



COMUNE DI LECCO

N. 47 R.D.

N. 107 I.P.

GIUNTA COMUNALE

ESTRATTO DEL REGISTRO DELLE DELIBERAZIONI

SEDUTA DEL 08 MAGGIO 2008

OGGETTO: APPROVAZIONE CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO RICREATIVO DIURNO ESTIVO.

L'anno DUEMILAOTTO e questo giorno OTTO del mese di MAGGIO alle ore 09,00 nella residenza Municipale si riunisce la Giunta Comunale che, previo accertamento da parte del Presidente della legalità dell'adunanza e dichiarazione di apertura della seduta, tratta gli affari iscritti all'ordine del giorno.

Risultano presenti, per l'esame dell'argomento in oggetto, i Signori:

FAGGI ANTONELLA	Sindaco
NAVA DANIELE	Assessore
GROSSI GAETANO	Assessore
INVERNIZZI MAURO	Assessore
BETTEGA CINZIA	Assessore
FORTINO ANGELA	Assessore
TENTORI VIRGINIA	Assessore
REDAELLI WALTER	Assessore
PAROLARI STEFANO	Assessore
PESENTI DARIO	Assessore
TETI LUCA	Assessore

Presenti	Assenti
	sì
sì	
sì	
sì	
sì	
	sì
	sì
sì	
	sì
sì	
sì	

Presenti n. 7

Assenti n. 4

Presiede l'adunanza il sig. DANIELE NAVA - VICE SINDACO F.F. SINDACO la quale invita a trattare l'argomento in oggetto.

Assiste

il Segretario Generale del Comune

dott. MARIO MOSCHETTI

LA GIUNTA COMUNALE

Esaminato il Documento Istruttorio, allegato alla presente deliberazione come parte integrante e sostanziale;

Ritenuto di condividerne le motivazioni e di fare integralmente propria la proposta di deliberazione con esso formulata;

Visto che sulla proposta di deliberazione è stato reso il parere di regolarità tecnica ai sensi dell'art. 49 del T.U. 18.8.2000 n. 267;

Con voti unanimi, resi nei modi di legge e di regolamento;

DELIBERA

- 1) di approvare l'allegata Carta dei servizi del Centro Ricreativo Estivo del Comune di Lecco, composta da 7 (sette articoli), allegata alla presente deliberazione quale parte integrante e sostanziale;
- 2) di dare ampia diffusione alla predetta Carta, mediante la sua pubblicazione sul sito internet del Comune di Lecco, la distribuzione ai genitori dei bambini frequentanti il centro e la messa a disposizione del pubblico negli uffici del Settore Politiche Educative, Culturali, Sportive e del Tempo Libero - Servizi Scolastici, Educativi, di Ristorazione e Amministrativi del Settore;
- 3) di demandare al Direttore del Settore Politiche Educative, Culturali, Sportive e del Tempo Libero ogni ulteriore atto che si dovesse rendere necessario per il pieno adempimento dei principi, dei contenuti e delle attività previste nel predetto documento, compresi i provvedimenti di integrazione o modificazione derivanti dall'emanazione di nuove norme, indirizzi o urgenti e imprevedibili esigenze.

Stante l'urgenza, il presente provvedimento è stato dichiarato, con separata e unanime votazione, immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del T.U. 18.8.2000 n. 267.

COMUNE DI LECCO

Allegato alla deliberazione N° 67

In data 08/05/'08 della G.C.

COMUNE DI LECCO
PERVENUTO IL

COMUNE DI LECCO

24 APR 2008

SETTORE POLITICHE EDUCATIVE, CULTURALI, SPORTIVE E DEL TEMPO LIBERO
Servizi Scolastici, Educativi, di Ristorazione e Amministrativi

SECRETARIA

N. 107 I.P.

Lecco, 18 aprile 2008

N. 2860374 I.D.

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DI GIUNTA COMUNALE

OGGETTO

**APPROVAZIONE CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO RICREATIVO
DIURNO ESTIVO**

**Spett.le
Giunta Comunale
S E D E**

Per i provvedimenti di competenza si trasmette il seguente :

DOCUMENTO ISTRUTTORIO

Premesso :

