



COMUNE DI ARCONATE

Via Roma n. 42 - 20020 ARCONATE (MI)
tel. 0331.460461 – mail: comune.arconate@postecert.it

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI DEL COMUNE DI ARCONATE

1. FINALITA'

La realizzazione di una carta dei servizi scolastici erogati dal Comune di Arconate ha la finalità di riferire agli utenti circa la gestione, l'organizzazione e gli elementi innovativi attivati nei seguenti servizi scolastici, gestiti dal Comune:

- ristorazione scolastica
- pre e post scuola

In particolare la carta dei servizi scolastici vuol essere uno strumento con il quale l'Amministrazione comunale intende assicurare attraverso l'informazione la massima trasparenza nei confronti dei cittadini-utenti.

Questo per garantire il rispetto dei reciproci diritti e doveri attraverso un confronto costante con le aspettative degli utenti.

Da tale confronto dovrà scaturire la volontà e l'impegno del Comune a migliorare costantemente la propria organizzazione, i propri servizi e il livello professionale del personale coinvolto.

L'introduzione della Carta dei Servizi Scolastici costituisce pertanto un elemento di carattere fortemente innovativo, destinato a modificare in modo sostanziale il rapporto tra cittadino e la Pubblica Amministrazione.

La Carta è un documento a carattere generale che facendo propri i contenuti in materia di trasparenza amministrativa, ha fatto in modo che i cittadini non siano più considerati soltanto fruitori dei servizi scolastici ma veri e propri "clienti".

Non è una semplice guida all'utilizzo, dei servizi, non un semplice atto burocratico, né un documento che si produce una volta per tutte, ma è stata pensata al fine di porre le basi un "patto" forte tra Amministrazione Comunale ed i cittadini.

La Carta dei servizi è fondamentale per il cittadino-utente, che viene posto al centro degli interessi e dei servizi comunali, permettendogli di conoscere gli obiettivi che il comune si pone in merito ai servizi scolastici e soprattutto di controllarne l'effettiva attuazione.

2. SEDI DEL SERVIZIO

L'Area Amministrativa e Servizi alla Persona, mediante i suoi uffici Servizi alla persona e la Biblioteca comunale, è competente oltre che all'erogazione obbligatoria dei servizi trattati nella presente Carta dei Servizi, anche della programmazione ed organizzazione di una serie di compiti e funzioni in materia di istruzione.

Scuola e Ente Locale sono due componenti che collaborano in sinergia. Detta collaborazione si concretizza nel PIANO PER IL DIRITTO ALLO STUDIO che viene annualmente approvato dal Consiglio Comunale allo scopo di pianificare gli interventi e i servizi erogati dal Comune a favore degli alunni.

Per eventuali informazioni relativamente ai servizi di competenza comunale i cittadini-utenti possono contattare direttamente l'ufficio le seguenti modalità:

- recandosi all'ufficio Affari generali e Servizi alla persona in Via Roma, 42, presso il Palazzo Municipale, al piano primo, oppure presso la Biblioteca Comunale - Via Montello n. 1, piano primo;
- telefonando al n. 0331.460461 – opzione 2 (ufficio servizi alla persona) oppure al n. 0331.461143 (biblioteca)
- Inviando una mail all'indirizzo: servizipersona@comune.arconate.mi.it oppure biblioteca@comune.arconate.mi.it
- visitando il sito istituzionale del Comune di Arconate all'indirizzo Web: www.arconate.org, nell'Area Istruzione e educazione o nella Guida ai Servizi, per le corrispondenti voci.

