Comune di Lecco

Settore Educazione, Cultura e Sport

CARTA DEI SERVIZI
DEL CENTRO RICREATIVO DIURNO ESTIVO

Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. __ in data __/05/2015

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi è lo strumento con cui vengono fornite ai cittadini tutte le informazioni relative al servizio del Centro Ricreativo Diurno estivo (d'ora in poi CRD) del Comune di Lecco.
Tale documento costituisce un requisito indispensabile per l'erogazione del servizio e si pone obiettivi di informazione, tutela e partecipazione dei potenziali fruitori del servizio ai fini del miglioramento dello stesso.
Secondo la Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, l'erogazione dei servizi pubblici deve fondarsi sui seguenti principi:

1) UGUAGLIANZA	accessibilità garantita a tutti, senza distinzioni o discriminazioni;
2) IMPARZIALITÀ	imparzialità e parità di trattamento nei riguardi dell'utente;
3) CONTINUITÀ	erogazione regolare e continua del servizio nell'ambito del calendario di funzionamento dello stesso;
4) PARTECIPAZIONE	massima semplificazione delle procedure e informazione completa sulle attività del CRD al fine di promuovere la più ampia partecipazione e la fruizione del servizio;
5) TRASPARENZA	garantire l'effettiva e completa trasparenza di tutte le procedure nel pieno rispetto delle garanzie di tutela della protezione dei dati personali;
6) EFFICIENZA ED EFFICACIA	del servizio erogato in termini di costi, risorse, soddisfazione dei bisogni e qualità delle prestazioni erogate.

Sulla base dei principi suddetti, attraverso la carta dei servizi vengono date informazioni sulle finalità del servizio CRD, sulle modalità d'accesso e di erogazione del servizio, sul grado di soddisfazione dell'utenza.

FINALITÀ

Il CRD è un servizio istituito dal Comune di Lecco, con deliberazione del Consiglio Comunale n. 62 in data 23 giugno 1994, per offrire a bambini e a ragazzi la possibilità di vivere il tempo libero, durante l'estate, in un contesto educativo svolgendo attività ludico-ricreative, motorie, espressive e aggregative, sia all'interno che all'aperto delle strutture scolastiche utilizzate, secondo un progetto educativo preventivamente predisposto e attento alle esigenze di ciascuno ed alle diverse fasce di età. Le iniziative proposte consentono ai partecipanti di sperimentare le proprie abilità e la relazione tra pari quale fondamentale occasione di aggregazione e socializzazione.

DESTINATARI

Il CRD è rivolto ai bambini e ai ragazzi frequentanti le scuole primarie e secondarie di primo grado.
Le attività sono organizzate in due proposte differenti, destinate a gruppi formati rispettivamente da:
- bambini delle prime tre classi della scuola primaria;
- bambini delle ultime due classi della scuola primaria e ragazzi della scuola secondaria di primo grado.

PERIODO DI FUNZIONAMENTO

Il CRD è organizzato nel periodo estivo per una durata massima di 5 settimane consecutive definite secondo il calendario annuale nel periodo Giugno - Agosto.
Per rispondere alla domanda di flessibilità del servizio posta da molte famiglie è assicurata la facoltà di scegliere il periodo di frequenza fra i seguenti moduli:
modulo intero: 5 settimane;
modulo a scelta: tre moduli di 3 settimane consecutive che ogni famiglia potrà scegliere in base alle proprie esigenze.
Il calendario viene definito annualmente in sede di programmazione, in relazione ai bisogni rilevati e alle risorse disponibili.

MODALITÀ DI ACCESSO E ISCRIZIONE

L'iscrizione al servizio si effettua previo ritiro da parte dell'interessato del modulo per la domanda e di un numero progressivo disponibile presso gli uffici del Servizio Istruzione del Comune di Lecco sito in via Sassi n. 18.
Ogni persona non può ritirare più di quattro numeri.
Sul numero progressivo vengono indicati il giorno e la fascia oraria in cui l'interessato deve recarsi presso i suddetti uffici per regolarizzare l'iscrizione.

