



Città di Maranello

**DOMUS**  
**ASSISTENZA**  
Società Cooperativa Sociale

# PROLUNGAMENTO ORARIO (PRE E POST SCUOLA) LA CARTA DEI SERVIZI



## INDICE

1. LA CARTA DEI SERVIZI .....	3
Cos'è .....	3
Finalità .....	3
Validità .....	3
Destinatari .....	3
Principi fondamentali .....	3
2. L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO .....	4
Obiettivi .....	5
Organizzazione della giornata .....	5
Sedi .....	6
Gli iscritti .....	6
3. I NOSTRI IMPEGNI: LE VOSTRE GARANZIE .....	7
Ridotto impatto ambientale .....	7
Sistema di controllo e verifiche .....	7
Il Sistema Qualità Domus .....	7
Sistema di sostituzione personale per le emergenze .....	8
Formazione del personale .....	8
4. STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE .....	8
Comunicazione e partecipazione .....	8
Suggerimenti e reclami .....	9
Sistema di valutazione della soddisfazione delle famiglie .....	9
L'informazione agli utenti .....	9
5. MISURAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO .....	9
Strumenti di monitoraggio .....	9
Indicatori di qualità del servizio .....	10
6. MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO E DOVERI DELL'UTENTE .....	10
Modalità di accesso al servizio .....	10
La partecipazione degli utenti alla spesa .....	10
7. I REFERENTI COMUNALI DEL SERVIZIO .....	11
8. NORME E REGOLAMENTI DI RIFERIMENTO .....	11

## 1. LA CARTA DEI SERVIZI

### **Cos'è**

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi, ispirandosi alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", assume una serie di impegni nei confronti dell'utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione degli stessi e gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. La Carta dei Servizi di Prolungamento orario è, pertanto, sia uno strumento informativo sull'organizzazione del pre e post scuola, sia una sorta di patto che l'Amministrazione stipula con i cittadini assumendosi la responsabilità dell'erogazione della prestazione secondo standard di qualità definiti e promuovendo il miglioramento continuo in termini di attività e risultati raggiunti. Periodicamente viene aggiornata e modificata, in ragione dei cambiamenti che coinvolgono il Servizio.

### **Finalità**

Con la Carta dei servizi di Prolungamento orario il Comune di Maranello intende:

- rendere noti gli impegni assunti nei confronti del cittadino nell'attività di prolungamento orario;
- garantire che tali impegni siano mantenuti;
- migliorare l'informazione al cittadino con particolare riferimento all'esercizio dei suoi diritti;
- offrire a tutti i cittadini uno strumento chiaro e verificabile per conoscere le fasi di organizzazione ed erogazione del servizio.

### **Validità**

La presente Carta ha validità pluriennale e, all'atto della stesura, fa riferimento all'anno scolastico 2024/2025. Si tratta tuttavia di un documento dinamico, oggetto di costante aggiornamento che verrà aggiornato in caso di variazioni sostanziali.

### **Destinatari**

La Carta dei Servizi di Prolungamento orario si rivolge ai bambini e alunni utenti del servizio, alle loro famiglie, agli educatori e coordinatori pedagogici del servizio.

### **Principi fondamentali**

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

#### *Uguaglianza*

Il servizio è ispirato al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e Amministrazione Comunale e l'accesso ai servizi sono uguali per tutti, inoltre si garantisce la parità di trattamento degli utenti.

#### *Imparzialità*

L'Amministrazione Comunale ispira i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, neutralità, imparzialità e cortesia.

### *Regolarità e continuità*

L'erogazione del servizio è continuativa, regolare e senza interruzioni. Nel caso di eventi eccezionali e/o non dipendenti dall'Amministrazione il servizio potrebbe essere sospeso, previa comunicazione alle famiglie.

### *Efficienza, efficacia e qualità*

L'impegno dell'Amministrazione è quello di perseguire l'obiettivo del costante e progressivo miglioramento dell'efficienza ed efficacia del servizio, ricercando una qualità sempre più elevata.

### *Partecipazione*

L'Amministrazione Comunale garantisce il diritto a ottenere informazioni, dare suggerimenti e presentare reclami.

### *Trasparenza e informazioni al cittadino*

Le informazioni all'utente e la conoscenza del servizio sono rese mediante i seguenti strumenti:

- carta dei servizi;
- lettere informative;
- pubblicazione dei risultati del questionario di gradimento;
- assemblee di inizio anno scolastico.

