



Area 2 - Servizi alla Persona
Assessorato alla scuola e istruzione

CARTA DEI SERVIZI

CENTRI RICREATIVI INVERNALI

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 invernale (d'ora in poi CRI) 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;

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

CONTINUITÀ - 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 CRI costituisce un servizio di carattere socio-educativo e ricreativo a supporto delle famiglie impegnate in attività lavorativa durante il periodo invernale di sospensione delle attività scolastiche. Offre opportunità ricreative, di svago e socializzanti ai bambini e ragazzi di età compresa tra 3 e 10 anni (alla data del 31/12). Le attività ludiche e ricreative vengono proposte attraverso differenti metodologie di intervento quali attività sportive, giochi, attività laboratoriali creative di manipolazione e di animazione.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Le attività sono destinate a bambini frequentanti le scuole dell'infanzia e a ragazzi frequentanti le scuole primarie. È ammessa la frequenza di bambini che compiono il decimo anno di età entro il 31 dicembre.

Le attività del CRI 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 giorni non festivi durante il periodo di interruzione delle attività scolastiche in occasione delle festività natalizie.

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 CRI

Centro Comunale "MAST" - Via S. Martino, 22 - RHO.

ORGANIZZAZIONE GIORNATA TIPO

ore 8.00 - ore 9.00	Accoglienza
ore 9.00	Giochi di gruppo e laboratori creativi (es. manipolazioni, pittura ecc.)
ore 10.15	merenda
ore 10.30	Giochi di gruppo e laboratori creativi (es. manipolazioni, pittura ecc.)
ore 12.00	pranzo
ore 13.30	Gioco libero, compiti per i più grandi e 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

Le descrizioni sono a titolo esemplificativo.

GESTIONE DEL SERVIZIO

La gestione del CRI 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 1:15.

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

COSTI

Le famiglie dei bambini frequentanti il CRI concorrono alla copertura delle spese per il funzionamento del servizio con il pagamento di una tariffa definita annualmente dalla Giunta Comunale con apposita deliberazione

La tariffa comprende:

- partecipazione del bambino alle attività ludico-ricreative proposte;
- pranzo e merenda;

La retta deve essere versata in un'unica soluzione e non verrà restituita 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 di frequenza non può essere rimborsata in caso di assenza.

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.

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.

Nel caso di organizzazione del servizio in , 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:

CRITERIO	PUNTEGGIO
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 CRI 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 CRI che deve rilasciare la ricevuta di consegna.

L'utente sarà contattato dall'Ufficio Pubblica Istruzione.