

COMUNE DI FICAROLO

Provincia di Rovigo

MODIFICHE AL REGOLAMENTO

**PER LA GESTIONE DELL'ASILO NIDO
COMUNALE**

(Modifica ed integrazione dell' art. 11)

Approvato con deliberazione di C.C. n. 31 del 24.11.2008

Modificato con deliberazione di C.C. n. 14 del 21.03.2011

Art. 1

Carattere e finalità del servizio

Il Comune di Ficarolo, in armonia con la legge 6 dicembre 1971, n. 1044 e la Legge Regionale del Veneto 23 aprile 1990, n. 32, istituisce il servizio di Asilo Nido quale servizio sociale di interesse pubblico volto a favorire la crescita dei bambini da tre a trentasei mesi e ad appoggiare la famiglia nei suoi compiti di educazione e cura del bambino.

L'obiettivo del servizio è di predisporre un ambiente sereno ed idoneo a favorire ed incentivare la socializzazione, la crescita emotiva e cognitiva del bambino nel rispetto delle varie fasi e dei ritmi personali di sviluppo.

L'azione degli operatori del nido deve essere volta, da un lato a guidare lo sviluppo emotivo dei primi anni e dall'altro ad offrire occasione di esperienza e proposte educative che favoriscano la maturazione globale del bambino, negli anni in cui si formano le strutture di base della personalità, dell'affettività e dell'intelligenza future.

Nel servizio è garantita una rigorosa continuità fra gli obiettivi educativi individuati e gli strumenti operativi concreti e quotidiani (organizzativi, ecc.).

Sono favoriti adeguatamente scambi o interventi educativi fra il nido e la scuola dell'infanzia, per la ricerca di una linea pedagogica comune e la possibilità di coerenti modelli organizzativi.

Il nido diviene centro di esperienza che deve essere in grado di promuovere, all'interno del gruppo sociale iniziative ed interventi a favore della prima infanzia, rivolti non solo ai bambini inseriti, ma a fasce più ampie della popolazione infantile.

Art. 2

Regolamento

La gestione dell'Asilo Nido del Comune è disciplinata dal presente regolamento, che resta valido fino ad assunzione di nuove disposizioni del Consiglio Comunale.

Art. 3

Utenza del servizio e area di utenza

Il servizio dell'Asilo Nido è destinato prioritariamente ai figli delle famiglie residenti nell'ambito del territorio comunale. Hanno titolo all'ammissione all'Asilo Nido i bambini in età compresa fra i tre mesi ed i tre anni.

Qualora la domanda di ammissione dei bambini residenti fosse inferiore alla disponibilità di posti è possibile inserire anche bambini che risiedano fuori del territorio comunale.

Art. 4

Capienza e sezioni

La capienza dell'asilo nido è determinata in base alle indicazioni della legge regionale vigente; al fine di perseguire il pieno utilizzo del servizio è previsto un numero di ammissioni superiori del 20% rispetto alla capienza complessiva del nido.

L'Asilo Nido si articola in gruppi pedagogici costituiti con riferimento all'età, allo sviluppo e all'autonomia psico-motoria raggiunta dai bambini ed al rapporto numerico operatore-bambino.

L'attività di Asilo Nido si svolge tenendo conto degli indirizzi impartiti dalla Giunta Regionale e deve essere attuata secondo le tecniche più avanzate nel campo della psicopedagogia dell'infanzia.

Art. 5

Calendario di apertura del servizio e orario di funzionamento

L'Asilo Nido è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.30 alle ore 16.30, con possibilità di prolungamento fino alle ore 18.30, e la possibilità di apertura al sabato per i bambini frequentanti il nido, per un minimo di 6, o per la realizzazione di progetti specifici; dal primo lunedì di settembre sino all'ultimo giorno non festivo del mese di luglio dell'anno successivo, in via ordinaria.

L'asilo nido è chiuso durante le vacanze natalizie e pasquali, come stabilito di norma nel calendario scolastico regionale, e nel giorno del Santo Patrono. L'asilo nido, inoltre, è chiuso dall'1 al 31 agosto. Potrà, inoltre, essere chiuso in altre occasioni su decisione dell'Amministrazione Comunale, come potrà essere parzialmente aperto nei periodi susesposti di chiusura, previo accordo con l'Amministrazione Comunale, qualora se ne ravvisi l'esigenza.

L'entrata dei bambini deve avvenire di norma ai seguenti orari:

dalle 7.30 alle 9.00 il mattino,

dalle 13.00 alle 14.00 il pomeriggio.

