
Art. 25 – Comunicazioni agli utenti.....	9
Art. 26 – Responsabilità delle famiglie.....	9
Art. 27 – Mancati pagamenti.....	10
TITOLO VIII – RILEVAZIONE SODDISFAZIONE DELL'UTENZA.....	10
Art. 28 - Valutazione della qualità dei servizi.....	10
Art. 29 - Verifica degli adempimenti.....	10
TITOLO IX - NORME FINALI.....	11
Art. 30 - Entrata in vigore, abrogazioni.....	11

TITOLO I – DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 - Oggetto, ambito di applicazione e definizioni

Il presente Regolamento, stabilisce gli indirizzi generali che regolano alcuni dei servizi ausiliari forniti al complesso sistema di istruzione del territorio limbiatese (anche denominato Ente), al fine di facilitare l'accesso e la frequenza alle attività educative e scolastiche e di ampliare l'offerta formativa con la realizzazione di attività integrative per tutti i bambini ed i ragazzi residenti nel Comune di Limbiate o frequentanti le scuole del territorio.

L'Ente provvede ad inserire i contenuti del presente Regolamento negli atti che disciplinano le concessioni dei servizi ad oggetto.

Per l'accesso a tali servizi, l'utenza è tenuta a presentare apposita domanda d'iscrizione, come specificato nei successivi articoli.

Ogni anno scolastico, l'Ente stabilisce e comunica i tempi e le modalità organizzative dei singoli servizi, recependo non solo gli indirizzi interni ma anzitutto applicando le norme nazionali e regionali del sistema istruzione.

Tutti i servizi di cui al presente Regolamento, per ragioni tecniche, economiche ed organizzative, possono essere gestiti dall'Ente in forma diretta, in affidamento a terzi, o mediante altre forme previste dalla Legge.

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 ausiliari alla didattica 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 AUSILIARI ALLA DIDATTICA

Art. 3 - Tipologia dei servizi ausiliari alla didattica

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

- a. **Refezione scolastica:** riservata agli Studenti frequentanti le scuole dell'infanzia e le scuole primarie statali di Limbiate. Il servizio è finalizzato a garantire la fornitura giornaliera del pranzo a tutti gli utenti.
- b. **Pre/Post Scuola:** rivolto agli Studenti frequentanti le scuole dell'infanzia statali e le primarie statali di Limbiate, i cui genitori necessitano di un anticipo e/o di un prolungamento dell'orario scolastico.
- c. **Trasporto scolastico:** rivolto agli Studenti frequentanti le scuole primarie e scuole secondarie di primo grado statali nell'ambito del territorio di Limbiate.
- d. **Centri ricreativi diurni:** rivolto agli Studenti delle scuole dell'infanzia, primarie e scuole secondarie di primo grado statali di Limbiate, i cui genitori intendono, durante il periodo di

vacanza scolastica, intrattenerli con percorsi ludico-ricreativi.

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 prevedere forme di gestione diverse da quelle attualmente in vigore.

La Giunta Comunale valuta, altresì, la possibilità di integrare/sospendere i servizi di cui al presente atto al sopraggiungere di eventuali nuovi bisogni dei Cittadini, ovvero per ragioni di razionalizzazione della spesa pubblica o di perequazione delle risorse finanziarie, e qualora cause di forza maggiore dovessero rendere impossibile l'erogazione degli stessi.

Art. 5 - Requisiti per l'accesso ai servizi

Possono accedere ai servizi di cui al presente Regolamento gli studenti residenti e non residenti, con priorità dei primi sui secondi, a patto frequentino le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado insistenti sul territorio limbiatese.

Soddisfatta la domanda dei residenti, ed in caso di disponibilità di posti, sarà data la possibilità di accedere ai servizi anche ai non residenti, secondo i criteri definiti dalla Giunta Comunale.

Sono considerati residenti anche i bambini ed i ragazzi in affido temporaneo a nuclei famigliari limbiatesi, nonché i bambini ed i ragazzi facenti parte di nuclei domiciliati presso strutture sociali del territorio.

Art. 6 - Iscrizioni e modalità di accesso ai servizi

Per accedere ai servizi indicati al precedente articolo 3, la richiesta di iscrizione deve essere effettuata dalla famiglia del minore secondo le modalità ed i tempi comunicati annualmente dall'Ufficio Servizi educativi - Asili nido.

