



# COMUNE DI PREGNANA MILANESE



## CARTA DEI SERVIZI

Culturali ed  
Educativi

# INDICE

1. Premesse
2. Principi ispiratori
3. La Biblioteca comunale e i suoi servizi
4. Servizi Scuola Sport e Tempo Libero
5. Servizi culturali e ricreativi
6. La verifica della qualità  
Servizi e standard



# 1. PREMESSE

La Carta dei Servizi è una guida alle opportunità e ai servizi offerti dagli uffici del Settore Educativo Culturale, in particolare il servizio Biblioteca e i servizi culturali, scolastici e sportivi comunali. Essa rappresenta un patto con i cittadini: al suo interno troviamo i principi ispiratori a cui si conformano le attività, le modalità di accesso e i tempi di erogazione dei servizi, gli standard di qualità stabiliti e ogni altra informazione utile, nel rispetto delle normative di settore e dei Regolamenti e norme specifiche del Comune di Pregnana Milanese e secondo i principi fondamentali dell'Ente Pubblico. Il Regolamento della Biblioteca è scaricabile dal sito comunale al link seguente: <https://comune.pregnana.mi.it/documenti/regolamento-biblioteca/>

Le "Modalità organizzative dei servizi comunali scolastici ed extrascolastici" sono disponibili sul sito istituzionale nella sezione Uffici - allegati a Scuola Sport e Tempo Libero.

La Carta dei Servizi, aggiornata periodicamente qualora necessario, è resa pubblica sul sito istituzionale dell'ente in formato pdf scaricabile. Una copia cartacea della Carta è in consultazione presso la Biblioteca, l'Ufficio Cultura e l'Ufficio Scuola/Sport.

L'attuazione di quanto contenuto nella Carta dei Servizi è di competenza del Responsabile del Settore e il personale è responsabile della sua corretta applicazione.

## NORME DI RIFERIMENTO

Gli uffici concorrono all'attuazione dei principi fondamentali sanciti dagli art. 3, 9, 33 e 34 della Costituzione italiana.

Operano in conformità a quanto disposto dalla normativa di settore, in particolare per quanto riguarda la Biblioteca e la Cultura secondo quanto contenuto nel D.Lgs. 22 gennaio 2004, n. 42 Codice dei beni culturali e del paesaggio e dalla Legge Regionale Lombardia 7 ottobre 2016, n. 25 Politiche regionali in materia culturale - Riordino normativo.

Per quanto invece riguarda la scuola il testo unico di riferimento è il D.Lgs. 16 aprile 1994, n.297 Testo Unico delle disposizioni legislative vigenti relative alle scuole di ogni ordine e grado.

Inoltre citiamo la Legge del 13 luglio 2015 n. 107 detta Buona Scuola e i relativi decreti attuativi Decreti Legislativi del 13 aprile 2017 n. 63 "Effettività del diritto allo studio attraverso la definizione delle prestazioni"; n. 65 "Istituzione del sistema integrato di educazione e di istruzione dalla nascita sino a sei anni" e n. 66 "Norme per la promozione dell'inclusione scolastica degli studenti con disabilità".

A livello regionale i riferimenti all'attuazione del diritto allo studio sono contenuti nella L.R. del 6 agosto 2007 n. 19.



# 2. PRINCIPI ISPIRATORI

## UGUAGLIANZA, IMPARZIALITÀ, TRASPARENZA E RISERVATEZZA

Tutti devono poter accedere ai servizi offerti alle medesime condizioni e gli uffici (Biblioteca/Cultura - Scuola Sport) garantiscono uguali diritti secondo criteri di imparzialità ed equità. Il personale tutela la riservatezza dei dati personali, delle informazioni fornite. Ogni utente ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano e di conoscere le procedure collegate ai servizi erogati e i relativi tempi di esecuzione.

## CONTINUITÀ

I servizi sono resi con continuità e regolarità secondo gli orari definiti. In caso di impedimenti il personale si impegna a porre in campo tutte le azioni necessarie per avvisare preventivamente l'utente e a ridurle al minimo i disagi.

## PARTECIPAZIONE

Gli uffici accolgono le osservazioni e suggerimenti da parte degli utenti. Il coinvolgimento attivo dei cittadini è previsto anche per la presentazione di suggerimenti e osservazioni.



## ACCESSIBILITÀ E INCLUSIONE

Gli uffici operano attivamente per promuovere un'idea di cultura inclusiva e accessibile a tutti, prevedendo modalità di erogazione dei servizi che tengano conto anche delle esigenze dei cittadini che si trovano in condizione di svantaggio culturale, sociale, fisico o sensoriale.

## EFFICACIA, EFFICIENZA E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Gli uffici perseguono il progressivo miglioramento e l'innovazione dei servizi nel rispetto dei criteri di efficienza e di efficacia, verifica periodicamente il grado di soddisfazione dei frequentatori e utilizza le indicazioni raccolte per adeguare le prestazioni offerte alle aspettative del pubblico.

## STILE DI SERVIZIO

Il comportamento del personale è improntato al rispetto, alla disponibilità e all'ascolto dei bisogni espressi dai cittadini, è regolato dal Codice di comportamento dei dipendenti pubblici (D.P.R. 62/2013, Art.12: Rapporti con il pubblico). Il personale addetto è identificabile, disponibile e preparato a rispondere alle richieste di informazioni e agisce con disponibilità, tempestività, imparzialità, competenza, riservatezza, responsabilità. Per garantire un'adeguata capacità di risposta ai bisogni espressi dal pubblico, il personale viene costantemente formato sui contenuti professionali.