- che il Comune di Lecco, tra i numerosi servizi e interventi volti ad assicurare il diritto allo studio e la qualità dell'offerta formativa, ha istituito il centro ricreativo diurno estivo;
- che il predetto Centro offre, ai minori delle scuole dell'obbligo, la possibilità di svolgere attività educative, ricreative, sportive, di socializzazione e di sviluppo delle capacità espressive ed artistiche, nel periodo di chiusura delle scuole, per due settimane nel mese di giugno e quattro settimane nel mese di luglio, e ai genitori che lavorano, un qualificato supporto per la soluzione dei problemi organizzativi familiari nel periodo estivo;

Richiamata:

- la deliberazione del Consiglio Comunale n. 26 in data 4.4.2008, dichiarata immediatamente eseguibile, con la quale sono stati approvati il bilancio di previsione 2008/2010, la Relazione previsionale e programmatica e il Programma n. 8 – Gestione dei servizi educativi che prevede, fra l'altro, tra le attività e gli interventi socio-assistenziali, educativi e culturali, l'organizzazione del Centro ricreativo estivo e l'approvazione della relativa Carta dei servizi;

Visti:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- il D.lgs n. 286/1999 - Capo III – "Qualità dei servizi pubblici e carte dei Servizi";

- l'art. 45 "Carta dei servizi pubblici", dello Statuto del Comune di Lecco;
- il vigente Regolamento sull'Ordinamento degli uffici e dei servizi del Comune di Lecco;
- la bozza della Carta dei Servizi del Centro Ricreativo Diurno Estivo del Comune di Lecco, composta da 7 (sette articoli), allegata alla presente deliberazione quale parte integrante e sostanziale;

Ritenuto:

- di dare esecuzione agli indirizzi e ai programmi approvati dal Consiglio Comunale;
- di approvare la predetta Carta dei Servizi, che definisce con chiarezza e precisione i principi fondamentali, i contenuti e le modalità di organizzazione dei servizi e delle attività del Centro Ricreativo Diurno Estivo e costituisce quindi anche un utile strumento per promuovere la qualità degli interventi e per diffonderne la conoscenza fra gli utenti e la cittadinanza;
- di provvedere alla diffusione della Carta dei Servizi del Centro Ricreativo Diurno Estivo attraverso: la sua pubblicazione sul sito internet del Comune di Lecco, la distribuzione ai genitori dei bambini frequentanti il centro e la messa a disposizione del pubblico negli uffici del Settore Politiche Educative, Culturali, Sportive e del Tempo Libero – Servizi Scolastici, Educativi, di Ristorazione e Amministrativi del Settore;

Visti gli articoli n. 48, 49 e 134, comma 4, del T.U.E.L. N. 267;

Si propone, pertanto, di deliberare quanto segue :

- 1) di approvare l'allegata Carta dei servizi del Centro Ricreativo Estivo del Comune di Lecco, composta da 7 (sette articoli), allegata alla presente deliberazione quale parte integrante e sostanziale;
- 2) di dare ampia diffusione alla predetta Carta, mediante la sua pubblicazione sul sito internet del Comune di Lecco, la distribuzione ai genitori dei bambini frequentanti il centro e la messa a disposizione del pubblico negli uffici del Settore Politiche Educative, Culturali, Sportive e del Tempo Libero – Servizi Scolastici, Educativi, di Ristorazione e Amministrativi del Settore;
- 3) di demandare al Direttore del Settore Politiche Educative, Culturali, Sportive e del Tempo Libero ogni ulteriore atto che si dovesse rendere necessario per il pieno adempimento dei principi, dei contenuti e delle attività previste nel predetto documento, compresi i provvedimenti di integrazione o modificazione derivanti dall'emanazione di nuove norme, indirizzi o urgenti e imprevedibili esigenze;
- 4) di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134, comma 4, del T.U.E.L. n. 267/2000.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Il Direttore dei Servizi Scolastici, Educativi,
di Ristorazione e Amministrativi del Settore

Visto :

IL DIRETTORE DI SETTORE E.C.T.

(Dott.ssa Giovanna Esposito)

Giovanna Esposito

**IL VICE SINDACO
ASSESSORE ALL'ISTRUZIONE**

(Daniele Nava)

Daniele Nava

PARERE DI REGOLARITÀ TECNICA

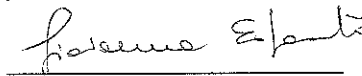
Ai sensi dell'art. 49 del T.U. 18.8.2000 n. 267 si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica della proposta di deliberazione di cui al sopra riportato documento istruttorio.

Si dà atto che dalla deliberazione non sono destinati a derivare impegni di spesa o minori entrate né l'attivazione di nuovi investimenti.

