



**Comune di Monfalcone**

**CARTA DEI SERVIZI**

**CENTRI ESTIVI**

# LE FUNZIONI DELLA CARTA

La Carta del Servizio è uno strumento di conoscenza, di informazione e di tutela per gli utenti, che garantisce chiarezza, trasparenza e un continuo miglioramento del servizio.

La Carta del Servizio è definita dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 codifica i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", costituisce uno strumento di informazione e di trasparenza nei confronti dell'utenza (che in questo caso è costituita dai genitori con il proprio figlio) a tutela delle esigenze dei cittadini e nel rispetto dei principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione efficienza ed efficacia.

Nello svolgimento del servizio, i centri estivi garantiscono:

**Eguaglianza**, principio con il quale si intende riconoscere l'uguaglianza dei diritti degli utenti e delle regole uguali per tutti, senza distinzione per sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, aree geografiche e categorie di utenti.

**Imparzialità**, secondo la quale il rapporto con l'utenza è regolato da criteri di obiettività e giustizia.

**Continuità**, nella proposta educativa e nella fornitura dei servizi.

**Partecipazione**, a garanzia dell'utente della corretta erogazione del servizio, con il diritto di accesso alle informazioni secondo le modalità disciplinate dalla legge n. 241 del 7 agosto 1990. In base a questo principio l'utente può avanzare proposte, osservazioni, per il miglioramento del servizio, offrendo strumenti valutativi del servizio reso.

**Efficienza ed efficacia**, in quanto il servizio adotta strumenti adeguati alla gestione dello stesso perseguendo il raggiungimento degli obiettivi secondo criteri di economicità.

**Tutela dei dati personali**, come garanzia che il trattamento dei dati personali dei propri cittadini-utenti, avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

## FINALITA' E OBIETTIVI

I centri estivi si propongono di consentire ai bambini un utilizzo del periodo di vacanza centrato sul piano ricreativo e aggregativo, all'interno di un progetto capace di finalizzare in modo positivo l'energia e la creatività dei ragazzi.

Pertanto, pur nell'ambito dell'orientamento al gioco, alla ricreazione, alla vacanza, si tratta di organizzare attività e iniziative capaci di coniugare queste esigenze con un percorso di carattere educativo.

Tale servizio è rivolto ai bambini della scuola dell'infanzia e primaria e ai ragazzi della scuola secondaria di primo grado.

I centri estivi sono altresì un supporto importante alla famiglia, in particolare quella nella quale i genitori sono occupati, in quanto consente di coinvolgere i loro bambini in attività che pur al termine dell'impegno scolastico consentono tuttavia di integrare momenti di relax e di piacevole condivisione di attività ludiche con quella dell'arricchimento della conoscenza in un contesto ambientale protetto e tutelato

# IL SERVIZIO DEI CENTRI ESTIVI

## DESTINATARI

Il servizio è rivolto agli alunni delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie.

## MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

La disponibilità di posti viene fissata di anno in anno con apposito provvedimento della Giunta Comunale tenuto conto della domanda potenziale e delle risorse stanziare.

Il servizio viene prestato mediante l'impiego di personale educativo rapportato al numero degli iscritti. Il rapporto educatore-bambino non può comunque essere superiore a 1/10 per le scuole dell'infanzia e 1/15 per le primarie e secondarie; tali rapporti sono calcolati con riferimento agli iscritti.

## Luoghi di svolgimento delle attività

Strutture di riferimento dell'attività ludico-ricreativa sono le scuole presenti sul territorio comunale all'uopo individuate.

L'attività è in gran parte realizzata all'aperto, utilizzando le aree verdi delimitate o recintate annessi alle strutture scolastiche nonché quelle dei parchi comunali esterni alle scuole, palestre comunali e alle società sportive presenti sul territorio.

Sono pure previste delle gite con destinazione circoscritte al territorio limitrofo,

## Orario di svolgimento del servizio

L'attività si svolge di norma nei giorni da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00 per le scuole dell'infanzia e la primarie, dalle ore 8.00 alle ore 14.00 per le secondarie di primo grado.

Orari diversi possono essere determinati sulla base di nuove o particolari esigenze organizzative e saranno resi pubblici ai cittadini utenti nelle forme consuete (comunicazioni alle scuole, sito web del comune, quotidiani locali ecc)

Il personale educativo è distribuito nel corso dell'orario di apertura, in relazione al numero dei frequentanti e al rispetto del rapporto operatori/bambini previsto al precedente art. 2.