Il ritiro dei bambini può avvenire ad opera di chi esercita la potestà genitoriale oppure da persona appositamente incaricata, nel rispetto dei seguenti orari:

entro le ore 11.30 per la sola frequenza senza pasto;

entro le ore 13.30 per la sola frequenza del mattino;

entro le ore 16.30 per l'orario pomeridiano;

entro le ore 18.30 per l'orario prolungato;

sabato 7.30-12.30 con la possibilità del pasto;

per progetti specifici l'apertura di alcune ore al mattino.

Ogni variazione di orario, per motivi familiari, deve essere concordata con il responsabile coordinatore del nido.

In caso non fosse rispettato l'orario in via continuativa, su segnalazione degli educatori, il soggetto gestore, informando l'Ente, può provvedere ad un richiamo ufficiale alla famiglia.

Art. 6

Iscrizioni

Le domande di iscrizione devono essere presentate entro il mese di aprile di ogni anno e verranno ammesse secondo i criteri indicati nel successivo art. 7.

La domanda di iscrizione, redatta su apposito stampato, da ritirarsi presso il Comune, deve contenere tutte le dichiarazioni necessarie alla formulazione della graduatoria, sottoscritta da uno o entrambi i genitori o dall'esercente la potestà genitoriale, ai sensi di quanto previsto dal D.P.R. n. 445 del 28 dicembre 2002.

Detta domanda dovrà essere indirizzata al Comune, protocollata, al fine di redigere le conseguenti graduatorie da parte del Comune e dell'Ente gestore.

Alla domanda di iscrizione dovrà essere allegata una fotocopia della ricevuta del versamento di € 20,00, quale contributo di iscrizione.

La documentazione provante le dichiarazioni prestate, sarà richiesta in sede di ammissione. La mancata presentazione, nei termini prescritti, determina la decadenza del diritto di ammissione.

Al momento dell'ammissione deve inoltre essere prodotta la documentazione sanitaria, come prescritta dalla locale Unità Sanitaria.

I genitori dei bambini già frequentanti dovranno ripresentare, nel mese di aprile di ciascun anno scolastico, apposita domanda di prosecuzione al fine di conoscere, per esigenze organizzative, l'esatta consistenza delle presenze.

Quando i bambini, frequentanti l'asilo nido, compiono il terzo anno di età è lasciata facoltà ai genitori di scegliere se dimettere il figlio o fargli continuare la frequenza al nido fino al periodo dell'eventuale chiusura estiva o alla data di inizio della scuola materna.

Tale scelta va comunicata, per iscritto, all'educatore di riferimento del nido entro il 1° novembre dell'anno precedente al compimento del terzo anno di età, con specificazione della data di dimissione.

I nati dal mese di marzo che, secondo l'attuale normativa, possono accedere alla scuola dell'infanzia da settembre dello stesso anno, hanno diritto di frequentare l'asilo fino all'eventuale chiusura estiva o alla data di inizio della scuola dell'infanzia.

Art. 7

Graduatoria di ammissione

Entro il mese di maggio si predispongono, sulla base dei criteri e punteggi indicati nel successivo articolo 8 e, sentito il Comitato di Gestione, la graduatoria di ammissione.

La graduatoria comprenderà i bambini che saranno inseriti, oltre a quelli in attesa di inserimento e potrà essere integrata da successive richieste, presentate successivamente al mese di aprile, secondo l'ordine cronologico della domanda e riservando priorità ai bambini residenti.

Pertanto, è facoltà del Coordinatore pedagogico, sentiti i Servizi Sociali, ammettere bambini anche in altri periodi dell'anno, nel rispetto della graduatoria e dei criteri sopra precisati.

La graduatoria così formata sarà trasmessa, per presa d'atto, alla Giunta Comunale.

L'Ente gestore accoglie i bambini al nido, sulla base della graduatoria formata secondo i criteri stabiliti nel Regolamento per la gestione dell'Asilo Nido.

Gli inserimenti avverranno in base alla graduatoria stesa in ordine alle iscrizioni presentate entro il 30 aprile, nei seguenti periodi:

- a) Primi giorni di settembre;
- b) Primi giorni di gennaio.

La graduatoria di ammissione sarà esposta presso l'Asilo Nido e all'Albo Pretorio del Comune, in luogo aperto al pubblico entro il 30 Giugno.