Data 18 aprile 2008

IL DIRETTORE DEL SETTORE E.C.T.

(Dott.ssa Giovanna Esposito)



Visto, per l'iscrizione all'ordine del giorno della Giunta comunale

IL SINDACO

COMUNE DI LECCO

Allegato alla deliberazione N° 47

in data 08/05/08 della G.C.



Comune di Lecco

SETTORE POLITICHE EDUCATIVE, CULTURALI, SPORTIVE E DEL TEMPO LIBERO
Servizi Scolastici, Educativi, di Ristorazione e Amministrativi del Settore

CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO RICREATIVO DIURNO ESTIVO

Approvata
con deliberazione della Giunta Comunale n. 47 in data 08-05-2008

ART. 1 - PREMESSE

1.1 - Finalità del Centro ricreativo diurno estivo

Il Centro ricreativo diurno estivo è un servizio istituito dal Comune di Lecco, con deliberazione del Consiglio Comunale n. 62, in data 23 giugno 1994, per assicurare, nel periodo estivo, nei mesi di giugno e di luglio, ai bambini delle scuole primarie e secondarie di primo grado, la possibilità di svolgere attività ricreative, motorie, espressive e sportive, anche all'aperto e all'esterno delle strutture scolastiche utilizzate, secondo un progetto educativo preventivamente predisposto e attento alle diverse fasce di età. L'intervento risponde altresì all'esigenza delle famiglie, con entrambi i genitori che lavorano, di garantire ai propri figli un ambiente sereno e sicuro, nel periodo estivo di chiusura delle scuole. A tale scopo verrà organizzato, oltre all'apertura del centro, dalle ore 10,00 alle ore 17,00, anche un servizio di custodia, dalle ore 8,30 alle ore 10,00 e dalle ore 17,00 alle ore 18.00, previo raggiungimento di un numero minimo di 13 (tredici) iscritti.

1.2 - Carta dei Servizi

L'organizzazione e la gestione del Centro ricreativo diurno estivo sono disciplinate dai regolamenti e dagli atti di indirizzo del Comune di Lecco. La carta dei servizi indica i principi e le modalità di erogazione e di fruizione delle attività e degli interventi.

ART. 2 - PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 - Uguaglianza e tutela della privacy

Al Centro ricreativo diurno estivo possono essere iscritti tutti i bambini e i ragazzi, senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Saranno inoltre adottate misure per garantire la riservatezza e la protezione dei dati personali.

2.2 - Imparzialità e regolarità

I soggetti che operano nel servizio agiscono secondo i criteri di equità ed obiettività. La regolarità e la continuità del servizio verranno sempre assicurate, anche nelle situazioni di conflitto sindacale, attraverso l'impegno al rispetto delle norme vigenti e delle disposizioni contrattuali in materia. In ogni caso verranno garantite la tutela dei minori, la vigilanza e la tempestiva comunicazione alle famiglie, con relativo riscontro.

2.3 - Accoglienza e integrazione

I dirigenti e i responsabili del servizio si impegnano, con opportune azioni, proprie e di tutti gli operatori, a favorire l'accoglienza dei genitori e dei bambini, mediante l'organizzazione di incontri volti ad illustrare i contenuti educativi e ricreativi delle attività e le modalità di frequenza. Per i minori stranieri, per quelli in difficoltà o segnalati dal settore Famiglia e servizi alla persona, verranno predisposti specifici progetti per un proficuo inserimento e una effettiva integrazione nel gruppo ritenuto più idoneo in relazione agli interessi e alle problematiche individuali.

2.4 - Diritto di frequenza

Possono iscriversi al Centro tutti i bambini e ragazzi frequentanti le scuole primarie e secondarie di primo grado della città, nei limiti della capienza obiettiva del o degli istituti scolastici individuati quale sede delle attività.

In caso di eccedenza di domande, verrà ritenuto prioritario il criterio della residenza nella città di Lecco e, in subordine, il domicilio e la sede di lavoro dei familiari.

Particolare attenzione è riservata al controllo delle assenze prolungate o sistematiche degli utenti.

2.5 - Partecipazione, efficienza e trasparenza

Il presente documento è a disposizione di tutti gli operatori interessati, delle famiglie e delle istituzioni del territorio.

Al fine di promuovere la partecipazione e la fruizione del servizio, il Comune di Lecco garantisce la massima semplificazione delle procedure e una informazione completa e trasparente.

