



# ALLEGATO 1

## DISCIPLINA DEI RAPPORTI TRA SOGGETTI ACCREDITATI E COMUNE DI PARMA

### Premessa

Col presente disciplinare si assicurano procedure operative per garantire all'utente, nel rispetto della sua autonomia di scelta, il livello quali-quantitativo dei servizi che i fornitori legittimati si sono impegnati ad assicurare, tramite l'iscrizione all'Albo, all'Amministrazione e agli utenti stessi.

### Art. 1 – Rapporto tra Comune e Fornitori

1. Il rapporto fra Comune e soggetto fornitore nasce con la domanda di “accreditamento” e si perfeziona con la validazione e l'iscrizione all'Albo.
2. E' istituita una Commissione per la valutazione del possesso e del mantenimento dei requisiti di legittimazione dei fornitori che svolge, altresì, funzioni di vigilanza e controllo rispetto:
  - a. al mantenimento dei requisiti di legittimazione al servizio;
  - b. al rispetto degli standard del servizio richiesti;
  - c. alla sopravvenienza di condizioni e situazioni che costituiscano causa di esclusione.

L'iscrizione all'Albo comporta, da parte del fornitore accreditato, la conoscenza e l'accettazione di tutte le dirette attività del Comune di verifica, controllo e vigilanza sull'attività gestionale del fornitore per la verifica del possesso e del mantenimento dei requisiti, del livello dei servizi e degli impegni formalmente assunti dal fornitore accreditato.

### Art. 2 - Attribuzioni gestionali dell'Amministrazione

Per stimolare la più ampia fruizione dei servizi, l'Amministrazione promuove azioni informative rivolte ai cittadini.

### Art. 3 - Conferma dell'Albo Fornitori accreditati

Il fornitore dovrà comunicare a scadenza annuale su richiesta del Settore Servizi Educativi – S.O. Servizi per la Scuola, la conferma di servizio, la disponibilità dei posti, i costi e le eventuali modifiche al progetto presentato in sede di accreditamento.

### Art. 4 - Aggiornamento dell'Albo Fornitori accreditati

L'Albo dei fornitori accreditati potrà annualmente essere aggiornato a fronte di nuove ulteriori richieste di accreditamento, per nuovi Centri Estivi o trasferimenti di struttura di centri già accreditati, che pervengano all'Amministrazione Comunale a seguito di specifico Bando. Le richieste saranno sottoposte ad idoneo iter di validazione e andranno ad integrare l'Albo dei fornitori per l'estate dell'anno successivo, solo qualora l'iter di validazione si concluda positivamente.

### Art. 5 - Agevolazioni economiche per utenti dei servizi estivi

Per favorire la partecipazione di bambini e ragazzi dai 6 ai 14 anni alle attività estive educativo-ricreative proposte dagli enti accreditati, l'Amministrazione Comunale riconoscerà, in base alle proprie disponibilità di bilancio, agevolazioni economiche spendibili solo presso i Centri accreditati tra i quali la famiglia sceglierà direttamente in base a proprie autonome valutazioni (vedi Art. 40 - *Agevolazioni economiche per la frequenza a Centri estivi* - cfr “Regolamento per l'accesso ai servizi per la prima infanzia (0/3 anni), ai servizi per l'infanzia (3/6 anni), ai

servizi integrativi e sperimentali (0/3anni) e ai servizi estivi” approvato con atto di Consiglio Comunale n. 90 del 15/10/2018).

Nel caso di erogazione di contributi anche da parte della **Regione Emilia Romagna** volti a sostenere le famiglie dei **bambini/e ragazzi/e dai 3 ai 13 anni** per la frequenza dei Centri Estivi 2022, le famiglie in possesso dei requisiti e destinatarie dei contributi Regionali potranno utilizzare le agevolazioni per la frequenza del servizio estivo presso i centri estivi accreditati. Il Comune si impegna a comunicare ai soggetti gestori accreditati gli estremi di adozione e le condizioni degli atti regionali di approvazione dei contributi.

