

## **REGOLAMENTO SERVIZI EDUCATIVI GESTITI DA ACCENTO Società Cooperativa Sociale**

### Premesse

Il presente regolamento definisce le caratteristiche dei servizi educativi gestiti da Accento Società Cooperativa Sociale (d'ora in avanti "Accento") e ne chiarisce le modalità di gestione, organizzazione, rapporto con gli utenti e con gli enti locali.

Accento è una cooperativa sociale che svolge attività educative rivolte a minori e alle loro famiglie. Tutti i servizi della cooperativa hanno la finalità di contribuire alla realizzazione di un completo sviluppo della personalità dei bambini, delle bambine, dei ragazzi e delle ragazze frequentanti, nelle dimensioni psico-fisica, cognitiva e relazionale. Per accedere ai servizi educativi della cooperativa, è necessario formalizzare una procedura di iscrizione da parte dei genitori/tutori legali dei minori destinatari (d'ora in avanti "clienti"). L'iscrizione e la conseguente frequenza dei servizi possono comportare il pagamento di un corrispettivo economico da parte dei clienti, come meglio descritto nei punti successivi. Dal punto di vista giuridico e amministrativo, la formalizzazione dell'iscrizione corrisponde alla sottoscrizione di un contratto tra le parti, e pertanto comporta l'applicazione delle norme del codice civile vigenti.

### ART. 1 - OGGETTO, DURATA E ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

La descrizione delle prestazioni offerte, della durata, delle sedi, degli orari di svolgimento e delle condizioni di accesso ai servizi di Accento (età dei minori, residenza, ordine di scuola frequentato, etc.) sono parte integrante della procedura d'iscrizione. Tutte le informazioni inerenti vengono fornite ai clienti in fase di iscrizione, in modo chiaro e conforme a quanto verrà offerto in sede di erogazione dei servizi. Con la formalizzazione dell'iscrizione, il cliente dichiara di conoscere e accettare tutte le condizioni di erogazione dei servizi previsti. In alcuni casi, i servizi educativi possono dotarsi di ulteriori regolamenti specifici inerenti la partecipazione degli utenti ad alcune attività (ad esempio comitato di gestione, ove previsto), che verranno consegnati ai clienti al momento dell'inizio della frequenza dei servizi stessi.

### ART. 2 - PROCEDURA D'ISCRIZIONE E AMMISSIONE ALLA FREQUENZA

La procedura d'iscrizione è definita da Accento e consente ai clienti di formalizzare l'acquisto di un servizio educativo. Tale procedura, una volta sottoscritta e completata, concede ai minori, indicati dai clienti durante la fase di iscrizione, il diritto alla frequenza del servizio educativo, nelle modalità previste e scelte dai clienti. In particolare, durante la fase di iscrizione, i clienti hanno diritto di:

- essere informati in modo chiaro circa la natura del servizio educativo, la sede delle attività, il calendario di funzionamento del servizio, gli orari di frequenza possibili, l'età

dei bambini/ragazzi che possono accedere al servizio, le eventuali tariffe di frequenza dovute;

- essere informati in modo chiaro del regolamento dei servizi di Accento, del regolamento sanitario del servizio, di eventuali altri regolamenti a cui il servizio è sottoposto;
- scegliere il periodo di frequenza (se previsto dal servizio);
- scegliere la tipologia di frequenza (se prevista dal servizio);
- scegliere eventuali servizi aggiuntivi (se previsti dal servizio).

Analogamente, la procedura d'iscrizione prevede l'obbligo, da parte dei clienti, di indicare i dati richiesti in modo veritiero (dati anagrafici dei clienti, dati anagrafici dei minori, etc.) e di rilasciare, sotto la propria responsabilità, le diverse dichiarazioni richieste. In caso di dichiarazioni che contengano informazioni false o contraddittorie, si applicano le disposizioni previste dalle norme vigenti, e l'iscrizione può essere considerata nulla da Accento, previo invio di una comunicazione scritta consegnata ai clienti.