Il personale del settore Politiche educative, culturali, sportive e del tempo libero si attiva per promuovere una proficua collaborazione con il settore Famiglia e servizi alla persona, i Dirigenti scolastici, l'Asl e le Società e Cooperative affidatarie della gestione del Cres e dei servizi educativi, didattici, ricreativi e di ristorazione, al fine di coordinare e di consentire la migliore organizzazione degli interventi.

Alle informazioni su qualsiasi argomento attinente al Centro viene data la massima diffusione, per garantire una effettiva trasparenza e partecipazione degli interessati.

Le decisioni in merito alle sedi da utilizzare, alla durata, ai turni, agli orari di frequenza, alle attività e ai laboratori da attivare e su qualsiasi altra iniziativa, vengono assunte tenendo conto dei criteri di flessibilità, semplificazione, efficienza, economicità, trasparenza e pluralità di percorsi formativi.

Ogni informazione utile per le famiglie viene comunicata, all'avvio del primo turno, nel corso di una apposita riunione cui sono invitati a partecipare tutti i genitori, successivamente, mediante avvisi affissi all'ingresso degli edifici scolastici e, settimanalmente, mediante comunicazione scritta alle famiglie, con le indicazioni delle attività programmate nella settimana successiva.

2.6 - Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

La programmazione educativo-didattica e delle attività formative, sportive, ricreative e del tempo libero, è predisposta collegialmente dall'equipe degli educatori, sotto la direzione dei direttori dei Settori Politiche educative, culturali, turistiche e del tempo libero e Famiglia e servizi alla persona, e tiene conto dei reali bisogni e degli interessi dei minori, nonché degli obiettivi del Centro.

La formazione, il curriculum e l'aggiornamento costituiscono un impegno personale per tutti gli operatori, un obbligo contrattuale per i responsabili della gestione e un compito per i servizi comunali che devono verificare l'attuazione di interventi organici e regolari.

ART. 3 – AREA EDUCATIVA E RICREATIVA

3.1 - L'Amministrazione Comunale di Lecco, con l'apporto delle competenze professionali del personale sia interno che esterno e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, dell'Asl e della società civile, si impegna a garantire l'adeguatezza del servizio alle esigenze culturali e formative degli utenti, nel rispetto degli obiettivi educativi e ricreativi condivisi con le famiglie e validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

3.2 - L'ente gestore, attraverso l'individuazione e la messa a disposizione di idonei strumenti e materiali, l'attuazione di interventi diversificati e tenuto conto del periodo di svolgimento delle attività, assicura una programmazione pienamente rispondente alle esigenze dei bambini e dei ragazzi.

3.3 - La relazione educatore-minore deve essere improntata al pieno rispetto reciproco. A tale scopo gli educatori adottano un comportamento sereno e colloquiale, teso alla costruzione di un rapporto di fiducia.

E' esclusa ogni forma di intimidazione o di atteggiamento mortificante.

3.4 - I direttori dei settori comunali responsabili del Centro, i coordinatori e gli educatori individuano il tema delle attività, i laboratori, le gite, i giochi, gli sport e le iniziative da organizzare, le modalità educative, di relazione, la scansione dei tempi, gli spazi da utilizzare e i materiali da mettere a disposizione degli esperti, dei bambini e dei ragazzi.

3.5 - Dal punto di vista pedagogico si assicura la progettazione di interventi formativi con obiettivi specifici e consoni alle due diverse fasce di età dei frequentanti, al fine di formare gruppi più omogenei dal punto di vista anagrafico.

In particolare, tenuto conto della tipologia del servizio, la programmazione formula proposte che valorizzano la libera creatività, l'espressione di sé, l'approfondimento di linguaggi e codici espressivi differenti e che educano alla convivenza civile, a prestare attenzione al gruppo e ad apprendere il valore del rapporto tra autonomia e regole.

3.6 - E' compito dei servizi comunali valutare gli esiti raggiunti, anche al fine di assumere nuove decisioni per il futuro.

Le attività di progettazione, programmazione, organizzazione e verifica dei risultati si configurano quindi come un processo di interazione fra l'Amministrazione Comunale, l'ente gestore e le famiglie, i cui obiettivi didattici, educativi e ricreativi sono perseguiti attraverso strategie concordate e condivise.

3.7 - La ricerca di indirizzi comuni, nel rispetto dei reciproci ruoli, viene assicurata attraverso la predisposizione di diverse occasioni di incontro formali e informali.

