



CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI



Approvata con Deliberazione della Giunta Comunale n. 46 del 23 marzo 2026

PARTE I

OBIETTIVI E PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi stabilisce le caratteristiche essenziali dei servizi scolastici, le modalità di accesso, le tariffe e gli standard di qualità con i quali il Comune si impegna a fornirli.

La Carta dei Servizi ha lo scopo principale di rendere trasparenti i rapporti tra l'Ente erogatore e gli utenti.

La Carta dei Servizi vuole essere uno strumento informativo e di comunicazione, che si propone di rendere più semplice l'utilizzo dei servizi a tutti i potenziali utenti e allo stesso tempo di consentirne un costante controllo e miglioramento della qualità.

Principi fondamentali

I principi fondamentali su cui si basa la Carta dei servizi sono:

UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA' - I servizi scolastici sono forniti secondo imparzialità ed equità, sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di razza, genere, orientamento sessuale, religione, nazionalità, lingua, opinioni politiche, condizione sociale e grado di istruzione.

CONTINUITA' – Assicurare un servizio continuativo, regolare, secondo il calendario scolastico e senza interruzioni. Eventuali cambiamenti o interruzioni programmate verranno comunicati preventivamente, in modo da limitare per quanto possibile il disagio agli utenti.

PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA – Il Comune, gli operatori addetti ai servizi e gli utenti sono protagonisti e responsabili dell'applicazione e attuazione della Carta dei Servizi. Per promuovere ogni forma di partecipazione, il Comune garantisce la massima semplificazione delle procedure, un'informazione corretta e trasparente e il rispetto della qualità delle prestazioni.

EFFICIENZA ED EFFICACIA - L'Amministrazione Comunale si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi scolastici, ricercando soluzioni organizzative e procedurali, nell'ottica della semplificazione e dell'innovazione, compatibilmente con le risorse disponibili.

Validità

La Carta dei servizi è valida dal momento dell'approvazione da parte della Giunta Comunale ed è uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e modificato, in funzione degli obiettivi dichiarati e raggiunti.

PARTE II DISPOSIZIONI GENERALI

Elenco dei servizi

Il Comune di Luino fornisce ai frequentanti le scuole dell'Istituto Comprensivo Statale "Bernardino Luini" di Luino i seguenti servizi:

- a) trasporto scolastico;
- b) mensa scolastica;
- c) pre-scuola;
- d) doposcuola base;
- e) doposcuola lungo.

Organizzazione

I servizi sono gestiti dal Comune in forma diretta, in affidamento a terzi o mediante altre forme previste dalla normativa vigente. La scelta gestionale risponde prioritariamente a criteri di qualità, efficacia ed economicità dei servizi. L'Ufficio Scolastico, per ogni anno scolastico, comunica i termini e le modalità per l'iscrizione nonché le modalità organizzative dei singoli servizi, le tariffe applicabili e le modalità di pagamento.

Iscrizioni

Essere iscritti a scuola non significa essere iscritti anche ai servizi scolastici!

L'iscrizione ai servizi scolastici è pertanto obbligatoria. La mancata iscrizione non consente l'utilizzo dei servizi stessi. Per ciascun servizio si rimanda agli specifici paragrafi di riferimento.

La richiesta di iscrizione deve essere presentata secondo le modalità e i tempi comunicati annualmente dall'Ufficio Scolastico.

È obbligatorio fornire un recapito e-mail attivo a cui verranno inviate tutte le informazioni e successive comunicazioni. È responsabilità della famiglia o di chi esercita la responsabilità genitoriale sul minore consultare periodicamente l'indirizzo e-mail comunicato, nonché segnalare tempestivamente eventuali variazioni dello stesso.

Le domande di iscrizione ai servizi, presentate fuori termine o in corso d'anno scolastico, saranno evase compatibilmente con i posti a disposizione, l'organizzazione dei servizi e le risorse disponibili.

L'accettazione della domanda di iscrizione da parte dell'Ufficio è subordinata all'accertamento dell'assenza di situazioni pregresse di morosità a carico del nucleo familiare richiedente relative ai servizi scolastici offerti dal Comune di Luino (mensa, trasporto, pre e doposcuola).

La presentazione della domanda comporta l'integrale e incondizionata accettazione di quanto definito nel presente documento da parte della famiglia o di chi esercita la responsabilità genitoriale sul minore, nonché un vincolo contrattuale con conseguente obbligo di pagamento della relativa tariffa da parte degli utenti nei termini previsti.

Criteri generali per la determinazione delle tariffe

La Giunta comunale, con proprio provvedimento, stabilisce ogni anno gli importi delle tariffe, tenuto conto delle finalità dei servizi e della necessità di assicurare il rispetto della percentuale di copertura del costo del servizio indicata negli appositi atti di programmazione e bilancio. Le tariffe sono consultabili sul sito del Comune di Luino.

Viene applicata d'ufficio una riduzione sul costo dei servizi di trasporto, mensa e doposcuola base ai nuclei familiari con due o più figli iscritti al relativo servizio a partire dal secondo figlio per il periodo in cui permane tale condizione.

La Giunta comunale stabilisce altresì i valori ISEE di riferimento per l'applicazione delle tariffe minime e massime e le modalità operative per la concessione delle agevolazioni.