#### **Art. 6 - Esclusione dall'Accreditamento**

Qualora si rilevi, nel corso dello svolgimento del servizio o comunque nel periodo di vigenza dell'Albo, il venire meno in uno dei Centri accreditati di una delle condizioni o di uno dei requisiti indispensabili (di cui al punto 3 “Cause di esclusione dall'accREDITamento” del Bando) ritenuto lesivo delle condizioni per le quali l'ente gestore è stato legittimato o qualora si ravvisi il verificarsi di negligente esecuzione delle attività, il Direttore del Settore Servizi Educativi provvede ad una contestazione formale di tale condizione ostativa tramite PEC.

Eventuali ricorsi o giustificazioni da parte dei soggetti che hanno ricevuto la contestazione devono pervenire attraverso PEC: [comunediparma@postemailcertificata.it](mailto:comunediparma@postemailcertificata.it) all'attenzione della S.O. SERVIZI PER LA SCUOLA – “ACCREDITAMENTO” SERVIZI ESTIVI - ANNO 2022” entro e non oltre 10 giorni dal ricevimento della comunicazione di notifica della contestazione.

La contestazione con allegati eventuali ricorsi o giustificazioni del soggetto interessato devono essere trasmessi alla Commissione.

La Commissione, esaminati la contestazione, il ricorso o la giustificazione, esprime una determinazione definitiva che viene comunicata ai singoli soggetti che hanno inoltrato ricorso, entro e non oltre il quinto giorno lavorativo a decorrere dal 1° giorno successivo allo scadere dei termini suddetti, tramite PEC.

Dopo avere adottata la determinazione definitiva sul caso contestato, la Commissione, in caso di mancata accoglienza del ricorso e pertanto a fronte del venir meno di uno dei requisiti o condizioni di accreditamento non adeguatamente motivato e non autorizzato, provvede:

- a) a trattenere una somma corrispondente alla percentuale tra il 5% e il 20% di quanto dovuto dal Comune all'ente gestore a titolo di corrispettivo per le agevolazioni economiche fruite dagli utenti;
- b) a cancellare, in caso di mancanza grave e reiterata, il soggetto dall'Albo fornitori dei Servizi Estivi.

L'aggiornamento annuale dell'Albo è approvato con apposito provvedimento dirigenziale, a cui seguirà la pubblicazione all'Albo Pretorio informatico del Comune di Parma e la comunicazione, tramite PEC ai soggetti interessati.

#### **Art. 7 - Fruttori dei servizi accreditati**

Possono iscriversi ai Centri Estivi accreditati:

- a) **Cittadini beneficiari di buoni di servizio emessi dal Settore Servizi Educativi del Comune di Parma** con contributi comunali. I genitori dei **bambini/ragazzi dai 6 ai 14** anni beneficiari dei buoni di servizio comunali per Centri Estivi si devono rivolgere, con propria autonoma scelta, ad uno dei Centri fra quelli legittimati ed iscritti all'Albo, per iscriversi ai servizi e con ciò sottoscrivere il contratto concernente la fruizione del Centro Estivo stesso.
- b) **Cittadini beneficiari di eventuali contributi emessi dalla Regione Emilia Romagna**. I genitori dei **bambini/e/e dei ragazzi/ dai 3 ai 13 anni** beneficiari dei

contributi regionali per Centri Estivi si devono rivolgere, con propria autonoma scelta, ad uno dei Centri fra quelli legittimati ed iscritti all'Albo, per iscriversi ai servizi e con ciò sottoscrivere il contratto concernente la fruizione del Centro Estivo stesso.

**c) Cittadini non beneficiari di buoni di servizio comunali e dei contributi emessi dalla Regione Emilia Romagna.** I cittadini residenti e non residenti anche se non beneficiari di contributi comunali o regionali possono usufruire autonomamente a proprie spese dei Servizi Estivi necessari a soddisfare la loro domanda, rivolgendosi direttamente ai Centri accreditati che sono tenuti ad assicurare i livelli dei servizi che hanno accettato di fornire con la richiesta di "accreditamento" e gli stessi costi.

Il fornitore accreditato contattato da cittadini che intendono fruire delle sue prestazioni, pur non beneficiando di agevolazioni, è tenuto a:

1. informare il cittadino e/o la sua famiglia sulle modalità di erogazione dei servizi e delle prestazioni e sui relativi costi;
2. concludere direttamente con il cittadino e/o la sua famiglia il contratto d'acquisto dei servizi per i quali dovranno essere previsti i medesimi costi e ogni e qualsiasi condizione e impegno assunto con l'accettazione dell'accREDITAMENTO.

