



**COMUNE DI VITTUONE**  
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

***CARTA DEI SERVIZI***  
***“PRE E POST SCUOLA”***



*La Carta dei Servizi è stata approvata con deliberazione della Giunta Comunale n.*



# INDICE

## **PRESENTAZIONE**

### **PARTE I – PRINCIPI GENERALI**

- COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI
- PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI
- VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

### **PARTE II - INFORMAZIONI SPECIFICHE SUL SERVIZIO**

- FINALITA'
- OGGETTO
- DESTINATARI
- ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO
- PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA
- ACCESSO AL SERVIZIO
- TARIFFE DEL SERVIZIO
- RINUNCIA AL SERVIZIO
- SISTEMA DI PAGAMENTO
- COSA FARE PER ...



### **PARTE III – TUTELA DELL'UTENTE**



## **PRESENTAZIONE**

La Carta dei Servizi è uno strumento che permette ai cittadini di essere pienamente consapevoli dei propri diritti e doveri nell'ambito dei servizi che eroghiamo, facilitandone l'accesso e fissando standard di qualità misurabili.

In questo documento, quindi, oltre a preziose indicazioni sul funzionamento del servizio di pre e post scuola che permetterà agli utenti di orientarsi, sono indicati gli strumenti di partecipazione che possono servire a migliorare il servizio e gli impegni che questo Comune assume nei confronti dei propri cittadini.

Questi principi diventano fondamentali ed imprescindibili quando i destinatari dei servizi sono i bambini, verso i quali abbiamo doveri e responsabilità nel loro percorso di crescita.

Nello specifico questa Carta ci introduce alla conoscenza di un servizio scolastico integrativo, il pre-post scuola, indispensabile per molte famiglie ed importante per agevolare e garantire il diritto e l'obbligo all'istruzione.

L'Amministrazione Comunale ritiene importante continuare a investire in questo servizio che oltre ad essere di aiuto per le famiglie è un'ulteriore occasione di formazione e crescita per i bambini.

Vi lasciamo alla lettura della Carta, augurandovi un sereno anno scolastico e chiedendovi la collaborazione per migliorare giorno dopo giorno i servizi che sono per tutti noi un Bene Comune.

L'Assessore

Il Sindaco



## PARTE I: PRINCIPI GENERALI

### 1. COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI



La Carta dei Servizi è un impegno che il Comune di Vittuone assume nei confronti della cittadinanza dichiarando quali sono le caratteristiche essenziali del servizio, le modalità di accesso, e con quali standard di qualità si impegna a fornirlo.

La Carta dei Servizi è uno strumento di supporto per la realizzazione della “Politica della qualità” del Comune che definisce le regole che disciplinano il rapporto tra il comune e la cittadinanza permettendogli di controllare e di misurare la qualità del servizio, secondo il principio del miglioramento continuo.

La Carta dei Servizi si ispira alla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27/01/1994, al D. Lgs. 286/1999 ed al D. Lgs. 198/2009.

### 2. PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI

Con la redazione della Carta il Settore Servizi Generali definisce standard di qualità del servizio scolastico integrativo di pre- post scuola e si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

- **Uguaglianza e imparzialità**

Il pre-post scuola è fornito 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.

- **Continuità**

Il pre-post scuola è erogato tenendo conto del calendario scolastico.

Il servizio non viene garantito nei giorni di entrata posticipata o di uscita anticipata, per motivi dipendenti dall'organizzazione scolastica (es. assemblee e scioperi) e nei giorni di interruzione delle lezioni. Eventuali cambiamenti o interruzioni programmate verranno comunicati preventivamente, in modo da limitare il disagio agli utenti, per quanto possibile.

- **Partecipazione e trasparenza**

Il Settore Servizi Generali promuove la partecipazione della cittadinanza al fine del miglioramento del pre-post scuola, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, osservazioni, reclami e attivando verifiche del grado di soddisfazione della cittadinanza. La Carta dei Servizi permette di verificare il rispetto degli standard e degli impegni assunti.

- **Efficacia ed efficienza**

Compatibilmente con le risorse disponibili, il Settore Servizi Generali si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficienza e dell'efficacia del pre-post scuola, ricercando soluzioni organizzative e procedurali, nell'ottica della semplificazione e dell'innovazione.

### 3. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è valida dal momento della sua emanazione ed è uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e modificato, in funzione degli obiettivi dichiarati e raggiunti.



