



Allegato A

CARTA DEI SERVIZI

CAMPUS ESTIVI

Anno 2025

PARTE I: OBIETTIVI E PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI	3
CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	3
PRINCIPI FONDAMENTALI	3
VALIDITÀ	4
PARTE II: PRESENTAZIONE DEI CAMPUS ESTIVI COMUNALI	4
FINALITÀ	4
OGGETTO	4
DESTINATARI DEL SERVIZIO	4
PERIODO DI FUNZIONAMENTO	4
SEDI DEL CAMPUS ESTIVO	5
ATTIVITÀ DEL CAMPUS ESTIVO	5
GESTIONE DEL SERVIZIO	5
ISCRIZIONE AI SERVIZI	6
COSTI DEL SERVIZIO	7
RINUNCE/MODIFICHE DEL SERVIZIO	8
PAGAMENTI	8
PARTE III: STANDARD DI QUALITÀ	9
GLI STANDARD	9
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE	9
INFORMAZIONI	9

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 Campus estivi organizzati durante il periodo estivo per i bambini e ragazzi residenti a Rho che hanno frequentato la scuola dell'infanzia e la scuola primaria. 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, 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 CAMPUS ESTIVI COMUNALI

Finalità

Il Campus Estivo costituisce un servizio di supporto alle famiglie impegnate in attività lavorativa durante il periodo estivo di sospensione delle attività scolastiche, offrendo ai bambini/e e ai ragazzi/e un luogo di socialità, divertimento e crescita.

Oggetto

I Campus Estivi (di seguito CE) costituiscono una iniziativa consolidata dell'Amministrazione Comunale che viene incontro alla necessità dei genitori che devono organizzare per i propri figli periodi anche lunghi di custodia educativamente qualificata e trovano 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.

Un'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 hanno frequentato le scuole dell'infanzia e a ragazzi che hanno frequentato le scuole primarie. Il servizio è dedicato ai minori residenti a Rho.

Periodo di funzionamento

Durante il periodo di sospensione delle attività didattiche - nei mesi di giugno, luglio, agosto - con l'esclusione delle settimane centrali del mese di agosto - e settembre, il CE funziona dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 16.00 - dalle ore 16.00 alle ore 17.30 post-campus - Il servizio è organizzato in turni settimanali.

Per l'estate 2025 il calendario definito in sede di programmazione in relazione ai bisogni rilevati ed alle risorse disponibili è il seguente:

Campus Estivo Infanzia :

dal 01 luglio al 08 agosto e dal 25 agosto al 29 agosto;

Orario di apertura 08,00 – 16,00;

(16,00/17,30 solo per i minori iscritti al servizio di post-campus)

Rapporto numerico: 1 operatore ogni 15 bambini.

Campus Estivo Primaria:

dal 09 giugno al 08 agosto e dal 25 agosto al 05 settembre;

Orario di apertura 08,00 – 16,00

(16,00/17,30 solo per i minori iscritti al servizio di post-campus)

****Nella settimana 01/09 – 05/09 saranno accolti anche i bambini della scuola dell'infanzia che a settembre 2025 inizieranno il 1° anno della scuola primaria (sino ad un massimo di 40 posti).**

Rapporto numerico: 1 operatore ogni 20 bambini.

Sedi del Campus Estivo

Le sedi del CE per l'anno 2025 saranno:

- Per i bambini della scuola dell'Infanzia: Scuola dell'infanzia "G. Pascoli" – Via S. Martino, 6;
- Per i bambini della Scuola Primaria: scuola primaria Salvo D'acquisto, via Castellazzo n. 1, per le giornate del 9 e 10 giugno 2025; scuola primaria "S. Zennaro" – Via Dalmazia, 13 dal 11 giugno al 08 agosto e dal 25 agosto al 05 settembre.

Attività del Campus 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 www.centriestivirho.com

Gestione del servizio

Attraverso un avviso d'istruttoria pubblica per la co-progettazione per la gestione di attività di Campus estivi con funzioni educative e ricreative a favore di minori della scuola dell'infanzia e primaria l'Amministrazione comunale ha individuato:

Progetto A, Società Cooperativa Sociale, avente sede legale a Bergamo, Rotonda dei Mille1, C.F./P.IVA 01647320066, per l'organizzazione del Campus rivolto ai bambini/ragazzi frequentanti le scuole primarie;

Stripes, Cooperativa Sociale onlus via Ghisolfi 32, Rho (MI) P.VA 09635360150 per le attività rivolte ai bimbi che frequentano la scuola dell'infanzia;

La Fucina, cooperativa sociale onlus, via G. Leopardi 1, Milano, PI 11217110011, per i laboratori dei campus della scuola dell'infanzia e della scuola primaria

Le cooperative incaricate si avvalgono di personale qualificato.

Nel servizio dedicato ai minori della scuola dell'infanzia verranno composti gruppi per fasce omogenee d'età. Si prevede altresì la formazione di gruppi di età eterogenea in alcuni momenti routinari quotidiani (merenda, pranzo, igiene personale, gioco libero, rilassamento ecc.) per stimolare nei minori la naturale cooperazione, la cura e l'accudimento da parte dei più grandi nei confronti dei più piccoli.