L'attestazione ISEE in corso di validità deve essere presentata ogni anno entro il giorno 30 del mese di settembre. Attestazioni presentate successivamente alla data del 30 settembre saranno comunque accolte e le agevolazioni avranno decorso dalla data di presentazione.

L'agevolazione tariffaria resterà valida per l'intero anno scolastico di riferimento, fatto salvo il caso di presentazione di nuovo ISEE. Qualora non venga presentata alcuna attestazione ISEE oppure venga presentata un'attestazione ISEE non più in corso di validità oppure contenente omissioni e difformità, verrà applicata la tariffa ordinaria fino al ricevimento della nuova attestazione valida.

Nel rispetto dei vincoli di bilancio, è prevista l'esenzione totale dal pagamento della tariffa esclusivamente in casi di particolare disagio socioeconomico del nucleo familiare, su valutazione e proposta dei Servizi Sociali.

Le tariffe non sono rimborsabili o riducibili in caso di mancata o parziale frequenza per cause non imputabili al Comune e/o dovute a motivi di forza maggiore.

Modalità di pagamento

Ad ogni utente è assegnato un CODICE IDENTIFICATIVO a cui sono collegati i relativi dati (ad esempio: cognome e nome del bambino, la scuola, la classe, la tariffa assegnata, ecc.).

Accedendo al PORTALE WEB tramite SPID e CIE, collegandosi ad apposito link, l'utente può monitorare la situazione contabile relativa ai pasti consumati e ai pagamenti effettuati per trasporto, pre e doposcuola, oltre a poter accedere alla sezione news e comunicazioni.

Qualora si verificano variazioni di indirizzo o di ogni altro dato presente nel sistema gli utenti devono darne tempestiva comunicazione mediante mail al seguente indirizzo: scolastico@comune.luino.va.it.

Disguidi, ritardi e ogni eventuale conseguenza dovuti a mancata comunicazione di variazione saranno imputati alla famiglia, che rimane comunque vincolata al rispetto dei tempi e delle modalità di pagamento.

Mancato pagamento

Con comunicazioni periodiche con posta ordinaria o con posta elettronica gli utenti saranno informati di eventuali mancati pagamenti del dovuto con l'invito, entro 10 giorni dal ricevimento, a provvedere:

- alla presentazione della relativa documentazione qualora nel frattempo si sia già provveduto al pagamento;
- al pagamento del dovuto.

Qualora l'utente non ottemperi entro il termine indicato, al medesimo verrà notificato, anche a mezzo posta raccomandata con avviso di ricevimento, specifico sollecito-intimazione a provvedere al pagamento del dovuto entro 30 giorni.

Qualora l'utente non ottemperi al pagamento nei termini richiesti si procederà alla sospensione, anche di eventuali fratelli/sorelle, da tutti i servizi scolastici (mensa, trasporto, pre e doposcuola) e ciò fino al saldo del debito.

In caso di mancato pagamento dei debiti non sarà consentita l'iscrizione ai servizi scolastici per il successivo anno scolastico, nemmeno per eventuali fratelli o sorelle.

Nel caso persista il mancato pagamento, il Comune procederà al recupero dei crediti mediante riscossione coattiva avvalendosi di tutti gli strumenti consentiti dalla legge.

Rinuncia ai servizi

Le rinunce ai servizi devono essere tempestivamente comunicate per iscritto all'Ufficio Scolastico e avranno decorrenza dalla data di protocollazione dell'istanza.

In caso di pagamento della tariffa in un'unica soluzione, il rimborso sarà calcolato come segue: tariffa fascia spettante : n. mesi durata del servizio x n. mesi restanti alla fine dell'anno scolastico alla data di protocollazione della comunicazione di rinuncia (per trasporto e pre scuola si intendono 9 mesi di servizio - da settembre a maggio - per doposcuola base e lungo si intendono 8 mesi - da ottobre a maggio - non viene conteggiato il mese di giugno).

In caso di pagamento della tariffa del servizio in due rate invece si procederà come segue:

- per le rinunce pervenute prima del 30 settembre, si procederà al rimborso del 80% dell'importo corrispondente alla prima rata;
- per le rinunce pervenute dopo il 30 settembre e fino al 31 dicembre, invece, non verrà effettuato alcun rimborso della prima rata;
- per le rinunce pervenute entro il 31 gennaio, il pagamento della seconda rata non sarà dovuto;
- per le rinunce pervenute dopo il 31 gennaio, il versamento della seconda rata sarà dovuto per l'intero importo.

Attività di controllo

Le dichiarazioni presentate in sede di iscrizione costituiscono dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ai sensi del D.P.R. 28/12/2000 n. 445 e, unitamente agli eventuali allegati a corredo della domanda, sono oggetto di opportuni controlli di veridicità. I controlli, con particolare riguardo all'attestazione ISEE presentata, sono effettuati avvalendosi dei dati in possesso del Comune e di altri enti dell'Amministrazione pubblica. In caso di non coincidenza tra quanto dichiarato e quanto accertato, l'Ufficio contatterà il richiedente per ottenere chiarimenti e/o idonea documentazione atta a dimostrare la completezza e la veridicità dei dati forniti, anche al fine della correzione di errori materiali o di lieve entità. Qualora venisse confermata l'incompletezza o la non veridicità della dichiarazione presentata, l'ufficio provvederà a:

- revocare l'esenzione, applicando conseguentemente con decorrenza dall'inizio dell'anno scolastico, la tariffa calcolata sulla base dell'attestazione ISEE corretta;
- applicare, in caso di indebita percezione di una prestazione sociale agevolata sulla base dei dati dichiarati, la sanzione amministrativa del pagamento di una somma da € 500,00 a € 5.000,00 ai sensi dell'art. 38 del D. L. 31/5/2010, n. 78 convertito dalla L. 30/7/2012, n. 122. Nei casi di dichiarazioni che possono presentare i caratteri di uno degli illeciti richiamati dall'art. 76 del D.P.R. 28/12/2000 n. 445, l'Amministrazione denuncerà il fatto all'Autorità Giudiziaria.