La procedura d'iscrizione può avvenire attraverso modalità on line o attraverso la compilazione di appositi moduli, secondo le indicazioni fornite. L'iscrizione si considera completa solo con il pagamento di una caparra confirmatoria o, in alcuni casi, con il pagamento anticipato delle tariffe di frequenza previste. In entrambi i casi, il pagamento va effettuato dai clienti prima dell'inizio della frequenza dei minori coinvolti, nei tempi indicati nella procedura d'iscrizione. In nessun caso i clienti hanno diritto alla frequenza ai servizi dei minori indicati senza il completamento della procedura d'iscrizione e il relativo pagamento dei corrispettivi dovuti, dove previsti. E' ammessa la richiesta di modifica della frequenza scelta: essa deve pervenire per iscritto, sottoscritta da entrambi i genitori/tutori legali dei minori coinvolti, con almeno 7 giorni naturali e consecutivi di anticipo. La modifica si considera accettata e valida solo a seguito di comunicazione di conferma da parte di Accento, che conterrà la data da cui avverrà il cambio della frequenza, valida sia per la frequenza stessa che per il calcolo della retta (ove prevista).

### ART. 3 - PAGAMENTI

Come indicato in precedenza, i servizi educativi possono prevedere il pagamento di rette di frequenza da parte dei clienti. Qualora siano previste, le modalità di pagamento delle rette di frequenza (tempi, strumenti di pagamento) e gli importi dovuti (compresi eventuali sconti e riduzioni della tariffa in casi particolari), sono indicati chiaramente in fase di iscrizione. Con il completamento e la sottoscrizione dell'iscrizione, i clienti dichiarano il proprio impegno ad assolvere agli obblighi di pagamento delle rette di frequenza indicate, nelle modalità dettagliate in fase di iscrizione. In caso di mancato pagamento nei termini previsti e sottoscritti dai clienti durante la fase di iscrizione, Accento si riserva il diritto di interrompere la frequenza dei servizi nei confronti dei minori coinvolti e di valutare eventuali azioni legali per il risarcimento dei pagamenti dovuti, secondo le modalità previste dalla normativa vigente. In alcuni servizi, sono previste riduzioni delle rette di frequenza in relazione ad alcune condizioni specifiche (assenze per malattia giustificate protratte oltre un certo periodo, ad esempio).

Tutte le condizioni di riduzione delle rette di frequenza sono specificate in modo chiaro nella procedura d'iscrizione ai servizi.

#### ART. 4 - DIMISSIONI DAL SERVIZIO

I clienti hanno il diritto di recedere dal contratto sottoscritto per la frequenza del servizio attraverso la formalizzazione di una richiesta di dimissioni. Tale procedura deve avvenire per iscritto, attraverso una comunicazione sottoscritta da entrambi i genitori/tutori legali dei minori coinvolti, entro e non oltre 15 giorni naturali e consecutivi antecedenti la data da cui decorrerà l'annullamento dell'iscrizione. Una volta inviata la comunicazione, Accento si obbliga a comunicare al cliente l'avvenuto annullamento dell'iscrizione entro e non oltre 7 giorni naturali e consecutivi dalla data di ricevimento della comunicazione stessa, indicando in modo chiaro la data da cui decorrerà l'annullamento. Fino a tale data, l'iscrizione al servizio è da considerarsi valida a tutti gli effetti di legge, e i clienti sono tenuti al pagamento della retta di frequenza, secondo le modalità sottoscritte in fase d'iscrizione, indipendentemente dalla frequenza al servizio.

#### ART. 5 - PRESTAZIONI PREVISTE

Le attività educative previste per ciascun servizio sono comunicate già in fase di iscrizione al servizio, attraverso differenti canali comunicativi (sito internet, social network, depliant informativi, incontri di presentazione dei servizi, etc.). Le attività sono progettate dal gruppo di lavoro del servizio, con supervisione dei coordinatori pedagogici della cooperativa, in modo coerente con gli obiettivi dichiarati e con le caratteristiche dei destinatari (età, autonomie, competenze, interessi, etc.), nel rispetto scrupoloso delle normative vigenti in materia di salute e sicurezza. In fase di attuazione dei servizi, le diverse attività educative progettate vengono sempre comunicate ai clienti. E' possibile che le attività progettate subiscano variazioni rispetto a quanto comunicato, per cause di forza maggiore e/o valutazioni differenti da parte del gruppo di lavoro. Non sono ammesse richieste di risarcimento da parte dei clienti per il mancato svolgimento di attività precedentemente comunicate. Le attività progettate sono pensate per il coinvolgimento di tutti i minori, e vengono di norma proposte a tutti. Nel caso in cui un minore non abbia intenzione di partecipare a specifiche attività, il personale individua proposte alternative. Nel caso i clienti richiedano di non partecipare a specifiche attività previste, per ragioni personali e indipendenti dalla volontà della cooperativa, e non sia possibile offrire proposte alternative (ad esempio in caso di uscite didattiche fuori sede di tutti gli utenti del servizio), i clienti non potranno frequentare il servizio e nulla sarà dovuto da parte di Accento.