Formalmente vengono convocate le seguenti riunioni:

- prima dell'avvio del Centro, per informare sui contenuti e sulle modalità organizzative e gestionali
- al termine, per mostrare, nel corso di una festa, i lavori effettuati nei diversi laboratori e le attività svolte.

Giornalmente è inoltre possibile relazionarsi con gli insegnanti e i coordinatori per discutere eventuali problematiche emerse nel corso dello svolgimento delle diverse iniziative, e con gli uffici comunali per informazioni di carattere generale.

Al fine dell'ordinato svolgimento delle attività non è consentito richiedere colloqui durante gli orari di funzionamento del servizio. E' invece possibile incontrare gli educatori, previo accordo, all'inizio o al termine di ogni giornata e i coordinatori, previo appuntamento.

ART. 4 - SERVIZI AMMINISTRATIVI

4.1 - Gli operatori comunali adottano comportamenti volti a realizzare obiettivi di semplificazione, celerità e attenzione alle esigenze dell'utenza.

Il Comune di Lecco garantisce quindi l'osservanza e il rispetto dei seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- individuazione delle principali informazioni da comunicare alle famiglie
- rapidità di esecuzione dei procedimenti
- trasparenza
- pubblicizzazione
- riduzione dei tempi di attesa presso gli uffici
- supporto al pubblico per la compilazione delle domande e la predisposizione della documentazione
- flessibilità degli orari di apertura al pubblico

4.2 - Per il raggiungimento dei predetti obiettivi e fattori di qualità, vengono precisati i seguenti standard specifici delle procedure:

- pubblicizzazione delle modalità di iscrizione sia nelle scuole che sul sito ufficiale del Comune di Lecco.

- distribuzione del numero progressivo e della domanda di iscrizione per ogni minore presso gli uffici di segreteria del servizio istruzione, che garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti.
- Ogni persona non potrà ritirare più di quattro numeri.
- Sul numero progressivo vengono indicati il giorno e la fascia oraria in cui l'utente deve recarsi presso l'ufficio per regolarizzare l'iscrizione. Su richiesta, gli utenti vengono assistiti nella compilazione.
- Il servizio assicura il completamento della procedura di iscrizione entro dieci giorni dalla consegna.
- Nel caso di rinuncia da parte di un utente, l'ufficio provvederà a contattare telefonicamente gli eventuali esclusi, seguendo scrupolosamente l'ordine progressivo delle domande.
- Nelle comunicazioni con i coordinatori, i docenti, gli operatori e le famiglie, vengono privilegiati i contatti telefonici, informatici e a mezzo fax.
- In ogni struttura scolastica sede del cres vengono riservati spazi ben visibili per le informazioni agli utenti.
- Il gestore garantisce la presenza, all'ingresso di ogni edificio scolastico, di operatori riconoscibili, in grado di fornire alle famiglie le informazioni di base per la fruizione del servizio.

ART. 5 – CONDIZIONI AMBIENTALI DEGLI EDIFICI SCOLASTICI E DEGLI SPAZI ANCHE ALL'APERTO UTILIZZATI PER LO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITA'

5.1 - Gli ambienti adibiti a centro ricreativo diurno estivo devono essere puliti, accoglienti e sicuri. Le condizioni di sicurezza e di igiene dei locali, compresi quelli per la mensa, i laboratori e per lo svolgimento di ogni altra attività, degli spazi e degli impianti interni ed esterni, devono garantire una partecipazione senza rischi e confortevole per i bambini, i ragazzi e il personale.

5.2 - Eventuali pericoli per l'incolumità degli utenti e degli operatori verrà segnalato all'ente locale, per gli interventi di competenza.

5.3 - Negli edifici adibiti a Centro ricreativo diurno estivo sono state eliminate le barriere architettoniche e quindi non esistono impedimenti per l'accoglienza di persone portatrici di handicap fisico.

5.4 - Le attività motorie e sportive previste dalla programmazione sono svolte nelle palestre o in ambienti esterni.

5.5 - Il Comune di Lecco, per lo svolgimento del Centro ricreativo diurno estivo, utilizza le seguenti strutture scolastiche: scuole primarie di S. Stefano e Cesare Battisti e scuola secondaria di primo grado Don Giovanni Ticozzi.