## PARTE II: INFORMAZIONI SPECIFICHE SUL SERVIZIO

### 4. FINALITA'

Il servizio integrativo scolastico di pre-post scuola ha una funzione socio-educativa e si inserisce in una politica di sostegno alle famiglie e di interventi volti a concorrere all'effettiva attuazione del diritto allo studio per agevolare la frequenza scolastica degli alunni.

### 5. OGGETTO

Il servizio di pre-post scuola viene affidato tramite gara d'appalto a soggetti esterni ed è svolto da personale qualificato; esso consiste nell'accoglienza, vigilanza ed assistenza agli alunni delle scuole dell'infanzia e primarie statali del territorio comunale, nelle fasce orarie precedenti e successive al normale orario scolastico e prevede attività ludiche, ricreative ed educative.

### 6. DESTINATARI

Il pre-post scuola viene istituito, di norma, presso le scuole statali dell'infanzia A. Moro e Don Milani e presso le scuole primarie A. Gramsci e D. Alighieri. Il servizio è rivolto prioritariamente alle famiglie che, per esigenze di lavoro, hanno necessità di anticipare e/o posticipare, rispetto all'orario scolastico la permanenza a scuola dei propri figli.

### 7. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Il pre-post scuola è previsto, in linea di massima, nelle seguenti fasce orarie, definite annualmente in relazione all'orario di ogni singola scuola:

#### PRE SCUOLA

Scuole dell'infanzia: h. 07,30 – 08,00

Scuole primarie: h. 07,30 – 08,30

#### POST SCUOLA

Scuole dell'infanzia: h. 16,00 – 18,00

Scuole primarie: h. 16,30 – 18,00

Il servizio di pre/post scuola sarà attivato in presenza di un numero minimo di 10 iscrizioni per ogni tipologia di servizio e per ogni sezione.

Il servizio viene svolto all'interno dei plessi scolastici, nei locali individuati dal Comune in collaborazione con il Dirigente Scolastico, in relazione al numero dei bambini accolti e alle caratteristiche dei locali.



## 8. PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

Il genitore, o chi esercita la potestà genitoriale, per usufruire del servizio, deve presentare domanda utilizzando l'apposito **Modulo di iscrizione ai servizi scolastici**, predisposto dal Settore Servizi Generali, mediante la piattaforma E-Civis. Sarà data comunicazione dell'avviso e termine entro il quale presentare la richiesta sul sito istituzionale del Comune di Vittuone: [www.comune.vittuone.mi.it](http://www.comune.vittuone.mi.it) seguendo il percorso Homepage – Notizie,

Il **Modulo di iscrizione ai servizi scolastici** è stato impostato, sulla base della legge sulla semplificazione amministrativa, per essere utilizzato come certificazione ai sensi dell'art. 38 del DPR 445/2000. È necessario, quindi, che venga firmato dal genitore ed inviato unitamente a copia fotostatica non autenticata del documento di identità del sottoscrittore.

## 9. ACCESSO AL SERVIZIO

Dall'anno scolastico 2023/2024, l'accesso al servizio avverrà sulla base dei seguenti criteri di priorità:

1. famiglie residenti con 2 genitori che lavorano;
2. nucleo familiare residente composto da 1 solo genitore-single che lavora;
3. non flessibilità lavorativa dei genitori;
4. presenza altri minori nel nucleo familiare in età scolare;
5. assenza di rete parentale in grado di accompagnare i figli a scuola;
6. famiglie non residenti con 2 genitori che lavorano.

In applicazione dei criteri di priorità sopra delineati, viene redatta apposita graduatoria nel rispetto dell'ordine di arrivo delle istanze pervenute entro la scadenza indicata nel **Modulo di iscrizione ai servizi scolastici**, accogliendo un numero di bambini sulla base delle sezioni stabilite annualmente dalla Giunta Comunale.

Per le istanze presentate dopo il termine di scadenza viene redatta successiva e separata graduatoria, in caso di posti disponibili, sempre nel rispetto dell'ordine di arrivo e dei criteri di priorità succitati.

Nel corso dell'anno scolastico, dunque, è possibile presentare domanda di accesso ai servizi integrativi scolastici, **che potrà essere accolta solo in presenza di posti disponibili.**

L'accoglimento ai servizi di pre-post scuola viene comunicato tramite lettera.

## 10. TARIFFE DEL SERVIZIO

Le famiglie partecipano al costo del servizio di pre-post scuola attraverso una tariffa mensile.

Le tariffe vengono stabilite tramite atto deliberativo della Giunta Comunale e possono essere aggiornate annualmente sulla base degli indici ISTAT.

