



DELIBERA DI CONSIGLIO COMUNALE

CITTA' DI BOLLATE Provincia di Milano Codice 10915	C.C.	NUMERO REG. DEL.	DATA
		55	17/12/2013
Oggetto: RIORDINO DEI CRITERI GENERALI IN MATERIA DI ORDINAMENTO DEI SERVIZI INTEGRATIVI SCOLASTICI COMUNALI			

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE

L'anno duemilatredici addì diciassette nel mese di dicembre alle ore 20:30 invitato come da avvisi scritti, consegnati a domicilio dal Messo comunale, come da sua dichiarazione, sotto la presidenza del Sig. Carlo Alessandro Costa si è riunito il Consiglio Comunale, in seduta di seconda convocazione, composto dai signori:

Alla trattazione dell'argomento risultano:

	PRESENTI	ASSENTI		PRESENTI	ASSENTI
LORUSSO STEFANIA CLARA	X		LOCATELLI SERGIO MARIO		X
COSTA CARLO ALESSANDRO	X		PASQUINI LINO	X	
DUSI ERCOLE GIUSEPPE	X		BARLASSINA FEDERICO	X	
CORMANNI LUCA		X	BASSO RICCI PAOLO		X
BARLASSINA EUGENJO PIETRO	X		DI PASQUA CRISTINA	X	
MALERBA LUIGI ANGELO	X		VASSALLO FRANCESCO	X	
CRESPI DAVIDE	X		CHIARIELLO FRANCESCO		X
TOSI GIANCARLO		X	ROCCA LUCIA		X
MASSACESI AMEDEO	X		DE RUVO GIUSEPPE	X	
SPANDRE ELENA	X		GRASSI ALBERTO		X
MATERA FRANCESCO		X	CONFALONIERI ENRICO GIULIANO	X	
MAGNIFICO FEDERICO	X		AZZONI IORDANA MARINA		X
LOVREGLIO VITONICOLA	X		MONDELLO PROSPERO	X	
CARCANO ANGELA		X	FERRARA ALBERTO		X
MORO VALTER MARTINO	X		SALERNO LEONARDO	X	
BALLABIO FRANCESCO	X				

TOTALE	Presenti 20	Assenti 11
---------------	------------------------	-----------------------

Sono altresì presenti gli Assessori: MASTROSANTI MARINELLA, DONISELLI CESARE ENRICO, BONIARDI FABIO MASSIMO, VALENTINI PIERGIORGIO, VAGHI CARLO, PELLIZZARI VIRGILIO ACHILLE

Assiste il Segretario Generale del Comune, **Dr.ssa Diodorina Valerino** Il Presidente, verificata la legalità dell'adunanza a termine di legge, dichiara aperta la seduta ed invita il Consiglio a deliberare sull'oggetto sopra indicato.

Oggetto: RIORDINO DEI CRITERI GENERALI IN MATERIA DI ORDINAMENTO DEI SERVIZI INTEGRATIVI SCOLASTICI COMUNALI

IL CONSIGLIO COMUNALE

Il Presidente passa la parola all'assessore Mastrosanti per illustrare l'argomento all'ordine del giorno.

E' presente alla trattazione dell'argomento il Responsabile U.O. Servizi Educativi e Scolastici dott. Mauro Ghioni e il suo collaboratore dott. Alessandro Pogliani, che l'assessore Mastrosanti ringrazia per il lavoro svolto.

Si procede con la votazione relativa al punto all'ordine del giorno che, alla presenza di 20 consiglieri, viene approvato con 19 voti favorevoli (Lorusso, Ballabio, Barlassina E., Barlassina F., Confalonieri, Costa, Crespi, de Ruvo, Di Pasqua, Dusi, Lovreglio, Magnifico, Malerba, Mondello, Moro, Pasquini, Salerno, Spandre, Vassallo), 1 astenuto (Massacesi) e 0 contrari.