# 3. LA BIBLIOTECA COMUNALE E I SUOI SERVIZI



La Biblioteca svolge un servizio pubblico, promuovendo la lettura, l'aggiornamento culturale e la conoscenza in tutte le sue forme; contribuisce alla formazione permanente dei cittadini, alla conservazione e fruizione del patrimonio culturale, in base a quanto previsto dal Manifesto UNESCO per la biblioteca pubblica e dalle Raccomandazioni dell'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions).

La Biblioteca assicura la conservazione, la valorizzazione e pieno accesso al patrimonio librario. Offre strumenti e risorse per la conoscere diverse culture e favorisce l'inclusione sociale.

La biblioteca, è inserita nella rete integrata di biblioteche CSBNO - Culture Socialità Biblioteche Network Operativo (ex Consorzio Sistema Bibliotecario Nord Ovest) azienda speciale consortile, partecipata da 32 Comuni della Città Metropolitana di Milano.

## SEDE, SPAZI E SERVIZI

La Biblioteca comunale di Pregnana - via Liguria, 2 - è inserita in una struttura collegata alla Scuola Primaria. E' stata creata nel 1978 ed è stata ristrutturata nel 2019, in modo da offrire un ambiente e degli arredi confortevoli e funzionali, secondo le più recenti soluzioni architettoniche.

### Spazi interni:

- banco reference/ informazioni
- sala studio/lettura
- spazio gaming zone
- area raccolta documentaria a scaffale aperto
- emeroteca
- Sala "E. Zucchetti" per attività di promozione alla lettura/laboratorio e incontri con l'autore.

Il comportamento nell'uso degli spazi dovrà rispettare le norme di sicurezza, essere decoroso e consono all'ambiente in questione.

Di seguito i servizi offerti.

## INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO

Servizio di assistenza per fruizione servizi, cataloghi, ricerche bibliografiche, uso strumenti informatici informativi e bibliografici.

## CONSULTAZIONE E LETTURA IN SEDE

Servizio per documenti conservati, di cui alcuni potenzialmente e temporaneamente esclusi dalla consultazione per motivi di servizio, motivato dalla Biblioteca

## PRESTITO E RESTITUZIONE

Necessaria presentazione di un documento d'identità e del codice fiscale.

Durata, numero e tipologia di documenti al prestito di seguito indicati:

Tipo	Num. Max.	Durata	Proroga
Monografie	15	30 GG	3 volte
Novità	2	30 GG	1 volta
DVD	8	10 GG	1 volta
Prenotazione	10	365 GG	Nessuna

## PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO

Richiesta di prestito verso tutte le 32 biblioteche del circuito CSBNO sia online che dalla biblioteca comunale; la richiesta è possibile solo per i materiali non in stato di sola consultazione.

Restituzione: in qualsiasi biblioteca del CSBNO.



## BIBLIOTECA DIGITALE - MLOL

Servizio gratuito Media Library Online: accesso a migliaia di risorse digitali come e-book, quotidiani, riviste, tracce musicali, film, open source, ecc. tramite il profilo utente sulla piattaforma MLOL.

Num. materiali scaricabili al mese: 2 max.

con Tessera +TECA: 4 max.

Consultazione online 24 ore su 24

Per info e approfondimenti: MLOL

Tel. 02 56568999 (lunedì-domenica 8-22)

[csbno.medialibrary.it/home/index.aspx](http://csbno.medialibrary.it/home/index.aspx)



## WI-FI E INTERNET

Servizio di connessione a Internet in modalità wifi illimitata e gratuita.

Condizioni: collegamento alla rete aperta BiblioWi-Fi con il proprio profilo utente (username e password).

Iscrizione minorenni: necessaria autorizzazione, sottoscritta in presenza da genitore/tutore al momento del rilascio delle credenziali,

Postazioni disponibili: n. 2 PC

## ATTIVITÀ CULTURALI

Organizzazione di iniziative e corsi per bambini, ragazzi e adulti.

Finalità: promozione della lettura e valorizzazione delle raccolte (presentazioni di libri, mostre, laboratori, letture animate, percorsi bibliografici, conferenze).

Pubblicità: cartacea in biblioteca, online sulla newsletter, sul sito e sui profili social del Comune.

Eventi proposti con il CSBNO possono essere soggetti a pagamento tramite POS.

Altri soggetti proponenti: associazioni, scuole e altri enti con presentazione di relazione descrittiva e C.V. del proponente.



# PATRIMONIO E GESTIONE

Comprende diverse forme di documentazione disponibili su vari supporti, di seguito indicate:

- libri in italiano e in altre lingue;
- monografie e opere in più volumi a stampa;
- pubblicazioni periodiche, giornali, documentazione varia di interesse locale;
- documenti multimediali - digitali (audiolibri, CD e video);
- materiali per persone con specifiche difficoltà di lettura.

Destinatari:

- minori di 14 anni - sezione ragazzi;
- utenti di 14 anni e oltre - altre sezioni.

Acquisizione: finanziamenti del Comune e del Ministero dei Beni Culturali.

## DONAZIONI

Materiale documentario offerto da privati e selezionato in base agli spazi a disposizione e la tipologia.

Requisiti:

- opere complete in ottime condizioni e di recente pubblicazione;
- opere non già presenti nel proprio patrimonio;
- opere di carattere multimediale che rispettino la vigente normativa sul copyright e su supporti in uso non obsoleti come videocassette;

Il materiale accettato entra a far parte del patrimonio della Biblioteca e non potrà più essere reclamato dal donatore dietro sottoscrizione di apposita liberatoria.

