

Allegato A

# ***CARTA DEI SERVIZI***

## ***CENTRI RICREATIVI ESTIVI***

***Anno 2023***

|                                                                      |           |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>PARTE I: OBIETTIVI E PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI</b>         | <b>3</b>  |
| CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI                                       | 3         |
| PRINCIPI FONDAMENTALI                                                | 3         |
| VALIDITÀ                                                             | 4         |
| <b>PARTE II: PRESENTAZIONE DEI CENTRI RICREATIVI ESTIVI COMUNALI</b> | <b>4</b>  |
| FINALITÀ                                                             | 4         |
| OGGETTO:                                                             | 4         |
| DESTINATARI DEL SERVIZIO                                             | 5         |
| PERIODO DI FUNZIONAMENTO                                             | 5         |
| SEDI DEL CENTRO RICREATIVO ESTIVO                                    | 5         |
| ATTIVITÀ DEL CENTRO ESTIVO                                           | 5         |
| GESTIONE DEL SERVIZIO                                                | 5         |
| ISCRIZIONE AI SERVIZI                                                | 6         |
| COSTI DEL SERVIZIO                                                   | 7         |
| GRADUATORIA                                                          | 9         |
| PAGAMENTI                                                            | 10        |
| RINUNCIA AL SERVIZIO                                                 | 10        |
| <b>PARTE III: STANDARD DI QUALITÀ</b>                                | <b>10</b> |
| GLI STANDARD                                                         | 10        |
| QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE                                        | 10        |
| INFORMAZIONI:                                                        | 11        |

## **PARTE I: OBIETTIVI E PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

### **Che cos'è la Carta dei Servizi**

La Carta dei servizi è lo strumento con cui l'Amministrazione Comunale fornisce agli utenti tutte le informazioni relative ai centri ricreativi estivi presso le scuole dell'infanzia e primarie statali del Comune di Rho. Tale documento costituisce un requisito indispensabile nell'erogazione del servizio e si pone le seguenti finalità:

- fornire ai cittadini informazioni chiare;
- informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- verificare la soddisfazione dell'utenza.

### **Principi fondamentali**

I principi fondamentali su cui si basa la Carta dei servizi sono contenuti nella Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (*"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*), nel Decreto legislativo 286/1999 (*"Riordino e potenziamento dei meccanismi e sistemi di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche"*) e nel Decreto legislativo n. 150/2009 (*"Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni"*).

I predetti principi fondamentali, che l'Amministrazione Comunale si impegna a rispettare sono:

EGUAGLIANZA - accessibilità garantita a tutti, senza distinzioni o discriminazioni;

IMPARZIALITA' - imparzialità e parità di trattamento nei riguardi dell'utente;

CONTINUITA' - erogazione regolare e continua del servizio nell'ambito del calendario di funzionamento dello stesso;

DIRITTO DI SCELTA - libera scelta tra le strutture che erogano il servizio sul territorio, compatibilmente con la disponibilità di posti nella struttura stessa;

PARTECIPAZIONE - diritto di accesso alle informazioni che riguardano direttamente l'utente, nel pieno rispetto dei dati personali;

EFFICIENZA ED EFFICACIA del servizio erogato, in termini di costi, risorse,  
CARTA DEI SERVIZI PRE-SCUOLA E POST-SCUOLA

soddisfazione dei bisogni e qualità delle prestazioni erogate.

In dettaglio, si fa riferimento alla D.G.R. 17 marzo 2010 n. 8/11496 "Definizione dei requisiti minimi di esercizio dell'unità di offerta sociale "Centro Ricreativo Diurno per minori".

### **Validità**

la Carta dei servizi è valida dal momento della sua emanazione ed è uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e modificato, in funzione degli obiettivi dichiarati e raggiunti.

## **PARTE II: PRESENTAZIONE DEI CENTRI RICREATIVI ESTIVI COMUNALI**

### **Finalità**

Il Centro Ricreativo Estivo costituisce un servizio di carattere socio-educativo e ricreativo a supporto delle famiglie impegnate in attività lavorativa durante il periodo estivo di sospensione delle attività scolastiche. Offre opportunità ricreative, di svago e socializzanti ai bambini e ragazzi di età compresa tra 3 e 11 anni.

### **Oggetto:**

I Centri Ricreativi Diurni Estivi (di seguito Centri Estivi) sono una iniziativa consolidata dell'Amministrazione Comunale che viene incontro ai bisogni di svago, riposo e accudimento dei bambini quando, terminate le attività scolastiche, restano sul territorio prima e dopo le vacanze con le proprie famiglie.

La necessità dei genitori che, impegnati al lavoro, devono organizzare per i propri figli periodi anche lunghi di custodia educativamente qualificata a fronte di possibilità di assentarsi dal lavoro molto più limitate, trova in questo servizio comunale una proposta educativa, di socializzazione e apprendimento che, collocandosi in un contesto ludico, offre al contempo opportunità di arricchimento personale attraverso esperienze guidate che sollecitano la creatività dei bambini.

