Servizi Scolastici

(Pre e post scuola e Trasporto Scolastico)

Carta dei Servizi

Ultimo aggiornamento: determinazione n.114 del 3/3/2022

Ufficio Servizi Scolastici

Via S. Bernardo n. 7 – telefono 02/99083238-239-240

e-mail: ufficioscuolasport@comune.senago.mi.it

Definizione e destinatari del Servizio
I servizi scolastici di pre e post scuola e di trasporto scolastico costituiscono servizi pubblici a domanda individuale, garantiti dall'ente locale nell'ambito dell'attuazione del diritto allo studio. Le finalità generali dei servizi sono quelle di favorire la frequenza degli alunni iscritti alle scuole statali del territorio rendendo effettivo il diritto allo studio.

- **Servizi di pre e post scuola**

Sono servizi di assistenza scolastica tendenti a rispondere alle necessità delle famiglie, in particolare quelle in cui entrambi i genitori lavorano e vengono forniti, a richiesta del genitore, presso le scuole dell'infanzia e primarie del territorio comunale nelle seguenti fasce orarie:
Scuole dell'Infanzia – pre scuola 30 minuti prima dell'avvio dell'orario scolastico – post scuola 2 ore dopo la fine dell'orario scolastico
Scuole Primarie – pre scuola 1 ora prima dell'avvio dell'orario scolastico - post scuola 1 ora e 30 minuti dopo la fine dell'orario scolastico.
Nel servizio di post scuola vi sono delle fasce orarie da utilizzarsi per il ritiro dei bambini:

- scuola infanzia: 16.45-17.00 e 17.45-18.00
- scuola primaria: 17.00-17.15 e 17.45-18.00

Tali fasce orarie sono inderogabili.
Per l'attivazione dei servizi è necessario che vi siano, per ciascun servizio e in ciascun plesso scolastico, almeno 10 richieste (28 è il numero massimo di alunni per ciascuna classe di pre o di post scuola) .

- **Servizio di trasporto scolastico**

Le finalità generali del servizio sono quelle di consentire agli alunni iscritti alle scuole dell'obbligo del territorio comunale il raggiungimento del plesso scolastico concorrendo a rendere effettivo il diritto allo studio, con priorità agli alunni residenti in zone decentrate rispetto alle scuole di appartenenza o iscritti ad un'altra scuola per motivi non dipendenti dalla scelta della famiglia. Il servizio viene fornito, a richiesta, quando la distanza dall'abitazione del nucleo famigliare dell'alunno alla scuola (del bacino di appartenenza) è superiore ai 2.000 metri, oppure quando il percorso presenti situazioni di accertata pericolosità per l'incolumità degli alunni (itinerario ordinario). **L'esistenza di entrambi i requisiti costituisce titolo di priorità nella graduatoria del servizio ordinario.** Per percorsi inferiori ai 2.000 metri o per i cosiddetti "fuori bacino" il trasporto verrà effettuato, in via residuale, solo se non comporta difficoltà o ritardi nel servizio ordinario, o maggiori spese. L'assegnazione della richiesta di trasporto al servizio "ordinario" o "residuale" è di competenza della Polizia Locale.

Modalità di iscrizione
Le domande d'iscrizione, che, di norma, devono essere presentate nel mese di giugno, dovranno essere compilate esclusivamente on-line; informazioni dettagliate si possono trovare sul sito del Comune www.comune.senago.mi.it
Sulla base delle domande pervenute al servizio nei termini previsti, verrà stilata una graduatoria di ammissione valida per l'anno scolastico successivo.
La graduatoria verrà pubblicata sul sito informatico comunale.
Non potranno essere accolte le domande di iscrizione al servizio nel caso esistano situazioni di morosità che riguardino il pagamento delle tariffe dei servizi in oggetto (trasporto scolastico e pre-post scuola), del servizio di centro ricreativo diurno estivo per minori e del servizio di ristorazione scolastica.

Modalità di accoglimento delle iscrizioni
Per il servizio di pre e post scuola: verranno accolte prioritariamente le domande presentate da nuclei familiari con i seguenti componenti: entrambi i genitori lavoratori (o

famiglia monoparentale con genitore lavoratore) oppure presenza di anziano/disabile non autosufficiente (certificato) o di un minore di anni tre e non frequentante l'asilo nido. In caso di parità di condizioni si darà la precedenza agli alunni con minor età anagrafica. La domanda presentata oltre il termine previsto verrà accettata solo in caso di disponibilità di posti.