Il materiale non accettato nel patrimonio potrà essere destinato a vari usi, per esempio donato ad associazioni, scuole, ospedali, enti senza scopo di lucro o utilizzato per progetti legati al territorio.

## PROPOSTE D'ACQUISTO

Soggetti proponenti: utenti iscritti alla Biblioteca.

Numero max: 5 proposte all'anno fatte direttamente in biblioteca.

Condizioni: contenuto e formato coerenti con le finalità della Biblioteca e le risorse a disposizione.



Non si accettano proposte d'acquisto di opere esplicitamente pornografiche, che incitano alla violenza, al razzismo, al sessismo, all'omofobia e a qualsiasi discriminazione o comunque contrarie alle direttive Unesco in merito a materiali per biblioteche pubbliche.



## SEDE, CONTATTI E ORARI

### BIBLIOTECA COMUNALE

Via Liguria, 2  
20006 Pregnana Milanese (MI)  
[www.webopac.csbno.net](http://www.webopac.csbno.net)

### ORARI DI APERTURA:

LUNEDI':	Chiuso
Da MARTEDI' a GIOVEDI':	15.00 - 18.30
VENEDI':	9.30 - 13.00 15.00 - 18.30
SABATO:	9.30 - 13.00

Le variazioni di orario ed eventuali chiusure temporanee o festive saranno rese note con pubblicazione sul sito comunale e attraverso le pagine social.

Sito comunale: [www.comune.pregnana.mi.it](http://www.comune.pregnana.mi.it)

 [biblioteca\\_pregnana](https://www.instagram.com/biblioteca_pregnana)

 [Biblioteca Pregnana](https://www.facebook.com/BibliotecaPregnana)

 02/93967.225-227

 [biblioteca.pregnana@csbno.net](mailto:biblioteca.pregnana@csbno.net)  
[socioculturali@comune.pregnana.mi.it](mailto:socioculturali@comune.pregnana.mi.it)

### Rete bibliotecaria CSBNO

P.zza Salvo D'Acquisto, 6  
20044 Arese (MI)  
[azienda@csbno.net](mailto:azienda@csbno.net)  
Pec: [csbno@legalmail.it](mailto:csbno@legalmail.it)



## SERVIZI E ACCESSO

La **Biblioteca di Pregnana** offre i servizi di:

1. Informazioni e orientamento
2. Consultazione e lettura in sede
3. Prestito interno e interbibliotecario
4. Biblioteca digitale (MLOL)
5. Internet e collegamento wi-fi
6. Promozione della lettura, dello studio, attività culturali e di svago/gioco.

Per prestito e interprestito: necessaria iscrizione al CSBNO direttamente in biblioteca.

Iscrizione a tutti i servizi - anche online - gratuita e immediata.

Requisiti: presentazione di un documento di identità valido e di codice fiscale.

Rilascio di credenziali di accesso

Prestito gratuito per tutti i residenti in Italia e per domiciliati per un periodo non inferiore a tre mesi.

Accesso con "creazione profilo utente" anche ai minori, previa autorizzazione di un genitore o tutore.

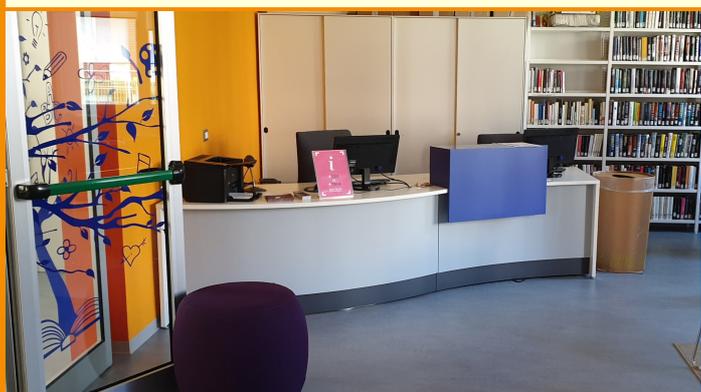
### PER ISCRIZIONI

### E APPROFONDIMENTI

[webopac.csbno.net/iscrizione-online](http://webopac.csbno.net/iscrizione-online)

[csbno.medialibrary.it/home/index.aspx](http://csbno.medialibrary.it/home/index.aspx)

[webopac.csbno.net/library/Pregnana](http://webopac.csbno.net/library/Pregnana)



# 4. SERVIZI SCUOLA SPORT TEMPO LIBERO

## SERVIZI DI PRE E POST SCUOLA

I servizi di pre e post scuola sono servizi a domanda individuale attivati presso i plessi: dell'Infanzia "B. Munari" e della Primaria "A. Manzoni".

Affidati in appalto a società/cooperative con specifiche competenze nella gestione di servizi socio assistenziali educativi scolastici. Il periodo di funzionamento coincide con il calendario scolastico.

Il servizio di pre scuola è erogato dal lunedì al venerdì secondo i seguenti orari:

- Scuola dell'Infanzia: 7,30 - 8,00
- Scuola Primaria: 7,30 - 8,30

Il servizio di post scuola dal termine dell'attività didattica fino al termine del servizio è garantito dal lunedì al venerdì secondo i seguenti orari:

- Scuola dell'Infanzia con due frequenze: 16,00 alle 17,00 e dalle 16,00 alle 18,00
- Scuola Primaria: dalle 16,30 alle 18,00

Monitoraggio e miglioramento: possibile annuale somministrazione alle famiglie di apposito questionario di gradimento.