Il Comune di Limbiate rende noti, tramite i canali istituzionali dell'Ente (sito istituzionale, social network, comunicazioni nelle scuole), 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 secondo delibera della Giunta Comunale, comprese le eventuali condizioni di agevolazione economica.

E' possibile avanzare istanza di iscrizione solo ed esclusivamente tramite procedura on-line disponibile sul sito istituzionale del Comune di Limbiate (www.comune.limbiate.mb.it).

Domande eventualmente presentate secondo altra modalità non saranno prese in considerazione.

Ai soggetti che risultano ingiustificatamente morosi nel pagamento dei servizi ausiliari alla didattica, sarà preclusa - fino a totale regolarizzazione del debito - la possibilità di avanzare la domanda di iscrizione per l'anno successivo.

Il Comune in caso di difficoltà dell'utente mette a disposizione un ufficio di aiuto per la predisposizione della domanda di iscrizione.

Art. 7 – Criteri di contribuzione e pagamento dei servizi

Per la determinazione della tariffa, si rinvia alle disposizioni di cui alla “DISCIPLINA E MODALITÀ DEGLI INTERVENTI E DELLE PRESTAZIONI SOGGETTE AD ISEE DEI COMUNI DELL’AMBITO TERRITORIALE DI DESIO DI CUI ALLA L. 328/2000.”

I Cittadini non residenti non beneficiano di agevolazioni tariffarie, ad eccezione dei casi indicati

nell'articolo successivo.

Art. 8 - Agevolazioni tariffarie

Le agevolazioni tariffarie su base ISEE per l'accesso ai servizi ausiliari alla didattica, sono attribuite a coloro i quali ne facciano espressa richiesta all'atto della domanda di iscrizione, seguendo le indicazioni del portale. I tempi, le modalità e le condizioni da assecondare per il riconoscimento delle agevolazioni economiche, laddove previste, sono indicati dall'Ufficio Servizi educativi - Asili nido.

L'Ufficio Servizi Educativi – Asili Nido si riserva, in caso di segnalazione del Servizio Sociale presso l'Ente, di valutare possibili forme di rateizzazioni del pagamento della tariffa per quelle famiglie in stato di comprovata difficoltà economica.

E' prevista la possibilità di fruizione gratuita dei servizi di cui al presente Regolamento agli Studenti che, presentando particolari e gravi situazioni di disagio economico sociale, vengono segnalati - con apposita relazione - dal Servizio Sociale del Comune di Limbiate.

TITOLO III – SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

Art. 9- Servizio Ristorazione scolastica – Descrizione del servizio

Il Servizio di Ristorazione Scolastica rappresenta un momento strumentale all'attività scolastica, ed è strettamente collegato al diritto all'istruzione.

Il servizio è erogato dai “ristoranti” ubicati all’interno dei plessi scolastici o negli spazi concordati con i Dirigenti Scolastici.

È un servizio attivo ed attento alle problematiche riguardanti l'alimentazione degli Studenti, 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, bilanciato e gradito ai consumatori finali.

All'atto dell'iscrizione al servizio di refezione scolastica è possibile richiedere menù personalizzati a tutela della salute dei soggetti affetti da allergie e/o da intolleranze alimentari, a fronte della presentazione di idonea certificazione medica in corso di validità.

Sono altresì garantiti, previa richiesta all'atto dell'iscrizione, ma senza obbligo di presentazione di documenti a corredo, menù specifici nel rispetto di eventuali credo religiosi e /o scelte ideologiche.

In caso di malessere temporaneo, all'occorrenza, è possibile fare richiesta direttamente in sede - e per il tramite degli insegnanti - del pasto in bianco, senza obbligo di fornire certificato medico di conferma dello stato di salute.

Art. 10- Servizio Ristorazione scolastica – Determinazione e pagamento della tariffa

Il pagamento del pasto è dovuto solo per i giorni di effettiva fruizione del Servizio.

In caso di uscita anticipata da scuola, il pasto prenotato e non consumato non sarà addebitato al titolare solo ed esclusivamente se la circostanza sia stata comunicata al gestore del servizio - ad opere del personale in servizio presso la scuola - entro le ore 10, 00 dello stesso giorno.

Il pagamento del pasto deve essere effettuato, con puntualità, prima della sua effettiva consumazione.