IL CONSIGLIO COMUNALE

Premesso che:

le recenti riforme intervenute in materia di innovazione, controllo e miglioramento dell'efficienza della Pubblica Amministrazione impongono una riorganizzazione e aggiornamento dell'attività degli uffici e dei servizi pubblici, basata sulla capacità di orientamento ai bisogni dei cittadini, allo sviluppo delle tecnologie e della comunicazione nonché sulla qualificazione della spesa pubblica;

con particolare riguardo ai servizi integrativi scolastici garantiti dal Comune di Bollate, la proposta è quella di definire criteri generali, capaci di ampliare la trasparenza (accessibilità, accuratezza, pertinenza dei dati pubblici), il controllo sulle modalità di concessione dei benefici economici e l'innovazione tecnologica attraverso la progressiva erogazione on - line dei servizi ai cittadini;

risulta necessario, in ragione di quanto stabilito dal vigente quadro normativo, individuare precise linee-guide, ai sensi del comma 2 punto A) dell'art. 42 del T.U.E.L. n.267/2000, quale principale riferimento per la Giunta Comunale per la verifica e/o l'elaborazione delle norme regolamentari sull'ordinamento dei servizi comunali sempre più vicini alle esigenze dei cittadini.

Vista la bozza del documento contenente i criteri generali in materia di ordinamento dei servizi integrativi scolastici del Comune di Bollate predisposto dalla U.O. Servizi Scolastici ed allegato al presente atto;

Considerato che la redazione dell'atto regolamentare sopra indicato rientra negli obiettivi strategici - P.E.G. 2013 - affidati alla U.O. Servizi Educativi e Scolastici;

Preso atto del parere favorevole espresso dalla Giunta Comunale con informativa del 18 Novembre 2013;

Verbale di Delibera di Consiglio n. 55 del 17/12/2013

Atteso che in data 27 Novembre 2013 la Commissione Socio Culturale ha deliberato il proprio assenso alla presentazione dell'allegato documento al Consiglio Comunale;

Visti i pareri di regolarità tecnica e contabile sulla proposta di deliberazione in esame, rilasciati dai Responsabili del Servizio ai sensi dell'art. 49, 1° comma del T.U. Leggi sull'ordinamento degli Enti Locali (D. Lgs. 267/2000);

Dato corso alla votazione il cui esito e' riportato nel prospetto allegato costituente parte integrante della presente deliberazione che qui deve intendersi completamente riportato e trascritto, alla presenza di 20 consiglieri, con 19 voti favorevoli (Lorusso, Ballabio, Barlassina E., Barlassina F., Confalonieri, Costa, Crespi, de Ruvo, Di Pasqua, Dusi, Lovreglio, Magnifico, Malerba, Mondello, Moro, Pasquini, Salerno, Spandre, Vassallo), 1 astenuto (Massacesi) e 0 contrari

DELIBERA

- 1) di approvare il documento denominato "Criteri generali in materia di ordinamento dei servizi integrativi scolastici" composto da n. 21 articoli, ed allegato alla presente deliberazione quale parte integrante;
- 2) di dar mandato alla Giunta Comunale, nell'ambito delle competenze esclusive ex art. 48 - T.U.E.L. n. 267/2000 di verificare l'attuale regolamentazione dei servizi integrativi scolastici adeguando ed integrando le norme e le disposizioni non compatibili con il presente provvedimento.

Dlgs 18.08.2000 n. 267
Art. 49 Pareri e Attestazioni

Delibera di Consiglio Comunale n. <i>55</i> del <i>17.12.2013</i> Proposta n. 60	
OGGETTO: RIORDINO DEI CRITERI GENERALI IN MATERIA DI ORDINAMENTO DEI SERVIZI INTEGRATIVI SCOLASTICI COMUNALI	
Servizi Scolastici	Il Responsabile U.O. Dott. Mauro Ghioni

Parere in merito alla Regolarità Tecnica:


FAVOREVOLE

NON FAVOREVOLE

Bollate, li

2/12/2013

Il Responsabile U.O.
Servizi Educativi e Scolastici
Dott. Mauro Ghioni



Parere in merito alla Regolarità Contabile:

FAVOREVOLE

NON FAVOREVOLE

Bollate, li *5.12.2013*

Il Responsabile Area
Area Entrate e Programmazione Finanziaria





**CRITERI GENERALI IN MATERIA DI
ORDINAMENTO DEI SERVIZI
INTEGRATIVI SCOLASTICI COMUNALI**

Adottato con delibera di Consiglio Comunale n. ____ del _____

Il Segretario Comunale

.....