## MODALITA' DI ACCESSO

L'iscrizione è necessaria e va effettuata online ogni anno entro il termine indicato nell'Informascuola ed è accettata in assenza di debiti pregressi.

Domande fuori termine saranno accolte solo in presenza di posti disponibili.

Scuola dell'Infanzia: Numero minimo 10 – numero massimo 30 oltre tale numero lista d'attesa.

Scuola Primaria: Numero minimo 10 - numero massimo di 40, oltre tale numero lista d'attesa.

Priorità: alunni con entrambi i genitori lavoratori, da documentare al momento dell'iscrizione.



Priorità: alunni con entrambi i genitori lavoratori, da documentare al momento dell'iscrizione.

Alunni con un solo genitore occupato: accettazione con disponibilità di posti, in altro caso lista di attesa. Le domande sono accolte seguendo l'ordine di arrivo sul portale online "Ristorazione e servizi scolastici".

## SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO

Il servizio – a domanda individuale - effettuato solo sul territorio di Pregnana Milanese, è garantito dal Comune ed erogato secondo le norme del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, oltre che sulla base del numero di domande.

Il servizio è appaltato a terzi nel rispetto della normativa vigente di trasporto.

Il trasporto scolastico prevede due possibilità di fruizione (corsa doppia A/R oppure singola A o R) ed è rivolto a:

- alunni delle scuole dell'I.C.S. "A. Rizzoli";
- alunni iscritti alla Scuola dell'Infanzia paritaria "A. Gattinoni"

Le fermate sono stabilite dal Comune ogni anno secondo le domande pervenute e così la capienza di posti. Gli alunni salgono e scendono solo alle fermate autorizzate e dichiarate all'iscrizione, rispettando gli orari. Conducente e accompagnatore, incaricato dal Comune, assistono e sono responsabili dalla salita alla discesa degli alunni.

Responsabilità dell'Amministrazione:

-all'andata dalla salita sul mezzo fino alla discesa e all'ingresso a scuola

-al ritorno dalla salita fino alla discesa dal mezzo, al ritiro da parte del genitore o suo delegato.

Comportamenti scorretti segnalati all'Ufficio Scuola possono comportare la sospensione dal servizio, previo colloquio con la famiglia.

Nell'impossibilità di eseguire o assicurare il servizio per motivi urgenti le famiglie devono provvedere autonomamente senza rimborso.

Alunni lasciati alla fermata di rientro senza adulto di riferimento saranno portati in Comune in attesa del genitore.

Reclami e/o segnalazioni vanno presentate all'Ufficio Scuola che risponderà entro massimo 30 giorni dalla presentazione del reclamo.

## MODALITA' DI ACCESSO

Il servizio è rivolto ai residenti frequentanti le scuole di Pregnana con le seguenti priorità:

- alunni disabili;
- domande A/R
- residenza in zone decentrate - maggior distanza dalla scuola;
- alunni senza accompagnatori (con giustificazione del datore del lavoro dei genitori).

Accettazione domande: in ordine di arrivo sul portale "Ristorazione e servizi scolastici", salvo le priorità indicate.

Numero di iscrizioni superiore alla disponibilità dei posti: creazione lista d'attesa.

Numero minimo di iscrizioni: 14 utenti  
Senza raggiungimento del numero minimo: non attivazione del servizio.

L'iscrizione è necessaria e va effettuata online ogni anno entro il termine fissato ed è accettata in assenza di debiti pregressi.

In caso di posti disponibili si accettano domande in corso d'anno, senza modifiche all'organizzazione del servizio e attivazione entro 8 giorni lavorativi dalla richiesta.

Iscrizioni di alunni dell'infanzia frequentanti da gennaio: entro il 15 dicembre.

## TARIFFE E PAGAMENTI

I servizi di pre e post hanno tariffa fissa mensile; nessuna agevolazione prevista.

Il servizio di trasporto comporta il pagamento di tariffe graduate sulla base di fasce ISEE.

Pagamenti suddivisi in tre rate trimestrali, tramite il sistema "Pago PA". In caso di ritiro in corso d'anno non sono previsti rimborsi.

Le tariffe sono adeguate periodicamente in relazione ad aumenti dei costi sostenuti dal Comune per la gestione in appalto.

In caso di mancato pagamento si invia un sollecito; in caso di non pagamento è attivata la procedura di recupero coattivo del credito, secondo la normativa. Il Comune può valutare la sospensione dal servizio.

Ritiro dal servizio: comunicazione scritta all'Ufficio Scuola entro 15 giorni prima del trimestre successivo. La mancata comunicazione comporta il pagamento della rata prevista.

## SERVIZIO



Il Piedibus è una "carovana" di ragazzi che, camminando su percorsi stabiliti secondo orari e fermate precise, sono accompagnati da volontari piedautisti a scuola. Il servizio prevede tre linee (blu da via N. Iotti, rossa da via IV Novembre, verde da via Pavia) è garantito tutti i giorni gratuitamente.

Accesso: con iscrizione annuale, immediata, anche in corso d'anno

Modulo: sito comunale, Ufficio Scuola Sport.

## SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

Il servizio, a domanda individuale, è rivolto agli alunni dell'I.C.S. "A. Rizzoli", garantito dal Comune secondo il calendario scolastico; è affidato a terzi, nel rispetto della normativa di settore.