Privacy

I dati personali raccolti per l'erogazione dei servizi descritti nella presente Carta sono trattati in conformità al Regolamento UE 2016/679 (GDPR). I dati saranno utilizzati esclusivamente per le finalità legate alla gestione amministrativa, contabile e operativa del servizio richiesto. L'informativa completa è consultabile sul sito www.comune.luino.va.it o presso l'Ufficio Scolastico.

Strumenti per la partecipazione

Il Comune si impegna ad assicurare periodicamente il monitoraggio ed il controllo sulla qualità dei servizi erogati attraverso modalità di valutazione (quali questionari, interviste o incontri) in grado di rilevare la soddisfazione degli utenti.

Reclami e suggerimenti

Al fine di ottenere un miglioramento continuo dei servizi erogati, è stata definita una procedura per raccogliere e monitorare in maniera sistematica segnalazioni, suggerimenti e reclami.

L'utente può inviare all'Ufficio Scolastico segnalazioni, reclami e suggerimenti relativi ai servizi mediante mail al seguente indirizzo: scolastico@comune.luino.va.it. Ad ogni reclamo /suggerimento che perverrà all'Ufficio, seguirà risposta scritta entro 30 giorni.

PARTE III TRASPORTO SCOLASTICO

Finalità

Il trasporto scolastico è un servizio pubblico locale a rilevanza economica che risponde all'esigenza di facilitare l'assolvimento dell'obbligo scolastico, concorre a rendere effettivo il diritto allo studio e facilita l'accesso alla scuola di competenza, con priorità per coloro per i quali il raggiungimento della sede scolastica presenta difficoltà di ordine oggettivo. Esso è attuato dal Comune, nell'ambito delle competenze stabilite dalla legge regionale n. 19/2007, in conformità al D.M. 31 gennaio 1997 e s.m.i., recante "Nuove disposizioni in materia di trasporto scolastico".

Destinatari

Possono usufruire del servizio di trasporto scolastico tutti gli alunni della scuola primaria e secondaria di primo grado residenti nel Comune di Luino che ne facciano richiesta entro i termini di iscrizione previsti e, comunque, fino ad esaurimento posti.

Organizzazione e gestione del servizio

Il servizio può essere gestito dal Comune in proprio, mediante propri mezzi e personale, o mediante appalto a ditta di trasporto esterna.

Gli itinerari sono verificati annualmente, sulla base delle richieste pervenute, per poter rispondere al meglio alle esigenze degli utenti, fermo restando le fermate già individuate ed i tempi di percorrenza, nonché la disponibilità di posti sui mezzi comunali. Gli itinerari dello scuolabus sono predisposti secondo criteri tali da rappresentare la soluzione meno dispersiva, più sicura e più diretta possibile al raggiungimento delle sedi

scolastiche. Nel corso dell'anno scolastico gli itinerari potranno subire variazioni, soppressioni, o sospensioni: in tal caso l'Amministrazione comunale si farà carico di comunicare ogni variazione in tempo utile.

L'arrivo a scuola potrà avvenire, sia per motivi di viabilità sia per permettere lo svolgimento di ulteriori trasporti con il medesimo mezzo, con anticipo, comunque, non superiore a 20 minuti.

L'orario di ritorno coinciderà con il termine delle lezioni, in quanto non è previsto il servizio durante la pausa-pranzo.

Analogamente a quanto previsto per l'andata, la partenza potrà essere differita per un tempo non superiore a 20 minuti per permettere lo svolgimento di servizi concomitanti.

Nel caso di entrate posticipate e uscite anticipate per assemblee sindacali e/o sciopero del personale docente e non docente, ovvero di uscite anticipate dovute a motivi straordinari o urgenti (eventi calamitosi, neve, ghiaccio, manifestazioni, ecc.) il servizio di trasporto scolastico potrà non essere garantito.

La famiglia dell'utente è tenuta a comunicare in sede di iscrizione la scuola frequentata nonché la fermata scelta per la salita e la discesa. Variazioni in corso d'anno saranno accettate solo previa comunicazione scritta all'Ufficio Scolastico (scolastico@comune.luino.va.it).

L'Amministrazione è responsabile degli alunni trasportati dal momento della salita sul mezzo alla fermata stabilita fino al momento della discesa presso la scuola e, al ritorno, dal momento della salita fino alla discesa dal mezzo in corrispondenza della fermata stabilita. L'Amministrazione comunale esercita le funzioni di vigilanza durante l'intero tragitto avvalendosi di un operatore addetto a tale compito.