INDICE

TITOLO I – DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1	Oggetto, ambito di applicazione e definizioni	pag. 3
Articolo 2	Quadro normativo	pag. 3
Articolo 3	Criteri Generali	pag. 3

TITOLO II – SERVIZI INTEGRATIVI SCOLASTICI

Articolo 4	Tipologia dei servizi integrativi scolastici	pag. 4
Articolo 5	Organizzazione dei servizi	pag. 5

TITOLO III - L'ACCESSO AI SERVIZI

Articolo 6	Requisiti per l' accesso ai servizi	pag. 5
Articolo 7	Iscrizioni e modalità di accesso ai servizi	pag. 5
Articolo 8	Criteri per la formulazione di graduatorie	pag. 6

TITOLO IV – PARTECIPAZIONE AL COSTO DEI SERVIZI

Articolo 9	Criteri di contribuzione e pagamento dei servizi	pag. 6
Articolo 10	A agevolazioni tariffarie	pag. 6
Articolo 11	Modalità di pagamento dei servizi	pag. 6
Articolo 12	Verifiche e controlli	pag. 7
Articolo 13	Mancati pagamenti	pag. 7

TITOLO V - RAPPORTI CON L'UTENZA

Articolo 14	Comunicazioni agli utenti	pag. 8
Articolo 15	Responsabilità delle famiglie	pag. 8
Articolo 16	Rapporti con gli utenti	pag. 8
Articolo 17	Semplificazione delle procedure	pag. 8

TITOLO VI – RILEVAZIONE SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Articolo 18	Valutazione della qualità dei servizi	pag. 9
Articolo 19	Adozione di standard specifici	pag. 9
Articolo 20	Verifica degli adempimenti	pag. 9

TITOLO VII – NORME FINALI

Articolo 21	Entrata in vigore, abrogazioni	pag. 10
-------------	--------------------------------------	---------

TITOLO I – DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 - Oggetto, ambito di applicazione e definizioni

La presente direttiva, adottata ai sensi dell'art. 42 del T.U.E.L. n. 267/2000 dispone i principi cui deve essere uniformata in generale, l'erogazione dei servizi integrativi scolastici attivati dal Comune di Bollate.

Ai principi della direttiva si uniformano le aziende comunali che erogano servizi pubblici.

Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione e comunque svolti da soggetti non pubblici, il rispetto dei principi della direttiva è assicurato dal Comune mediante l'esercizio dei poteri di direzione, controllo e vigilanza.

Il Comune di Bollate provvede ad inserire i contenuti della presente direttiva negli atti che disciplinano la concessione.

L'adeguamento ai presenti criteri generali degli atti regolamentari vigenti e l'adozione di specifici regolamenti sull'ordinamento dei servizi, è di competenza della Giunta Comunale che vi provvede nell'ambito delle competenze esclusive dettate dall'art. 48 del Testo Unico degli Enti Locali n. 267 del 2000.

Art. 2 – Quadro normativo

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

Art. 3 - Criteri Generali

I Servizi integrativi scolastici comunali sono erogati secondo principi di:

1. Eguaglianza. L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, i soggetti erogatori dei servizi sono tenuti ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

2. Imparzialità. I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

3. Continuità. L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

4. Trasparenza. La trasparenza è intesa come accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività dell'Amministrazione Comunale allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali sull'utilizzazione di pubbliche risorse, in ottemperanza a quanto definito dal Decreto Legislativo del 14 Marzo 2013 n. 33.

5. Partecipazione La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. A tal fine l'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241. L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. Il Comune acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate negli specifici atti regolamentanti il singolo servizio.