Art. 8

Criteri per l'assegnazione del punteggio ai fini della graduatoria

Priorità:

- a) per i bambini residenti nel territorio comunale che vivono in condizioni ambientali e sociali compromettenti la loro integrità psico-fisica e l'inserimento al nido venga valutato elemento necessario al progetto di tutela dal servizio età evolutiva dell'ULSS (relazione – proposta) e casi di affidamento assistenziale;
- b) per i bambini residenti nel territorio comunale che presentino minorazioni fisiche, psichiche e sensoriali. La situazione di handicap dovrà essere attestata da idonea documentazione medica dell'ULSS di appartenenza o di altra struttura riconosciuta competente in materia.
- c) Per bambini residenti con genitori portatori di Handicap.

A) occupazione dei genitori:

- punti 5 quando entrambi i genitori lavorano.

B) consistenza del nucleo familiare:

- punti 2 per ogni ulteriore figlio.

C) situazioni particolari:

- punti 2 figlio con famiglia monogenitoriale;
- punti 1 per gravidanza della madre debitamente documentata;
- punti 0,5 per donne non residenti che lavorano nel Comune di Ficarolo.

D) difficoltà familiari:

- punti 2 genitore o familiare facente parte dello stesso nucleo, purchè contribuente all'accudimento del bambino, in precarie condizioni psicofisiche di salute o di grave o cronica infermità accertata e documentata;

A parità di punteggio viene data **priorità:**

- 1 - a chi fa richiesta per l'intera giornata rispetto a chi sceglie la mattina o il pomeriggio;
- 2 - ordine cronologico della presentazione della domanda.

Tutti i punteggi sono attribuiti sulla base di una autocertificazione prodotta all'atto della domanda di iscrizione.

La documentazione provante le dichiarazioni precisate dovrà essere presentata in sede di ammissione. Qualora la documentazione non sia conforme alla dichiarazione, il Comune e il soggetto gestore provvederanno, previa comunicazione scritta degli interessati, all'interruzione della procedura di ammissione.

Art. 9 Reclami

Gli esercenti la potestà genitoriale potranno presentare reclami al Presidente del Comitato di gestione, in merito alla graduatoria dei bambini ammessi, nel termine di giorni 10 dalla sua pubblicazione.

Decorso tale termine il Presidente del Comitato di gestione risponderà nei 15 giorni successivi.

Art. 10 Inserimento – frequenza e dimissioni

L'ammissione è subordinata, alla presentazione dei documenti richiesti, alla presentazione del certificato medico rilasciato dal Pediatra.

L'inserimento avviene previo incontro individuale con la famiglia, per concordare i tempi e le modalità dell'inserimento stesso e per conoscere le caratteristiche individuali di ogni bambino.

L'inserimento dei bambini avviene con la presenza del genitore o di una persona significativa.

In considerazione della delicatezza dell'inserimento, la presenza del genitore al nido viene richiesta di norma per due settimane (periodi differenziati potranno essere concordati dall'educatore con i genitori).

Gli inserimenti si effettuano, di norma, da settembre a novembre e da gennaio a marzo.

Al fine di garantire una presenza significativa nel servizio, il bambino che sia ammesso a frequentare il nido per la prima volta, nel corso del terzo anno di età, deve poterlo frequentare per un periodo non inferiore a sei mesi, nel caso contrario non si procederà all'inserimento.

La frequenza al nido deve avere carattere di continuità in quanto una presenza regolare e continua del bambino è premessa necessaria per assicurare un buon inserimento protratto nel tempo, favorire lo sviluppo psico-fisico del bambino e garantire l'esperienza socio-educativa.

Nel caso di assenza per malattia superiore ai cinque giorni consecutivi, il bambino verrà riammesso solo su presentazione del certificato medico comprovante l'avvenuta guarigione.

In caso di assenza per malattia contagiosa, i genitori sono tenuti ad avvisare tempestivamente gli educatori del nido ed a presentare il certificato medico per la riammissione.

Quando l'assenza sia dovuta ad altro motivo, i genitori devono preventivamente avvertire per iscritto gli educatori responsabili.

Art. 11

Rette di frequenza

Il pagamento della retta deve essere effettuato dagli utenti entro il giorno 5 di ciascun mese.

In caso di pagamento oltre un mese dalla scadenza sarà applicata una penale pari ad € 5,00 per ogni giorno di ritardo.

Per i nuovi ammessi, la retta decorre dalla data di effettiva frequenza.