La responsabilità dell'autista è limitata al trasporto degli alunni, pertanto, una volta che essi siano scesi alla fermata stabilita, l'attraversamento della strada e/o il percorso fermata scuolabus – casa non potrà costituire onere a suo carico. Sarà dunque la famiglia che dovrà provvedere alla sicurezza del minore dalla fermata stabilita alla propria abitazione. Più specificatamente, la famiglia è tenuta ad accompagnare e a riprendere il minore all'orario stabilito, rimanendo responsabile del minore dal punto di vista civile e penale, nel tratto compreso fra l'abitazione e i punti di salita e di discesa.

Al momento dell'iscrizione, per gli alunni dalla classe IV della scuola primaria alla classe III della scuola secondaria di I grado, la famiglia o chi esercita la responsabilità genitoriale sul minore è tenuta a dichiarare esplicitamente, previa compilazione di apposita modulistica, se il minore ha un grado di autonomia tale da consentirne la discesa autonoma presso la fermata stabilita, sollevando in ogni caso l'Amministrazione comunale ed i suoi dipendenti da ogni responsabilità in merito.

Qualora la famiglia non si presenti all'orario convenuto a riprendere il minore alla fermata stabilita, l'autista provvede ad accompagnare il minore presso il Comando di Polizia Locale, previa telefonata informativa alla famiglia.

Accompagnamento

Il Servizio prevede la presenza di un accompagnatore su tutte le linee. L'accompagnatore deve controllare, verificare ed assicurare quanto segue:

- che i trasportati siano iscritti al servizio;
- che la salita e la discesa degli alunni dai mezzi avvenga in modo ordinato, all'insegna dell'educazione e del reciproco rispetto;

- che siano prioritariamente aiutati nell'accesso al mezzo i bambini più piccoli o con disabilità o con difficoltà;
- che gli alunni siano presi in custodia all'ingresso della scuola dal personale scolastico autorizzato e alla fermata di ritorno dalla famiglia (o loro delegati);
- che gli scuolabus, al termine delle lezioni, non lascino le scuole prima dell'orario stabilito, previa verifica della presenza di tutti i trasportati aventi diritto;
- che gli alunni evitino comportamenti da cui possano derivare danni a persone o a cose.

Iscrizione e lista d'attesa

L'iscrizione al servizio deve essere effettuata ogni anno secondo le modalità e i termini comunicati dall'Ufficio Scolastico. In caso di richiesta superiore all'effettiva capienza degli scuolabus sarà data priorità, indipendentemente dalla data di presentazione della domanda, agli alunni in possesso di certificazione di disabilità e, successivamente, agli utenti con residenza nella zona del plesso scolastico frequentato aventi i requisiti indicati ed applicati nell'ordine indicato:

1. abitazione posta ad una distanza superiore a 500 m. stradali dalla scuola;
2. alunno già iscritto al servizio per il precedente anno scolastico;
3. alunno con fratello/sorella già iscritto/a al servizio per il precedente anno scolastico;
4. alunno con residenza più lontana dal plesso scolastico frequentato.

In caso di ulteriore disponibilità di posti, priorità verrà data a:

1. alunno appartenente a famiglia in cui entrambi i genitori, o unico genitore, siano lavoratori;
2. alunno residente in zona di Luino diversa dal plesso scolastico frequentato con fratello/sorella già iscritto/a al servizio per l'anno scolastico precedente.

Viceversa, in caso di disponibilità di posti, verrà consentito l'utilizzo del servizio agli alunni la cui abitazione sia posta ad una distanza inferiore a 500 m. stradali e successivamente ai non residenti nel Comune di Luino, in base alla data di iscrizione.

Eventuali richieste presentate in corso d'anno potranno essere accolte compatibilmente con le esigenze organizzative del servizio e la disponibilità di posti sui mezzi e, comunque, non potranno comportare modifiche sostanziali a orari, itinerari e fermate già stabiliti.

Modalità di pagamento

L'utente contribuisce agli oneri per il servizio mediante pagamento di una tariffa tramite il sistema PAGOPA, in unica soluzione entro il 30 settembre oppure secondo le seguenti scadenze: 30 settembre e 31 gennaio.

Nel caso di iscrizioni durante l'anno scolastico la tariffa potrà essere rideterminata.

Mancato pagamento

In caso di inosservanza di quanto previsto nel paragrafo "Mancato pagamento" della Parte I – Disposizioni generali all'utente sarà precluso l'utilizzo dello scuolabus.

Norme di comportamento

Durante il trasporto gli alunni devono mantenere un comportamento composto e educato, non disturbare i compagni di viaggio e l'autista, non muoversi dal proprio posto finché lo scuolabus non sia fermo, usare un linguaggio adeguato, mostrare rispetto per gli arredi e le attrezzature dello scuolabus, seguire i criteri di sicurezza impartiti dall'accompagnatore, ove presente, ovvero dall'autista, come ad esempio:

- mantenersi a debita distanza dallo scuolabus mentre questo è ancora in movimento, e attendere che si sia allontanato prima di attraversare la strada;
- non spingere o trattenere gli altri alunni durante la salita o la discesa dallo scuolabus;
- dopo la salita sul mezzo, prendere rapidamente posto sul primo sedile libero;
- posizionare lo zaino sulle ginocchia o a terra;
- non alzare il tono della voce;
- non affacciarsi al finestrino;
- rimanere seduti fino all'arresto del veicolo.