Per il servizio di trasporto scolastico: ferma restando la priorità assoluta relativamente alla presenza di entrambi i requisiti per il cosiddetto servizio "ordinario "(distanza dall'abitazione del nucleo famigliare dell'alunno alla scuola del bacino di appartenenza superiore ai 2.000 metri e percorso che presenti situazioni di accertata pericolosità per l'incolumità degli alunni), verrà data precedenza alle iscrizioni presentate da nuclei familiari con i seguenti componenti: entrambi i genitori lavoratori (o famiglia monoparentale con genitore lavoratore) oppure presenza di anziano/disabile non autosufficiente (certificato) o di un minore di anni tre e non frequentante l'asilo nido. In caso di parità di condizioni si favorirà l'utenza con la fermata più distante dalla scuola. In caso di parità di condizioni si darà la precedenza agli alunni con minor età anagrafica.
La domanda presentata oltre il termine previsto verrà accettata solo in caso di disponibilità di posti, e qualora la stessa non comporti difficoltà o ritardi nel servizio.

Sospensione dei servizi
Servizio di pre e post scuola: in caso di sciopero del personale scolastico il servizio potrà essere sospeso in alcune scuole o in tutte le scuole. Tale eventualità è connessa alla disponibilità o meno dei locali utilizzati per tali servizi da parte degli Istituti Comprensivi di riferimento. L'avviso relativo verrà affisso nei giorni precedenti allo sciopero presso il locale utilizzato per i servizi. In questi casi non potrà essere richiesto alcun rimborso o avanzata alcuna pretesa da parte dei genitori.

Servizio di trasporto scolastico: in caso di sciopero del personale scolastico il servizio potrà essere sospeso in alcune scuole o in tutte le scuole. L'avviso relativo verrà consegnato agli alunni o direttamente a scuola o a bordo dello scuolabus.

Funzionamento
I servizi verranno resi nel rispetto del calendario scolastico, annualmente approvato dai consigli di Istituto e secondo gli orari di entrata e di uscita comunicati dalle singole scuole; i servizi non verranno garantiti in caso di variazione di orari rispetto all'orario ordinario (corsi extrascolastici, articolazioni diverse di orari per singole classi, assemblee, riunioni sindacali, scioperi, ecc.)

Servizi di pre e di post scuola:

- I bambini iscritti al pre scuola verranno accompagnati dal genitore, o chi ne fa le veci, presso il locale destinato al servizio, dove troveranno un educatore che accoglierà i bambini e gestirà il servizio sino all'orario di inizio delle attività scolastiche.
- I bambini iscritti al post scuola verranno "ritirati" dal genitore, o chi ne fa le veci (maggiorenne), nel locale destinato al servizio, secondo le modalità stabilite dall'ufficio servizi scolastici in accordo con l'Istituzione scolastica.
- I bambini, a discrezione dell'educatore, potranno essere portati nei giardini/cortili delle scuole per svolgere attività all'aperto (anche nel periodo invernale).
- Gli educatori provvederanno all'accoglienza e sorveglianza degli alunni iscritti al servizio e organizzeranno alcune semplici attività ricreative e/o ludiche in modo da allietare la permanenza dei bambini.
- E' indispensabile una delega formale, nel caso in cui la persona (maggiorenne), che ritira il minore dal servizio di post scuola sia diversa dai genitori, secondo la modulistica che verrà fornita dall'educatore.

- Nel caso di comportamenti scorretti reiterati da parte dei fruitori dei servizi, gli stessi potranno essere sospesi in qualsiasi momento, senza che i genitori possano vantare il diritto ad alcun rimborso.

Servizio di trasporto scolastico:

- E' organizzato sulla base di itinerari già esistenti. I relativi percorsi, fermate ed orari vengono aggiornati all'inizio di ciascun anno scolastico, sulla base dell'andamento delle iscrizioni: qualora la domanda di iscrizione venisse accettata, il genitore dovrà assicurarsi circa il percorso approvato e circa la fermata più idonea nella settimana antecedente l'avvio dell'anno scolastico, verificandolo sul sito del Comune telefonando ai servizi scolastici.
- Il genitore si impegnerà a far sì che al ritorno da scuola un adulto di riferimento sia presente ad accogliere il minore alla fermata. In caso contrario l'autista dello scuolabus dovrà trattenere il minore a bordo ed accompagnarlo alla stazione di Polizia Locale. Al verificarsi del secondo episodio il minore non potrà più fruire del servizio di trasporto scolastico.
- Esclusivamente per gli alunni delle scuole secondarie di primo grado è possibile che il minore, alla discesa del bus, possa recarsi a casa da solo, ma previa autorizzazione del genitore e propria assunzione di responsabilità in caso di incidenti o altre problematiche, che va espressa all'atto dell'iscrizione.
- E' tassativamente vietato agli alunni iscritti al trasporto di tornare a casa da scuola a piedi o con altro mezzo, che non sia lo scuolabus: in casi occasionali e motivati gli alunni potranno non fruire del servizio di trasporto al ritorno, previa presentazione di autorizzazione del genitore da consegnarsi al mattino alla accompagnatrice del trasporto. Il fac-simile dell'autorizzazione è disponibile sul sito comunale (allegato A).
- Nel caso in cui il minore, per qualsiasi motivo imprevisto, non riuscisse a prendere il pullman all'uscita da scuola, dovrà necessariamente rientrare a scuola e informare il personale scolastico, che provvederà ad avvisare i genitori.
- Rammentiamo che la presenza dell'assistente a bordo dello scuolabus è obbligatoria solo per gli alunni della scuola infanzia; pertanto potrebbe accadere che sullo scuolabus delle scuole secondarie di primo grado non sia presente l'assistente.
- Nel caso di comportamenti scorretti da parte dei fruitori del servizio lo stesso potrà essere sospeso in qualsiasi momento, senza che i genitori possano vantare il diritto ad alcun rimborso.

Tariffe

Le tariffe dei servizi verranno fissate annualmente dalla Giunta Comunale. La certificazione ISEE non è obbligatoria, ma è vincolante per poter fruire del sistema di contribuzione agevolata in base al proprio patrimonio. La mancata presentazione della certificazione ISEE comporta l'applicazione della retta massima. I casi sociali saranno valutati singolarmente dal servizio preposto che determinerà l'eventuale gratuità. Ai non residenti (che non potranno avvalersi in alcun caso dell'ISEE), verrà applicata la retta massima. La tariffa dei servizi è forfetaria e non sono previste forme di riduzione, neppure nel caso di un utilizzo parziale del servizio (es. solo andata o solo ritorno per il trasporto, solo per periodi limitati o solo in alcuni giorni per entrambi i servizi). Non è previsto alcun rimborso nel caso di ritiro nel corso dell'anno.

Esiste la possibilità di ottenere il rimborso della tariffa già versata esclusivamente nel caso in cui l'alunno iscritto non abbia mai fruito del servizio (neppure una volta) e che la richiesta di rimborso venga fatta entro il mese di ottobre dell'anno scolastico di riferimento.

In particolare per il servizio di trasporto scolastico la tariffa annua verrà differenziata nel seguente modo:

→ Servizio ordinario: tariffa base

→ Servizio residuale: tariffa base raddoppiata

La quota, annuale, deve essere pagata esclusivamente mediante il sistema PagoPa le seguenti modalità: interamente entro la data indicata all'atto dell'iscrizione, oppure il 60% entro la data suindicata e il restante 40% entro dicembre.

Valutazione e soddisfazione per gli utenti

Un servizio di qualità non può prescindere dal confrontarsi con il livello di soddisfazione percepito dall'utenza. Risulta pertanto essenziale l'adozione di uno strumento di rilevazione di customer satisfaction in grado di misurare la qualità attesa e quella percepita dall'utenza. Al termine di ciascun anno educativo verrà proposta alle famiglie la compilazione in forma anonima di un "questionario di valutazione della soddisfazione dell'utente". Gli esiti della rilevazione consentono di rivalutare gli aspetti organizzativi e strutturali del servizio.

Reclami: scheda di segnalazione disservizio

Una ulteriore forma di partecipazione da parte dell'utenza consiste nella possibilità di esprimere il proprio dissenso, al verificarsi di un disservizio, attraverso la formula del reclamo. Gli utenti possono presentare reclamo al responsabile del servizio in forma scritta, utilizzando l'apposita modulistica (fac-simile allegato B), da consegnare all'ufficio relazioni col pubblico o da far pervenire tramite e-mail. Il responsabile del servizio, verificata la segnalazione, potrà adottare le più opportune misure correttive dandone riscontro al mittente. Ogni reclamo viene archiviato in apposito registro custodito presso il servizio.

La presente Carta è stata revisionata in data 2/03/2022

ORARI APERTURA AL PUBBLICO

Ufficio Servizi Scolastici - Via S. Bernardo 7

Lunedì, mercoledì e giovedì dalle ore 8.30 alle ore 12.00
Martedì e giovedì anche dalle ore 16.00 alle ore 18.00
CHIUSO MARTEDI' MATTINA