## Progetto e attività previste

Ogni anno le attività dei Centri estivi sono attuate secondo una scelta tematica che funge da filo conduttore di tutto il programma, ciò allo scopo di dare un senso compiuto e un'ottica progettuale alle singole iniziative nelle quali tutti i bambini sono coinvolti. Per i ragazzi delle scuole secondarie vengono privilegiate le attività sportive con uscite sul territorio e gite al mare, Nell'ambito del programma ricreativo ed educativo previsto sono effettuate le seguenti attività:

a) attività motoria: per le tre diverse fasce d'età: scuola dell'infanzia, scuola primaria e secondaria di primo grado utilizzando gli impianti sportivi comunali

b) gite con pranzo al sacco e uscite di breve durata : per la scuola dell'infanzia e primaria le gite e uscite sono attuate all'interno del territorio comunale e nei Comuni limitrofi del territorio

provinciale, con destinazioni di anno in anno individuate opportunamente, di interesse ludico, didattico, ricreativo e sportivo.

## Servizi forniti ai frequentanti

Ai bambini/ragazzi che partecipano ai Centri estivi sono garantiti oltre alle prestazioni educative e ricreative il servizio di refezione comprensivo di merenda e pranzo, i trasporti delle gite e per gli iscritti della scuola dell'infanzia e primaria il trasporto casa-centro se richiesto.

E' prevista inoltre l'adozione di diete particolari, personalizzate su specifica richiesta del medico curante o per precise esigenze dettate da motivi religiosi.

## Tariffa

La fruizione del servizio prevede il pagamento di una tariffa diversificata in base all'ISEE determinata dalla Giunta Comunale.

## MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

Le modalità di accesso al servizio (iscrizioni, pagamento delle iscrizioni, rinunce, ecc.) possono subire di anno in anno variazioni e modifiche sulla base dei cambiamenti organizzativi che si rendono necessari per migliorare e/o perfezionare il servizio agli utenti o di altre esigenze al momento non prevedibili.

La Giunta Comunale approva di anno in anno le disposizioni attuative per lo svolgimento dei Centri estivi, che vengono rese note agli interessati.

## IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

Vengono effettuati i normali controlli sulla correttezza e le qualità delle prestazioni erogate anche sulla base di segnalazione dei cittadini utenti, per la garanzia del rispetto degli standard dei servizi erogati e per la risoluzione di eventuali disfunzioni evidenziate.

## IMPEGNI

Il servizio dei Centri estivi si impegna a:

**soddisfare** i bisogni dei bambini, assicurando il loro benessere e l'igiene;

**redigere** Il Progetto Educativo del centro estivo con i principi pedagogici adottati dal servizio, sui quali si sviluppano i progetti e la programmazione;

**garantire** l'educazione dei bambini attraverso l'applicazione dei principi educativi del progetto educativo;

**favorire** la socializzazione, l'acquisizione dell'autonomia personale e degli apprendimenti relativi a competenze cognitive, linguistiche e motorie; l'acquisizione di tecniche espressive,

**sostenere** le famiglie nel loro compito genitoriale;

**garantire** l'attuazione delle finalità e dei principi espressi nel Progetto Educativo;

**effettuare** le riunioni di programmazione e di verifica del personale educativo impiegato nel servizio

**migliorare** il servizio attraverso un monitoraggio annuale, per evidenziare il grado di soddisfazione e raccogliere segnalazione di suggerimenti o reclami.

## INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

Gli standard di qualità specifici corrispondono ad obiettivi di qualità di specifiche prestazioni, rese al singolo utente e pertanto verificabili direttamente dalla famiglia. Nella seguente tabella sono elencati suddivisi per tipologia.

Per definire e valutare il servizio erogato sono stati individuati i seguenti indicatori di qualità ed il relativo valore standard che il servizio si impegna a mantenere.