Qualora il cittadino rilevi degli scostamenti rispetto alle modalità di svolgimento del servizio riportate nella scheda di presentazione del fornitore distribuita dal Comune di Parma dietro segnalazione e accettazione da parte del fornitore stesso, può inoltrare segnalazione alla S.O. Servizi per la Scuola del Comune. Il Settore valuterà l'opportunità di inoltrare eventuali contestazioni al fornitore.

#### **Art. 8 - Impegni dei Fornitori accreditati**

Il Fornitore accreditato si impegna ad attenersi alla disciplina regolamentare definita dal Comune di Parma, con il "Regolamento per l'accesso ai servizi per la prima infanzia (0/3 anni), ai servizi per l'infanzia (3/6 anni), ai servizi integrativi e sperimentali (0/3anni) e ai servizi estivi" approvato con atto di Consiglio Comunale n. 90 del 15/10/2018.

- Il fornitore "accreditato" per mantenere la sua legittimazione deve effettuare l'erogazione del servizio estivo nei confronti di tutti i cittadini che ad esso si rivolgono, nel pieno rispetto dei livelli quali-quantitativi del servizio, delle procedure previste e di tutti i criteri, requisiti e condizioni funzionali di accREDITAMENTO, sulla base dei quali il fornitore è stato accreditato ed ha accettato l'accREDITAMENTO.
- Il fornitore deve documentare all'Amministrazione Comunale le azioni che pone in essere per il mantenimento e il miglioramento della qualità dei servizi erogati a favore dei cittadini e consentire l'accesso, su richiesta del Comune, a tutta la documentazione e all'attività che svolge per erogare i servizi a favore dei cittadini che ne fruiscono.
- Il fornitore accreditato si impegna a gestire le iscrizioni secondo quanto di seguito disposto:
  - le iscrizioni ai Centri Estivi sono organizzate e gestite dal Fornitore accreditato in tempi e con modalità concordati con il Comune;
  - per l'effettuazione delle iscrizioni, il Fornitore accreditato si impegna ad attivare un idoneo sportello orientato a svolgere i seguenti compiti:
    - a. informazione e comunicazione con le famiglie;
    - b. stipula dei contratti di servizio tra cittadino-utente e fornitore (iscrizioni);
    - c. acquisizione dalle famiglie dei bambini iscritti ai servizi, della documentazione sanitaria necessaria e di informazioni concernenti stati e situazioni utili a tutelare nei modi più adeguati l'accoglienza

dei ragazzi ed il loro inserimento nell'attività dei servizi estivi. A tal fine, l'ente accreditato attiverà ogni comunicazione e relazione sia con le famiglie degli utenti sia con i servizi socio-educativi e sanitari preposti e competenti;

- per quanto riguarda gli alunni con disabilità, si suggerisce che nella scheda di iscrizione venga specificata l'eventuale certificazione ai sensi della legge 104/92 nonché il nominativo del neuropsichiatria/psicologo di riferimento. Inoltre, il gestore deve garantire un incontro con la famiglia, successivo alla formalizzazione dell'iscrizione, per procedere agli opportuni approfondimenti funzionali ad un'adeguata organizzazione e presa in carico delle problematiche più rilevanti. Si precisa che prima dell'apertura delle iscrizioni i gestori possono essere invitati dall'amministrazione comunale a partecipare ad una iniziativa, aperta alle famiglie interessate, per presentare le specifiche caratteristiche e opportunità offerte, in modo tale da orientare le famiglie stesse ad una iscrizione più rispondente alle necessità dei figli;
- il fornitore accreditato è tenuto ad accettare le agevolazioni economiche riconosciute dal Comune a titolo di buoni di servizio (anche regionali) e provvedere alla riscossione degli eventuali corrispettivi economici a carico degli utenti;
- per la gestione delle iscrizioni degli utenti beneficiari di buoni di servizio, il Fornitore accreditato dovrà utilizzare l'applicativo web predisposto dal Comune di Parma, impegnandosi altresì a partecipare ai percorsi formativi organizzati dal Comune stesso, preliminari al suo utilizzo;

– Il fornitore accreditato ha l'obbligo di inviare alla S.O. Genitorialità i nominativi dei bambini 3 – 6 per i quali intende richiedere supporto educativo-assistenziale subito dopo l'avvenuta iscrizione, per verificare se l'intervento è autorizzabile. Effettuata tale verifica, attraverso un raccordo con S.O. Scuola d'Infanzia, la S.O. Genitorialità informerà l'Ente Gestore e incaricherà il personale educativo che verrà assegnato.