## **2. L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

La gestione del servizio è stata affidata alla società cooperativa Domus Assistenza di Modena attraverso una procedura ad evidenza pubblica, secondo la normativa vigente, valida per gli anni scolastici 2023-2026.

I servizi integrativi all'orario scolastico o Prolungamenti Orario (pre e post scuola), si configurano come servizi socio-educativi in cui l'educatore non svolge mera sorveglianza, ma stabilisce una relazione significativa con i bambini, ascoltando i loro vissuti e bisogni in modo empatico, sostenendoli nell'elaborazione dei differenti cambiamenti, dei momenti di distacco dalle figure di riferimento e coinvolgendo il gruppo/singolo in attività ludico-ricreative e laboratori adeguati alla fascia di età. Tali funzioni si inseriscono in una politica di sostegno alle famiglie e di interventi volti a concorrere all'effettiva attuazione del diritto allo studio per assicurare la frequenza scolastica degli alunni. Qui i bambini hanno l'opportunità di vivere lo spazio e il tempo scuola in maniera diversa, al di fuori del proprio gruppo di riferimento, stringendo relazioni con alunni di altre classi/sezioni e fasce di età differenti in una dimensione ludica e ricreativa ricca di esperienze piacevoli.

I servizi di Prolungamento Orario si svolgono in un ambiente sicuro e in un clima accogliente, nel rispetto dei bisogni di sé e dell'altro con il giusto equilibrio tra spazi personali e di socializzazione. In questa sede, anche attraverso la collaborazione tra i pari, il bambino può sviluppare e rafforzare le proprie competenze cognitive, emotive e relazionali promuovendo il benessere del singolo e del gruppo.

Ogni anno scolastico viene identificato uno sfondo integratore come linea guida delle attività, ad esempio, l'**Agenda 2030** con temi come: lo sviluppo e gli stili di vita sani e sostenibili, i diritti umani, l'uguaglianza di genere, la promozione di una

cultura di pace e di non violenza, la cittadinanza globale e la valorizzazione della diversità culturale e del contributo della cultura allo sviluppo sostenibile. Sulla base del tema verranno proposte attività, giochi, laboratori artistici creativi oltre a dare ampio spazio alla socializzazione e al gioco libero.

## **Obiettivi**

Il progetto pedagogico favorisce lo sviluppo delle **competenze chiave per la cittadinanza attiva dell'Unione Europea**, in modalità ludico-ricreative o laboratoriali. Dette competenze comprendono le conoscenze, le abilità e gli atteggiamenti di cui tutti hanno bisogno per la realizzazione e lo sviluppo personale, l'inclusione sociale e la cittadinanza attiva. Queste abilità si possono ricondurre a tre diversi ambiti:

- **costruzione del sé** (imparare a imparare – progettare);
- **relazione con gli altri** (comunicare – collaborare e partecipare – agire in modo autonomo e responsabile);
- **rapporto con la realtà naturale e sociale** (risolvere problemi – individuare collegamenti e relazioni – acquisire e interpretare l'informazione).

## **Organizzazione della giornata**

Il tempo del prolungamento orario è tempo lento per ascoltare, parlare insieme, scoprire e apprezzare le piccole cose, per giocare e conoscere.

I servizi sono aperti secondo il calendario scolastico nelle seguenti fasce orarie:

### *Pre scuola*

Il servizio di pre scuola è erogato secondo il calendario scolastico dal lunedì al sabato, dalle 7:30 alle 8.30.

Nella scuola d'infanzia viene data priorità alla relazione con il bambino e il genitore nel momento dell'accoglienza, nel momento del distacco dai genitori e del saluto (in particolare nei più piccoli e soprattutto all'inizio dell'anno scolastico) e alle comunicazioni famiglia-scuola. I bambini sono liberi di scegliere l'attività che preferiscono tra quelle proposte quali, ad esempio, canzoni, filastrocche, puzzle e giochi da tavolo, possibilità di disegnare e colorare. Presso le scuole d'infanzia è prevista, tra le 8.00 e le 8.10 circa, per i bambini che arrivano molto presto, una piccola merenda.

Nella scuola primaria vengono proposte attività tranquille al fine di preparare gli alunni alla concentrazione e all'apprendimento nelle ore successive, ma, prioritariamente, viene dato grande spazio al dialogo e alla socializzazione. Vengono proposti giochi da tavolo, giochi con le carte, viene data la possibilità di disegnare, colorare o leggere un libro.