<b>Indicatore di qualità Area pedagogico-educativa</b>	Descrizione indicatore	Valore standard	Indennizzo / Rimborso
Programmazione delle assemblee con le famiglie	Assemblea di inizio di attività con le famiglie dei bambini iscritti	n.1	nessuno
Garanzia intervento educativo durante la frequenza	Colloquio individuale su richiesta del genitore o proposto dall'educatore	n.1	nessuno
Rilevamento grado di soddisfazione del servizio conclusione periodo	Percentuale di soddisfazione espressa con il valore "buono"	75%	nessuno

<b>Indicatore di qualità Area cura assistenza bambino/ragazzo</b>	Descrizione indicatore	Valore standard	Indennizzo / Rimborso
Garanzia della dieta personalizzata per motivi di salute e/o religione	Tempo di attesa per l'attivazione di una dieta personalizzata per motivi di salute e religione	Attivazione entro 2 giorni lavorativi successivi alla richiesta	Rimborso quota pasto
Garanzia della dieta	Tempo di attesa per l'attivazione di una dieta in bianco	Attivazione in giornata	Rimborso quota pasto

<b>Indicatore di qualità Area cura/gestione ambiente</b>	Descrizione indicatore	Valore standard	Indennizzo / Rimborso
Garanzia della pulizia ed igiene degli ambienti	Pulizia quotidiana dei bagni e dei locali destinati ai bambini/ragazzi	Quotidiano	nessuno
Garanzia della pulizia ed igiene degli ambienti straordinaria	Intervento di pulizia per allestimento ambienti	1	nessuno

<b>Indicatore di qualità Area Organizzativa/amministrativa</b>	Descrizione indicatore	Valore standard	Indennizzo / Rimborso
Informazione all'utenza	Tempo di attesa dell'utente nella risposta a seguito di presentazione di quesito/reclamo	Max 10 gg.	nessuno
Ritiro dell'iscrizione già effettuata	Il ritiro dell'iscrizione in caso di impedimento alla frequenza, se comunicato 5 giorni prima della data di inizio del turno prescelto.		Rimborso dell'80% della quota versata.

Gli indicatori proposti valgono fino alla successiva modifica e/o aggiornamento.

Ogni anno si provvedere a monitorare gli standard e gli impegni promessi attraverso la presente Carta del Servizio, i risultati di tali verifiche, con evidenza delle eventuali situazioni di non rispetto, sono resi noti attraverso le modalità di comunicazione attuate dal Comune (sito Internet, stampa locale).

# MODALITA' DI ASCOLTO E RECLAMO

## Rapporti con le famiglie

Il servizio promuove l'informazione alle famiglie per la condivisione del progetto educativo del programma delle attività. Il diritto all'informazione delle famiglie è garantito attraverso un'apposita bacheca che raccoglie tutte le notizie, avvisi e comunicazioni a loro destinati.

Il servizio si avvale anche della partecipazione e del contributo della famiglia che partecipa alla riunione di presentazione all'avvio del servizio, o nei casi particolari, ad un colloquio per fornire gli aspetti e gli elementi utili di conoscenza per agevolare l'inserimento dei bambini o per eventualmente comunicare particolari esigenze (ad es. variazione del menù per motivi di salute o di religione).

## Procedure dei reclami

Il servizio dei Centri estivi è soggetto a valutazione, attraverso la somministrazione all'utenza di questionari di gradimento. I questionari raccolgono il grado di soddisfazione del servizio, le segnalazioni ed eventuali reclami degli utenti sulla qualità delle prestazioni fornite, valutandone sempre la fondatezza.

Il genitore può quindi avanzare un'azione di controllo attraverso:

- a) **la segnalazione:** intesa quale forma di comunicazione di eventuali malfunzionamenti, disservizi, che induce l'Amministrazione a porre attenzione sulla questione rilevata ed attivare azioni intese a risolvere il caso;
- b) **il reclamo:** quale forma di rimostranza per il mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta del Servizio, effettuare segnalazioni o avanzare suggerimenti.

I reclami possono essere presentati attraverso diverse modalità:

**in forma orale**, presentandosi di persona all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o presso la sede dell'Ufficio Attività Educative ed Istruzione di Via Ceriani 12;

**inviando lettera** o e-mail all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o alla sede dell'Ufficio Attività Educative ed Istruzione di Via Ceriani 12.

Il genitore che presenta reclamo viene informato sul nominativo del dipendente responsabile del procedimento, i tempi previsti per il suo espletamento e degli strumenti messi a disposizione qualora l'esito sia sfavorevole.

Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, il cittadino viene informato in merito agli accertamenti, con la relativa comunicazione della tempistica del provvedimento adottato per la risoluzione del caso.