– Il fornitore accreditato ha l'obbligo di inviare alla S.O. Genitorialità i nominativi dei bambini/ragazzi tra i 6 e i 14 anni iscritti per i quali intende richiedere supporto educativo-assistenziale subito dopo l'avvenuta iscrizione. Il riconoscimento del fabbisogno orario di affiancamento educativo è a carico dalla S.O. Genitorialità del Comune di Parma e verrà definito dal Servizio stesso sulla base delle necessità e dei bisogni dei singoli alunni e del numero complessivo degli iscritti. Si precisa che per poter attivare un intervento educativo sono necessari tempi tecnici pertanto le richieste che arriveranno entro una settimana dal giorno di inizio della frequenza, saranno prese in carico, ma non se ne garantisce l'attivazione tempestiva.

– Il fornitore dovrà registrare l'effettiva frequenza dei beneficiari dei buoni di servizio all'inizio di ogni turno, aggiornando in modo costante e regolare l'apposito data-base che dovrà poter essere consultato per gli opportuni controlli da parte degli operatori del Comune di Parma almeno al termine di ogni turno.

– Il fornitore dovrà comunicare ai genitori degli utenti un recapito telefonico reperibile in ogni momento della giornata.

– Il fornitore dovrà sviluppare e valorizzare i rapporti con le famiglie, sia riguardo agli aspetti più strettamente organizzativi sia, in particolare, agli aspetti educativi e sociali perseguiti dal servizio offerto.

– Il fornitore dovrà predisporre una relazione finale sull'attività complessiva svolta che evidenzii gli aspetti educativi, sociali e organizzativi dell'esperienza, i risultati conseguiti e gli eventuali elementi di criticità.

– Il fornitore dovrà collaborare con il Comune riguardo alla realizzazione di interventi di customer satisfaction.

### **Art. 9 - Impegni del Comune**

Nel corso del servizio, il Comune corrisponderà al fornitore accreditato gli importi dovuti a titolo di buoni di servizio su delega delle famiglie. Detti importi saranno erogati in un'unica tranche, previa verifica della conformità delle prestazioni fornite rispetto agli impegni assunti dal soggetto erogatore e dietro presentazione di richiesta di rimborso cui dovrà essere allegato elenco nominativo degli utenti che abbiano beneficiato dei buoni di servizio per il periodo di riferimento.

Ai sensi del Decreto Legislativo n. 192 del 09/11/2012, gli importi dovuti saranno corrisposti entro 30 giorni dalla data del ricevimento della richiesta di rimborso. In nessun caso la richiesta di rimborso potrà essere inviata all'Amministrazione Comunale oltre il 15 ottobre dell'anno a cui si riferisce il servizio.

In nessun caso l'ente potrà vantare dal Comune di Parma altra forma di pagamento che non sia l'importo, nella forma della richiesta di rimborso, dovuto per il pagamento dei buoni di servizio relativi agli utenti che abbiano effettivamente frequentato i servizi.

### **Art. 10 - Schede di presentazione dei servizi accreditati**

Ogni anno, su richiesta della S.O. Servizi per la Scuola, l'ente accreditato deve realizzare una propria scheda di presentazione dei servizi nella quale devono essere indicati:

1. la data di inizio delle iscrizioni;
2. l'indicazione delle sedi, dei turni e degli orari di apertura;
3. la segnalazione di impianti e attrezzature disponibili (es. piscina, campi sportivi ecc.);
4. la descrizione sintetica del progetto educativo-ludico-ricreativo proposto;
5. le rette di iscrizione applicate.

La scheda dovrà essere trasmessa via mail all'indirizzo [m.f.tagliavini@comune.parma.it](mailto:m.f.tagliavini@comune.parma.it); [m.t.milella@comune.parma.it](mailto:m.t.milella@comune.parma.it).

### **Art. 11 -Obblighi del soggetto accreditato in materia di protezione dei dati personali.**

1. Il Gestore, in ossequio alle disposizioni di cui al Regolamento (UE) 2016/679 e del novellato d.lgs. 196/2003 e ss.mm.ii. ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e comunque a conoscenza, anche tramite l'esecuzione del servizio, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma, di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del servizio e di non farne oggetto di comunicazione o trasmissione senza l'espressa autorizzazione dell'Amministrazione.