Il mancato ed ingiustificato pagamento della retta entro 20 giorni dal sollecito inviato dal soggetto gestore comporta, sentito il Comitato di Gestione, la dimissione d'ufficio del bambino, fatto salvo il recupero del credito ai sensi di legge. Situazioni particolari potranno essere valutate dal Sindaco o dall'Assessore delegato.

Inoltre, un bambino ritirato potrà essere sostituito, di norma, da uno appartenente prioritariamente allo stesso gruppo (lattante se lattante, divezzo se divezzo, semidivezzo se semidivezzo).

Per il periodo di inserimento sarà applicata la retta vigente per la fascia di inserimento.

Saranno previste cinque fasce di apertura del nido:

Dal lunedì al venerdì:

- 1) dalle 7.30 alle 11.30;
- 2) dalle 7.30 alle 13.30;
- 3) dalle 7.30 alle 16.30;
- 4) dalle 7.30 alle 18.30;

Sabato mattina:

- 1) dalle 7.30 alle 12.30.

a cui corrisponderanno rette diversificate, anche in ragione della residenza.

- Viene applicata la retta di frequenza in funzione della fascia scelta.
- In caso di assenza senza giustificato motivo per l'intero mese di bambini iscritti, per il mantenimento del posto i genitori dovranno versare la retta della fascia scelta, per un massimo di tre mesi.
- In caso di assenza prolungata per malattia, certificata dal Medico, o per gravi motivi di famiglia, giustificati e valutati di volta in volta, superiore al 15° giorno consecutivo nello stesso mese, la famiglia del bambino iscritto verserà la retta di frequenza, corrispondente alla fascia scelta, ridotta di 1/3. Il Comune assumerà a carico del proprio bilancio la differenza fra il costo totale della retta e la quota sostenuta dalle famiglie solo nei casi previsti dalle citate situazioni.

Art. 12

Organismi e carattere della gestione sociale

La gestione sociale dell'Asilo Nido, nello spirito della Legge Regionale, è affidata al seguenti Organismi:

- Comitato di Gestione;
- Assemblea dei genitori.

Art. 13

Comitato di Gestione

Il Comitato di Gestione è nominato dal Consiglio Comunale ed è composto da:

- a) tre rappresentanti del Consiglio Comunale, di cui uno designato dalla minoranza, nominati dal Sindaco con le modalità di cui all'art. 50, comma otto, del Testo Unico del D. Lgs. N. 267/2000;

- b) tre rappresentanti dei genitori utenti del servizio, indicati dall'Assemblea dei genitori;
- c) un rappresentante del personale educativo del nido, eletto dal personale stesso;
- d) il coordinatore pedagogico dell'Ente che gestisce il servizio;
- e) il Comitato di Gestione elegge nel suo seno il presidente fra i rappresentanti di cui alle lettere a) e b) del presente articolo, come previsto dalla Legge Regionale n. 32 del 23 aprile 1990.

Art. 14

Durata e cessazione

Il Comitato di Gestione dura in carica tre anni.

I singoli componenti del comitato di gestione cessano dall'incarico:

- per decadenza, quando non abbiano partecipato, senza giustificato motivo, a n. 3 sedute consecutive del Comitato;
- per dimissioni volontarie.

La decadenza è dichiarata dall'Organo che ha effettuato la designazione, che procederà alla sostituzione del rappresentante decaduto, ciascuno nel suo ambito.

I componenti nominati dall'assemblea dei genitori decadono dal loro mandato quando cessano di fruire del servizio dell'Asilo Nido.

Alla loro regolare sostituzione si procede con nuova elezione dei componenti mancanti; qualora avvenga il caso di ritiro di un rappresentante dei genitori in corso d'anno scolastico, verrà sostituito con il primo dei non eletti.

I componenti di cui alla lett. a) dell'art. 13 vengono nominati per un periodo di tempo pari a quello della durata in carica del Consiglio Comunale.

Tutti i componenti esercitano le loro funzioni sino a che i loro successori non abbiano assunto la carica.

Le funzioni di componente del Comitato di Gestione sono gratuite.

Art. 15

Elezione del Presidente

Nella prima riunione il Comitato di Gestione, a maggioranza di voti, elegge il Presidente tra i rappresentanti indicati alle lett. a) e b) dell'art. 13.

Il Presidente eletto provvede alla designazione del Segretario.

La prima riunione è promossa dal Sindaco o dall'Assessore delegato.