### *Post scuola*

Il servizio di post scuola è erogato secondo il calendario scolastico dalle 16:30 alle 18:30 dal lunedì al venerdì.

Nelle scuole dell'infanzia il progetto si declina con attività che mirano alla socializzazione, favorendo la conoscenza e l'instaurarsi di un rapporto di fiducia tra l'educatore e i bambini e facilitando la conoscenza tra i bambini stessi. In questo modo si rafforza il senso di gruppo, in particolare tramite giochi cooperativi. Inoltre, attraverso letture animate e laboratori creativi con materiale di recupero, si stimola il bambino alla scoperta dell'ambiente che lo circonda per condurlo progressivamente alla conoscenza e alla riflessione.

La routine dei servizi presso il post scuola primaria, prevede un primo momento di socializzazione con i compagni per rilassarsi dopo tante ore di scuola in cui è stata richiesta la massima attenzione. Successivamente viene distribuita una breve merenda dalle 16.45 alle 17.00, proponendo un momento conviviale che conclude la prima parte del servizio. Dalle 17.00 alle 17.30 circa l'educatore proporrà giochi a piccolo o grande gruppo, motori, da tavolo, cooperativi o attività laboratoriali artistiche con materiali di recupero.

Dalle 18.00 in poi circa viene dato ampio spazio al gioco libero per la sua forte valenza educativa. Impostando aree di interesse sui tavoli o lasciando libero accesso agli armadi dove sono custoditi i giochi, il bambino può scegliere in autonomia quali materiali usare, come utilizzarli e con chi. Il bambino e la bambina avranno la possibilità di rappresentare le loro storie e il loro mondo interiore, esprimendo al massimo le loro potenzialità, sperimentando sé stessi in un contesto controllato e strutturato. Inoltre nel gioco con i coetanei, avranno la possibilità di imparare, di sperimentare come stare con l'altro e di regolare il proprio comportamento in risposta alle interazioni che mette in atto, negoziare le regole con i compagni sotto la supervisione dell'educatore.

Il venerdì pomeriggio, i bambini che vorranno, potranno svolgere in autonomia i compiti assegnati dai docenti, sarà premura degli educatori mantenere il clima più tranquillo possibile per favorire la concentrazione. Se i bambini ne avranno piacere potranno svolgere i compiti a piccolo gruppo per classi omogenee, chiedere supporto ai compagni più grandi o lavorare in modo individuale. Compito dell'educatore sarà proporre agli altri alunni giochi e attività ludico-ricreative tranquille visti gli spazi condivisi.

## Sedi

I servizi di prolungamento orario, attivati al raggiungimento del numero minimo di iscritti fissato dall'Amministrazione comunale, si svolgono presso le scuole statali del Comune di Maranello negli spazi da quest'ultimo definiti in accordo con gli Istituti comprensivi.

Il servizio è attivabile nelle scuole:

- Infanzia S.Ile Agazzi Piazza Amendola 9
- Infanzia C. Cassiani Via Gioia 2
- Infanzia J. da Gorzano Via Ticino 19
- Infanzia E. Obici Via Ponchielli 58
- Primaria Ing. C. Stradi Via Boito 27
- Primaria G. Rodari Via Vandelli 199

## Gli iscritti

Nell'anno scolastico 2024/2025 il numero di iscritti per servizio è:

<i>Scuola</i>	<i>Nr. iscritti pre scuola</i>	<i>Nr. iscritti post scuola</i>
Infanzia "S.Ile Agazzi"	58	34
Infanzia "C. Cassiani"	40	26
Infanzia "J. da Gorzano"	29	19
Infanzia " E. Obici"	44	21
Primaria "Ing. C. Stradi"	86	102
Primaria "G. Rodari"	141	66

### 3. I NOSTRI IMPEGNI: LE VOSTRE GARANZIE

#### **Ridotto impatto ambientale**

In linea con il progetto educativo incentrato sull'Agenda 2030, al fine di ridurre l'impatto ambientale, il Comune di Maranello si impegna a fornire nei propri servizi materiali sostenibili per l'ambiente oltre a diffondere una cultura di stili di vita sostenibili evitando i prodotti monouso e gestendo i rifiuti secondo il metodo della raccolta differenziata.