In caso di morosità l'Ente gestore attiverà l'iter di recupero del credito.

TITOLO IV – SERVIZIO DI PRE E POST SCUOLA

Art. 11 - Servizio di pre e post scuola - Descrizione del servizio

I servizi di pre/post scuola hanno una funzione socio/educativa e più genericamente sono da intendersi a supporto dei genitori con particolari esigenze lavorative.

I servizi vengono attivati secondo il calendario scolastico, e non sono garantiti nei giorni di entrata posticipata o di uscita anticipata per motivi dipendenti dall'organizzazione scolastica - o per qualsiasi altra natura - che modifichino e/o giustifichino nuovi orari di apertura e chiusura delle scuole interessate.

Le attività di tipo ludico ricreativo e di intrattenimento vengono svolte presso le sedi scolastiche individuate, in accordo e collaborazione con le Direzioni Didattiche, da personale idoneo facente capo al gestore del servizio.

Il servizio viene attivato nelle sedi scolastiche a fronte di un numero minimo di iscrizioni che sarà stabilito dalla Giunta Comunale.

Per i bambini della Scuola dell'Infanzia, il servizio di pre-scuola viene garantito, di norma, nella fascia oraria dalle ore 7.30 alle ore 8.00, mentre il servizio di 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 giorno.

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

La verifica del buon funzionamento del servizio viene effettuata periodicamente dal Responsabile Comunale (Servizi educativi – Asili Nido), tramite sopralluoghi ed incontri con i referenti della Cooperativa affidataria.

Art. 12 - Servizio di pre e post scuola - Modalità di iscrizione

E' possibile effettuare l'iscrizione al solo servizio di pre-scuola oppure al solo servizio di post-scuola, oppure ad entrambi i servizi.

L'iscrizione ad uno solo, oppure ad entrambi i servizi, ha valenza per l'intero anno scolastico di riferimento.

Il pagamento della quota di partecipazione può essere rateizzato solo ed esclusivamente qualora la richiesta venga avanzata per entrambi i servizi.

L'ammissione al servizio è possibile solo previa verifica dell'avvenuto pagamento.

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

Art. 13 - Servizio di pre e post scuola - Determinazione e pagamento della tariffa

La quota di partecipazione al servizio deve essere corrisposta al Comune di Limbiate entro il mese di luglio. Coloro i quali fanno domanda di iscrizione ad entrambi i servizi (pre e post scuola), potranno godere di un pagamento effettuabile in due rate, una entro il mese di luglio l'altra entro il mese di agosto.

L'accettazione dell'iscrizione in corso di anno, benché possibile, è subordinata alla disponibilità dei posti.

Art. 14 - Servizio di pre e post scuola - Rinunce

Eventuali rinunce al servizio devono essere comunicate all'ufficio Servizi Educativi – Asili Nido entro la data prevista per la scadenza del pagamento della quota, pena la corresponsione dell'intera somma annuale prevista per detto servizio indipendentemente dal suo effettivo godimento.

Nel caso di rinunce in corso d'anno, non sono previste forme di rimborso delle quote versate.
Nel caso l'iscritto al servizio si trasferisca, prima dell'inizio dell'anno scolastico, presso altra scuola al di fuori dei confini del territorio di Limbiate, è prevista, previa richiesta dell'interessato, il rimborso della quota già corrisposta.

TITOLO V – SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO

Art. 15 - Servizio di trasporto scolastico - Descrizione del servizio

Il servizio garantisce il trasporto degli alunni della scuola primaria e secondaria di primo grado dalla fermata convenuta fino alla scuola e viceversa.

Il servizio viene attivato secondo il calendario scolastico, e non viene garantito nei giorni di entrata posticipata o di uscita anticipata.

L'attivazione e la garanzia del servizio sono subordinate al raggiungimento di un numero minimo di iscritti, definito annualmente dalla Giunta Comunale sulla base delle risorse disponibili a bilancio e fino ai limiti di capienza di ciascun mezzo.

I tragitti sono stabiliti dall'Amministrazione Comunale che garantisce punti di raccolta dislocati a copertura capillare del territorio. Il servizio è fruibile solo per la tratta convenuta.

La verifica del buon funzionamento del servizio viene effettuata periodicamente dal Responsabile Comunale (ufficio Servizi Educativi – Asili Nido) tramite sopralluoghi e incontri con i referenti della Società affidataria.