#### ART. 6 - RUOLO E COMPITI DEL PERSONALE DELLA COOPERATIVA

Tutti i servizi educativi di Accento sono erogati attraverso la messa a disposizione di personale qualificato e regolarmente assunto, secondo la normativa vigente. Il personale della cooperativa ha l'obbligo di:

- a) predisporre i luoghi in cui saranno erogati i servizi per favorire l'accoglienza, il benessere e il protagonismo attivo di tutti i partecipanti, nel rispetto scrupoloso delle normative vigenti in materia di salute e sicurezza;

- b) progettare esperienze educative, ricreative e di socializzazione coerenti con gli obiettivi specifici di ciascun servizio e con i diritti e i bisogni propri dei destinatari;
- c) assolvere ai compiti determinati dalla propria mansione, in linea con quanto disposto dal personale di coordinamento della cooperativa e nel rispetto scrupoloso delle normative vigenti;
- d) rapportarsi con tutti gli utenti e le loro famiglie in modo rispettoso e valorizzante delle caratteristiche soggettive di ciascun individuo (storia, cultura, età, condizione sociale, idee ed opinioni, abilità, competenze);
- e) informare i clienti in modo preciso e rapido di ogni elemento significativo riguardante l'attività del servizio, sia in fase di presentazione e programmazione di attività future, sia in fase di resoconto di ciò che è stato realizzato;

Il personale della cooperativa è sempre munito di regolare tesserino di riconoscimento, ed è delegato dalla società stessa al rapporto con i clienti. Può pertanto agire per conto di essa chiedendo informazioni, sollecitando la consegna di documenti, sottoponendo modulistica da firmare, ed altro ancora. Il personale è inoltre incaricato di far rispettare le condizioni di utilizzo dei servizi da parte del cliente, e potrà segnalare eventuali comportamenti inadempienti ad Accento, con le conseguenze dettagliate in seguito.

## ART. 7 - REGOLAMENTO SANITARIO

I servizi educativi di Accento sono svolti nel pieno rispetto delle normative vigenti in materia di autorizzazione al funzionamento, di salute e sicurezza. In alcuni casi, il personale della cooperativa potrà sottoporre ai clienti la visione e la sottoscrizione di regolamenti sanitari specifici, secondo le indicazioni igienico-sanitarie previste dall'AUSL territoriale di riferimento. Tali regolamento disciplinano nel dettaglio le condizioni di salute da accertare per la regolare frequenza e le modalità operative da adottare in caso di malessere o presenza di sintomi da parte dei minori durante la frequenza stessa. La sottoscrizione di tali regolamenti è obbligatoria ai fini della frequenza al servizio. La mancata sottoscrizione e/o il non rispetto di tutte le clausole ivi previste, accertata da parte del personale della cooperativa, può comportare l'annullamento dell'iscrizione e l'impossibilità a frequentare i servizi. Si specifica che in nessun caso gli operatori della cooperativa possono somministrare ai bambini/ragazzi frequentanti farmaci di qualunque tipo, senza che sia stata conclusa la procedura di autorizzazione alla somministrazione dei farmaci prevista da ogni distretto sanitario territoriale.

## ART. 8 - SOMMINISTRAZIONE E CONSUMO DI PASTI E BEVANDE

In alcuni servizi educativi può essere prevista la somministrazione di cibi e bevande. In alcuni casi, i pasti vengono preparati direttamente presso le cucine dei servizi stessi, mentre in altri vengono consegnati da apposite ditte incaricate, in modalità multiporzione (o monoporzione, dove previsto) e vengono porzionati in locali appositamente predisposti, da personale in possesso dell'attestato relativo alla formazione specifica rilasciato dall'Azienda Sanitaria. Ove previsto, il menù dei cibi e delle bevande viene redatto conformemente alle indicazioni del Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione delle ASL territoriali, e viene consegnato ai clienti all'inizio della frequenza del servizio. Eventuali intolleranze alimentari o richieste di

modifiche del menù per ragioni culturali e religiose potranno essere richieste dai clienti, in fase di iscrizione ai servizi.