Invece, le informazioni riguardanti altri aspetti di competenza della Dirigenza Scolastica (piano offerta formativa, didattica, orari, ecc.) sono reperibili al seguente indirizzo:

ISTITUTO OMNICOMPRESIVO EUROPEO DI ARCONATE E BUSCATE

Via delle Scuole, 20 - 20020 Arconate (Mi)

Tel. 0331/461318 – Fax. 0331/539090 – email: segreteria@omnicomprensivoeuropeo.gov.it

2.1. LE SCUOLE DEL COMUNE DI ARCONATE

Hanno sede nel territorio di Arconate le seguenti scuole facenti parte dell'Istituto Omnicomprensivo Europeo di Arconate e Buscate, presso le quali vengono erogati i servizi comunali:

- ❖ *SCUOLA DELL'INFANZIA*
Via V. Veneto, 26 - 20020 Arconate (Mi) – tel. 0331/461288
- ❖ *SCUOLA PRIMARIA*
Via V. Veneto, 26 - 20020 Arconate (Mi) – tel. 0331/461288
- ❖ *SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO*
Via delle Scuole, 20 - 20020 Arconate (Mi) – tel. 0331/461318
- ❖ *LICEO DI ARCONATE*
Piazza San Carlo, 3 - 20020 Arconate (Mi) – tel. 0331/462212

E' presente anche una scuola dell'infanzia privata paritaria:

SCUOLA MATERNA SANTI ANGELI CUSTODI

Via Piave, 13 – 20020 Arconate (Mi) – tel. 0331/461230

3. I SERVIZI SCOLASTICI COMUNALI

I servizi scolastici a domanda individuale sono programmati e disciplinati nei documenti programmatori generali dell'Amministrazione Comunale (D.U.P., Bilancio pluriennale preventivo e Piano esecutivo di gestione) nonché nell'ambito del complesso di interventi denominato "Piano per il Diritto allo Studio". Allo stato attuale i servizi a domanda individuale, forniti dal Comune di Arconate, sono: refezione scolastica, servizio di assistenza pre e post scuola.

Tali servizi, indirizzati alle scuole dell'infanzia statale, primaria e secondaria di primo grado, presenti sul territorio del Comune di Arconate, sono rivolti a tutti gli alunni che possiedono i requisiti per farne richiesta.

Le ISCRIZIONI devono essere effettuati con i tempi e le modalità che saranno indicati negli avvisi consegnati alle famiglie e pubblicizzati all'esterno delle Scuole, presso:

- UFFICIO SERVIZI ALLA PERSONA del Comune di Arconate
- BIBLIOTECA COMUNALE di Arconate

Per accedere ai servizi scolastici è richiesta l'iscrizione tramite la compilazione dei moduli all'uopo predisposti.

I moduli possono essere compilati anche online e consegnati

- a mano presso il Comune di Arconate, oppure trasmessi con fax al n. 0331.461448 oppure tramite mail agli indirizzi servizipersona@comune.arconate.mi.it oppure con posta certificata all'indirizzo: comune.arconate@postecert.it.
- a mano presso la Biblioteca Comunale oppure trasmessi via fax: 0331.461861 oppure tramite mail: biblioteca@comune.arconate.mi.it

4. I SERVIZI SCOLASTICI

4.1. RISTORAZIONE SCOLASTICA

a) Finalità

Il servizio di ristorazione scolastica è finalizzato a facilitare la frequenza nelle Scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado (per quest'ultima limitatamente ai giorni di rientro pomeridiano). E' un servizio attivato dal comune a sostegno delle esigenze delle Famiglie, facoltativo per gli studenti della scuola dell'Infanzia e Secondaria di primo grado. Rappresenta un momento fondamentale per l'acquisizione di comportamenti alimentari corretti. Garantisce ai fruitori un pasto equilibrato dal punto di vista nutrizionale e consente di educare gli alunni alla varietà dei gusti favorendo un sano e corretto approccio al cibo.

Il servizio è erogato in conformità al calendario scolastico nazionale ed all'articolazione dell'orario delle singole scuole ed è immediatamente utilizzabile per coloro che hanno presentato regolare iscrizione.

Il Servizio di ristorazione scolastica, a seguito delle risultanze della procedura aperta con rilevanza europea, esperita nel mese di luglio 2015, è stato appaltato alla Ditta GEMEAZ ELIOR Spa, con sede in Milano. L'appalto ha durata quinquennale dal 1° settembre 2015 al 31 luglio 2020.