Gli orari sono concordati tra il concessionario, la dirigenza e la docenza di plesso; il servizio si svolge nei seguenti locali:

- centro cottura presso il plesso della Scuola Secondaria e adiacente refettorio;
- punto cucina presso il plesso della Scuola dell'Infanzia e adiacente refettorio;
- punto cucina presso il plesso della Scuola Primaria e adiacente refettorio.

## ACCESSO AL SERVIZIO

Fruitori:

- alunni dell'I.C.S. "A. Rizzoli" di Pregnana Milanese;
- frequentanti i centri estivi di Pregnana Milanese;
- personale docente con funzioni di vigilanza educativa durante il pranzo;
- personale socio-assistenziale con funzioni di sostegno;
- personale dell'Istituto su richiesta;
- personale in servizio al Centro Ricreativo Estivo;
- personale comunale in servizio;
- personale di sostegno o socio educativo non in servizio su richiesta;
- personale di società partecipate che operano nel Comune su richiesta.

Per le ultime tre categorie sono stabilite fasce orarie e spazi separati dagli alunni.

L'accesso ai refettori è consentito inoltre al personale della società incaricata del controllo qualità, al personale dell'ATS Milano 1 e alla Commissione Comunale Mensa per le attività di competenza.

L'iscrizione al servizio, indipendente da quella scolastica, inizia con l'ingresso alla Scuola dell'Infanzia ed è mantenuto fino all'uscita dalla Scuola Secondaria.

L'iscrizione va effettuata online dal genitore entro il termine indicato nell' "Informascuola".

La fruizione del servizio comporta il pagamento di una tariffa pasto, secondo le modalità stabilite dal Comune e la prenotazione giornaliera; l'addebito non viene effettuato in caso di assenza, comunicata entro le ore 10,00. Dopo la prenotazione ogni assenza comporta il pagamento del pasto prenotato anche se non consumato.

Ogni nuovo alunno fruitore del servizio senza regolare richiesta è considerato iscritto per i relativi addebiti; i genitori devono presentare regolare domanda di iscrizione entro 30 giorni dalla frequenza effettiva.

Accesso al servizio: immediato tramite il software gestionale di iscrizione. Il programma genera un codice personale identificativo per ciascun iscritto collegato al profilo del genitore, che può monitorare lo stato dei pagamenti dei servizi.



### TARIFFE E PAGAMENTI

Le tariffe sono stabilite dalla Giunta Comunale, considerando i costi diretti e indiretti di ciascun servizio e relativa percentuale di copertura. Sono attribuite secondo fasce ISEE; senza attestazione ISEE e ai non residenti viene applicata la tariffa massima.

Il pagamento dei pasti avviene mediante ricariche nei punti convenzionati o altri canali di pagamento messi a disposizione del Comune. Eventuale credito residuo è trasferito all'anno successivo, salvo recesso dal servizio. In tal caso si può richiedere per iscritto all'Ufficio Scuola la restituzione delle somme in eccedenza.

Alla conclusione del percorso scolastico il credito residuo è trasferito ad eventuali altri figli utenti, altrimenti non è previsto rimborso.

Il mancato pagamento delle tariffe dovute per i pasti consumati comporta l'attivazione di procedure di sollecito e quindi di riscossione coattiva.

Eventuale ritiro dal servizio deve essere comunicato per iscritto all'Ufficio Scuola e alla Dirigenza Scolastica ai fini della sospensione dei pagamenti.

### COMPORTAMENTO E RESPONSABILITÀ DEGLI UTENTI

Il personale di servizio deve informare il Comune in caso di comportamenti scorretti e/o di danni provocati, oltre ad identificare i responsabili, per la procedura di risarcimento del danno. Dopo un richiamo verbale, se i comportamenti scorretti perdurano, si procederà all'ammonizione scritta e successivamente ad eventuale sospensione temporanea dal servizio in accordo con la Dirigenza Scolastica.

### PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

I soggetti coinvolti nel servizio collaborano attivamente a garantire la corretta erogazione e la piena soddisfazione degli utenti; viene effettuato il continuo monitoraggio sul servizio, in particolare sui menù, sulle diverse fasi gestionali, sulla funzionalità dei locali e delle attrezzature.

E' istituita la Commissione Mensa, composta da: genitori, docenti di plesso referenti, Assessore all'Istruzione e personale comunale, tecnologo alimentare e referente del concessionario. Funzioni: consultiva e di controllo sul servizio, oltre che di promozione di corrette abitudini alimentari.

Attività: osservazioni periodiche mediante sopralluoghi nei refettori durante il pasto, compilazione di schede di controllo qualità, predisposte con il tecnologo alimentare, che poi vengono restituite compilate al Comune e al tecnologo per l'elaborazione dei rilievi, comprese le criticità segnalate.

Il concessionario somministra ogni anno agli alunni un questionario di gradimento, i cui risultati sono trasmessi all'Amministrazione Comunale.

## MENU ORDINARIO E MENU INDIVIDUALIZZATI

Il menù è elaborato in linea con le indicazioni di norma dell'ATS da un tecnologo alimentare esperto del settore in collaborazione con l'Ufficio Scuola e il personale del concessionario. Il tecnologo verifica la qualità e la conformità del servizio alla normativa e al contratto di concessione.

Il servizio prevede due menù: uno invernale e uno estivo.

I menù sono strutturati su 4 settimane per 5 giorni alla settimana, vengono pubblicati sul sito comunale e nei singoli refettori.