Art. 16

Riunioni del Comitato di Gestione

Il Comitato di gestione si riunisce almeno ogni tre mesi su convocazione del Presidente.

Il Comitato di gestione può essere convocato in via straordinaria per disposizione del Presidente o su richiesta scritta motivata di almeno un terzo dei componenti.

Della riunione viene redatto verbale.

Per la validità delle riunioni è richiesta in prima convocazione la presenza di metà dei componenti, in seconda convocazione la riunione è valida se partecipano almeno tre componenti.

Alle riunioni del Comitato di gestione possono partecipare, se espressamente invitati, i genitori e gli operatori dell'Asilo Nido. Ove lo ritenga opportuno, il Comitato di gestione, in accordo con l'Amministrazione, può convocare consulenti nei diversi settori che interessano sia la vita del bambino che il servizio educativo dell'asilo nido.

Art. 17
Attribuzioni del Comitato di Gestione

Il Comitato di gestione svolge i seguenti compiti:

- formula proposte e promuove ogni utile iniziativa per il buon funzionamento del servizio;
- esamina le domande di ammissione all'asilo nido in conformità ai criteri stabiliti dal presente regolamento;
- prende in esame le osservazioni, i suggerimenti, i reclami che siano inerenti al funzionamento del servizio di asilo nido;
- può presentare annualmente, entro la fine dell'anno precedente, all'Amministrazione comunale proposte per il bilancio dell'asilo nido, la relazione morale sull'attività svolta ed ogni altra proposta che interessi l'attività dell'asilo nido;
- promuove attività di informazione rivolte alle famiglie e al territorio, anche al fine di esaminare le questioni relative all'aspetto socio-educativo e formativo dei bambini;
- può partecipare all'elaborazione dei piani di sviluppo comunali relativi ai servizi all'infanzia.

Art. 18
Elezione dei rappresentanti dei genitori o di chi ne fa le veci e degli operatori del nido nel Comitato di Gestione

L'assemblea dei genitori, secondo le modalità previste dalle norme di legge, designa i propri rappresentanti nel Comitato di Gestione dell'Asilo Nido.

Per la prima elezione dei rappresentanti, l'assemblea, composta dai genitori dei bambini già frequentanti il nido, viene promossa dal Sindaco o dall'Assessore delegato; successivamente vi provvede il Presidente del Comitato uscente.

Nel corso della votazione, ciascun genitore potrà esprimere tre preferenze.

Risultano eletti coloro che ottengono il maggior numero di voti e, a parità di voti, chi ha il bambino di età minore.

Per l'elezione del rappresentante del personale in seno al Comitato di gestione viene richiesta la partecipazione di tutto il personale assegnato al nido (educativo ed ausiliario), a parità di voti, risulta eletta l'educatrice che ha maggior anzianità di servizio.

Art. 19
Assemblea dei genitori utenti

L'Assemblea è composta dai genitori dei bambini che frequentano l'Asilo o da chi ne fa le veci.

L'Assemblea dei genitori è convocata dal Presidente del Comitato di gestione ogni qualvolta lo ritenga opportuno e comunque almeno una volta l'anno.

La convocazione dell'assemblea può altresì avvenire su richiesta scritta motivata di almeno un terzo dei suoi componenti.

L'Assemblea dei genitori, oltre alla funzione elettiva dei rappresentanti in seno al Comitato di Gestione, discute ed esprime il proprio parere sull'andamento del servizio in ogni suo aspetto.

Art. 20
Servizio sanitario e vigilanza igienico-sanitaria

La vigilanza igienico-sanitaria relativa ai locali sede dell'Asilo Nido, ai bambini frequentanti ed al personale, con riferimento alle disposizioni sanitarie vigenti, compete all'Azienda A.S.L. di riferimento.

Art. 21
Compiti del personale educatore

Gli educatori devono creare condizioni ambientali e modalità di realizzazione del servizio conformi all'armonioso sviluppo dei bambini in rapporto alle loro esigenze specifiche;

- garantire ai bambini la risposta ai loro bisogni emotivi attraverso una particolare attenzione ai problemi dell'inserimento e dell'articolarsi dei rapporti con gli adulti e gli altri bambini;
- favorire ad ogni bambino, nel rispetto della sua storia e delle sue caratteristiche, un sano sviluppo fisico e sociale in un ambiente fortemente caratterizzato sotto il profilo educativo;
- provvedere alle cure quotidiane dei bambini valorizzando gli aspetti di relazione in momenti quali il cambio, il pasto, il sonno e curando la continuità del rapporto adulto/bambino anche in essi;
- nell'ambito della programmazione tenendo presente che è uno strumento indispensabile per la qualificazione di ogni segmento educativo, e alla necessità che alla sua elaborazione si partecipi in maniera collegiale, prestando attenzione ai bisogni dei bambini. Pertanto si provvederà a redigere una programmazione annuale nel rispetto delle esigenze dei bambini iscritti.