Il servizio prevede la preparazione dei pasti presso centro cottura attrezzato, esclusivamente dedicati ai pasti scolastici, messo a disposizione dall'Impresa ed ubicato in Magenta, ed il trasporto degli stessi con viaggi dedicati alle singole tipologie di scuole e con mezzi ed attrezzature di ultima generazione, confezionati la mattina stessa del consumo, mediante il sistema del "legame differito-caldo" in multirazione, presso i due refettori della Scuola primaria ed il refettorio dedicato alla Scuola dell'infanzia.

L'appalto dispone la consegna e distribuzione di frutta fresca all'intervallo del mattino (ore 10.30 circa) per gli alunni della Scuola dell'Infanzia e, sperimentalmente, con sistema di graduazione annuale per tutte le classi della Scuola Primaria. Si è iniziato nell'a.s. 2015/2016 dalle classi prime ed, a seguire, per l'a.s. 2016/2017 per le classi prime e seconde classi, 2017/2018 per le prime, seconde e terze classi, per l'a.s. 2018/2019, per le prime, seconde, terze e quarte classi e,

concludendo, per l'ultimo anno di appalto 2019/2020 per tutte le classi. La frutta somministrata all'intervallo mattutino, sostituisce quella prevista dal menu nel pranzo.

Il Servizio di pagamento dei pasti, prenotazione e rilevamento delle presenze in refezione viene effettuato, mediante un sistema informatico che prevede il pre-acquisto di buoni virtuali con la costituzione di un credito, di volta in volta scalato a consumo del pasto. L'acquisto avviene presso i locali esercizi di cartolerie ed edicole più sotto riportati.

Il costo del pasto a carico del Comune appaltato per € 4,42 oltre IVA, è attualmente fissato in € 4,60 (con un incremento dell'1,7% dovuto all'aumento dell'indice FOI, rilevato da settembre 2015 a settembre 2017). Il costo è suscettibile annualmente di revisione in base all'incremento dell'indice ISTAT per le Famiglie Operai e Impiegati (FOI)

Le tariffe per la refezione scolastica a carico dei fruitori del servizio sono state determinate dalla G.C nella seduta del 10/09/2015, con deliberazione n.93, mediante l'istituzione di una tariffa unica indifferenziata per tutti gli ordini di scuola, pari ad € 4,90 a pasto.

a) Come iscriversi

L'iscrizione è annuale, pertanto tutti gli alunni che desiderano fruire del servizio di refezione scolastica dovranno compilare e presentare la domanda d'iscrizione, secondo modulistica predeterminata) nei tempi e modalità che saranno stabiliti da apposita circolare, distribuita alla totalità degli alunni, riportante in allegato tale modulo.

Il modulo di domanda è, comunque, disponibile presso la BIBLIOTECA COMUNALE (situata al primo piano del Centro Anziani Pensionati - Via Montello,1) oppure l'UFFICIO SERVIZI ALLA PERSONA presso la Sede Municipale di Arconate (situato al piano primo), ovvero sul sito internet del Comune di Arconate: www.arconate.org, guida ai servizi.

b) Come pagare i pasti

Presso gli esercenti convenzionati:

- AIROLDI S.LL sdf - Casa Regalo Cartoleria - Via Beata Vergine n. 35
- MONOLO M.GRAZIA E LUISA - Tabaccheria Edicola Cartoleria - Piazza Libertà n. 5
- PAROLE E COLORI snc di Testa E. e S. - Edicola Cartoleria - Contrada Sant'Eusebio n. 23

comunicando all'esercente il codice personale. Il codice personale viene consegnato in busto chiusa sigillata all'inizio della fruizione del servizio e rimane in vigore per tutto il ciclo di studi in Arconate.

c) Come si segnala l'assenza

Quotidianamente gli operatori scolastici comunicano tramite sistema informatizzato gli alunni iscritti al servizio di refezione scolastica che risultano assenti. Se per motivi personali o di salute l'alunno dovrà assentarsi nel corso della giornata dalla scuola, il genitore dovrà comunicare entro le 10.30 della mattina tale assenza, contattando direttamente la scuola tramite avviso a diario o contatto telefonico.

d) Ritiro dal servizio

Per l'alunno della scuola dell'infanzia ovvero per lo studente della scuola secondaria di primo grado, il ritiro dal servizio mensa è consentito presentando comunicazione scritta al Comune o all'Istituto Omnicomprensivo.