Sulla base delle linee guida della ristorazione scolastica di ATS e regionali, si prevedono menù individualizzati richiesti per iscritto all'Ufficio Scuola per:

- Dieta speciale per motivi etici, religiosi o simili.
- Dieta per allergie/intolleranze, presentando certificato medico con informazioni necessarie all'elaborazione di un menù definito (alimenti da escludere e durata della dieta).
- Dieta per particolari patologie, presentando certificato medico con le informazioni necessarie all'elaborazione di un menù definito.

I genitori possono richiedere la dieta in bianco, senza prescrizione medica per max. tre giorni, oltre i quali va presentato certificato medico.

## SERVIZIO ASILO NIDO

Il servizio è affidato in concessione a Cooperativa specializzata in educativa alla prima infanzia.

Gli uffici gestiscono la parte amministrativa relativa al bando annuale per le iscrizioni, che vengono raccolte con la verifica dell'ISEE per la corretta attribuzione della retta da pagare al concessionario, al quale il Comune corrisponde la quota sociale (differenza tra la retta delle famiglie e il costo a bambino definito in sede di concessione al gestore).

Nella struttura vengono attivati anche i servizi di Spazio di Socializzazione (minori con un adulto di riferimento) e Gruppo Gioco (minori soli non accompagnati).

Gli uffici si occupano della procedura di adesione alla Misura Nidi Gratis - Bonus nidi per il Comune e della pubblicità del bando per le famiglie.

## INFORMAZIONI GENERALI

L'ISEE ha validità annuale: ogni anno va trasmesso aggiornato entro febbraio/marzo. In caso di variazioni rilevanti in ISEE ordinario in corso d'anno si può presentare un ISEE corrente.

In caso di trasferimento nel o fuori dal Comune di Pregnana durante l'anno, l'agevolazione su base ISEE sarà concessa o sospesa dal giorno successivo alla data del cambio di residenza.

Sono esclusi dalle agevolazioni chi non ne fa richiesta o non la effettua entro i termini fissati. E' fatto salvo il diritto del cittadino di non presentare l'ISEE; in tal caso si applica la tariffa massima.

## SERVIZI SPORT E TEMPO LIBERO

### Attività :

- organizzare direttamente o a supporto della società/gruppi sportivi manifestazioni sportive (Festa dello Sport "Mettiamoci in gioco" in collaborazione con la Consulta allo Sport);
- supportare nell'organizzativo e nella gestione le singole iniziative dei gruppi sportivi locali;
- gestire l'uso delle strutture comunali (palestre scolastico/comunali, Area Feste, Auditorium Comunale e Auditorium del Centro Anziani, sala "E. Zucchetti" della Biblioteca);
- gestire le Convenzioni tra Comune ed Associazioni/Gruppi Sportivi per l'uso di specifiche strutture: Gruppo Sportivo Pescatori Pregnanesi per la gestione del Laghetto Verde, Gruppo Sportivo Pregnanese per la gestione del Campo di calcio c/o Centro Sportivo).

### Centro Sportivo "A. Cogliati"

1. Con la riqualificazione del Centro, l'ufficio si occuperà della gestione dello spazio sportivo polifunzionale/palestra, in aggiunta agli esistenti, per soddisfare le continue richieste di spazi da parte delle associazioni locali.
2. Gestione delle condizioni previste dalla Convenzione in essere per la gestione dei campi di calcio e degli spogliatoi.
3. Per il bar di via Leopardi l'ufficio ha l'obiettivo di riattivare il locale come spazio ricreativo del tempo libero, verificando le possibilità oltre rispetto alla locazione a operatore economico.

## Spazi sportivi e attività

- **Palestra Scuola Primaria "A. Manzoni"**
  - Ginnastica Artistica con A.S.D. AGAP
  - Karate con A.S.D. Cintura Nera
- **Palestra Scuola Secondaria "A. Rizzoli"**
  - Attività Motoria per adulti e anziani con A.S.D. Polisportiva Pregnana
  - Basket con A.S.D. Pallacanestro Pregnana
  - Pallavolo con A.S.D. Aurora
  - Arrampicata con A.S.D. Polisportiva
- **Spazio polivalente c/o Centro Anziani**
  - Pilates con A.S.D. Polisportiva
  - Yoga con Associazione Solidarietà Anni Verdi
  - Danza sportiva e paralimpica con A.S.D. Dance Mate

Per informazioni su ciascuna attività sportiva è necessario rivolgersi ai referenti delle singole associazioni.

Per i contatti con i referenti associativi si può contattare l'Ufficio Scuola - Sport

Ogni anno la Consulta allo Sport condivide il calendario di utilizzo delle palestre; per eventuali richieste rivolgersi all'Ufficio.

 02/93967.228

 [istruzione@comune.pregnana.mi.it](mailto:istruzione@comune.pregnana.mi.it)



# SEDE, CONTATTI E ORARI

## UFFICIO SCUOLA SPORT COMUNALE

Piazza Libertà, 3

20006 Pregnana Milanese (MI)

[www.comune.pregnana.mi.it](http://www.comune.pregnana.mi.it)

## ORARI DI APERTURA:

LUNEDI' 9.00 - 11.00

MERCOLEDI' 16.30 - 17.50

GIOVEDI' 9.00 - 11.00

Le variazioni di orario ed eventuali chiusure temporanee/festive saranno pubblicate sul sito comunale e attraverso le pagine social.

Riferimenti normativi comunali ai servizi scolastici:  
**Modalità organizzative dei servizi comunali scolastici ed extrascolastici** (sito comunale- Uffici - Scuola Sport e Tempo Libero - allegati)

Riferimenti normativi vigenti e comunali ISEE:  
**Regolamento ISEE per la disciplina e modalità degli interventi e delle prestazioni dei servizi sociali e dei servizi educativi**

**Regolamento Commissione Mensa**

(sito comunale- Documenti - Regolamenti)

Riferimenti normativi comunali per l'uso di strutture:  
**Regolamento utilizzo strutture comunali sportive culturali e ricreative in spazi chiusi e in spazi aperti** (sito comunale- Documenti - Regolamenti).