Il gestore del servizio deve utilizzare carta per copie o carta grafica con percentuale di fibra riciclata pari o superiore al 70% (secondo gli standard internazionali riconosciuti Ecolabel, FSC, BLAUE ENGEL o equivalenti), deve razionalizzare il consumo di carta, evitando sprechi e favorendo con l'Amministrazione e i genitori comunicazioni telematiche (come la raccolta presenze che avviene tramite registro elettronico), inoltre deve favorire l'acquisto di beni realizzati in condizioni di lavoro dignitose lungo l'intera catena di fornitura, selezionando fornitori che rispettino tali standard.

Le attività creative proposte ai bambini verteranno sul tema del "riciclo, trasformato, riuso" dando grande valore ai materiali di recupero, rispetto e cura dell'ambiente, sostenibilità ambientale e risparmio energetico, coinvolgendo le famiglie nella raccolta dei materiali.

La coop. sociale Domus Assistenza fornisce giochi, materiali di cartoleria e tutto il necessario per lo svolgimento dei servizi prestando particolare attenzione alla provenienza e ai materiali. I bambini vengono sollecitati a trattare con cura e rispetto gli oggetti, evitando sprechi o rotture che ne possano inficiare l'utilizzo, inoltre vengono responsabilizzati in merito al riordino dei materiali.

#### **Sistema di controllo e verifiche**

I Coordinatori di Domus Assistenza effettuano periodici sopralluoghi nelle scuole, almeno uno al mese, programmati che estemporanei o in seguito a eventuale segnalazione da parte della Committenza; i risultati del sopralluogo vengono documentati in un apposito modulo.

La presenza costante sui servizi consente di capire se gli stessi stanno rispettando le aspettative e le condizioni iniziali, se sono necessarie modifiche o miglioramenti e permette di valutare le risorse necessarie come personale, materiali e giochi.

Inoltre ad inizio, metà e fine anno scolastico, sono previsti incontri di verifica con il personale e il coordinatore pedagogico per garantire la qualità dei servizi, supportare il personale educativo e fornire spunti per la progettazione educativa.

#### **Il Sistema Qualità Domus**

Domus Assistenza è dotata di un Sistema di Gestione della Qualità certificato da Bureau Veritas e può vantare un riconoscimento internazionale attestante che il sistema di controllo esistente presso l'organizzazione fornisce evidenza del suo impegno nello sviluppo e nella messa in atto del sistema di miglioramento continuo sulle attività svolte. Per ottemperare alla norma e ottenere la certificazione, Domus Assistenza ha definito i seguenti aspetti:

- la politica per la qualità e la politica del Servizio;
- i documenti tecnici che prescrivono le pratiche, le procedure e le proprie strategie per svolgere l'attività. In particolare, per garantire un miglioramento continuo del servizio, Domus Assistenza ha fissato procedure e regole per

condurre Audit periodici (PRO-AUDIT) per verificare il rispetto dei requisiti del servizio erogato e il raggiungimento di standard di qualità prefissati;

- l'attuazione del D.Lgs. 81/08 e successive modifiche ed integrazioni riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza per ciascuna struttura, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale. A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza;
- tutto il personale deve essere in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale ricoperto. La cooperativa monitora le esigenze formative e conseguentemente pianifica e organizza corsi di formazione interni, inoltre promuove la partecipazione del personale a corsi esterni, allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti, nella logica del miglioramento continuo dei servizi;
- i dati personali e particolari degli alunni sono trattati nel rispetto della normativa vigente.

### **Sistema di sostituzione personale per le emergenze**

Domus Assistenza coordina la sostituzione del personale garantendo la continuità del servizio attraverso l'Ufficio di Movimentazione, contattabile dal lunedì al venerdì dalle 07.00 alle 08.30 dalle 16.00 alle 17.00 al n. 335 76 39 314 per emergenze legate al personale.

Dal lunedì al venerdì alle 17.00 alle 19.00 al n. 335 76 07 208 risponde il coordinatore per emergenze legate al servizio e agli alunni.

### **Formazione del personale**

Formazione del personale: il personale educativo del gestore del servizio Coop. Soc. Domus Assistenza svolge annualmente una formazione tematica per implementare le competenze con strumenti sia teorici che pratici.

Di seguito i principali argomenti oggetto delle formazioni:

- Esperienze attraverso il corpo e movimento in outdoor education;
- Ri-significare i servizi di pre e post scuola: progettare i servizi di prolungamento orario come spazi concepiti e strutturati per l'incontro, la crescita e l'esperienza;
- "Riduco, riuso, riciclo, da scarto a risorsa": definire tecniche e strumenti per la realizzazione di laboratori finalizzati all'educazione ambientale.