Nel servizio dedicato ai minori delle primarie i bambini/e verranno divisi in due gruppi distinti per età; ferma restando la suddivisione per età, all'interno delle fasce di riferimento, i minori saranno suddivisi in ulteriori squadre ciascuna con un operatore di riferimento che potranno unirsi e svolgere specifiche attività insieme creando di volta in volta le squadre di gioco. Le attività creative e laboratoriali saranno svolte in gruppi di età mista al fine di sviluppare

dinamiche di imitazione e reciproco tutoraggio tra bambini grandi e piccoli.

Per i minori con disabilità si garantisce la presenza di educatori a supporto delle attività del gruppo.

La gestione del servizio di ristorazione è garantita dalla ditta aggiudicataria dell'appalto della refezione scolastica del Comune di Rho, attualmente Sodexo Italia Spa, con sede legale in via F.lli Gracchi 26, Cinisello Balsamo, C.F. 00805980158 - P.I. 00805980158.

Iscrizione ai servizi

La domanda di iscrizione deve essere presentata on line da un genitore o da chi ne fa le veci nei tempi indicati nella nota informativa predisposta annualmente dal servizio comunale.

Il genitore interessato nella domanda di iscrizione deve indicare:

- se il/la proprio/a figlio/a presenta un disabilità certificata e 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 CE);
- 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 CE);
- che il proprio figlio necessita della somministrazione di un farmaco salvavita;
- se svolge attività lavorativa.

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. In presenza di irregolarità nei pagamenti la domanda non potrà essere accolta fino alla regolarizzazione della morosità pregressa, entro i termini che verranno indicati con apposita comunicazione.

Deroghe 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. Non è ammessa l'iscrizione per singole giornate. 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, che terrà conto della capacità ricettiva massima delle strutture e delle risorse stanziare in bilancio.

Costi del servizio

Le famiglie dei bambini frequentanti il CE 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 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;

biglietto di ingresso ai parchi individuati per le escursioni;

trasporto ai luoghi di escursione.

Per l'anno 2025 sono definite le seguenti tariffe:

			Cumulabili		
FASCE ISEE			Tariffa intera settimanale 2025	Tariffa ridotta dopo la terza settimana di frequenza (20%) - 2025	Tariffa ridotta per la frequenza contemporanea di più figli (20% dal secondo figlio) - 2025
FASCIA	da €	a €			
A	0	€ 10.197,46	€ 50,50	€ 40,40	€ 40,40
B	€ 10.197,47	€ 20.394,92	€ 75,75	€ 60,60	€ 60,60
C	€ 20.394,93	€ 30.592,38	€ 83,33	€ 66,66	€ 66,66
D	€ 30.592,39	e oltre	€ 90,90	€ 72,72	€ 72,72

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

SERVIZIO DI "POST-CAMPUS": dalle ore 16.00 alle ore 17.30: tariffa unica settimanale di € 10,00.

ACCONTO:

Entro tre giorni dalla comunicazione di accettazione dell'iscrizione la famiglia è tenuta al versamento di una quota di acconto per ogni minore iscritto e per ogni settimana opzionata.

L' acconto non verrà restituito in caso rinuncia, ad eccezione esclusivamente dei seguenti casi:

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

Rinunce/modifiche del servizio

Rinuncia:

Per la rinuncia ad uno o più turni di iscrizione, dovrà obbligatoriamente essere inviata una comunicazione formale ai seguenti indirizzi:

Per il C.E.I. – campusinfanziarho@pedagogia.it – entro il 20 giugno 2025 - con l'indicazione del nome/cognome del minore – della/e settimana/e per la/e quale/i si intende rinunciare.

Per il C.E.P. - serviziedurho@progettoa.it entro il 30 maggio 2025 - con l'indicazione del nome/cognome del minore – della/e settimana/e per la/e quale/i si intende rinunciare.

In caso di rinuncia per qualsivoglia motivo, l'utente non è tenuto al pagamento del saldo solo se la comunicazione formale perviene nelle date sopra indicate.

Nel caso in cui la comunicazione formale dovesse pervenire in data successiva, il saldo dovrà essere regolarmente pagato e non sarà restituito.

Modifiche:

Le richieste di modifiche che riguardano :

- spostamenti di turno/i opzionati in fase di iscrizione;
- integrazioni di turno/i opzionati in fase di iscrizione;

dovranno essere inviate entro e non oltre:

- per il CEI entro il 20/06/2025 all'indirizzo campusinfanziarho@pedagogia.it;
- per il CEP entro il 30/05/2025 all'indirizzo - serviziedurho@progettoa.it.

L'esito della richiesta verrà comunicato nei giorni successivi.

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.

L'ufficio scuola valuterà la richiesta ed eventualmente procederà al rimborso, considerando i giorni di frequenza.

Pagamenti

Per il Campus Estivo Infanzia

- Il pagamento dovrà essere effettuato con bonifico bancario intestato a:
Stripes Coop. Sociale Onlus - Intesa SanPaolo
C/C IBAN IT79K0306909606100000003616
Specificando nella causale: C.E.I.+ cognome e nome del minore + settimane di iscrizione.

Per il Campus Estivo Primaria

- Il pagamento dovrà essere effettuato con bonifico bancario intestato a:
Progetto A – Istituto Unicredit S.p.a. Agenzia/filiale Area Corporate Torino e Provincia
C/C IBAN IT13X0200805364000106349682
Specificando nella CAUSALE: C.E.P. + cognome e nome del minore + settimane di iscrizione

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 Campus Estivo viene somministrato tramite la cooperativa 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
- Responsabile del servizio: Dott.ssa Emanuela Antonazzo;
- Dirigente Responsabile dell'Area: Dott. Francesco Reina.