L'utilizzo del servizio si configura per gli alunni come ulteriore momento educativo atto a favorire il processo di socializzazione, attraverso il corretto uso dei beni della comunità ed il rispetto delle regole che ne stabiliscono il godimento.

Comportamenti maleducati da parte degli alunni, richiamati all'ordine dall'accompagnatore o dall'autista senza successo, verranno riferiti all'Ufficio Scolastico.

Il Responsabile del Servizio Scolastico provvederà ad effettuare eventuali ammonizioni verbali o scritte con comunicazione alla famiglia. In caso di ripetuti comportamenti inadeguati e dopo la seconda comunicazione ufficiale, è prevista la sospensione temporanea dal servizio, ovvero nei casi più gravi, l'esclusione dell'alunno dal servizio medesimo per l'intero anno scolastico, senza che l'utente possa reclamare alcun risarcimento economico per l'interruzione del servizio.

In caso di danni eventualmente arrecati al mezzo di trasporto ed opportunamente accertati, i genitori dell'alunno/i responsabile/i del danno saranno chiamati al relativo risarcimento. Il rifiuto al pagamento dei danni di cui sopra, comporterà l'attivazione delle procedure di recupero coattivo in applicazione delle vigenti norme in materia.

PARTE IV REFEZIONE SCOLASTICA

Finalità

La refezione scolastica è un servizio a domanda individuale le cui finalità sono:

- assicurare a tutti gli studenti l'inclusione e la partecipazione all'attività scolastica attraverso la permanenza nei plessi frequentati, anche in un'ottica di contrasto alla dispersione scolastica;
- promuovere un'educazione al consumo alimentare consapevole e a una sana e corretta alimentazione, attraverso l'accompagnamento degli alunni all'adozione di corretti comportamenti alimentari e nutrizionali secondo le disposizioni indicate dall'Agenzia di Tutela della Salute (ATS);
- garantire a tutti gli alunni la possibilità di partecipare a un momento educativo fondamentale per il loro sviluppo, quale occasione di socializzazione, convivialità, integrazione e scambio fra esperienze e culture diverse;
- sviluppare attenzione e atteggiamenti rispettosi nei confronti del cibo e favorire la realizzazione di progetti di educazione alimentare in collaborazione con l'ATS, la scuola, le famiglie e il gestore del servizio.

Destinatari

I destinatari del servizio di refezione scolastica sono:

- gli alunni iscritti e frequentanti le scuole primarie statali "B. Luini" di Luino;
- gli alunni iscritti e frequentanti la scuola secondaria di primo grado statale "B. Luini" di Luino a tempo prolungato;
- il personale docente e non docente in servizio presso la scuola, avente diritto in base alla normativa vigente in materia;
- il personale educativo ed assistenziale in servizio presso la scuola incaricato dal Comune. In tal caso il servizio viene garantito in ottemperanza agli accordi contrattuali con il gestore del servizio di assistenza educativa scolastica.

Organizzazione e gestione

Il servizio di refezione scolastica è gestito mediante affidamento a ditta esterna specializzata. La ditta utilizza personale qualificato in ogni fase del servizio. I pasti vengono preparati nel centro cottura di via B. Luini ed il trasporto nei plessi avviene con mezzi ed attrezzature idonei.

Il servizio è attivo presso tutte le scuole primarie statali tutti i giorni della settimana, il lunedì, martedì e giovedì con assistenza a cura della scuola e il mercoledì e venerdì con assistenza fino alle ore 14.00 a cura del gestore, nonché nei giorni di lunedì, martedì e giovedì presso le scuole secondarie di primo grado per le classi a tempo prolungato.

L' Istituto Scolastico prenota i pasti giornalieri attraverso il registro elettronico di massima entro le ore 9.30.

Sono previsti menù a rotazione, sviluppati su quattro settimane in riferimento a due stagionalità, per garantire pasti più vari e appetibili. Il passaggio da un menù all'altro può essere anticipato o posticipato in base alla stagionalità e alla disponibilità dei generi alimentari. Le eventuali modifiche vengono definite dall'Ufficio Scolastico in accordo con il Gestore nel rispetto della normativa vigente. L'Amministrazione comunale cura la diffusione del menu mediante la pubblicazione sul sito istituzionale. Il Gestore cura l'affissione dei menu nei refettori, l'inserimento sul portale dei genitori e la corretta comunicazione alle famiglie.

Al fine di garantire lo stato di salute dei bambini e il rispetto delle identità religiose, etniche, culturali e sociali è prevista la somministrazione di diete speciali con menù differenziati per:

- seri e comprovati motivi di salute (allergie, intolleranze alimentari, patologie croniche);
- motivi di ordine etico o religioso, da dichiararsi all'atto dell'iscrizione.

Dieta per motivi sanitari

Il genitore del bambino che, per motivi di tipo sanitario, necessita di una dieta particolare, è tenuto ad allegare tutta la documentazione alla domanda di iscrizione. In caso di sopravvenute esigenze è necessario inoltrare all'indirizzo: scolastico@comune.luino.va.it la seguente documentazione:

- modulo compilato e firmato per la comunicazione di dieta speciale,
- copia del certificato medico valida per l'anno scolastico.

Tutti i certificati medici, ad eccezione di quelli per patologie croniche, hanno validità per l'anno scolastico; pertanto, il genitore è tenuto a presentare il certificato entro l'inizio di ogni anno scolastico.

