



Area 2 - Servizi alla Persona
Assessorato alla scuola e istruzione

CARTA DEI SERVIZI
CENTRI RICREATIVI ESTIVI
2018

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 al servizio di centro ricreativo estivo (d'ora in poi CRE) 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.

I principi fondamentali su cui si basa la carta dei servizi, contenuti nella Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (*"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*) 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.

Finalità

Il CRE 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 12 anni (alla data del 31/12). Le attività ludiche e ricreative vengono proposte attraverso differenti metodologie di intervento quali attività sportive, attività natatoria, giochi all'aperto, attività laboratoriali creative di manipolazione e di animazione.

Destinatari del servizio

Le attività sono organizzate in due moduli distinti, destinati rispettivamente a bambini frequentanti le scuole dell'infanzia e a ragazzi frequentanti le scuole primarie e secondarie di primo grado. È ammessa la frequenza di ragazzi che compiono il dodicesimo anno di età entro il 31 dicembre. Deroche al limite dei dodici anni saranno valutate, di caso in caso, dal Dirigente Responsabile.

Le attività del CRE sono attuate secondo una scelta tematica differente ogni anno, che fungerà da filo conduttore del programma ricreativo durante tutto il periodo di funzionamento del servizio.

Periodo di funzionamento

Il CRE funziona dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 18.00, 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 definita annualmente in sede di programmazione da parte del Dirigente Responsabile in relazione ai bisogni rilevati e alle risorse disponibili.

Il servizio è di norma organizzato in turni settimanali.

Sedi del CRE

Per i bambini della scuola dell'infanzia: *Centro Comunale "MAST" - Via S. Martino, 22 - RHO.*

Per i bambini e ragazzi della scuola primaria e secondaria di primo grado: *Centro comunale "Nuvola Rossa" di via Trecate, 52 - RHO.*

Organizzazione giornata tipo

Scuola dell'infanzia

ore 8.00	accoglienza e liberi giochi
ore 9.00	attività ricreative e laboratoriali (es. manipolazioni, pittura ecc.)
ore 10.15	merenda
ore 10.30	giochi e attività
ore 12.00	pranzo
ore 13.30	attività ricreative e laboratoriali o riposo
ore 15.15	merenda
ore 15.30	giochi ed eventi di animazione

Orari di uscita:

dalle 13.30	alle 14.00 (dopo la pausa pranzo)
dalle 15.30	alle 16.00
dalle 16.45	alle 18.00

Per ciascun turno è prevista una mattinata in piscina presso la piscina comunale "Molinello" di Via Trecate o una gita.

Scuola primaria e secondaria di primo grado

ore 8.00	Accoglienza; attività in piscina e/o giochi all'aperto
Ore 12.00	Pranzo
Ore 14.00	Attività culturali, di laboratorio e giochi pedagogici
Ore 17.00-1800	Saluti

Per ciascun turno è prevista l'attività in piscina, uno spettacolo/animazione e una gita presso un parco divertimento o un parco acquatico.

Le descrizioni sono a titolo esemplificativo.

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 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.

Costi

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.

La tariffa non comprende il servizio di trasporto giornaliero di A/R alla sede del centro estivo.

Per ciascun turno è prevista una tariffa intera ed una tariffa ridotta. La tariffa ridotta è applicata agli utenti che presentano un ISEE inferiore a € 8.575,40. 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 su ciascuno dei periodi opzionati. Tale acconto non verrà restituito in caso di 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 dal servizio comunale.

In caso di rinuncia l'utente non è tenuto al pagamento del saldo se la comunicazione

formale viene presentata almeno cinque giorni prima dell'inizio del servizio.

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.

Iscrizione al servizio

La domanda di iscrizione deve essere fatta utilizzando l'apposita modulistica, corredata dei documenti richiesti e deve essere presentata da un genitore o da chi ne fa le veci con le modalità e nei tempi indicate 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;
- di svolgere attività lavorativa nel periodo in cui viene richiesto il servizio;
- 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;
- 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. Deroghe a tale disposizione sono possibili solo a fronte:

- di una piano di rientro concordato con l'Ufficio Pubblica Istruzione e il pagamento immediato di almeno il 60% della morosità;
- o 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 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 hanno presentato la domanda di iscrizione, fino al raggiungimento della capienza massima prevista.

Rinuncia al servizio

L'utente che, dopo l'iscrizione, intenda rinunciare al servizio, deve presentare formale rinuncia scritta con le modalità e nei tempi che nella nota informativa predisposta annualmente dal servizio comunale.

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 un solo 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 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.

Questionario di soddisfazione

A tutte le famiglie dei bambini frequentanti il CRE viene 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.

Reclami - suggerimenti - segnalazioni

Qualsiasi reclamo, suggerimento o segnalazione deve essere fatto utilizzando l'apposita modulistica.

Il modulo deve essere consegnato all'Ufficio Pubblica Istruzione con le seguenti modalità:

- consegnando direttamente il modulo ai referenti della Cooperativa/ditta. In tal caso deve essere rilasciata una ricevuta attestante la consegna;
- consegnando direttamente il modulo allo Sportello al Cittadino - QUIC - Via De Amicis, 1;
- via mail al seguente indirizzo: ufficio.scuola@comune.rho.mi.it;
- via fax al seguente numero: 02/93332313;
- Il coordinatore del CRE che deve rilasciare la ricevuta di consegna.

L'utente sarà contattato dall'Ufficio Pubblica Istruzione.