6. Tutela. I soggetti erogatori prevedono procedure di reclamo dell'utente circa il mancato rispetto dei principi contenuti nel presente atto o nei specifici atti organizzativi del servizio, Il reclamo può essere presentato dall'utente o con nota scritta o con mail/fax. L'utente, per reperire i nominativi del responsabile del procedimento ed i tempi di risposta dovrà verificare quanto riportato nella scheda di trasparenza del servizio, pubblicata sul sito Web del Comune così come previsto dal Decreto Legislativo del 14 Marzo 2013 n. 33. L'ufficio provvede con la massima celerità e comunque nei tempi indicati dai regolamenti alla pubblicazione sul sito internet istituzionale.

7. Rapporto privilegiato con la scuola Il Comune si impegna a perseguire l'obiettivo dell'integrazione tra i servizi scolastici e i servizi pre e post-scolastici. Questa integrazione si concretizza, attraverso lo scambio costante di informazioni tra ufficio Servizi Scolastici e Dirigenza Scolastica nonché tra corpo docente ed educatori comunali, con la partecipazione alle riunioni dei GLH e la condivisione dei percorsi educativi.

TITOLO II – SERVIZI INTEGRATIVI SCOLASTICI

Art. 4 - Tipologia dei servizi integrativi scolastici

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

a) **Refezione scolastica:** riservata agli alunni iscritti e frequentanti le scuole dell'infanzia statali e comunali, le scuole primarie che adottano il "*tempo pieno o modulo*" e le scuole secondarie di primo grado con il tempo prolungato.

Il servizio è finalizzato a garantire la fornitura giornaliera del pasto di mezzogiorno a tutti gli utenti, e per le scuole dell'infanzia anche il consumo della merenda per gli alunni iscritti al servizio di post scuola.

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

c) **Post Scuola:** rivolto agli alunni iscritti e frequentanti le scuole dell'infanzia statali e comunali e le primarie statali, i cui genitori necessitano di un prolungamento dell'orario scolastico.

d) **Scuole dell'infanzia comunali:** rivolto in via prioritaria, ai bambini residenti dai 3 ai 5 anni i cui genitori manifestano la volontà di iscrivere i propri figli/e a percorsi educativo/formativi in età prescolare.

e) **Trasporto scolastico:** rivolto agli alunni iscritti e frequentanti le scuole primarie e le secondarie di primo grado, i cui genitori necessitano di un supporto per l'accompagnamento ai plessi scolastici di riferimento. Per le modalità, i tempi ed i criteri di funzionamento si richiama integralmente il "Regolamento Comunale per la gestione e la fruizione del servizio di trasporto scolastico" approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 51 del 23 Giugno 2010.

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

Art. 5 - Organizzazione dei servizi

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

TITOLO III - L'ACCESSO AI SERVIZI

Art. 6 - Requisiti per l'accesso ai servizi

Possono accedere ai servizi di cui al presente regolamento le famiglie residenti e non residenti, i cui figli frequentano le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado bollatesi, secondo le modalità e le tariffe stabilite annualmente dalla Giunta Comunale

Per **famiglie residenti** si intende il nucleo familiare in cui entrambi i genitori o un genitore (in caso di nucleo familiare monogenitoriale) è residente nel Comune di Bollate, secondo quanto stabilito dalla vigenti norme in materia di anagrafe ed il cui figlio/i siano a loro volta residenti nel medesimo nucleo familiare. Ai residenti vengono equiparati i bimbi/e in affido temporaneo a nuclei famigliari bollatesi.