Art. 22
Preparazione professionale

Il personale educativo dell'asilo nido deve essere in possesso di specifica preparazione in conformità alle disposizioni emanate in materia dalla Regione del Veneto.

Art. 23
Il Coordinatore al nido

Il Coordinatore pedagogico viene nominato dal soggetto che gestisce il servizio.

Art. 24
Compiti del coordinatore pedagogico

- L'attività dell'Asilo nido, sotto l'aspetto psico-pedagogico viene organizzata e coordinata da una Psicopedagogista.
- La Psicopedagogista promuove iniziative ed interventi culturali per incentivare la partecipazione, la continuità educativa Nido-Scuola dell'infanzia, con l'obiettivo di favorire una consapevole "Cultura dell'infanzia", inoltre, partecipa al collettivo, promuove l'aggiornamento del personale educativo ed ausiliario, le sperimentazioni, le attività di ricerca e studio individuale e/o di piccolo gruppo e avanza proposte in merito a innovazioni del servizio e/o a servizi integrati.
- La Psicopedagogista si occupa della gestione dei colloqui con i genitori per l'inserimento al nido dei bambini e dei colloqui individuali durante il periodo di frequenza.

Art. 25
Bambini portatori di handicap – insegnanti di appoggio

Il soggetto gestore garantisce il personale di sostegno ai bambini diversamente abili, come previsto dall'art. 15, comma quattro, della Legge Regionale n. 32 del 23 aprile 1990.

Il soggetto gestore si avvarrà, inoltre, dell'equipe dell'ULSS operante sul territorio, al fine di assicurare la necessaria consulenza per lo sviluppo psicologico e sociale degli assistiti.

Art. 26
Alimentazione

Le relative tabelle dietetiche vengono fissate dalle "Linee guida in materia di miglioramento della qualità nutrizionale nella ristorazione scolastica" della Regione del Veneto e dall'ULSS, preposta al servizio sanitario, cui compete la vigilanza sull'esatto adempimento delle disposizioni impartite.

Art. 27
Arredo

Dell'arredo esistente sarà stilato in contraddittorio con l'affidatario, prima della consegna dell'immobile, il verbale di consistenza.

Al termine dell'affidamento sarà a carico dell'affidatario la sostituzione di quanto eventualmente mancante o danneggiato consegnatogli dall'Ente, con esclusione di quanto oggetto di normale usura dovuta al corretto utilizzo.

Art. 28
Strumenti di valutazione della qualità

L'Amministrazione comunale in collaborazione con il soggetto gestore si impegna ad attuare verifiche e valutazioni del servizio, sia in modo diretto, sia attraverso la collaborazione degli utenti. In tale prospettiva si attueranno:

- Incontri periodici di valutazione e verifica con il coordinatore pedagogico ed il personale educativo;
- Questionario annuale per la valutazione della qualità percepita dall'utenza.

Sulla base delle attività precedenti ci si impegna annualmente a:

- Pubblicare un rapporto sulla valutazione del grado di soddisfazione degli utenti;
- Definire un piano di miglioramento della qualità del servizio erogato.

Art. 29
Reclami e rimborsi

Qualora i genitori intendano presentare un reclamo sul funzionamento del servizio dovranno farlo per iscritto inviandolo agli Uffici sia del Comune che del soggetto gestore. A fronte di ogni reclamo, i due Enti, secondo le proprie competenze, provvederanno alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

Il soggetto gestore si impegna a rimborsare una quota forfettaria pari al 10% della quota di frequenza pagata dall'utente qualora venga rilevato il mancato rispetto dei seguenti standards:

- Apertura giornaliera del servizio dalle ore 7.30 alle ore 16.30;
- Regolare somministrazione del pasto;
- Definizione della programmazione delle attività educative e didattiche entro la fine dell'anno solare.

Le domande di rimborso in forma scritta dovranno pervenire all'Ufficio Amministrativo del soggetto gestore entro 5 giorni lavorativi dal verificarsi dell'evento che ha determinato il reclamo.