Oltre alla tariffa piena ed a quella per i non residenti, è prevista, per i residenti in possesso dei “Requisiti di accesso alle agevolazioni economiche”, l'applicazione di tariffe ridotte, su richiesta



degli interessati attraverso la presentazione del “*Modulo di richiesta riduzione tariffaria*”, corredato di modello ISEE in corso di validità.

Il modulo è scaricabile dal sito del Comune di Vittuone - [www.comune.vittuone.mi.it](http://www.comune.vittuone.mi.it) - quale allegato all'Avviso.

La suddetta richiesta, redatta ai sensi dell'art. 38 del D.P.R. 445 del 28/12/2000, dovrà essere sottoscritta ed inviata unitamente a copia fotostatica non autenticata del documento di identità del sottoscrittore.

Le tariffe attualmente in vigore sono:

Si accederà al servizio solo in presenza di entrambi i genitori lavoratori.

Da ISEE € 0,00 a € 5.840,00: costo € 33,60 mensili - F3

Da ISEE € 5.840,01 a € 12.577,61: costo € 36,96 - F2

Superiore a ISEE € 12.577,61: € 39,76 - F1

Per solo post o solo pre 50% della fascia di appartenenza

**Gli utenti non in regola con il pagamento della tariffa relativa all'anno scolastico precedente vengono ammessi al servizio solo ad avvenuta regolarizzazione della posizione debitoria pregressa.**

## **11. RINUNCIA AL SERVIZIO**

Le famiglie accolte al servizio di pre-post scuola dovranno garantire la frequenza dei propri figli ai servizi richiesti e pagare la tariffa fissata dall'Amministrazione Comunale per tutto l'anno scolastico, anche nel caso in cui non intendano più avvalersi del servizio, a meno che non vi siano sopravvenuti impedimenti quali:

- Perdita di occupazione da parte di uno dei genitori;
- Congedo per maternità della madre;
- Ricovero ospedaliero e/o mutate condizioni di salute dell'iscritto/a che comportano assenza per un periodo superiore ad un mese.

**In tal caso, occorrerà presentare all'Ufficio Protocollo del Comune di Vittuone oppure al seguente indirizzo pec: [ufficio.protocollo@pec.comune.vittuone.mi.it](mailto:ufficio.protocollo@pec.comune.vittuone.mi.it) il Modulo di rinuncia ai servizi scolastici debitamente compilato, scaricabile dal sito [www.comune.vittuone.mi.it](http://www.comune.vittuone.mi.it) nella sezione dedicata ai Servizi Scolastici integrativi; sarà comunque reperibile, per chi lo desiderasse, presso l'Ufficio Servizi Generali del Comune di Vittuone.**

Ai sensi dell'art. 38 del D.P.R. 445 del 28/12/2000, la dichiarazione dovrà essere sottoscritta dal genitore che aveva richiesto l'iscrizione ed inviata unitamente a copia fotostatica non autenticata del documento di identità del sottoscrittore.



Le innanzi citate casistiche di rinuncia consentono di richiedere il rimborso per cessazione dal servizio a far data dal mese successivo alla richiesta di rinuncia.

## 12. SISTEMA DI PAGAMENTO



Con il progetto di Informatizzazione dei Servizi Scolastici il servizio di pre-post scuola viene gestito attraverso la piattaforma E-Civis che consente il pagamento online. Tale sistema ha l'obiettivo di velocizzare, semplificare e garantire tutte quelle operazioni relative al **pagamento anticipato** dei servizi scolastici da parte delle famiglie, al controllo dei servizi imputati e alla visualizzazione di ogni singola situazione contabile da parte degli uffici comunali e delle famiglie iscritte ai servizi, a cui vengono attribuite delle credenziali di accesso al sistema. Il pagamento dei servizi scolastici può essere effettuato accedendo al proprio profilo in E-Civis oppure ricaricando presso un punto autorizzato.