Art. 16 - Servizio di trasporto scolastico - Modalità di iscrizione

La domanda di iscrizione al servizio scolastico ha validità annuale a copertura dell'intero anno scolastico, e deve essere avanzata solo ed esclusivamente on-line, accedendo al portale del Comune di Limbiate.

L'ammissione all'utilizzo del servizio, sarà possibile solo dopo la verifica dell'avvenuto pagamento.

Art. 17 - Servizio trasporto scolastico - Determinazione e pagamento della tariffa

La quota di partecipazione al servizio deve essere corrisposta direttamente al Comune di Limbiate entro il mese di luglio, ovvero in due rate, la prima a luglio e la seconda nel mese di agosto ove si scelga di rateizzare la somma.

L'accettazione dell'iscrizione in corso di anno, benché possibile, è subordinata alla disponibilità dei posti.

Art. 18 - Servizio di trasporto scolastico – Rinunce

Eventuali rinunce al servizio devono essere comunicate ai Servizi Educativi entro la data prevista per la scadenza del pagamento della retta, pena la corresponsione dell'intera quota annuale.

Nel caso di rinunce in corso di anno, o di richieste di riduzione della frequenza di utilizzo, non è previsto il rimborso della quota versata.

TITOLO VI – CENTRI RICREATIVI DIURNI

Art. 19 – Centri Ricreativi Diurni - Descrizione del servizio

Il Servizio Centro Ricreativo Diurno rappresenta un servizio a carattere socio-educativo e ricreativo, organizzato in tre moduli distinti per fascia d'età, destinati rispettivamente a bambini iscritti alla scuola dell'infanzia, ai ragazzi iscritti alla scuola primaria e ai ragazzi iscritti alla scuola

secondaria di primo grado.

La finalità è quella di offrire alle famiglie, per i loro figli, durante il periodo di chiusura estiva e/o invernale della scuola, un luogo di socialità, divertimento, intrattenimento e di crescita.

Sarà a cura della Giunta Comunale predisporre l'opportunità dell'attivazione dei Centri Ricreativi Diurni anche in relazione ai periodi di validità.

Il Centro Ricreativo Diurno si svolge presso una sede, preferibilmente scolastica locale, di proprietà dell'Amministrazione Comunale. Il progetto educativo delle attività viene gestito da personale idoneo facente capo al gestore del servizio, e prevede lo svolgimento di varie attività di tipo ludico-ricreativo-formativo a tema (attività sportive, laboratori, gite, festa fine centro, ecc.), con apertura del servizio dal lunedì al venerdì, indicativamente nella fascia dalle ore 7,30 alle ore 17.30.

Art. 20 – Centri Ricreativi Diurni - Modalità di iscrizione

La domanda di iscrizione deve essere effettuata solo ed esclusivamente on-line, accedendo al portale del Comune di Limbiate.

Art. 21 – Centri Ricreativi Diurni - Determinazione e pagamento della tariffa

L'utente concorre alla copertura delle spese per il funzionamento del servizio con il pagamento di una tariffa settimanale omnicomprensiva.

Detta quota deve essere pagata secondo le modalità e le scadenze stabilite dall'Ufficio Servizi Educativi, a seguito dell'accettazione della domanda di iscrizione.

La Giunta Comunale stabilisce annualmente, tramite propria delibera, l'importo afferente al servizio settimanale per bambino residente, e quello settimanale per bambino non residente, purché frequentanti le scuole del territorio.

Non sono previsti rimborsi o riduzioni della spesa in caso di utilizzo del servizio in modo ingiustificatamente parziale.

Art. 22 – Centri Ricreativi Diurni – Rinunce

Eventuali rinunce all'iscrizione devono essere comunicate entro la data prevista per la scadenza del pagamento della retta, pena il pagamento dell'intera quota.

Nel caso di rinunce in corso di fruizione del servizio, non è previsto il rimborso delle quote versate, salvo la presentazione di idonea certificazione medica che attesti una malattia grave o prolungata (es. ricovero).

TITOLO VII - RAPPORTI CON L'UTENZA

Art. 23 – Principi regolatori

I soggetti erogatori, insieme ai loro dipendenti, sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei loro 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 Limbiate 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 Comunale;
- 2) ogni Cittadino ha diritto di accesso ai servizi, presso i quali deve essere accolto con educazione e cortesia, disponibilità e attenzione;
- 3) ogni Cittadino ha il diritto a ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e

la documentazione relativa alle prestazioni ricevute.