Per famiglie **non residenti** si intende il nucleo familiare in cui entrambi i genitori o un genitore (in caso di nucleo familiare monogenitoriale) non sono residenti nel Comune di Bollate ed il cui figlio/i siano a loro volta residenti nel medesimo nucleo familiare. L'iscrizione e la frequenza ai servizi educativi e scolastici del Comune di Bollate è riservata prioritariamente ai nuclei familiari residenti nel Comune di Bollate. Soddisfatta la domanda dei residenti, in caso di disponibilità di posti, sarà data precedenza a :

- residenti nelle vie delle vie D'Azeglio, e via Cascina del Sole del Comune di Novate per la sola scuola dell'infanzia "Gesù Bambino" di Cascina del Sole";
- lavoratori non residenti ma che svolgono attività lavorativa con sede nel Comune di Bollate

Art. 7 – Iscrizioni e modalità di accesso ai servizi

Per accedere ai servizi indicati al precedente articolo 3 è necessario presentare la richiesta di iscrizione all' U.O. Servizi scolastici con le modalità e la tempistica indicata di volta in volta dalla Giunta Comunale e nel rispetto dei criteri contenuti nel presente documento.

Le richieste di iscrizioni ai servizi devono essere obbligatoriamente sottoscritte da un genitore/tutore o comunque da persona maggiorenne munita di apposita delega scritta da parte di un genitore o di chi ne fa le veci. La mancata consegna della modulistica richiesta, comporterà l'automatica non iscrizione ai servizi comunali indicati nel presente documento.

I moduli di iscrizioni saranno reperibili presso l' U.O. Servizi scolastici del Comune di Bollate, negli orari di apertura al pubblico o in alternativa scaricabili dal sito internet istituzionale dell'Amministrazione Comunale. Tutti i documenti possono essere presentati dagli utenti in forma di autocertificazione ove previsto per legge e pertanto soggetti alla disciplina normati-

va prevista dal D.P.R. 445/2000 "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa".

Ai soggetti che risultano ingiustificatamente morosi nel pagamento dei servizi integrativi scolastici, educativi e della prima infanzia non è consentito presentare l'iscrizione per l'anno successivo, fino a totale regolarizzazione del debito pregresso.

Art. 8 - Criteri per la formulazione di graduatorie

Nell'eventualità di presentazione di domande da parte di cittadini residenti, superiori al numero dei posti disponibili (escluso il servizio di refezione scolastica) gli uffici adotteranno per la formulazione di graduatorie, criteri di priorità a favore dei bambini/e con disabilità certificata, al nucleo familiare con entrambi i genitori in condizione lavorativa attiva e documentata, ai bambini/e fratelli o sorelle di alunni già iscritti e frequentanti la stessa scuola, ai genitori non autosufficienti con certificazione di invalidità/disabilità.

Per le scuole dell'infanzia comunali, soddisfatti i precedenti criteri, l'ammissione avverrà per data di nascita, in relazione alla maggiore vicinanza all'obbligo scolastico.

TITOLO IV – PARTECIPAZIONE AL COSTO DEI SERVIZI

Art. 9 – Criteri di contribuzione e pagamento dei servizi

Gli utenti dei servizi oggetto del presente regolamento sono tenuti a contribuire alle spese di funzionamento degli stessi mediante il pagamento delle rette e delle tariffe proposte annualmente dalla Giunta Comunale. Il metodo di pagamento si basa sul sistema delle fasce di contribuzione, redditi ISEE alle quali corrispondono le tariffe approvate dall'Amministrazione Comunale, con possibile eccezione dei servizi non scolastici (pre-post scuola infanzia statali e comunali, scuole dell'infanzia comunali e centri ricreativi diurni temporanei).

Per la determinazione della tariffa, in relazione alla situazione economica, si fa riferimento esclusivamente a quanto previsto dal Decreto Legislativo n. 109 del 31 Marzo 1998 e successive modifiche intervenute, assumendo come elemento di valutazione il valore I.S.E.E. certificato in corso di validità.

A chi non presenta la Dichiarazione I.s.e.e., verrà automaticamente attribuita la tariffa più elevata per i residenti. I cittadini non residenti non beneficiano di agevolazioni tariffarie, ad eccezione dei casi indicati nell'articolo successivo.