Dieta per disgusto

Si precisa che secondo le indicazioni di ATS del 23.12.2021 la richiesta di disgusto può riguardare un singolo alimento e non una categoria (es: mozzarella e non tutti i formaggi; piselli e non tutti i legumi).

Dieta in bianco

La dieta in bianco è rivolta a soggetti con malessere **temporaneo** o stati post-influenzali che richiedono un periodo di cautela nella rialimentazione, come indicato nelle linee guida di ATS Insubria. La dieta in bianco sarà somministrata per 3 giorni dalla data di richiesta mediante comunicazione all'indirizzo scolastico@comune.luino.va.it. Il menu prevede pasta in bianco, pesce bollito/formaggio magro (ricotta)/verdura. Non è necessario presentare alcun certificato medico.

Vigilanza e partecipazione

L'Amministrazione comunale esercita le funzioni di vigilanza sulla corretta esecuzione del servizio di refezione scolastica avvalendosi di apposito incaricato del Controllo Qualità e in sinergia con l'Istituto Comprensivo e con la Commissione Mensa.

Controllo Qualità

Il Controllo Qualità è affidato a professionalità esterne con competenze specifiche ed ampia esperienza maturata nel settore, che agiscono per conto dell'Amministrazione comunale con compiti di controllo complessivo sulla corretta prestazione del servizio da parte del gestore, sulla qualità del servizio e sul monitoraggio del gradimento dei menu proposti.

Nello specifico, sono effettuati sopralluoghi presso i centri cottura e i refettori scolastici di tutto il comprensorio delle scuole. I controlli non sono calendarizzati e si svolgono senza alcun tipo di preavviso. Vengono programmati congiuntamente su richiesta del servizio comunale preposto in caso di particolari segnalazioni e per monitorare specifiche realtà con problematiche di particolare interesse. I controlli sono diversificati a seconda della struttura visitata.

Nel centro cottura e nelle cucine scolastiche vengono verificati:

- l'integrità, la corretta conservazione e la conformità delle materie prime al capitolato d'appalto;
- il rispetto dei menu giornalieri e delle diete speciali richieste;
- lo stato di pulizia e l'adeguata manutenzione dei locali e delle attrezzature;
- l'abbigliamento e il comportamento del personale addetto alle varie fasi del servizio (produzione, confezionamento e trasporto pasti);
- il rispetto delle procedure previste dal piano di autocontrollo per la sicurezza igienico-sanitaria durante tutte le fasi per la produzione dei pasti;
- l'utilizzo di mezzi di trasporto conformi alle normative.

Nei refettori scolastici vengono verificati:

- il rispetto dei tempi di consegna e delle temperature e il gradimento dei pasti prodotti;
- il rispetto di tutte le procedure previste dal piano di autocontrollo per la sicurezza igienico-sanitaria nelle fasi di scodellamento e consumo pasti;

- l'adeguata manutenzione dei locali, degli arredi e delle attrezzature;
- il rispetto di tutto quanto previsto nel capitolato speciale d'appalto.

Tutte le segnalazioni riscontrate sono vagliate e verificate e quando necessario danno luogo alle relative azioni correttive.

Commissione mensa

Al fine di assicurare un costante miglioramento degli standard di qualità del servizio di refezione scolastica, il Comune di Luino promuove la partecipazione degli utenti e il coinvolgimento dell'Istituto Comprensivo mediante l'istituzione della Commissione Mensa.

La Commissione Mensa, organismo con rappresentanti delle famiglie e della scuola deputati alla verifica e orientati al costante miglioramento della qualità del servizio, svolge il suo incarico a titolo gratuito e il referente comunale fornisce il supporto tecnico necessario.

Funzioni e composizione della Commissione mensa

Per tutto quanto riferito al presente paragrafo si rimanda al vigente Regolamento "Organizzazione e funzionamento della commissione mensa" approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 35 del 30.06.2021.

Iscrizioni

L'iscrizione al servizio refezione deve essere effettuata ogni anno secondo le modalità e i termini comunicati dall'Ufficio Scolastico.

Modalità di pagamento

Il pagamento del servizio mensa avviene attraverso il metodo pre-pagato. Gli utenti sono tenuti a mantenere il conto pasto in positivo. In caso di conto in esaurimento o in negativo gli utenti riceveranno, con cadenza settimanale, un sms di sollecito.

Rimborsi

E' previsto il rimborso del costo del pasto qualora il minore venga ritirato da scuola per malessere o altri motivi entro le ore 10.30. L'uscita dopo le ore 10.30 per qualsiasi motivazione comporta il pagamento del pasto già prenotato.

Al termine del ciclo scolastico o qualora non si intenda più utilizzare il servizio, il rimborso delle quote versate e non dovute deve essere richiesto per iscritto utilizzando i moduli disponibili sul sito del Comune di Luino. L'Ufficio Scolastico provvede a effettuare il rimborso entro centoventi giorni dalla data di presentazione dell'istanza. Nel caso in cui siano accertate insolvenze pregresse sia per la refezione scolastica sia per la frequenza ai servizi scolastici comunali (anche per altri figli del nucleo familiare), l'importo del rimborso sarà trattenuto sino alla concorrenza delle stesse.