2. L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del servizio.

3. L'obbligo di cui ai commi 1 e 2 non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.

4. Il Gestore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché di subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza di cui ai punti 1, 2 e 3 e risponde nei confronti della Committenza per eventuali violazioni dell'obbligo di riservatezza commesse dai suddetti soggetti.

5. Il Gestore può utilizzare servizi di cloud pubblici ove memorizzare i dati e le informazioni trattate nell'espletamento dell'incarico affidato, solo previa autorizzazione del Comune di Parma.

6. In caso di inosservanza degli obblighi descritti nei punti da 1 a 5, l'Amministrazione ha facoltà di revocare l'accreditamento, fermo restando che il Gestore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare.

7. Il Gestore potrà citare i termini essenziali dell'accreditamento nei casi in cui fosse condizione necessaria per la partecipazione del Gestore stesso a gare e appalti, previa comunicazione alla Amministrazione delle modalità e dei contenuti di detta citazione.
8. Sarà possibile ogni operazione di auditing da parte della Amministrazione attinente le procedure adottate dal Gestore in materia di riservatezza e degli altri obblighi assunti.
9. Il Gestore non potrà conservare copia di dati e programmi della Amministrazione, né alcuna documentazione inerente ad essi dopo la cancellazione dall'Albo e dovrà, su richiesta, ritrasmetterli all'Amministrazione.

#### **Art. 12 - Programma gestionale**

Il Comune di Parma mette a disposizione degli enti accreditati un applicativo per la gestione ed il monitoraggio delle attività connesse all'erogazione dei buoni di servizio. L'applicativo viene fornito gratuitamente agli enti gestori per la gestione delle iscrizioni.

L'Amministrazione Comunale si riserva, inoltre, la facoltà di valutare l'opportunità di implementare e/o modificare l'applicativo al fine di renderlo sempre più rispondente alle effettive esigenze del servizio. Se in seguito a tale valutazione dovesse emergere la necessità di apportare variazioni al modello di informazioni di cui sopra, l'Amministrazione Comunale si impegna ad analizzare con i soggetti fornitori accreditati la fattibilità del progetto.

#### **Art. 13 - Assicurazioni**

Il fornitore "accreditato" si assume ogni responsabilità derivante dalla gestione e conduzione del servizio sotto il profilo giuridico, amministrativo, economico, igienico-sanitario, della sicurezza e dell'organizzazione.

Il fornitore, liberando il Comune di Parma da ogni responsabilità civile, si impegna inoltre alla stipula di coperture assicurative:

- relative alla responsabilità civile per danni a persone o a cose;
- relative agli infortuni;

che devono essere stipulate con idonei massimali per gli utenti, per il personale utilizzato e per tutte le attività e le responsabilità inerenti l'esercizio delle attività estive.

Le suddette coperture assicurative sono previste anche per eventuali volontari o tirocinanti.

#### **Art. 14 - Vigilanza e controllo**

L'accertamento, la contestazione e la notifica della violazione sono di competenza del Comune di Parma al quale sono attribuite le funzioni di controllo e vigilanza sui centri estivi a favore di minori, che comprendono la vigilanza sul funzionamento delle strutture, dei servizi e delle attività, fatti salvi i controlli di competenza dell'autorità sanitaria.

Le strutture competenti del Comune di Parma garantiscono pertanto il controllo e la vigilanza, fatti salvi i controlli di competenza dell'autorità sanitaria, attraverso verifiche ed accertamenti periodici, sull'andamento dei servizi resi dai fornitori accreditati. In particolare, la vigilanza ed il controllo si esercitano per verificare che i soggetti accreditati mantengano il possesso dei requisiti indispensabili per i quali sono stati legittimati e di tutti gli impegni ed oneri assunti con l'accettazione dell'accreditamento.

La S.O. Servizi per la Scuola può chiedere ai fornitori accreditati informazioni, notizie dettagliate, documentazioni e relazioni e si riserva la facoltà di avere contatti e rapporti diretti con le famiglie.

L'esito delle valutazioni conclusive condotte dal Comune di Parma saranno comunicate per iscritto all'ente accreditato.