La partecipazione al corso è registrata nel fascicolo personale dell'educatore sul gestionale della Cooperativa.

Domus Assistenza valuta l'efficacia della formazione attraverso un questionario di valutazione finalizzato a misurare le nuove conoscenze, competenze e i nuovi strumenti acquisiti.

## **4. STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE**

### **Comunicazione e partecipazione**

In ogni servizio è prevista una bacheca per le comunicazioni "Pre e Post-famiglia" per promuovere la comunicazione e lo scambio di informazioni oltre

che per esporre gli elaborati dei bambini o altro materiale di documentazione delle attività.

Si promuove e sollecita un approccio partecipativo delle famiglie che usufruiscono del servizio rendendole attori attivi in chiave co-evolutiva, come rapporto collaborativo tra famiglie, servizi, scuole e territorio anche attraverso l'attivazione di Open Day strutturati con giochi e attività condivise.

Il Comune di Maranello definisce procedure per la garanzia dei diritti degli utenti (informazione, consenso, privacy).

### **Suggerimenti e reclami**

Ogni soggetto coinvolto nell'organizzazione, erogazione e funzionamento dei servizi può presentare all'Amministrazione proposte, suggerimenti e reclami. Ciò può avvenire recandosi personalmente presso gli uffici del Servizio Istruzione o scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: [istruzione@comune.maranello.mo.it](mailto:istruzione@comune.maranello.mo.it). L'Amministrazione risponde in forma scritta, dopo aver effettuato le opportune verifiche, nel più breve tempo possibile e comunque entro 30 giorni.

### **Sistema di valutazione della soddisfazione delle famiglie**

L'Amministrazione assicura il monitoraggio della qualità del servizio erogato attraverso modalità strutturate di valutazione quali, principalmente, questionari di soddisfazione dell'utente somministrati alle famiglie dei bambini iscritti al pre e post scuola e agli alunni delle scuole primarie. Lo scopo è quello di valutare il livello di qualità percepita dalle famiglie e la soddisfazione del servizio erogato, individuare criticità e spunti di miglioramento, verificare la funzionalità dell'organizzazione del servizio, anche dal punto di vista amministrativo (iscrizione, fatturazione...). I questionari di gradimento vengono erogati in forma telematica a metà e a fine anno scolastico. I dati raccolti, come anche le indicazioni/segnalazioni raccolte, vengono analizzati al fine di proporre e implementare le azioni di miglioramento necessarie. Al termine dell'anno scolastico viene pubblicato sul sito del Comune di Maranello un report con i dati raccolti dai questionari di gradimento somministrati alle famiglie.

### **L'informazione agli utenti**

La carta dei servizi è disponibile sul sito web istituzionale del Comune e presso il Servizio Istruzione.

Inoltre, in corso d'anno scolastico, vengono inviate tramite posta elettronica a tutte le famiglie dei bambini iscritti al servizio, note informative in merito a tempi e modalità di iscrizione, novità nell'erogazione del servizio e/o a importanti scadenze.

## **5. MISURAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

### **Strumenti di monitoraggio**

La qualità di un servizio è massima nella misura in cui corrisponde pienamente al bisogno espresso e all'attesa dell'utente.

Gli strumenti di monitoraggio utilizzati sono i seguenti:

- **questionari di gradimento** somministrati alle famiglie per misurare il grado di soddisfazione dell'utente (come indicato al punto precedente);
- **sopralluoghi di verifica** effettuati dal gestore per garantire la qualità dei servizi,

supportare il personale educativo e fornire spunti per la progettazione educativa (nel corso dell'intero anno scolastico);

- **sopralluoghi di verifica** effettuati dal Servizio Istruzione per garantire la qualità dei servizi e il rispetto di quanto previsto dal capitolato d'oneri e dall'offerta tecnica (nel corso dell'intero anno scolastico);

- **riscontri periodici**: a inizio, metà e fine anno scolastico sono previsti incontri di verifica tra il personale addetto ai servizi e il coordinatore pedagogico.