Art. 10 – Agevolazioni tariffarie

Le agevolazioni tariffarie relative ai servizi scolastici comunali, sono attribuite alle sole famiglie residenti nel Comune di Bollate o con pratica di residenza in corso, che consegnano la dichiarazione I.S.E.E. nei tempi e nelle modalità indicate annualmente dall' U.O. Servizi scolastici. Ai residenti vengono equiparati i bimbi/e in affido temporaneo a nuclei familiari bollatesi. L' U.O. Servizi scolastici si riserva la facoltà di concedere la fruizione gratuita dei servizi scolastici, agli utenti segnalati con apposita relazione dell' U.O. Servizi sociali dell'Ente che presentano particolari e gravi situazioni di disagio economico sociale.

Art. 11 – Modalità di pagamento dei servizi

Il pagamento delle rette e delle tariffe per i servizi scolastici comunali, sulla base di vigenti regolamenti emanati dalla Giunta, è così articolato:

a) servizio di refezione scolastica: pagamento anticipato dei pasti (servizio prepagato), con obbligo di regolarizzazione della posizione contabile entro e non oltre l'inizio dell'anno scola-

stico successivo. E' possibile effettuare il pagamento del servizio mediante modalità on-line collegandosi al sito internet dedicato alla refezione scolastica così come previsto dal Decreto legislativo n. 82 del 2005 e successive modifiche intervenute. In alternativa l'utente può recarsi presso le edicole del territorio bollatese abilitate, utilizzando un codice a barre personalizzato o la Carta Regionale dei Servizi del genitore/tutore "pagante", con l'addebito di una percentuale minima, stabilita dalla Giunta, a titolo di "commissione" sul totale versato in favore dell'esercente.

b) Pre post scuola dell'infanzia statale e comunale (se attivato a seguito del raggiungimento di un numero minimo di iscritti stabilito dalla Giunta Comunale): pagamento proporzionale sulla base dei costi sostenuti e del numero di utenti iscritti, da effettuarsi al momento dell'iscrizione, mediante versamento di un acconto che sarà integrato da un successivo saldo,

c) Pre - post scuola primaria statale: pagamento su base tariffaria annuale da effettuarsi obbligatoriamente al momento della consegna dell'iscrizione,

d) scuole dell'infanzia comunali: pagamento su base tariffaria annuale da effettuarsi, obbligatoriamente all'inizio dell'anno scolastico (settembre) e a metà dell'anno scolastico (Febbraio).

e) Trasporto scolastico: pagamento su base tariffaria annuale da effettuarsi, obbligatoriamente al momento della consegna dell'iscrizione.

f) centri ricreativi diurni temporanei : pagamento su base tariffaria settimanale da effettuarsi, obbligatoriamente al momento della consegna dell'iscrizione.

Art. 12 - Verifiche e controlli

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

Art. 13 - Mancati pagamenti

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

a) **Servizio di refezione scolastica**: l' U.O. Servizi scolastici procede nel corso dell'anno scolastico ad invio di solleciti di cortesia tramite sms ed e - mail; inoltre durante l'anno procede alla notifica di un primo sollecito scritto con invito alla regolarizzazione dell'eventuale debito nei confronti dell'Amministrazione. Al termine dell'anno scolastico (di norma fine mese di giugno) si provvede ad un secondo sollecito scritto con raccomandata con invito al pagamento prima dell'avvio del nuovo anno scolastico.

Agli utenti ancora inadempienti, viene notificato un'ultima ingiunzione di pagamento con applicazione di una sanzione amministrativa da evadere entro sessanta giorni. In mancanza e scaduto tale termine si procede d'ufficio all'iscrizione a ruolo per la riscossione coattiva del credito.

b) **Per i servizi integrativi di pre-post scuola, trasporto scolastico, scuola dell'infanzia comunale e centri ricreativi estivi**, l'iscrizione al servizio è subordinata alla consegna dell'attestazione di pagamento.

In caso di mancato saldo del pagamento dei servizi sopracitati l' U.O. Servizi scolastici 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 di-

sposta la sospensione del servizio che viene concordata anche con gli operatori privati incaricati.

TITOLO V -RAPPORTI CON L'UTENZA

Art. 14 – Principi regolatori

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

1. Tutela della riservatezza: ogni cittadino ha diritto alla riservatezza sui dati forniti all'amministrazione

2. Accesso e attenzione: ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi presso i quali deve essere accolto con educazione e cortesia, disponibilità e attenzione.

