



COMUNE DI
CORTE FRANCA

Servizi Scolastici
Area Affari generali
Pubblica Istruzione

CARTA DEI SERVIZI

ACCOGLIENZA PRE SCUOLA



In vigore dall'anno scolastico 2026/2027
Responsabile del Servizio: Daniela Grazioli

Sommario

1. INTRODUZIONE	3
1.1. Che cos'è la Carta dei Servizi	3
1.2. I principi generali.....	3
2. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	3
2.1. Destinatari	3
2.2. Obbiettivi	4
2.3. Modalità di erogazione	4
2.4. Cause di sospensione dal servizio	4
3. ACCESSO AL SERVIZIO	5
3.1. Modalità di Iscrizione	5
3.2. Tariffe.....	5
3.3. Esonero.....	6
3.4. Modalità di pagamento	6
4. DISPOSIZIONI COMPORTAMENTALI.....	6
4.1. Indicazioni comportamentali degli utenti	6
4.2. Indicazioni comportamentali dei genitori o tutori.....	7
5. RAPPORTI CON IL CITTADINO.....	7
5.1. Comunicazioni alle famiglie.....	7
5.2. Disdetta e rimborsi.....	8
5.3. Controlli amministrativi e morosità.....	8

1. INTRODUZIONE

1.1. Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta del Servizio è il patto tra il soggetto che eroga un servizio pubblico e gli utenti che lo utilizzano, con definizione dei principi e degli standard di qualità che l'ente si impegna a rispettare nell'erogazione delle proprie prestazioni.

La Carta del Servizio è utile ai cittadini per conoscere, scegliere, partecipare e verificare qualità e modalità del servizio fornito dalla propria Amministrazione, e serve al Comune come strumento di programmazione e verifica delle proprie scelte organizzative, contribuendo all'evoluzione dei servizi in un'ottica di miglioramento continuo; essa descrive altresì le modalità di adesione al servizio e di pagamento delle tariffe.

1.2. I principi generali

La Carta dei servizi redatta in osservanza alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, si impegna a rispettare i principi generali che sono riferimento imprescindibile nell'erogazione dei servizi pubblici ed in particolare:

1. Eguaglianza, imparzialità e diritto di scelta: garantire il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. Adottare tutte le opportune iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle diverse esigenze.
2. Continuità: assicurare un servizio continuativo, regolare, secondo il calendario scolastico e senza interruzioni.
3. Partecipazione e Trasparenza: promuovere una chiara, completa e tempestiva informazione per i cittadini, vagliando ogni suggerimento, segnalazione e proposta, al fine di rendere i servizi sempre più funzionali alle esigenze degli utenti.
4. Comune, ditta appaltatrice, famiglie e studenti sono protagonisti di una gestione partecipata del servizio, che favorisca la più ampia realizzazione degli standard generali e specifici ed il miglioramento continuo della sua qualità.
5. Efficienza ed Efficacia: impegnarsi nel perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo del servizio, adottando le soluzioni organizzative, strutturali e tecnologiche più idonee per semplificare le modalità di accesso e di pagamento, assicurando le condizioni di sicurezza e di igiene dei locali, la competenza e la disponibilità e professionalità degli educatori.

2. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

2.1. Destinatari

Il servizio è destinato agli alunni residenti e non, che frequentano la scuola primaria dell'istituto comprensivo "Don Raffelli" Provaglio d'Iseo – Corte Franca, plesso di Corte Franca, secondo le modalità e le tariffe approvate dalla Giunta Comunale;

2.2. Obbiettivi

L'Amministrazione Comunale, consapevole che la famiglia e il nucleo fondamentale della società, ha istituito il servizio di Pre Scuola per gli alunni della scuola primaria per dare una risposta concreta e continuativa alle esigenze delle famiglie del territorio comunale, e non, occupandosi dei loro figli nell'orario precedente quello di apertura della scuola.

L'organizzazione e attivazione del servizio si pone l'obiettivo di svolgere una funzione socioeducativa consistente nell'accoglienza, vigilanza e assistenza agli alunni della scuola primaria favorendo l'aggregazione dei bambini anche al di fuori dell'orario scolastico, in un ambiente protetto e sicuro.