Per richiesta di uso delle strutture i moduli sono sul sito comunale - Siti tematici - Sportello telematico - Tempo libero, sport, cultura.

## 5. SERVIZI CULTURALI E RICREATIVI

Gli uffici organizzano eventi direttamente e/o in collaborazione con Associazioni del territorio, che concorrono con l'Amministrazione Comunale a realizzare eventi, anche di tipo ricreativo, rivolte alla cittadinanza e a fasce specifiche di popolazione, in particolare quella giovanile.

**Eventi consolidati** sono proposti in occasione di specifiche giornate culturali come la Giornata della Memoria, il Giorno del Ricordo, Marzo Donna, la Giornata contro la violenza sulle donne, quella in memoria delle vittime innocenti delle mafie e altre.



La **Festa del Paese** e le **iniziative natalizie** hanno un programma specifico elaborato ogni anno e condiviso con le Consulte associative. All'interno del programma si collocano eventi consolidati come la Notte Bianca, il Raduno bandistico, la Giornata del Volontariato "Il Valore del Tempo donato"

**Iniziative di Pace** organizzazione di eventi sul tema anche in collaborazione con le scuole; adesione al Coordinamento milanese La Pace in Comune; adesione a progetti di cooperazione internazionale, partecipazione alla Marcia Perugia Assisi.

**Patrocini comunali** concessi ad associazioni, enti, gruppi spontanei del territorio per eventi ed iniziative condivise nei contenuti e nelle finalità. Il patrocinio può essere oneroso, se viene richiesto un contributo a sostegno delle spese organizzative dell'evento. Alla richiesta segue un atto deliberativo di Giunta Comunale per la relativa concessione del benefico.

### **Comunicazione istituzionale**

realizzazione del periodico comunale con partecipazione al Comitato di Redazione. Prevista l'uscita annuale di tre numeri di **Pregnana Informazione**.

**Celebrazioni istituzionali** organizzazione delle cerimonie commemorative del 25 aprile, 2 giugno, IV Novembre, con proposte di attività specifiche dedicate alla popolazione scolastica ed iniziative culturali rivolte ai cittadini sui temi delle ricorrenze istituzionali.



**Rassegne:** Stagione teatrale presso i teatri milanesi, alla Scala di Milano, E' arrivato un bastimento dedicato ai bambini, Cinetalk e Cinema all'Aperto, Circonferenze adesione ai festival di artisti circensi "Circonferenze" e di musica al femminile "Donne In-Canto".

**Eventi culturali realizzati in biblioteca:** "Ti presento un libro", Colazioni in Biblioteca, Open Day, Mostre di pittura, fotografia e altro, Mostra mercato del libro in collaborazione con la Commissione Biblioteca.



**Concorso letterario "Fantastica...mente!"** sezione adolescenti 11-14 anni  
In collaborazione con la Commissione Biblioteca, ogni anno viene proposto un tema specifico che i ragazzi devono elaborare in forma poetica

**Premio di Laurea intitolato al prof. Eugenio Zucchetti** studioso di Sociologia delle relazioni di lavoro presso l'Università Cattolica di Milano, presidente dell'Azione Cattolica ambrosiana dal 1992 al 1998 e scomparso nel 2009.

Il premio si rivolge a neolaureati in diverse discipline, in particolare-sociologia, statistica, economia, giurisprudenza- al fine di promuovere e sostenere tesi, riflessioni e ricerche su temi attinenti agli studi del prof. Zucchetti.

Il bando biennale si apre nei mesi da febbraio a giugno.

**Laboratori di arte partecipata:** realizzazione di murali a temi educativi e culturali con esperti writers, per una riqualificazione artistica di parti del paese, con finalità formative mediante il coinvolgimento attivo della popolazione scolastica.



**Fontanile Serbelloni**  
CAL laboratorio didattico.



Gli Uffici collaborano e supportano le attività dell'Associazione Il Prisma Amici del PLIS, che in rete con le scuole del territorio e i volontari realizzano attività di pulizia e sorveglianza sull'area verde.

Rimane l'obiettivo di affidare la gestione del CAL a soggetto esperto in attività specifiche di educazione ambientale.

Prosegue il supporto al progetto dell'apiario condiviso, avviato con l'Associazione Bee Movement di Vanzago, a cui i cittadini possono aderire sotto la supervisione e la guida degli esperti dell'associazione.



## SEDE, CONTATTI E ORARI

### UFFICIO CULTURA COMUNALE

Piazza Libertà, 3  
20006 Pregnana Milanese (MI)  
[www.comune.pregnana.mi.it](http://www.comune.pregnana.mi.it)

**ORARI DI APERTURA:** come Ufficio Scuola Sport e Tempo Libero

Variazioni di orario e chiusure temporanee/festive vengono pubblicate sul sito comunale e sulle pagine social.