3. Informazione: ogni cittadino ha il diritto a ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e la documentazione relativa alle prestazioni ricevute.

4. Trasparenza: il cittadino ha diritto di conoscere in qualunque momento la situazione della propria pratica.

Art. 15 - Comunicazioni agli utenti

Al fine di agevolare e semplificare la comunicazione tra la Pubblica Amministrazione e i cittadini utenti dei servizi, vengono utilizzati gli strumenti più idonei e flessibili finalizzati alla massima diffusione e conoscenza delle informazioni. In particolare gli uffici comunali preposti utilizzeranno prevalentemente strumenti legati all'utilizzo di nuove tecnologie quali posta elettronica, sms, sito internet comunale e procedure on-line. Pertanto all'atto dell'iscrizione ai servizi, gli utenti devono comunicare i relativi recapiti telefonici ed informatici, segnalando tempestivamente eventuali variazioni degli stessi. L' U.O. Servizi scolastici, si impegna a fornire a tutti i cittadini risposta scritta alle istanze presentate, nei modi ed entro i termini previsti dalla vigente normativa in materia di procedimento amministrativo e trasparenza delle pubbliche amministrazione.

Art. 16 - Responsabilità delle famiglie

Gli utenti iscritti ai servizi comunali si impegnano:

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

Art. 17 - Semplificazione delle procedure.

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

TITOLO VI – RILEVAZIONE SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Art. 18 - Valutazione della qualità dei servizi.

1. Per valutare la qualità del servizio reso, specie in relazione al raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse, gli uffici comunali ed i soggetti erogatori svolgono annualmente apposite verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati mediante indagini di gradimento del servizio da parte degli utenti. Le risultanze sono rese note ai cittadini, nel rispetto delle norme previste dall'art. 35 comma 1 lettera N del D. Lgs. n. 33 del 14 Marzo 2013.

2. Entro e non oltre il 31 luglio di ciascun anno, i soggetti erogatori predispongono una relazione sui risultati ottenuti nell'anno scolastico precedente sulla base delle indagini di "customer satisfaction" sottoponendola all'Assessorato di competenza che ne darà adeguata pubblicità. La relazione dovrà, tra l'altro, analizzare i suggerimenti, descrivere le ragioni delle eventuali critiche ed indicare i rimedi predisposti o identificare le misure idonee ad accrescere l'efficienza dei servizi e il raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse.

3. Le famiglie hanno la possibilità di presentare osservazioni o reclami in forma scritta avvalendosi di apposita modulistica messa a disposizione dall' U.O. Servizi scolastici. Copia della stessa è pubblicata sul sito internet dell'Amministrazione Comunale nel rispetto delle norme previste dall'art. 35 comma 1 lettera D del D. Lgs. n. 33 del 14 Marzo 2013.

Art. 19 - Adozione di standard specifici

Le singole Unità Organizzative erogatrici dei servizi individuano i fattori specifici da cui dipende la qualità del servizio, sulla base dei criteri generali di cui la precedente art. 2, prevedendoli all'interno dei relativi regolamenti organizzativi o Carte dei servizi e ne assicurano il rispetto. Tali fattori specifici si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può direttamente verificarne il rispetto. Gli standard sono periodicamente aggiornati, per adeguarli alle esigenze dei servizi.