Attraverso una puntuale progettazione, vengono svolte attività ricreative, di tempo libero e di socializzazione per favorire lo sviluppo e l'espressione delle capacità creative e la formazione culturale. I bambini sono impegnati quotidianamente in attività quali laboratori, giochi, sport e gite.

Una équipe composta da personale educativo qualificato pianifica settimanalmente le attività socio-educative e segue i minori in ogni momento della giornata

### **Destinatari del servizio**

Le attività sono organizzate in due moduli distinti, destinati rispettivamente a bambini frequentanti le scuole dell'infanzia (dai 3 ai 5 anni) e a ragazzi frequentanti le scuole primarie e secondarie di primo grado (dai 6 agli 11 anni). È ammessa la frequenza di ragazzi che compiono il dodicesimo anno di età entro il 31 dicembre.

### **Periodo di funzionamento**

Il CRE funziona dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 17.30, nei mesi di giugno, luglio, agosto - con, di norma, esclusione delle settimane centrali del mese di agosto - e settembre, durante tutto il periodo di sospensione delle attività didattiche. La definizione del calendario viene stabilita annualmente in sede di programmazione da parte del Dirigente Responsabile, in relazione ai bisogni rilevati ed alle risorse disponibili.

Il servizio è di norma organizzato in turni settimanali.

### **Sedi del Centro Ricreativo Estivo**

Le sedi del C.R.E. per l'anno 2023 saranno:

- Per i bambini della scuola dell'Infanzia: Scuola dell'infanzia "G. Pascoli" - Via S. Martino, 6 - RHO.
- Per i bambini e ragazzi della Scuola Primaria e Secondaria di primo grado: Scuola primaria "G. Rodari" - Via Sartirana, 9 - RHO.

### **Attività del Centro Estivo**

Il programma settimanale per il periodo di funzionamento del servizio, in cui sono indicate attività, giochi, piscina, gite ed altre eventuali uscite è pubblicato sul sito internet della Cooperativa Sociale e del Comune di Rho,

### **Gestione del servizio**

La gestione del CRE è affidata mediante contratto d'appalto a una cooperativa sociale o ditta specializzata nel settore, scelta mediante procedura di gara d'appalto. Il soggetto gestore è incaricato di fornire le prestazioni educative e ricreative, nonché ausiliarie necessarie allo svolgimento delle attività.

La gestione del C.R.E. è attualmente affidata, mediante contratto d'appalto, alla cooperativa "Progetto A" Società Cooperativa Sociale, avente sede legale a  
CARTA DEI SERVIZI PRE-SCUOLA E POST-SCUOLA

Bergamo, Rotonda dei Mille1,C.F./P.IVA 01647320066

La Cooperativa Progetto A è una cooperativa sociale specializzata nel settore educativo e precisamente :

- Progetto A per le attività rivolte ai bambini/ragazzi dai 6 ai 12 anni
- La Fucina coop. soc. onlus per le attività rivolte ai bimbi che frequentano la scuola dell'infanzia.

Il soggetto gestore è incaricato di fornire le prestazioni educative e ricreative, nonché ausiliarie, necessarie allo svolgimento delle attività.

La ditta/cooperativa incaricata si avvale di personale in possesso dei requisiti richiesti dalla normativa vigente, secondo gli standard previsti a livello regionale.

Le attività sono organizzate a gruppi, di norma omogenei per età e gestite da operatori rapportati al numero di partecipanti. Il rapporto operatore/bambini garantito è 1:20 per le scuole primarie e secondarie di primo grado e 1:15 per le scuole dell'Infanzia.

E' garantita, la presenza di un numero maggiore di operatori in caso di frequenza da parte di bambini e ragazzi disabili.

La gestione del servizio di ristorazione è garantita dalla ditta aggiudicataria dell'appalto della refezione scolastica del Comune di Rho.

### **Iscrizione ai servizi**

La domanda di iscrizione deve essere presentata on line (utilizzando l'apposita modulistica, corredata da documenti richiesti) e deve essere presentata da un genitore o da chi ne fa le veci con le modalità e nei tempi indicati nella nota informativa predisposta annualmente dal servizio comunale.