## **Indicatori di qualità del servizio**

### *Puntualità del servizio*

Rispetto dei tempi di apertura dei servizi: pari al 100%

### *Sopralluoghi di verifica*

Da parte del gestore dei servizi: pari almeno al 90% dei controlli programmati

Da parte del Servizio Istruzione: pari almeno al 90% dei controlli programmati

### *Tempi di risposta*

Risposta ai reclami: entro 30 giorni di calendario

### *Questionari di gradimento*

Somministrazione di almeno un questionario di gradimento nel corso dell'anno scolastico

### *Competenza del personale*

Possesso dei titoli di studio e dell'esperienza lavorativa richiesti: pari al 100%

## **6. MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO E DOVERI DELL'UTENTE**

### **Modalità di accesso al servizio**

Il servizio è garantito a tutti i bambini iscritti alla scuola dell'infanzia e alla scuola primaria (nel rispetto di quanto previsto da Regolamento) per i quali venga formalizzata l'iscrizione (l'istanza deve essere presentata solo per il primo anno di scuola dell'infanzia e primaria, mentre per gli anni successivi è tacitamente confermata). L'iscrizione si effettua, secondo i tempi annualmente fissati e comunicati dall'Amministrazione Comunale, accedendo, tramite credenziali SPID, al portale del cittadino <https://portale-maranello.entranext.it/> disponibile sul sito istituzionale del Comune. Le domande inserite on line sul portale vengono controllate quotidianamente dal personale del Servizio Istruzione e rese attive, contestualmente all'utente arriva una mail di accettazione dell'iscrizione con numero identificativo. I tempi di risposta alle istanze di iscrizione sono pertanto immediati. Qualora non si desidera più fruire del servizio, è necessario presentare formale disdetta al Servizio Istruzione compilando l'apposito modulo disponibile sul sito web istituzionale e presso gli uffici del Servizio.

### **La partecipazione degli utenti alla spesa**

Le famiglie degli utenti dei servizi di prolungamento orario partecipano alla parziale copertura del costo del servizio mediante il pagamento di una retta.

Annualmente l'Amministrazione fissa il costo dei servizi, gli importi delle eventuali tariffe agevolate e tempi/ modalità di pagamento (entro il mese di maggio di ogni anno viene inviata apposita informativa alle famiglie). Attraverso apposito portale informatico le famiglie utenti dei servizi possono effettuare le iscrizioni, inserire le eventuali richieste di agevolazione e controllare la situazione dei bollettini emessi e dei pagamenti effettuati.

## **7. I REFERENTI COMUNALI DEL SERVIZIO**

I servizi di Prolungamento orario fanno capo al Servizio Autonomo Istruzione del Comune di Maranello, i cui uffici sono ubicati presso la sede municipale di Via Vittorio Veneto 9, Maranello.

### **Responsabile del Servizio Istruzione**

Segretario generale del Comune di Maranello Dott.ssa Esther Melania Carletta

### **Titolare di Elevata Qualificazione del Servizio Istruzione**

Dott.ssa Cinzia Setaro

e-mail: [cinzia.setaro@comune.maranello.mo.it](mailto:cinzia.setaro@comune.maranello.mo.it) - tel. 0536/240013

### **Coordinatrice gestionale del Prolungamento Orario**

Dott.ssa Moira Venturelli

e-mail: [moira.venturelli@comune.maranello.mo.it](mailto:moira.venturelli@comune.maranello.mo.it) - tel. 0536/240014

### **Front Office Servizio Istruzione (per informazioni su iscrizioni, rette, pagamenti)**

Emine Kaduku, Ilia Mezzaqui, Marco Tabellini

e-mail: [iscrizioniscuola@comune.maranello.mo.it](mailto:iscrizioniscuola@comune.maranello.mo.it) - tel.0536-240042

## **8. NORME E REGOLAMENTI DI RIFERIMENTO**

### **Norme principali**

- Legge 7 agosto 1990 n. 241 e successive modifiche ed integrazioni recante “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 recante “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”
- D.Lgs. 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni recanti norme in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro
- L.R. 26/2001, relativa al diritto allo studio
- D.Lgs. 13 aprile 2017, n. 63 “Effettività del diritto allo studio attraverso la definizione delle prestazioni, in relazione ai servizi alla persona, con particolare riferimento alle condizioni di disagio e ai servizi strumentali, nonché potenziamento della carta dello studente, a norma dell'articolo 1, commi 180 e 181, lettera f), della legge 13 luglio 2015, n. 107. (17G00071)

### **Norme comunali**

- Regolamento servizi scolastici, educativi e interventi per il diritto allo studio approvato con deliberazione C.C. n. 27/2025