2.3. Modalità di erogazione

1. Il servizio di Pre - Scuola consiste nell'accoglimento, vigilanza e intrattenimento a scuola degli alunni in orario antecedente all'inizio delle lezioni ed è:
 - attivo dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 8:00, con entrata flessibile con accesso non oltre le ore 7:55; gli alunni dovranno essere accompagnati all'ingresso dell'edificio scolastico e consegnati agli operatori del Servizio di Accoglienza, i quali ne verificheranno il diritto di entrare;
 - attivato al raggiungimento di almeno 10 utenti;
 - attivato nei giorni di apertura scolastica, con avvio dall'inizio dell'anno scolastico, secondo il calendario approvato dal Consiglio d'Istituto;
 - organizzato presso la Scuola Primaria di Corte Franca, all'interno del plesso, in spazi idonei concordati con la scuola stessa;
 - erogato tramite affidamento a terzi individuati tra educatori di cooperative/associazioni/agenzie formative-educative tenendo conto dei requisiti necessari alla custodia, alla vigilanza ed all'intrattenimento dei bambini in età scolare e devono essere adeguatamente informati circa le proprie responsabilità;
2. Il rapporto educatore/bambino viene stabilito in 1/25 (un educatore ogni 25 bambini).
3. I bambini saranno sensibilizzati dai genitori (o da chi esercita la potestà) circa il rispetto delle persone, dei luoghi e delle modalità di comportamento nell'ambito delle attività del Servizio.

2.4. Cause di sospensione dal servizio

In caso di uscite scolastiche anticipate/entrate posticipate del personale docente per assemblee sindacali, scioperi parziali od altra causa, non sarà assicurato il normale servizio. Ove dette variazioni siano comunicate preventivamente (almeno due giorni prima) da parte dei responsabili scolastici, e non ostino con l'organizzazione del servizio, lo stesso comune potrà essere garantito parzialmente o completamente, compatibilmente con gli orari scolastici.

3. ACCESSO AL SERVIZIO

3.1. Modalità di Iscrizione

1. L'ammissione al servizio deve essere richiesta dall'utente ogni anno, le iscrizioni sono on-line utilizzando l'apposita piattaforma nella sezione Pubblica Istruzione del sito web del Comune di Corte Franca seguendo le indicazioni.
2. Ogni anno l'Amministrazione comunicherà agli utenti la data di apertura e chiusura delle iscrizioni tramite i canali informatici scolastici e comunali, al fine di consentire l'organizzazione del servizio.
3. L'Amministrazione si impegna a garantire il servizio a tutte le famiglie frequentanti la scuola primaria dell'Istituto "Don Raffelli" Provaglio d'iseo – Corte Franca, plesso di Corte Franca; pertanto, la domanda si intende tacitamente accolta al raggiungimento del numero minimo.
4. L'Amministrazione si impegna a comunicare il diniego e/o non attivazione del servizio entro il 31 maggio.
5. Le iscrizioni fuori termine e le domande presentate nel corso dell'anno scolastico possono essere accolte nei limiti di quanto consentito dall'organizzazione del servizio, compatibilmente con la disponibilità organizzativa.
6. Le iscrizioni ai servizi scolastici comunali vengono accettate esclusivamente se la famiglia dell'iscrivendo è in regola con i pagamenti degli anni precedenti relativamente ai servizi scolastici, ovvero previa definizione della propria posizione debitoria, anche attraverso una forma rateale concordata con gli uffici preposti.
7. L'iscrizione ha validità annuale per l'intero ciclo scolastico.
8. La presentazione della domanda comporta l'integrale ed incondizionata accettazione del regolamento, delle condizioni e delle modalità previste per il pagamento delle relative tariffe.
9. L'iscrizione sottoscritta da uno dei genitori si considera conosciuta e accettata dall'altro genitore esercente la potestà. In caso contrario il genitore affidatario dovrà informarne l'Ufficio istruzione e la domanda dovrà essere sottoscritta da entrambi i genitori.
10. I genitori (o chi ne ha la responsabilità) devono informare, all'atto dell'iscrizione, il Servizio Pubblica Istruzione di eventuali problematiche di salute o di comportamento degli alunni di cui debbano essere messi al corrente gli operatori.