Il genitore interessato nella domanda di iscrizione deve inoltre indicare:

- ☐ se il/la proprio/a figlio/a disabile necessita di un educatore di sostegno;
- ☐ che il /la proprio/a figlio/a necessita di dieta per intolleranza/allergia alimentare come risulta da certificazione medica consegnata per l'anno scolastico in corso (qualora il bambino/ragazzo frequenti una scuola non statale di Rho o una scuola fuori Rho, la certificazione medica deve essere allegata alla domanda di iscrizione al CRE);che accetta le condizioni di erogazione del servizio così come indicato nella domanda;

- ❑ che è richiesta dieta per motivi religiosi come da autocertificazione consegnata per l'anno scolastico in corso (qualora il bambino/ragazzo frequenti una scuola non statale di Rho o una scuola fuori Rho, l'autocertificazione deve essere allegata alla domanda di iscrizione al CRE).
- ❑ di aver preso visione delle modalità di comunicazione dell'assegnazione, di pagamento, di rinuncia e delle informazioni del servizio;
- ❑ di acconsentire al trattamento dei dati personali inerenti lo stato di salute riportati nella domanda di iscrizione in relazione alle attività di gestione del servizio ai sensi della L. 675/1996 e del D.Lgs. 196/2003, modificato D.L. 8 ottobre 2021, n. 139, convertito, con modificazioni, dalla L. 3 dicembre 2021, n. 205 e dal D.Lgs. 10 marzo 2023, n. 24, con effetto a decorrere dal 15 luglio 2023;
- ❑ che svolge attività lavorativa nel periodo in cui viene richiesto il servizio (autocertificazione);

L'accettazione della domanda di iscrizione è subordinata all'accertamento dell'assenza di situazioni pregresse di morosità a carico del nucleo familiare relative ai seguenti servizi erogati dal Comune: asilo nido, refezione scolastica, pre/post scuola, centri estivi. Dereghe a tale disposizione sono possibili solo a fronte:

- di un piano di rientro concordato con l'Ufficio Pubblica Istruzione ed il pagamento immediato di almeno il 40% della morosità;
- oppure di una presa in carico da parte del nucleo familiare da parte dei servizi sociali comunali e la predisposizione di apposita relazione progettuale.

L'iscrizione può essere richiesta per più turni settimanali e comunque per almeno un intero turno. La frequenza può essere parziale, con corresponsione dell'intera retta relativa al turno prescelto.

L'accesso ad ogni turno viene assicurato a tutti i bambini che abbiano presentato la domanda di iscrizione, fino al raggiungimento della capienza massima prevista

### **Costi del servizio**

Le famiglie dei bambini frequentanti il CRE concorrono alla copertura delle spese per il funzionamento del servizio con il pagamento di una tariffa definita dalla Giunta Comunale con apposita deliberazione, che, in assenza di disposizioni diverse, viene aggiornata annualmente in modo automatico con provvedimento

del Dirigente d'Area in base alla variazione percentuale dell'indice nazionale dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati (ISTAT), registrato al mese di febbraio di ciascun anno.

La tariffa comprende:

- partecipazione del bambino/ragazzo alle attività ludico-ricreative proposte;
- pranzo e merenda;
- biglietto di ingresso alla piscina comunale;
- trasporto alla piscina comunale (per le scuole dell'infanzia);
- biglietto di ingresso ai parchi individuati per le escursioni;
- trasporto ai luoghi di escursione.

Per ciascun turno è prevista una tariffa intera ed una tariffa ridotta. La tariffa ridotta è applicata agli utenti che presentino un ISEE inferiore o pari ad euro 9.527,21

Le famiglie che non intendono beneficiare della riduzione del servizio non sono tenute a presentare la dichiarazione ISEE relativa al nucleo familiare.

Sono previste le seguenti ulteriori riduzioni tariffarie:

- A. nel caso di frequenza superiore a 3 settimane: riduzione del 20% dalla quarta settimana di frequenza;
- B. riduzione del 20% in caso di frequenza contemporanea da parte di più figli.

Le riduzioni sopra elencate ai punti A. e B. sono cumulative.

Agli utenti non residenti viene applicata la tariffa massima.

In sede di iscrizione viene richiesto il versamento di un acconto per ciascuno dei periodi opzionati. Tale acconto non verrà restituito in caso rinuncia, ad eccezione esclusivamente dei seguenti casi:

- per motivi sanitari certificati;
- qualora l'utente in lista d'attesa, venisse contattato durante il servizio nel caso di disponibilità di posti e non dovesse accettare il posto.

La tariffa deve essere versata entro le scadenze indicate e, comunque, prima dell'inizio della frequenza al servizio, con le modalità indicate nella nota informativa predisposta annualmente e pubblicata dal servizio comunale.

In caso di rinuncia l'utente non è tenuto al pagamento del saldo se la comunicazione formale viene presentata entro e non oltre dieci giorni prima del



turno prescelto.

La tariffa di frequenza non può essere rimborsata in caso di assenza. L'unica circostanza ammessa è la rinuncia al servizio per motivi di salute, comprovata da certificazione medica.