In caso di contestazioni sulla registrazione dei pasti, le stesse saranno prese in considerazione per la verifica solamente se pervenute entro 60 giorni dal giorno dell'errata registrazione.

Norme di comportamento

L'utilizzo del servizio si configura per gli alunni come ulteriore momento educativo atto a favorire il processo di socializzazione, attraverso il corretto uso dei beni della comunità ed il rispetto delle regole che ne stabiliscono il godimento.

Al fine di garantire la sicurezza e un clima sereno è necessario che gli alunni:

- adottino un comportamento educato verso sé stessi, il gruppo dei pari, il personale educativo e l'ambiente e il materiale messo a disposizione;
- utilizzino un linguaggio e tono di voce appropriato e non offensivo;
- non compiano azioni di danneggiamento dell'ambiente e degli arredi. Il costo di eventuali danni provocati sarà a carico dell'alunno che lo ha procurato, se individuato, in caso contrario sarà a carico degli studenti presenti; il risarcimento sarà a carico dei genitori.

Non è consentito utilizzare i cellulari per effettuare foto e/o riprese.

I comportamenti ineducati da parte degli utenti, ripetuti anche a seguito di intervento educativo e confronto con la famiglia, saranno riferiti dagli operatori all'Ufficio Scolastico. Il Responsabile del Servizio Scolastico provvederà ad effettuare eventuali ammonizioni verbali o scritte con comunicazione alla famiglia. In caso di ripetuti comportamenti inadeguati e dopo la seconda comunicazione ufficiale, è prevista la sospensione temporanea dal servizio, ovvero nei casi più gravi, l'esclusione dell'alunno dal servizio medesimo per l'intero anno scolastico, senza che l'utente possa reclamare alcun risarcimento economico per l'interruzione del servizio.

PARTE V

SERVIZI DI PRE SCUOLA E DOPOSCUOLA BASE E LUNGO

Finalità

Nell'ambito degli interventi a favore degli alunni in età scolare e a favore delle loro famiglie, l'Amministrazione Comunale ritiene che i servizi a domanda individuale di pre scuola, di doposcuola base e doposcuola lungo possano:

- fornire una risposta concreta e continuativa alle esigenze delle famiglie degli alunni della scuola primaria offrendo un valido supporto nel gestire al meglio l'attività extrascolastica dei propri figli;
- favorire l'aggregazione degli alunni anche al di fuori dell'orario scolastico in un ambiente sicuro e protetto, garantendo agli stessi un'assistenza qualificata;
- favorire la socializzazione all'interno del contesto parascolastico e delle relazioni fra coetanei.

Obiettivi

PRE SCUOLA

Il servizio di pre scuola ha lo scopo di offrire un supporto alle famiglie degli alunni con entrambi i genitori lavoratori e di garantire la sorveglianza all'interno del plesso scolastico dalle ore 7.15 fino all'inizio delle lezioni.

Al soggetto affidatario/ aggiudicatario sono attribuiti i seguenti principali compiti:

- accoglienza;
- sorveglianza;
- svolgimento attività ludiche ricreative.

DOPOSCUOLA BASE E LUNGO

Il servizio è integrativo rispetto all'attività scolastica e propone attività finalizzate ad offrire sia supporto ed assistenza allo studio per lo svolgimento dei compiti sia iniziative di aggregazione, gioco e svago.

Il servizio ha tra i suoi obiettivi:

- assistere i bambini durante lo svolgimento dei compiti assegnati;
- incrementare progressivamente l'autonomia personale;
- promuovere la capacità di socializzazione per una migliore integrazione scolastica;
- stimolare la creatività e l'espressione libera dei bambini;
- promuovere la cura e il rispetto degli ambienti e dei materiali condivisi;
- favorire l'apprendimento delle regole di convivenza e la loro applicazione durante i momenti di studio, di attività strutturata e di gioco libero.

Qualora non sia possibile il completo svolgimento dei compiti, ne verrà avviata la loro esecuzione con lo scopo di fornire all'alunno le informazioni necessarie per poter completare e terminare i compiti stessi in completa autonomia. I genitori sono tenuti a controllare i diari e i quaderni dei bambini.

Il doposcuola non è da intendersi come servizio comprensivo di programmi di sostegno o recupero scolastico, che prevedrebbero un intervento mirato e individualizzato.

Il Comune e/o i soggetti dallo stesso individuati preposti all'erogazione del servizio non potranno in nessun caso essere considerati responsabili né direttamente né indirettamente del rendimento scolastico dei bambini frequentanti il doposcuola.

Organizzazione e gestione

PRE SCUOLA

1. Il servizio è attivato in presenza di un numero minimo di 10 iscritti.
2. Il servizio ha inizio alle ore 7.15, termina con l'inizio delle lezioni e viene effettuato per tutta la durata dell'anno scolastico.
3. Il servizio si svolge presso il plesso della scuola primaria di Creva ed è rivolto oltre che agli alunni che frequentano il plesso di Creva anche agli alunni provenienti dal plesso di Luino. Gli alunni del plesso di Luino verranno accompagnati con lo scuolabus comunale presso la sede scolastica per l'inizio delle lezioni.
4. I locali dove si svolge il servizio rispondono ai criteri di igienicità e sicurezza previsti dalle norme vigenti in materia.