3.2. Tariffe

1. È previsto il pagamento dell'abbonamento annuale al servizio in un'unica rata entro il 15 novembre dell'anno scolastico di riferimento:

TARIFFA MENSILE: applicata per intero nei mesi di ottobre, novembre, febbraio, marzo, aprile, maggio, mentre verrà applicata per i 2/3 per i mesi di settembre, dicembre, gennaio e per 1/3 nel mese di giugno (salvo diversa calendarizzazione scolastica decisa dal Ministero)	20 €/mese
TARIFFA ANNUALE	150 €/anno

2. Per gli alunni residenti nel comune di Corte Franca, qualora nella stessa famiglia siano iscritti al servizio più figli è prevista la riduzione del 20% della tariffa piena per il secondo e successivi figli.

3.3. Esonero

1. L'Ufficio Servizi Sociali si farà carico delle istanze di quell'utenza che, per motivate e comprovate situazioni socioeconomiche e/o sanitarie, non potrà far fronte alla quota di compartecipazione ponendo in essere, caso per caso, quei provvedimenti che riterrà opportuni alla tutela delle situazioni così come previsto dal Regolamento Comunale per l'applicazione dei criteri di accesso ai servizi assistenziali e sociosanitari e delle tariffe di compartecipazione economica.
2. Le domande dovranno essere inoltrate all'ufficio Servizi Sociali entro il 30 settembre di ogni anno scolastico e comunque non oltre trenta giorni dalla data d'iscrizione scolastica se avviene in corso d'anno.
3. Sono esclusi dalle agevolazioni di cui al presente articolo gli utenti non residenti.
4. Casi particolari potranno essere valutati dall'ufficio Servizi Sociali in corso dell'anno, per sopraggiunte condizioni di difficoltà economica o sociale.

3.4. Modalità di pagamento

1. L'Ente, in ottemperanza alla normativa art. 5 del codice dell'Amministrazione Digitale e D.L. 179/2012 e ss.mm.ii., aderisce al sistema di pagamenti PagoPA.
2. Per i pagamenti sarà necessario scaricare e utilizzare l'App **Smart.PA** secondo le indicazioni disponibili sul sito comunale sezione Pubblica Istruzione.

4. DISPOSIZIONI COMPORTAMENTALI

4.1. Indicazioni comportamentali degli utenti

1. Pur trattandosi di un momento meno strutturato rispetto all'attività scolastica, gli alunni sono tenuti a comportarsi con le stesse modalità con cui fruiscono del servizio scolastico.

2. Reiterati comportamenti indisciplinati da parte degli alunni saranno sanzionati mediante:
 - RICHIAMO VERBALE da parte degli operatori;
 - AMMONIZIONE SCRITTA da parte dell'Amministrazione su segnalazione del Responsabile del Servizio;
 - CONVOCAZIONE DEI GENITORI (o di chi esercita la potestà) da parte dell'Amministrazione su segnalazione del Responsabile del Servizio;
 - SOSPENSIONE DEL SERVIZIO con motivato provvedimento dell'Amministrazione per un periodo massimo di una settimana.
3. Qualora dopo la sospensione il comportamento scorretto dovesse perdurare, l'Ufficio istruzione comunale, previa segnalazione scritta, è autorizzato a sospendere il minore in via definitiva dal servizio.

4.2. Indicazioni comportamentali dei genitori o tutori

1. Nel caso di ripetuti ritardi nel ritiro del bambino dal servizio, l'Amministrazione Comunale di concerto con l'Ente Gestore procederà ad inviare un richiamo scritto alla famiglia;
2. Al secondo richiamo scritto si disporrà la sospensione temporanea dal servizio pari a una settimana. Alla seconda sospensione temporanea si procederà alla sospensione definitiva dell'alunno dal servizio in oggetto fino al termine dell'anno scolastico;
3. Si ribadisce che la famiglia o chi esercita la potestà sul minore è tenuto a risarcire i danni causati dal comportamento dell'alunno durante il servizio.

5. RAPPORTI CON IL CITTADINO

5.1. Comunicazioni alle famiglie

1. L'ascolto dei cittadini utenti del servizio è un impegno di prioritaria importanza. Per promuovere infatti la cultura del miglioramento continuo della qualità del nostro servizio e sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con gli utenti del servizio, sono previste diverse forme di ascolto:
 - analisi di tutti i suggerimenti e delle segnalazioni al servizio
 - verifica del rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi.
2. Al fine di agevolare e semplificare la comunicazione tra l'Ufficio istruzione e le famiglie vengono utilizzati tutti gli strumenti più idonei, compresi quelli legati all'uso delle nuove tecnologie (posta elettronica, sms, sito internet comunale, registro elettronico scolastico, procedure on line, etc.).
3. In virtù di quanto sopra le famiglie devono:
 - comunicare all'atto dell'iscrizione i relativi recapiti telefonici, di posta elettronica e indirizzo di residenza/domiciliare utilizzati per tutte le interlocuzioni e l'espletamento delle procedure amministrative;