### **Graduatoria**

Nel caso in cui il numero delle domande superi quello dei posti disponibili, viene predisposta dall'Ufficio competente una graduatoria secondo i seguenti criteri e punteggi:

| <i>CRITERIO</i>                                                                                                                                                 | <i>PUNTEGGIO</i> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Bambino/a disabile residente nel comune di Rho, la cui disabilità è stata accertata secondo le disposizioni di cui alla legge 5 febbraio 1992 n.104             | 10               |
| Bambino/a disabile non residente nel comune di Rho, la cui disabilità è stata accertata secondo le disposizioni di cui alla legge 5 febbraio 1992 n.104         | 5                |
| Bambino/a residente in Rho con entrambi i genitori impegnati in attività lavorativa o con famiglia mono-parentale con genitore impegnato in attività lavorativa | 15               |
| Bambino/a residente in Rho con entrambi i genitori ma con uno solo di essi impegnato in attività lavorativa                                                     | 10               |
| Bambino/a non residente, ma frequentante una scuola di Rho, con entrambi i genitori impegnati in attività lavorativa                                            | 5                |
| Bambino/a non residente, ma frequentante una scuola di Rho con entrambi i genitori, ma con un solo di essi impegnato in attività lavorativa                     | 2                |
| Bambino/a non residente e non frequentante una scuola di Rho                                                                                                    | 0                |

La graduatoria segue l'ordine decrescente assegnando priorità di accesso a coloro che hanno il punteggio più alto. A parità di punteggio, viene data priorità ai residenti nel comune di Rho. A parità di condizioni si effettua il sorteggio.

## **Pagamenti**

Il pagamento dovrà essere effettuato a favore della Cooperativa Progetto A, gestore del servizio, mediante bonifico bancario intestato a:

PROGETTO A - UNICREDIT - AREA CORPORATE TORINO E PROVINCIA IBAN: IT13X0200805364000106349682

Specificando nella CAUSALE: C.E.I. - C.E.P. o C.E.M. + cognome e nome del minore + settimane di iscrizione Ricevuta del bonifico ACCONTO e SALDO dovrà essere inviata tempestivamente alla mail: [serviziedurho@progettoa.it](mailto:serviziedurho@progettoa.it).

## **Rinuncia al servizio**

L'utente che, dopo l'iscrizione, intenda rinunciare ad uno o più turni di iscrizione, dovrà necessariamente presentare formale rinuncia, inviando una mail ai seguenti indirizzi, entro e non oltre 10 giorni prima del turno prescelto:

- Per il C.E.I.: [centriestivi@lafucina.org](mailto:centriestivi@lafucina.org)
- Per il C.E.P.: [serviziedurho@progettoa.it](mailto:serviziedurho@progettoa.it);
- Per il C.E.M.: [centriestivi@lafucina.org](mailto:centriestivi@lafucina.org)

Entro tali termini non si è tenuti a versare il saldo; la quota di acconto versata non sarà restituita, ai sensi dell'art. 15 c.7 del Regolamento. E' previsto il rimborso totale della tariffa (acconto + saldo) solo ed esclusivamente per motivi sanitari certificati o nel caso in cui l'utente, in lista d'attesa, non accetti il posto in caso di disponibilità.

## **PARTE III: STANDARD DI QUALITA'**

### **Gli standard**

La Carta dei servizi è un "patto" che indica le prestazioni garantite e gli standard di qualità. Il "patto" presuppone che tutti i soggetti coinvolti si attengano al rispetto delle regole per il buon andamento del servizio.

L'Amministrazione Comunale, tramite il proprio personale, presidia la correttezza e qualità delle prestazioni erogate, riservandosi in qualsiasi momento di intervenire nei confronti del soggetto gestore, anche sulla base delle segnalazioni degli utenti, per la garanzia del rispetto degli standard dei servizi erogati e per la risoluzione di eventuali disfunzioni evidenziate.

### **Questionario di soddisfazione**

A tutte le famiglie dei/delle bambini/e frequentanti il Centro Ricreativo Estivo viene  
CARTA DEI SERVIZI PRE-SCUOLA E POST-SCUOLA

somministrato tramite la cooperativa/ditta incaricata della gestione e organizzazione, un questionario per misurare la soddisfazione dell'utenza rispetto all'utilizzo del servizio. Il questionario costituisce uno strumento per la verifica degli standard qualitativi del servizio ed il grado di soddisfazione degli utenti ed individuare eventuali iniziative per rispondere meglio alle esigenze degli stessi

**Informazioni:**

L'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune di Rho è a disposizione per informazioni o chiarimenti ai seguenti recapiti:

- telefono: 02/93332-253 , sede Corso Europa 291 - 20017 Rho MI
- e-mail: [pubblica.istruzione@comune.rho.mi.it](mailto:pubblica.istruzione@comune.rho.mi.it)
- Responsabile del servizio: Dott.ssa Monica Celestina Vavassori;
- Dirigente Responsabile dell'Area: Dott. Francesco Reina.