Per gli alunni della Scuola Primaria, il ritiro dal servizio dovrà essere autorizzato dal Dirigente scolastico dell'Istituto Omnicomprensivo, al quale ci si dovrà rivolgere per ogni ulteriore informazione.

e) Assegnazione del codice e della password

All'avvio delle attività scolastiche, il comune, provvederà a consegnare alle nuove famiglie iscritte, l'informatica con l'assegnazione del codice personale e della password di accesso alle pagine web, con il dettaglio esauriente della procedura: numeri telefonici, segnalazione assenze, modalità di pagamento, ecc. Il codice personale durerà per l'intero ciclo di studi in Arconate, mentre la password di accesso potrà essere personalizzata.

f) Agevolazioni di pagamento

Sono fissate n. 4 fasce di compartecipazione dell'utenza al costo del pasto (1^ fascia da 0 a 6000 euro annue - 2^ fascia da 6000,01 a 7500 euro annui - 3^ fascia da 7500,01 a 10.000 euro annui - 4^ fascia oltre 10000,01 euro annui), mediante l'applicazione delle seguenti tariffe differenziate:

Valore attestazione I.S.E.E.	Tariffa in percentuale a carico degli utenti
da 0 a 6.000 Euro	25% della retta massima prestabilita
da Euro 6.001,00 a Euro 7.500,00	50% della retta massima prestabilita
da Euro 7.501,00 a Euro 10.000,00	75% della retta massima prestabilita
oltre Euro 10.001,00	100% della retta massima prestabilita

g) Ritardati pagamenti

In caso di inadempienza nei pagamenti il Comune provvedere ad emettere un sollecito di pagamento e decorso il termine provvederà all'emissione di Decreto di ingiunzione per il pagamento del debito.

Decorso inutilmente il termine fissato per il pagamento nell'ingiunzione di pagamento, si darà avviso, senza ulteriore avviso, al procedimento di recupero coattivo dei crediti ai sensi di legge.

h) Caratteristiche e standard minimi del servizio offerto

Tenuto conto che la cottura della pasta ed altri primi piatti avviene direttamente nel refettorio comunale con apparecchiature ed attrezzature fornite dalla ditta appaltatrice, l'Amministrazione Comunale, garantisce le seguenti caratteristiche del servizio:

- **scuola dell'infanzia:** è prevista la preparazione, il trasporto, l'assemblaggio, il condimento, l'apparecchiatura dei tavoli, la distribuzione dei pasti, nonché il lavaggio dei piatti, lo sbarazzo e la pulizia dei locali di consumo dei pasti (ivi compresi i servizi igienici), il ritiro dei contenitori per il trasporto e successivo lavaggio. Il servizio prevede inoltre la porzionatura nel piatto e lo sbucciamento della frutta da effettuarsi prima della somministrazione.
- **Scuole primaria e secondaria di primo grado** è prevista la preparazione, il trasporto, l'assemblaggio, il condimento, l'apparecchiatura dei tavoli e la distribuzione, con sperimentazione di sistema self-service dei piatti, lo sbarazzo e la pulizia dei locali di consumo dei pasti (ivi compresi i servizi igienici), il ritiro dei contenitori per il trasporto e successivo lavaggio.

Durante lo svolgimento del servizio di mensa nei refettori gli alunni devono mantenere un comportamento corretto ed educato nei confronti di persone e cose.

Agli alunni non è consentito consumare cibi o bevande diversi da quelli previsti e forniti dal menù scolastico, se non su presentazione di idonea certificazione medica.

i) Sciopero e/o interruzioni del servizio

In caso di scioperi e di eventi che, per qualsiasi motivo, possano interrompere o influire in modo sostanziale sul normale espletamento del servizio, l'impresa che gestisce il servizio dovrà di norma, quando possibile, darne avviso agli utenti con anticipo di almeno 48 ore.

j) Caratteristiche della produzione dei pasti

È tassativamente vietato l'uso di alimenti sottoposto a trattamenti transgenici o di modifica genetica. È vietata ogni forma di riciclo dei cibi preparati nei giorni antecedenti al consumo. Pertanto tutti i cibi erogati dovranno essere preparati in giornata, tranne per quanto contemplato nel Capitolo del servizio. Ogni pietanza deve essere tassativamente preparata e cotta nella giornata destinata al consumo, nel rispetto delle più rigorose norme igieniche e dietetiche. Non sono ammesse erogazioni di pietanze o parti di esse derivanti da preparazioni precedenti al consumo.