La scuola primaria di Santo Stefano, via De Gasperi n. 20, è situata nella zona residenziale centrale vicina al Viale Turati, ed è dotata di un ampio cortile esterno. Si erge su due piani e consta di n. 11 aule. All'interno vi sono un laboratorio informatico, la palestra, spazi per attività motorie e laboratoriali e un refettorio. Nell'edificio è ubicata la scuola potenziata e alcuni spazi sono destinati ad attività svolte dal centro di formazione polivalente per alunni diversamente abili.

I servizi igienici sono 15 per gli alunni e 3 per i docenti. Un bagno è attrezzato per i bambini diversamente abili.

L'edificio ha una capienza di 300 presenze (alunni, docenti e personale ausiliario).

Il servizio Centro ricreativo diurno estivo prevede la frequenza di massimo n. 160 bambini.

La scuola primaria Cesare Battisti, Viale Monte Grappa n. 27, è ubicata nel quartiere di Acquate ed è circondata su tre lati da un ampio cortile. L'edificio, costruito su tre piani è dotato di n. 17 aule, di cui tre speciali (biblioteca, informatica e musica e laboratorio di immagine), di una piccola palestra e di un refettorio.

I servizi igienici sono 13 per gli alunni e 2 per i docenti. Due bagni sono attrezzati per i bambini diversamente abili.

L'edificio ha una capienza di 260 presenze (alunni, docenti e personale ausiliario).

Il servizio Centro ricreativo diurno estivo prevede la frequenza di massimo n. 180 bambini.

La scuola secondaria di primo grado Don Giovanni Ticozzi, Via Mentana n. 48 è situata nel quartiere di San Giovanni ed è circondata su tre lati da un ampio giardino e sul quarto lato da un cortile. Nel giardino sono stati ricavati spazi per attività motorie, la pista di atletica, un piccolo giardino e un campo per il gioco della pallacanestro e della pallavolo. L'edificio, costruito su due piani, è dotato di n. 20 aule, di cui cinque speciali (informatica, musica, due per attività artistiche e un laboratorio di scienze), di una palestra, di un'aula magna e di un refettorio.

L'edificio è sede di Presidenza con relativi uffici amministrativi.

I servizi igienici sono 7 per gli alunni e 2 per i docenti. Un bagno è attrezzato per i bambini diversamente abili.

L'edificio ha una capienza di 410 presenze (alunni, docenti e personale amministrativo e ausiliario).

Il servizio Centro ricreativo diurno estivo prevede la frequenza di massimo n. 135 bambini.

ART. 6 – RETTE DI FREQUENZA

6.1 - L'ammontare delle rette a carico degli utenti viene definito annualmente dall'Amministrazione Comunale, sulla base dei seguenti criteri:

- Fasce di reddito
- Numero dei componenti della famiglia

ART. 7 – PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

7.1 - Procedura dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, telefonica, scritta, via fax e via e-mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del richiedente.

I reclami orali e telefonici devono essere, successivamente sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Direttore del Settore politiche educative, culturali, sportive e del tempo libero, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde direttamente, in forma scritta o tramite colloquio, con celerità e comunque non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere, nel caso esistano, le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Direttore del settore, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

7.2 – Valutazione del servizio

Entro 60 giorni dal termine del Centro ricreativo diurno estivo, l'ente 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.

IL PRESIDENTE
F.to sig. Daniele Nava

IL SEGRETARIO GENERALE
F.to dott. Mario Moschetti

.....
.....

Il sottoscritto Segretario Generale , visti gli atti d'ufficio

A T T E S T A

che la presente deliberazione:

- è pubblicata oggi, in base all'art. 124 del T.U.E.L. n. 267/2000, all'Albo Pretorio e vi resterà affissa per 15 giorni consecutivi;
- ai sensi dell'art. 125 del T.U.E.L. n. 267/2000 è stata comunicata ai Sigg.ri Capogruppo Consiliari, ed è stata messa a disposizione dei Sigg.ri Consiglieri mediante deposito presso la Segreteria Comunale;
- è stata dichiarata immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4°, del T.U.E.L. n. 267/2000;
- è stata comunicata al Prefetto in quanto trattasi di deliberazione di cui all'art. 135 del T.U.E.L. 267/2000.

Lecco, **13 MAG. 2008**

F.to IL SEGRETARIO GENERALE
.....

- è divenuta esecutiva per decorrenza del termine di cui all'art. 134, comma 3°, del T.U.E.L. n. 267/2000.

Lecco,

IL SEGRETARIO GENERALE
.....