DOPOSCUOLA BASE

- . Il servizio è attivato in presenza di un numero minimo di 12 iscritti.
- . Le attività sono svolte all'interno delle aule scolastiche, mentre le attività ludico-ricreative possono svolgersi anche negli spazi esterni all'edificio o in altri spazi comunali.
- . Il periodo di funzionamento è compreso nel periodo settembre/maggio e coincide con il calendario scolastico, con sospensione delle attività durante le vacanze natalizie e pasquali e in occasione di ogni

altra festività o sospensione stabilita dal Consiglio d'Istituto. L'inizio e la fine delle attività coincideranno con l'avvio e il termine del tempo pieno come stabilito dall'Istituto Comprensivo.

- . Il servizio si svolge nei pomeriggi di mercoledì e venerdì dalle ore 13.30 alle ore 16.00 (plesso di Motte) e dalle ore 14.00 alle ore 16.30 (plessi di Luino, Creva e Voldomino). Gli alunni del plesso di Creva e Voldomino frequenteranno il doposcuola presso il plesso di Luino; per gli stessi al termine delle lezioni antimeridiane è garantito il trasporto dalla scuola frequentata a Luino senza alcun costo aggiuntivo.
- . E' garantito il servizio mensa scolastica, a cura degli operatori della società appaltatrice del servizio stesso, con assistenza dal termine dell'orario scolastico all'inizio delle attività di doposcuola.
- . I locali dove il servizio è svolto rispondono ai criteri di igienicità e sicurezza previsti dalle norme vigenti in materia.
- . L'Istituto Comprensivo in accordo con il Comune mette a disposizione le aule destinate al servizio.

DOPOSCUOLA LUNGO

- . Il servizio è attivato in presenza di un numero minimo di 12 iscritti.
- . Il servizio ha i medesimi criteri di svolgimento del doposcuola base così come descritto nel relativo paragrafo ai commi 2 -3-5-6.
- . Il servizio si svolge tutti i pomeriggi: il lunedì, martedì e giovedì dalle ore 16.30 alle ore 18.00 e il mercoledì e venerdì dalle ore 14.00 alle ore 18.00.

Iscrizioni e liste d'attesa

L'iscrizione deve essere effettuata ogni anno secondo le modalità e i termini comunicati dall'Ufficio Scolastico. Sulla base delle iscrizioni pervenute è stabilito il numero degli educatori (rapporto medio 1/20 per il doposcuola e per il pre scuola) e di conseguenza fissato il numero massimo di frequentanti.

Non è previsto l'utilizzo dei servizi in modo saltuario.

Le domande presentate oltre il termine stabilito potranno essere accolte compatibilmente con l'organizzazione del servizio e secondo i criteri di seguito indicati:

- alunni residenti nel Comune di Luino;
- alunni già iscritti al servizio per il precedente anno scolastico;
- alunni con fratello/sorella già iscritto/a al servizio per il precedente anno scolastico;
- alunni appartenenti a famiglia in cui sia presente un unico genitore, e questo sia lavoratore;
- alunni appartenenti a famiglia in cui entrambi i genitori siano lavoratori.

Modalità di pagamento

L'utente contribuisce agli oneri per il servizio mediante pagamento di una tariffa tramite il sistema PAGOPA, in unica soluzione entro il 30 settembre oppure secondo le seguenti scadenze: 30 settembre e 31 gennaio.

L'iscrizione prevede, per ogni servizio, il versamento di un acconto pari a euro 50,00/utente. In caso di rinuncia prima dell'inizio dell'anno scolastico la quota di acconto di euro 50,00, abitualmente trattenuta dall'importo totale annuale dovuto per il servizio, non sarà restituita.

Norme di comportamento

Il bambino che partecipa ai predetti servizi è tenuto ad osservare un comportamento educato, rispettoso e corretto nei confronti degli altri bambini e degli operatori, tale da non intralciare il corretto svolgimento del servizio e non creare occasioni di pericolo per sé e per gli altri.

Qualora i comportamenti del minore siano di grave disturbo e costituiscano pericolo o impedimento al corretto svolgimento delle attività, l'alunno potrà essere escluso dal servizio, previa contestazione scritta inviata ai genitori.

Per il buon funzionamento dei servizi di doposcuola base e doposcuola lungo gli utenti dovranno rispettare gli orari sia di entrata che di uscita.

Gli utenti saranno consegnati solamente ai familiari maggiorenni o a persone maggiorenni autorizzate mediante delega.

Per un principio educativo e al fine di evitare disordine, è vietato portare cellulari e video giochi. Il Comune di Luino declina ogni responsabilità in caso di smarrimento o rottura di qualsiasi oggetto personale.

Per tutti i genitori dei bambini iscritti verrà organizzato ogni anno a inizio servizio un incontro informativo con le educatrici.

I comportamenti ineducati da parte degli utenti, ripetuti anche a seguito di intervento educativo e confronto con la famiglia, saranno riferiti dagli operatori all'Ufficio Scolastico. Il Responsabile del Servizio Scolastico provvederà ad effettuare eventuali ammonizioni verbali o scritte con comunicazione alla famiglia. In caso di ripetuti comportamenti inadeguati e dopo la seconda comunicazione ufficiale, è prevista la sospensione temporanea dal servizio, ovvero nei casi più gravi, l'esclusione dell'alunno dal servizio medesimo per l'intero anno scolastico, senza che l'utente possa reclamare alcun risarcimento economico per l'interruzione del servizio.