Nei soli casi di emergenza preventivamente ed espressamente autorizzati dall'Amministrazione Comunale è ammessa la preparazione di alcune derrate il giorno precedente al consumo, purché dopo la cottura vengano raffreddate con l'ausilio di abbattitore rapido di temperatura secondo le norme vigenti. Gli alimenti per i quali è consentita la cottura il giorno antecedente il consumo (e successivo abbattimento) sono esclusivamente: arrostiti, brasati, ragù.

È tassativamente vietato raffreddare prodotti cotti a temperatura ambiente o sottoposti a immersione in acqua.

k) Menù

Il menu osserva le indicazioni regionali contenute nelle Linee Guida della Regione Lombardia, nonché dell'ASL MI 1 - Dipartimento Prevenzione Medica - UOC Igiene Alimenti e Nutrizione, per la ristorazione scolastica.

Due sono le tipologie di menu proposte all'utenza: invernale e primaverile, che, oltre a piatti differenziati o tipici, prevedono la somministrazione di frutta e verdura di stagione, rigorosamente biologica. Unitamente a frutta e verdura il menu prevede l'utilizzo di molti prodotti biologici, alcuni cosiddetti a "chilometro zero", quali pasta, riso, pomodori pelati, olio extravergine, uova e mozzarella e pane con farina 100% biologica. Vasta è poi la gamma di alimenti tradizionali (DOP e IGP) inseriti nel menu scolastico.

Pane e pizza derivano da lavorazione di tipo artigianale. Il contenuto dei menù è stabilito in accordo con la commissione mensa e secondo le linee guida regionali e dell'ATS competente.

I tavoli dei refettori scolastici sono tutti dotati di un numero adeguato di brocche infrangibili e con coperchio e contenenti acqua prelevata dagli impianti della rete idrica microfiltrata.

A favore degli utenti che ne facciano richiesta, sono garantiti i menù compatibili con le scelte religiose ed il menù vegetariano.

Verranno preparate diete speciali, per comprovate situazioni patologiche, richieste dall'utenza dietro presentazione di certificato medico alla Biblioteca Comunale, oppure all'Ufficio Servizi alla persona del Comune, oppure direttamente alla scuola di frequenza.

Le diete sono formulate in aderenza al menù settimanale corrente.

È garantita inoltre, le predisposizioni delle "diete in bianco", per temporanee situazioni di indisposizione, che non necessitano di prescrizione medica se non superano la durata di 48 ore.

l) Utilizzo di prodotti biologici, a lotta integrata e della filiera "corta"

È garantita l'introduzione nel menù dei seguenti **prodotti biologici certificati**, ogniqualvolta previsti in menu: yogurt, gnocchi di patate, tortelloni di magro, piselli gelo, cavolfiori gelo, carote rondelle gelo, zucchine rondelle gelo, spinaci gelo, minestrone 12 verdure gelo, bieta erbetta gelo, fagiolini gelo, uova fresche, uova pastorizzate, riso, pasta di grano duro, orzo pelato, farro, ceci secchi, lenticchie secche, pomodori pelati, fagioli secchi, succhi di frutta, patate, carote, mele golden.

Per prodotti biologici devono intendersi tutti quei prodotti vegetali ed animali che derivano da produzioni garantite e certificate da organismi esterni riconosciuti dal Ministero dell'Agricoltura di ogni stato membro. Le produzioni con metodo biologico escludono l'impiego di prodotti chimici di sintesi e sistemi di forzature delle produzioni.