## ART. 9 - CONDIZIONI DI UTILIZZO E NORME DI FREQUENZA

I clienti si obbligano a rispettare le condizioni di utilizzo e le norme di frequenza di seguito specificate:

- rispettare scrupolosamente gli orari di frequenza previsti dal servizio e scelti in fase di iscrizione;
- ritirare i bambini/ragazzi entro il termine dell'orario di frequenza scelto in fase d'iscrizione attraverso i genitori/tutori legali dei minori coinvolti, o eventualmente attraverso adulti maggiorenni provvisti di delega debitamente sottoscritta e documento di riconoscimento;
- rispettare i bambini/ragazzi utenti dei servizi, gli altri clienti e gli operatori della cooperativa attraverso atteggiamenti consoni ai contesti educativi, evitando pertanto linguaggio non appropriato, comportamenti oltraggiosi e irrispettosi, abbigliamento che urti la sensibilità altrui, e, in generale, ogni forma di comportamento che possa recare danno e offesa alle altre persone;
- rispettare e non recare alcun danno agli ambienti, materiali didattici e attrezzature messe a disposizione dai servizi educativi;
- corrispondere gli importi relativi alle rette di frequenza (ove previsto), nelle modalità ed entro i termini di tempo previsti dal servizio, come indicato e sottoscritto in fase d'iscrizione.

Gli operatori di Accento che lavorano nei servizi educativi sono tenuti a segnalare alla cooperativa eventuali inadempienze delle norme citate da parte dei clienti. In caso di ripetuti ritardi nel ritiro dei bambini/ragazzi, debitamente comprovati, Accento ha il diritto di addebitare costi aggiuntivi ai clienti, i quali sono tenuti al pagamento nelle modalità ed entro i termini di tempo che verranno comunicati dalla cooperativa. Inoltre, a seguito di ripetute segnalazioni di violazione delle norme indicate e di mancato rispetto delle condizioni sottoscritte in fase di iscrizione, Accento ha il diritto di interrompere la frequenza ai servizi da parte dei minori coinvolti e di valutare eventuali azioni a norma di legge per il risarcimento di danni materiali e/o morali arrecati dal cliente.

## ART. 10 - RECLAMI

I clienti hanno la possibilità di rivolgersi costantemente agli operatori dei servizi per qualsiasi osservazione e criticità riscontrata durante la frequenza, con la facoltà di richiedere colloqui con i coordinatori pedagogici, in caso di necessità. Inoltre, in casi di mancanze, inadempienze e/o carenze significative, imputabili ad Accento e/o ai suoi operatori, i clienti hanno diritto a sporgere reclamo formale attraverso una comunicazione scritta, da inviare all'indirizzo di posta elettronica [reclami@coopaccento.it](mailto:reclami@coopaccento.it).

Accento si impegna a rispondere ai reclami pervenuti entro e non oltre 15 giorni naturali e consecutivi dalla data di ricevimento del reclamo, portando eventuali controdeduzioni alle osservazioni presentate.

#### ART. 11 - SOSPENSIONE E/O ANNULLAMENTO DEL SERVIZIO

In caso di annullamento e/o sospensione del servizio, Accento si obbliga a darne tempestiva comunicazione ai clienti, motivando le cause e indicando con precisione le date. In questo caso, qualora i clienti abbiano già versato caparre confirmatorie o rette di frequenza, gli importi saranno restituiti o commutati in buoni d'acquisto da poter utilizzare per gli altri servizi della cooperativa.

#### ART. 12 - DISPOSIZIONI FINALI

Per tutto quanto non specificato ci si attiene alle norme del Codice Civile e delle altre leggi in vigore. L'inosservanza da parte dei clienti delle condizioni del presente regolamento, si configura come inadempienza contrattuale, e come tale può comportare le conseguenze previste a norma di legge.