- segnalare tempestivamente eventuali variazioni degli stessi.
- 4. Tutte le comunicazioni formali degli utenti, se non presenti nel portale informatico/App dedicato ai servizi scolastici, dovranno essere presentate all'Ente Comunale utilizzando gli appositi moduli pubblicati sul sito internet del Comune ed essere corredate da un documento d'identità in una delle modalità:
 - consegnando il cartaceo presso l'Ufficio Protocollo secondo gli orari definiti dall'Amministrazione;
 - tramite posta elettronica (ordinaria o certificata) agli indirizzi indicati nel sito internet comunale sezione Pubblica Istruzione.

5.2. Disdetta e rimborsi

1. Il ritiro o la sospensione dal servizio devono essere comunicati per iscritto, dal richiedente all'atto dell'iscrizione, nelle modalità previste al punto 4 art.5.1 del presente atto.
2. In caso di rinuncia o disdetta comunicata dopo la conferma dell'attivazione del servizio da parte dell'Ente, l'utente dovrà pagare l'intera tariffa;
3. In nessun caso verrà restituito quanto pagato indipendentemente dalla fruizione del Servizio stesso.

5.3. Controlli amministrativi e morosità

1. L'Ufficio Istruzione compie controlli sulla regolarità dei pagamenti e sulle autodichiarazioni contenute nella domanda di accesso ai servizi e nella documentazione allegata. In particolare, potranno essere eseguiti controlli diretti ad accertare la veridicità delle informazioni e dei dati patrimoniali e reddituali forniti.
2. I controlli amministrativi e di regolarità contributiva avverranno in maniera indicativa nei mesi di Dicembre e Maggio di ogni anno;
3. Nel caso di mancato versamento delle tariffe dovute per la fruizione dei servizi in oggetto, gli stessi non saranno sospesi a garanzia e tutela del minore.
4. Nel caso di morosità saranno attivate le seguenti modalità operative di recupero credito:
 - **invio 1° sollecito** di pagamento mediante lettera a mezzo di posta ordinaria con scadenza di pagamento entro 15 giorni dal ricevimento;
 - **invio 2° sollecito** di pagamento mediante raccomandata con ricevuta di ritorno o posta elettronica certificata, con scadenza di pagamento entro 15 giorni dal ricevimento.
 - In ultima ratio, a fronte del perdurare della situazione di morosità, gli Uffici competenti provvederanno ad attivare il recupero delle insolvenze tramite **esazione coattiva**. A tale comunicazione verranno applicate anche le spese amministrative e legali;
5. Se la morosità non fosse saldata, l'alunno non potrà essere iscritto al servizio per l'anno scolastico successivo, se non previa definizione della propria posizione debitoria, anche in forma rateale.

6. Nel caso di posizione debitoria superiore a €. 200,00 o diverso importo valutato dalla Giunta, gli utenti potranno richiedere la sottoscrizione di un piano di rientro concordato a copertura della morosità pregressa e con pagamento contestuale, all'atto di sottoscrizione del piano stesso, della prima rata. L'attivazione del piano di rientro è subordinata alla valutazione al nulla osta da parte dell'Ufficio Servizi Sociali. Non può essere acceso più di un piano di rientro nel corso dello stesso anno scolastico.
7. Nel caso di mancato pagamento, anche di una sola rata del piano di rientro lo stesso si ritiene annullato autorizzando il Comune a richiedere il pagamento delle somme in un'unica soluzione ed a procedere con il recupero coattivo delle somme, previo inoltro di un preavviso con raccomandata con ricevuta di ritorno o posta elettronica certificata, con scadenza 15 giorni dal ricevimento.
8. La sottoscrizione del piano di rientro rateale presuppone comunque il regolare pagamento dei pasti di cui l'utente usufruisce nel corso dell'anno scolastico.



La Responsabile dell'Area Affari Generali
f.to Daniela Grazioli

*firma autografa omessa ai sensi
dell'art.3 del D.Lgs. n. 39/1993*