E' altresì possibile scaricare la domanda dal sito del Comune di Lecco e consegnarla, debitamente compilata e rispettando il numero progressivo precedentemente ritirato, agli uffici del Servizio Istruzione.
Nel caso in cui il numero delle domande superi quello dei n. 160 posti disponibili, viene predisposta dal Servizio Istruzione una graduatoria secondo i seguenti criteri di priorità:

- minori residenti a Lecco, in ordine cronologico di iscrizione;
- minori non residenti a Lecco ma frequentanti una scuola della città, in ordine cronologico di iscrizione;
- minori non residenti a Lecco ma con almeno un genitore che lavora nella città, in ordine cronologico di iscrizione;
- minori non residenti a Lecco, in ordine cronologico di iscrizione.

Hanno diritto di priorità all'ammissione al CRD i minori per i quali è in atto uno specifico intervento sociale/educativo (fino a un massimo di 25 utenti) da parte del settore Politiche sociali e di sostegno alla famiglia del Comune.
Nel caso di rinuncia da parte di un utente, l'ufficio provvederà a contattare telefonicamente gli eventuali esclusi, seguendo l'ordine progressivo delle domande.

TARIFFE

Per la frequenza al CRD è previsto il concorso alla spesa del servizio da parte del richiedente, attraverso il pagamento di una tariffa differenziata sulla base dell'indicatore ISEE in possesso della famiglia. La tariffa da applicare alle famiglie con più di un figlio frequentante verrà calcolata sulla base del valore ISEE dichiarato, ridotto del 15%.
La mancata presentazione del modello ISEE in corso di validità determina l'applicazione della tariffa massima.
L'ammontare delle tariffe viene definito annualmente dall'Amministrazione comunale.
Non è richiesta l'attestazione ISEE per gli utenti non residenti a Lecco in quanto la tariffa è unica.
La frequenza di almeno un giorno non dà diritto alla restituzione della somma versata.
Per il servizio di custodia sono previsti altresì una tariffa unica e il pagamento minimo di 5 giorni. In caso di mancato utilizzo la relativa spesa non verrà rimborsata.

RINUNCIA AL SERVIZIO

L'utente che, dopo l'iscrizione, intende rinunciare al servizio, deve presentare formale rinuncia scritta, almeno 5 giorni prima dell'inizio del CRD.

SEDI

Il Comune di Lecco utilizza le seguenti strutture scolastiche accreditate dall'ASL quali sedi o sede per lo svolgimento del CRD:
La scuola primaria 'Santo Stefano' sita in via De Gasperi n. 20.
Il CRD presso la suddetta struttura è autorizzato per una frequenza massima di n. 160 bambini.
La scuola secondaria di primo grado 'Don Giovanni Ticozzi' sita in via Mentana n. 48.
Il servizio CRD è autorizzato presso la suddetta struttura per una frequenza massima di n. 135 bambini.

PROGRAMMAZIONE E ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

La programmazione del CRD prevede attività ludiche e ricreative ed è predisposta collegialmente da un'equipe di educatori e animatori, tenendo conto dei reali bisogni e degli interessi dei minori, nonché degli obiettivi del CRD, e sottoposta all'approvazione del Direttore del Settore Educazione, Cultura e Sport.
Dal punto di vista pedagogico, è assicurata la progettazione di interventi educativi con obiettivi specifici e consoni alle diverse fasce d'età dei frequentanti; a tale scopo i bambini frequentanti vengono suddivisi in gruppi anagraficamente omogenei . In particolare, tenuto conto della tipologia del servizio, vengono formulate proposte che valorizzano la creatività e l'espressività, l'autonomia e l'apprendimento, l'aggregazione e la socializzazione.
Il rapporto educatore-minore si fonda sul rispetto vicendevole, sulla costruzione di un relazione di reciproca fiducia, sul rispetto dei ruoli e delle regole, quali presupposti per la creazione di un contesto educativo sereno e positivo.