All'atto della compilazione della domanda di iscrizione, ai genitori verrà fornita on-line l'informativa per il trattamento dei dati personali prevista dalla normativa vigente in materia.

I dati degli utenti saranno utilizzati per soli 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. 24 – 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 (ISEE) avvalendosi della collaborazione del corpo della Guardia di Finanza ed altri Enti statali (Agenzia del Territorio, Agenzia delle Entrate, INPS, Camera di Commercio) per l'accertamento delle reali condizioni e caratteristiche dichiarate dall'utente.

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 al pagamento dell'intero, fermo restando l'attivazione, a suo carico, delle procedure di Legge per la violazione delle norme.

Art. 25 – Comunicazioni agli utenti

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

Gli utenti all'atto dell'iscrizione on-line ai servizi, devono comunicare il proprio recapito telefonico e l'indirizzo e-mail, e si impegnano a segnalare, tempestivamente, eventuali variazioni degli stessi.

Tali recapiti verranno utilizzati per tutte le interlocuzioni ed hanno valore relativamente all'espletamento delle procedure amministrative.

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.

L'Ufficio Servizi educativi - Asili nido, 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. 26 – Responsabilità delle famiglie

Gli utenti iscritti ai servizi comunali si impegnano:

- alla compartecipazione ai costi dei servizi;
- al rispetto di tutte le regole di funzionamento dei servizi;
- a comunicare agli operatori tutte le informazioni relative al bambino iscritto che possa essere importante partecipare a tutela del minore stesso ed a vantaggio della regolare esecuzione del servizio

Art. 27 – 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 Ristorazione scolastica: essendo il servizio dato in concessione a soggetto che introita anche le tariffe d'uso, sarà lo stesso ad occuparsene, con un eventuale supporto necessario da parte dell'Amministrazione comunale, al fine di regolarizzare le posizioni che appaiono morose.
- b) Per i servizi ausiliari di pre-post scuola, trasporto e centri ricreativi, l'iscrizione Il servizio è subordinata al pagamento della retta dovuta. In caso di mancato saldo del pagamento dei servizi sopracitati l'Ufficio Servizi Educativi e Settore Servizi Finanziari 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.

TITOLO VIII – RILEVAZIONE SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Art. 28 - Valutazione della qualità dei servizi

Eccetto i Centri Ricreativi Diurni, tenuti a relazionare entro il mese successivo alla fine del servizio, tutti gli altri soggetti erogatori predispongono, entro e non oltre il 31 luglio di ciascun anno, una relazione sui risultati ottenuti nell'anno scolastico concluso. Tale relazione deve tenere conto delle risultanze delle indagini di “customer satisfaction” e deve essere sottoposta all'Assessorato di competenza.

La relazione deve, oltre che rappresentare il raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse, 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.

Le famiglie dei minori iscritti hanno la possibilità di presentare osservazioni o reclami in forma scritta avvalendosi della posta certificata PEC messa a disposizione dall'Ente.

Art. 29 - Verifica degli adempimenti

Al fine di garantire l'osservanza dei principi e delle procedure di cui ai paragrafi precedenti, il Dirigente dell'Ufficio competente:

- a) valuta l'idoneità degli standard di qualità dei servizi a realizzare i principi stabiliti nel Regolamento e, indica, se del caso, le correzioni da apportare;
- b) vigila sull'osservanza delle norme del presente Regolamento, segnalando le eventuali difformità riscontrate;
- c) valuta la fondatezza delle istanze di reclamo e delle misure di ristoro previste a favore dell'utenza;
- d) promuove l'adozione delle misure dirette alla semplificazione dei rapporti tra i soggetti erogatori e gli utenti.

TITOLO IX - NORME FINALI

Art. 30 - Entrata in vigore, abrogazioni.

Il presente regolamento entra in vigore il 15° giorno successivo a quello della pubblicazione della

delibera di cui costituisce allegato.

Le relative disposizioni si applicano - e hanno effetto - a decorrere dall'anno scolastico 2025/2026. Dalla data di decorrenza di efficacia del presente Regolamento sono abrogate tutte le disposizioni precedentemente deliberate che si dichiarano, quindi, incompatibili con le attuali.