Art. 20 - Verifica degli adempimenti

1. Al fine di garantire l'osservanza dei principi e delle procedure di cui ai paragrafi precedenti, il responsabile della U.O. Avvalendosi della collaborazione dei responsabili delle unità organizzative semplici:

- a) valuta l'idoneità degli standard di qualità del servizio a realizzare i principi stabiliti nella direttiva e, indica, se del caso, le correzioni da apportare;
- b) vigila sull'osservanza delle norme regolamentari anche nei confronti dei soggetti erogatori segnalando le eventuali difformità riscontrate;
- c) valuta l'adeguatezza delle procedure di reclamo e delle misure di ristoro previste nel caso di pregiudizio recato all'utente dalla mancata osservanza della direttiva;
- d) promuove l'adozione delle misure dirette alla semplificazione dei rapporti tra i soggetti erogatori e gli utenti;
- e) acquisisce dati e informazioni sul gradimento degli utenti. A tale scopo, verifica i sistemi di rilevazione del gradimento apprestati da ciascun soggetto e ne acquisisce gli esiti;
- f) propone alla Giunta le misure regolamentari e legislative idonee a migliorare la protezione dei diritti dell'utente;
- g) riporta annualmente con proprio atto i risultati del monitoraggio delle attività di controllo e verifica di cui all'art. 12 del presente documento;
- h) in caso di inerzia interviene con potere sostitutivo nei confronti del proprio responsabile di procedimento.

TITOLO VII - NORME FINALI

Art. 21 - Entrata in vigore, abrogazioni.

1. La presente direttiva entrerà in vigore lo stesso giorno in cui diverrà esecutiva la deliberazione consiliare d'approvazione.
2. L'entrata in vigore del presente atto determinerà l'abrogazione di tutte le altre norme regolamentari in contrasto con lo stesso.
3. Ai fini dell'accessibilità totale di cui all'articolo 11 del D. Lgs. n.150/2009 il presente atto viene pubblicato sul sito web del Comune di Bollate, dove vi resterà sino a quando non sarà revocato o modificato. In tal caso sarà sostituito dalla versione rinnovata e aggiornata.

VOTAZIONE: 7 Parlamentare

SOGGETTO : riordino dei criteri generali *MAGNA d* *DISAMBITO*
prima infanzia servizi scolastici comunali

18 Dicembre, 2013 0:20

RISULTATI TOTALI ***

Presente: 20
No: 0
Si: 19
Astensione: 0
Non votato: 1

RISULTATI INDIVIDUALI ***

No: 0
Si: 19
1: AVV. LORUSSO
2: Ballabio
3: BARLASSINA EUGE
4: BARLASSINA FEDE
5: CONFALONIERI
6: CRESPI
7: DE RUVO
8: DI PASQUA
9: DUSI
10: LOVREGLIO
11: MAGNIFICO
12: MALERBA
13: MONDELLO
14: MORO
15: PASQUINI
16: PRESIDENTE
17: SALERNO
18: SPANDRE
19: VASSALLO

Astensione: 0

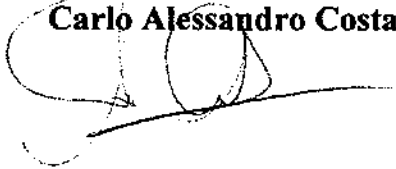
Non votato: 1
1: MASSACESI

CONSIGLIERI ASTENUTI ***

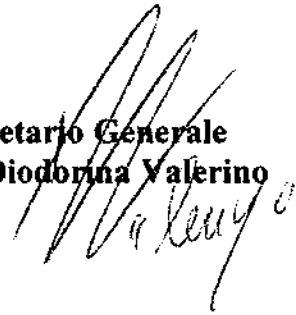
Delibera di Consiglio Comunale n. 55 del 17/12/2013

Il presente verbale viene letto approvato e sottoscritto.

**Il Presidente del Consiglio Comunale
Carlo Alessandro Costa**



**il Segretario Generale
Dr.ssa Diodorina Valerino**




RELAZIONE DI PUBBLICAZIONE

La presente deliberazione verrà pubblicata all'albo pretorio il 20 DIC 2013 e vi rimarrà per 15 giorni consecutivi e precisamente fino al 03 GEN 2014 compreso.

Bollate li, 18 DIC 2013



**Il Segretario Generale
Dr.ssa Diodorina Valerino**



ATTESTAZIONE DI ESECUTIVITÀ

La presente deliberazione, contro la quale non sono state presentate osservazioni, non soggetta a controllo preventivo di legittimità è divenuta esecutiva il _____

Bollate li,

Il Segretario Generale