02/93967.227



[socioculturali@comune.pregnana.mi.it](mailto:socioculturali@comune.pregnana.mi.it)

Riferimenti normativi comunali:

- Regolamento Consulta Associazioni socio culturali
- Regolamento Consulta allo Sport
- Regolamento per l'assegnazione del Premio di Laurea E. Zuchetti
- Regolamento periodico comunale
- Regolamento utilizzo strutture comunali culturali, sportive e ricreative in spazi chiusi e spazi all'aperto

Sito comunale - Documenti - Regolamenti

**Moduli di richiesta:** sito comunale - Siti tematici - Sportello telematico - Tempo libero, sport, cultura.

# 6. LA VERIFICA DELLA QUALITA'

## SERVIZI E STANDARD

La **Biblioteca di Pregana** offre i servizi di:

- Informazioni e orientamento;
- Segnalazioni e reclami

**Indicatore:** standard

**Quando:** In orario di apertura del servizio; 24 ore su 24 online

 02 93967225

Per reclami: anche sito comunale - Sportello telematico - Comunicare con l'Amministrazione - Trasmettere una comunicazione generica

**Tempi di risposta:** immediata in front office; entro 3 giorni lavorativi online

Per reclami: entro 15 giorni.

- Consultazione e lettura in sede

**Indicatore:** standard

**Quando:** In orario di apertura del servizio

**Tempi di risposta:** immediata

- Prestito interno e interbibliotecario

**Indicatore:** standard

**Quando:** in orario di apertura del servizio in loco; 24 ore su 24 online

**Tempi di risposta/attesa** del materiale richiesto: 7-10 giorni se non immediatamente disponibile; i tempi possono dilatarsi se tutti gli esemplari delle biblioteche sono già in prestito ad altri utenti.

- Biblioteca digitale (MLOL)

**Indicatore:** standard

**Quando:** online 24 ore su 24

**Tempo di attesa:** durante l'apertura del servizio nessuno - iscrizione immediata  
Online: entro 3 giorni

- Internet e collegamento wi-fi

**Indicatore:** standard

**Quando:** durante l'apertura del servizio con PC in loco o portatili propri

**Tempo di attesa:** nessuno - iscrizione al servizio WI-FI immediata

- Promozione della lettura, dello studio, attività culturali e di svago/gioco.

**Indicatore:** standard

**Modalità di accesso:** direttamente in biblioteca, tramite informative con manifesti, volantini, canali social della Biblioteca, iscrizione servizio newsletter, sito web comunale.

Gli **Uffici Scuola, Sport e Tempo Libero** offrono i servizi di:

- Pre e post scuola;
- Trasporto scolastico

**Indicatore:** standard

**Quando:** per tutto l'anno scolastico secondo calendario, con iscrizione nei mesi di giugno e luglio.

**Tempi di risposta/attesa:** immediata - in caso di superamento del numero massimo di frequenza: lista d'attesa

- Ristorazione scolastica

**Indicatore:** standard

**Quando:** per tutto l'anno scolastico secondo calendario, con iscrizione nei mesi di giugno e luglio per i soli nuovi iscritti alla scuola dell'infanzia

**Tempi di risposta/attesa:** nessuno iscrizione e accettazione immediata

- Asilo nido

**Indicatore:** standard

**Quando:** servizio attivo da settembre a luglio; iscrizione nei mesi di apertura del bando.

**Tempi di risposta/attesa:** graduatoria pubblicata annualmente entro giugno; numero massimo di inserimenti fino a 29 utenti frequentanti e secondo le uscite definitive a luglio dei minori di 36 mesi.

- Servizi sportivi e uso strutture

**Indicatore:** standard

**Quando:** durante tutto l'anno - definizione del calendario di utilizzo delle strutture entro il mese di giugno di ogni anno.

**Tempi di risposta/attesa:** entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta in caso di disponibilità dei locali.

L'**Ufficio Cultura e servizi ricreativi** realizzano:

- Eventi e manifestazioni diverse - iniziative di pace - iniziative in biblioteca - celebrazioni istituzionali - laboratori di arte partecipata

**Indicatore:** standard

**Quando:** durante l'anno secondo la programmazione dell'assessorato

**Tempi di risposta/attesa:** immediata - direttamente c/o l'ufficio, tramite informative con manifesti, volantini, canali social della Biblioteca, iscrizione servizio newsletter, sito web comunale.

- Patrocini comunali

**Indicatore:** standard

**Quando:** durante tutto l'anno

**Tempi di risposta:** entro 15 giorni lavorativi

- Comunicazione istituzionale

**Indicatore:** standard

**Quando:** durante tutto l'anno

**Tempi di risposta:** richieste di informazione vengono evase immediatamente durante l'orario di ufficio

- Rassegne culturali (teatrali c/o teatri milanesi)

**Indicatore:** standard

**Quando:** durante tutto l'anno

**Tempi di risposta:** le richieste di informazione, iscrizioni e abbonamenti vengono evase immediatamente durante l'orario di ufficio.

- Concorso letterario

**Indicatore:** standard

**Quando:** iscrizione nel periodo di apertura del bando di partecipazione; cerimonia di premiazione durante l'Open Day della biblioteca

**Tempi di risposta:** accettazione immediata della domanda se conforme al regolamento del concorso.



Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza

### MODALITA' DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI PROPOSTI

Gli Uffici periodicamente, secondo la programmazione delle attività ordinarie e straordinarie, procedono alla verifica della qualità attraverso modalità diverse e contatti diretti con l'utenza, alla quale vengono somministrati:

- questionari di gradimento articolati secondo le specificità dei servizi in valutazione;
- interviste telefoniche in back office
- interviste dirette in front office

Le interviste possono essere strutturate o prevedere brevi domande sull'andamento generale dei servizi.

I dati sono elaborati in una relazione finale, restituita all'utenza, attraverso pubblicazione sui canali informativi comunali.