Sono inoltre presenti prodotti a **marchio di qualità IGP e DOP** che vengono somministrati ogniqualvolta previsti in menu: Parmigiano Reggiano, Prosciutto Crudo di Parma, Prosciutto Crudo S. Daniele, Asiago, Casera Valtellina, Bresaola punta d'anca, Fontina Valle d'Aosta, Taleggio, Quattroformaggio, Grana Padano, Mele, Radicchio trevigiano e Pere.

Sono previsti inoltre prodotti cosiddetti a "km 0", cioè provenienti da fornitori in loco (principalmente provenienti dal "Parco del Ticino"), quali: pane, focacce, farina bianca e di mais, ricotta.

m) Somministrazione portate – modalità

I pasti sono somministrati a cura del personale della ditta incaricata nel modo seguente:

- scuole dell'infanzia: distribuzione al tavolo
- scuole primaria e secondaria di primo grado: distribuzione self service ormai consolidato per la secondaria di primo grado, sperimentale per la scuola primaria

n) Controlli del servizio

Gli organismi preposti al controllo sono:

- i competenti Servizi di Igiene Pubblica Ambientale dell'ATS
- la Commissione mensa

I controlli sono articolati in ispezioni, assaggio alimenti somministrati agli alunni nel giorno del sopralluogo, controlli sensoriali, accertamenti analitici di laboratorio, essi saranno effettuati senza preavviso alcuni degli organismi preposti.

L'intervento consiste nel controllare che il servizio di refezione scolastica affidato a soggetti esterni, venga svolto conformemente a quanto previsto dai vigenti capitolati d'appalto, alla normativa di riferimento e nel rispetto delle buone pratiche volte a garantirne la qualità e la sicurezza.

Il controllo avviene mediante ispezioni periodiche non annunciate ai destinatari del controllo. I controlli riguarderanno in particolare:

1. la qualità delle materie prime consegnate ai centri di produzione pasti gestiti in economia o in appalto
2. l'adeguatezza dei mezzi con i quali le merci vengono consegnate nelle mense comunali
3. la conservazione delle merci, con riguardo ai magazzini, dove vengono conservate e alle procedure adottate, tanto nel caso di strutture comunali, quanto nel caso dell'appaltatore,
4. ogni aspetto del ciclo di preparazione e distribuzione dei pasti svolto dalla ditta appaltatrice, con riferimento alle strutture, al personale, alle attrezzature, ai mezzi e alle procedure (conservazione del caldo e del freddo, pulizia e sanificazione)
5. il rispetto delle procedure di in materia di tracciabilità degli alimenti
6. verifica del gradimento da parte dell'utenza, della quantità del cibo rifiutato, di eventuali problematiche di accettazione
7. il prelievo di tamponi e di alimenti per l'esame in laboratorio, con conseguente lettura dei risultati e proposta di soluzioni.
8. la predisposizione di adatte check-list, l'indicazione di criticità riscontrate, l'elaborazione di suggerimenti e la fissazione di standard per l'ottimizzazione delle procedure
9. predisposizione del menù, tenuto conto delle prescrizioni dei regolamenti e degli altri atti comunali, della competente struttura dell'azienda ATS, delle indicazioni delle amministrazioni comunali, delle indicazioni degli utenti attraverso gli appositi organi disciplinati dai regolamenti comunali, quali la commissione mensa, nonché delle compatibilità tecniche ed economiche.

4.2. SERVIZIO DI ASSISTENZA PRE E POST SCUOLA

a) Finalità

Il servizio vuole rappresentare una risposta concreta e un supporto valido per i nuclei familiari in cui entrambi i genitori lavorano e che, per specifiche esigenze di orari e turni di lavoro, si trovano in difficoltà a rispettare gli orari di inizio e/o fine delle lezioni stabilite dagli organi scolastici.

b) Istituzione, durata e funzionamento

Il servizio viene istituito annualmente presso la scuola primaria in cui si sia registrato un numero minimo di iscrizioni corrispondente ad almeno 10 iscritti.