I pagamenti dei ratei, a cadenza trimestrale, avverranno entro il:

- **15 SETTEMBRE**
- **15 DICEMBRE**
- **15 MARZO**



### 13. COSA FARE PER.....

In questa sezione si propongono le domande più frequenti poste al Settore Servizi Generali – Servizio Istruzione

| DOMANDE                                                  | RISPOSTE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Devo iscrivere mio/a figlio/a ogni anno?                 | Sì, la richiesta di iscrizione è effettuata compilando l'apposito <b>Modulo di iscrizione ai servizi scolastici</b> che deve essere presentato con modalità e tempistiche stabilite annualmente e rese note alle famiglie.                                                                                                 |
| Dove trovo il modulo di iscrizione?                      | Il modulo di iscrizione, insieme alla relativa informativa, è reperibile sul sito web del Comune di Vittuone                                                                                                                                                                                                               |
| Dove devo consegnare il modulo di iscrizione?            | Il modulo di iscrizione deve essere presentato mediante la piattaforma E-Civis.                                                                                                                                                                                                                                            |
| È possibile cancellare l'iscrizione annuale al servizio? | No, sarà possibile solo in presenza di specifici requisiti. In tal caso sarà necessario compilare il relativo <b>Modulo di rinuncia ai servizi scolastici</b> reperibile sul sito web del Comune di Vittuone.                                                                                                              |
| È possibile richiedere la riduzione tariffaria?          | Sì, i residenti in possesso dei requisiti di accesso alle agevolazioni economiche possono richiedere l'applicazione di tariffe ridotte attraverso la presentazione del <b>Modulo di richiesta di riduzione tariffaria</b> , reperibile sul sito web del Comune di Vittuone corredato da modello ISEE in corso di validità. |



### **PARTE III – TUTELA DELL'UTENTE**

#### **14. STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI**

##### **a) Semplificazione delle procedure**

Per semplificare le procedure il Settore Servizi Generali – Servizio Istruzione ogni anno esamina i procedimenti d'interesse del servizio con l'obiettivo di verificarne:

- l'efficienza e l'efficacia e il grado di soddisfacimento delle esigenze degli utenti;
- lo stato attuale e i tempi di lavoro di ciascun procedimento;
- l'eventuale miglioramento del procedimento ottenuto a seguito della semplificazione e/o eliminazione di attività e di documenti privi di valore aggiunto;
- l'eventuale revisione della modulistica di supporto agli utenti in un'ottica di semplificazione, chiarificazione e standardizzazione.

##### **b) Informazioni ed ascolto degli utenti**

L'ascolto dei cittadini utenti del servizio di pre-post scuola è un impegno di prioritaria importanza. Il Settore Servizi Generali – Servizio Istruzione adotta gli strumenti utili ad assicurare una completa informazione sulle modalità di svolgimento del servizio.

In particolare:

- fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria richiesta di iscrizione, variazione o casi in cui è possibile presentare rinuncia al servizio;
  - predispone e aggiorna la modulistica ed i canali d'informazione che consentano ai destinatari di individuare velocemente e con chiarezza i dati necessari alla fruizione del servizio;
  - fornisce a tutti gli utenti informazioni sulla presente Carta che viene pubblicata sul sito istituzionale alla voce "Amministrazione Trasparente";
  - fornisce informazioni agli utenti sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza, sullo stato di attuazione di eventuali richieste e sull'erogazione del servizio, comunicando agli interessati:
- a) il nominativo del responsabile del procedimento e/o del personale che fornisce al servizio il supporto amministrativo;
  - b) la ragione sociale ed i riferimenti telefonici e di indirizzo della/e Ditta/e che erogano il servizio ed il nominativo del/i responsabile/i delle stesse;



- c) i termini, i criteri e le modalità previsti per l'iscrizione, la variazione ed il pagamento del servizio;
- d) le eventuali interruzioni dell'erogazione del servizio.

### **c) Rapporti con gli utenti**

Il personale del Settore Servizi Generali – Servizio Istruzione si impegna ad attivare tutte le azioni necessarie con gli affidatari del servizio, affinché i rapporti degli addetti con gli utenti siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, il Servizio Istruzione utilizza lo strumento costituito dal sistema reclami/segnalazioni.

Il reclamo ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con gli impegni assunti per l'erogazione del servizio.

La segnalazione è invece la modalità con la quale gli utenti possono far presente al Comune un bisogno, una circostanza, un elemento d'interesse utile a migliorare il servizio quale esso è, ed anche per evidenziarne l'eccellenza, qualora esso risponda pienamente ai propri bisogni.

Ogni cittadino interessato può presentare, al Responsabile Settore Servizi Generali, reclami/segnalazioni relativi al servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta. Il reclamo/segnalazione dovrà essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica).

La risposta all'utente sarà data nella modalità da lui stesso prescelta all'atto della proposizione del reclamo/segnalazione, con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione.

L'insieme dei reclami/segnalazioni vengono valutati al fine della predisposizione delle azioni di miglioramento.