Per i minori in situazione di difficoltà e segnalati dal settore Politiche sociali e di sostegno alla famiglia, per un massimo di n. 25 utenti, verranno predisposti specifici progetti per un proficuo inserimento e un'effettiva integrazione nel gruppo ritenuto più idoneo in relazione agli interessi e alle problematiche individuali.
Per i minori diversamente abili, in possesso della certificazione rilasciata dall'ASL, l'iscrizione al CRD viene confermata dopo la condivisione e l'accettazione del Piano educativo personalizzato da parte delle famiglie.

Le attività del CRD sono attuate secondo una scelta tematica differente ogni anno, che funge da filo conduttore del programma ricreativo durante tutto il periodo di funzionamento del servizio.
Il CRD svolge la propria attività dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 16.00, pranzo e merenda compresi.
Per rispondere alle esigenze dei genitori che lavorano, viene organizzato un servizio di custodia dalle ore 8.00 alle ore 9.00 con possibilità di svolgere i compiti e, previo raggiungimento del numero minimo di 10 utenti, anche dalle ore 16.00 alle ore 17.00

Giornata tipo (la descrizione è a titolo esemplificativo):
dalle 8.00 alle 9.00: custodia
dalle 9.00 alle 10.00: accoglienza, gioco libero
dalle 10.00 alle 12.15: laboratori tematici
dalle 12.30 alle 13.15: pranzo
dalle 13.15 alle 14.00: gioco libero
dalle 14.00 alle 15.30: giochi organizzati, tornei sportivi
dalle 15.40 alle 16.00: merenda
dalle 16.00 alle 17.00: custodia
Ogni settimana sono previste due uscite nei dintorni di Lecco.

Il programma settimanale, con il dettaglio delle tematiche e delle attività proposte, viene pubblicato sul sito del Comune di Lecco e viene esposto negli appositi spazi riservati alle informazioni per gli utenti.

Sono previste, di norma, le seguenti riunioni per i genitori:
- all'avvio del CRD, per informare sui contenuti e sulle modalità organizzative e gestionali;
- al termine, nel corso di una festa, quale momento conclusivo di presentazione delle attività svolte e momento di incontro con le famiglie.

GESTIONE DEL SERVIZIO

La gestione del CRD è affidata, mediante procedura di gara d'appalto, ad un soggetto gestore incaricato di fornire le prestazioni educative e ricreative, nonché ausiliarie, necessarie allo svolgimento delle attività.
Il gestore si avvale di personale in possesso dei requisiti richiesti dalla normativa vigente, secondo gli standard previsti a livello regionale. Gli operatori assicurano un costante rapporto con il Settore Educazione Cultura e Sport – Servizio Istruzione per la realizzazione, il monitoraggio e la verifica del programma.
La gestione del servizio di ristorazione è garantita dalla ditta aggiudicataria dell'appalto della ristorazione scolastica del Comune di Lecco.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

A tutte le famiglie e ai bambini frequentanti il CRD viene consegnato un questionario mediante il quale è possibile esprimere il proprio grado di soddisfazione del servizio.
Il questionario costituisce uno strumento per la verifica degli standard qualitativi del servizio.

RECLAMI – SUGGERIMENTI – SEGNALAZIONI

Qualsiasi reclamo, suggerimento o segnalazione deve essere fatto utilizzando l'apposita modulistica, disponibile sul sito web del Comune di Lecco (www.comune.lecco.it), oppure presso gli uffici di segreteria del Servizio Istruzione.
Il modulo, debitamente compilato e firmato, deve essere consegnato al Servizio Istruzione con le seguenti modalità:
• consegnando direttamente il modulo ai referenti della Cooperativa presso il CRD;
• consegnando direttamente il modulo agli Uffici del Servizio Istruzione;
• via mail al seguente indirizzo: istruzione@comune.lecco.it;
• via fax al seguente numero: 0341/251372.
I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Entro 60 giorni dal termine del CRD, il soggetto gestore redige una relazione dettagliata delle attività svolte, delle riunioni convocate per il monitoraggio periodico degli interventi, dei risultati ottenuti e delle criticità emerse, con le proposte di miglioramento del servizio, che viene sottoposta all'attenzione degli uffici comunali competenti e discussa in una apposita riunione. È compito del Servizio Istruzione valutare gli esiti raggiunti, anche al fine di assumere nuove decisioni per il futuro.