Il servizio di **pre-scuola**, svolto per tutta la durata dell'anno scolastico, osserva i seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì
- dalle ore 7.30 alle ore 8.25

Il servizio di **post-scuola**, viene svolto per tutta la durata dell'anno scolastico ed osserva i seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì
- dalle ore 16.30 alle ore 17.30 -18.00

durante il servizio di post scuola gli alunni svolgono attività e laboratori sulla base di un progetto educativo definito all'inizio dell'anno scolastico.

Al fine di garantire l'organizzazione di attività strutturate e di laboratori, nonché garantire una maggiore sicurezza e un maggiore controllo agli accessi all'edificio scolastico, si potrà stabilire un accordo con l'appaltatore del servizio che gli alunni possono lasciare la scuola solo in orari prefissati.

Agli educatori sono attribuiti i seguenti compiti:

- accoglienza
- sorveglianza
- svolgimento attività ludiche e ricreative
- consegna dell'alunno al genitore o suo delegato al termine delle attività

c) Destinatari

Possono usufruire del servizio di pre e post scuola gli alunni frequentanti la Scuola Primaria del Comune di Arconate i cui genitori hanno necessità per motivi di lavoro.

d) Quando iscriversi

L'iscrizione è annuale, pertanto le famiglie che desiderano fruire del servizio di pre o post scuola dovranno compilare e presentare la domanda d'iscrizione, secondo modulistica predeterminata, nei tempi e modalità che saranno stabiliti da apposita circolare, distribuita alla totalità degli alunni, riportante in allegato tale modulo.

Le richieste che perverranno ad anno scolastico iniziato potranno essere accolte solo previa verifica delle condizioni di sicurezza del servizio.

e) Obbligo degli utenti

Durante lo svolgimento delle attività di pre e post-scuola, gli alunni sono tenuti a un comportamento corretto e decoroso, tale da non pregiudicare il corretto svolgimento del servizio o da poter causare danni a persone o cose.

I genitori sono tenuti al rispetto degli orari tanto di entrata quanto in uscita. I genitori degli alunni che frequentano il post scuola sono tenuti a provvedere di persona al ritiro del proprio figlio/a dalla scuola; qualora impossibilitati devono autorizzare una persona di loro fiducia con delega scritta.

Non possono essere autorizzati all'uscita dalla scuola gli alunni per i quali non si sia presentato in uscita uno dei genitori o chi ne fa le veci.

In presenza delle circostanze di cui sopra, sarà richiesta la collaborazione della Polizia Locale per l'accompagnamento dell'alunno alla propria abitazione.

f) Pre e post scuola Primaria: tariffe

Le tariffe per il servizio di assistenza pre-scolastica e post-scolastica sono state determinate dalla G.C. nella seduta del 12/09/2012, con deliberazione n.51, precisamente:

- per il servizio di pre scuola € 30,00 mensili
- per il servizio di post scuola € 35,00 mensili

I suddetti costi potranno essere riparametrati in caso di un ridotto numero di iscrizioni.

Per i servizi di PRE e POST scuola non si applicano le riduzioni tariffarie in relazione all'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE).

5. PROCEDURA DEI RECLAMI

In presenza di disservizi gli utenti possono effettuare segnalazioni in forma scritta orale o scritta ai seguenti uffici:

- **ufficio servizi alla persona** *tel n. 0331.460461 - opzione 2 - fax: 0331.461448*
e-mail: servizipersona@comune.arconate.mi.it
e-mail posta certificata: comune.arconate@postecert.it
- **biblioteca comunale** *tel: 0331.461143 - Fax: 0331461861*
mail: biblioteca@comune.arconate.mi.it

I reclami scritti devono contenere le generalità, l'indirizzo e la reperibilità dell'interessato.

I reclami telefonici devono di norma essere successivamente presentati per iscritto e sottoscritti dal reclamante.

L'amministrazione garantisce risposta tempestiva, entro 48 ore, per le questioni semplici e risposta scritta, entro trenta giorni, per le problematiche più complesse che comportano una verifica o un'indagine in merito.

È compito del Responsabile dell'ufficio Servizi alla persona e area amministrativa, mantenere aggiornato l'interessato sullo stato di risoluzione del reclamo e/o comunicarne la chiusura.