

***CARTA DEI SERVIZI
CENTRI RICREATIVI DIURNI
COMUNE DI CUSANO MILANINO***



CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi è lo strumento con cui vengono fornite ai cittadini tutte le informazioni relative ai servizi dei Centri Ricreativi Diurni (d'ora in poi CRD) del Comune di Cusano Milanino.

Tale documento costituisce un requisito indispensabile per l'erogazione del servizio e si pone obiettivi di informazione, tutela e partecipazione dei potenziali fruitori del servizio ai fini del miglioramento dello stesso.

La Carta dei servizi Centri Ricreativi Diurni è adottata in coerenza con quanto previsto dall'art. 92 dello Statuto del Comune di Cusano Milanino.

Secondo la Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, l'erogazione dei servizi pubblici deve fondarsi sui seguenti principi:

- | | |
|----------------------------|---|
| 1) UGUAGLIANZA | accessibilità garantita a tutti, senza distinzioni o discriminazioni; |
| 2) IMPARZIALITÀ | imparzialità e parità di trattamento nei riguardi dell'utente; |
| 3) CONTINUITÀ | erogazione regolare e continua del servizio nell'ambito del calendario di funzionamento dello stesso; |
| 4) PARTECIPAZIONE | massima semplificazione delle procedure e informazione completa sulle attività del CRD al fine di promuovere la più ampia partecipazione e la fruizione del servizio; |
| 5) TRASPARENZA | garantire l'effettiva e completa trasparenza di tutte le procedure nel pieno rispetto delle garanzie di tutela della protezione dei dati personali; |
| 6) EFFICIENZA ED EFFICACIA | del servizio erogato in termini di costi, risorse, soddisfazione dei bisogni e qualità delle prestazioni erogate. |

Sulla base dei principi suddetti, attraverso la carta dei servizi vengono descritti i servizi offerti ai cittadini, i tempi e le modalità di erogazione, gli strumenti di tutela del cittadino, la procedura per la presentazione dei reclami scritti e verbali da parte degli utenti e la procedura di gestione del reclamo.

Con la DGR n. 11496 del 17/3/2010 la Regione Lombardia ha definito i requisiti per l'esercizio dell'unità d'offerta sociale "Centro Ricreativo Diurno per minori".

FINALITÀ

Il Crd è un servizio istituito dal Comune di Cusano Milanino per offrire ai bambini e ai ragazzi la possibilità di vivere il tempo libero, durante l'estate, in un contesto educativo svolgendo attività ludico-ricreative, motorie, espressive e aggregative, sia all'interno che all'aperto delle strutture scolastiche utilizzate, oltre che nei luoghi dove si svolgono le uscite, secondo un progetto educativo preventivamente predisposto e attento alle esigenze di ciascuno ed alle diverse fasce di età. Le iniziative proposte consentono ai partecipanti di sperimentare le proprie abilità e la relazione tra pari quale fondamentale occasione di aggregazione e socializzazione.

DESTINATARI

Il CRD è rivolto ai bambini e ai ragazzi frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado.

PERIODO DI FUNZIONAMENTO

Il CRD è organizzato nel periodo estivo, a partire dalla settimana successiva al termine dell'anno scolastico fino alla settimana precedente l'inizio del nuovo anno scolastico. Per il mese di agosto sono escluse le due settimane centrali.

Il turno di settembre sarà istituito unicamente per la scuola primaria e secondaria.

E' prevista l'istituzione di un gruppo, presso il centro della scuola primaria, di bambini uscenti dalla scuola dell'infanzia.

Ogni turno corrisponde ad una settimana, tranne quello relativo al mese di settembre che sarà per tutto il periodo.

I turni verranno istituiti a fronte di n. 15 iscrizioni per l'infanzia e 20 iscrizioni per la primaria e secondaria.

MODALITÀ DI ACCESSO E ISCRIZIONE

Potranno essere iscritti i bambini appartenenti a nuclei familiari che siano in regola con i pagamenti del servizio negli anni precedenti sia per l'iscritto che per gli eventuali fratelli.

Qualora venissero accertate morosità relative ad altri servizi comunali (scolastici, educativi e sportivi) del nucleo familiare, l'iscrizione verrà accolta solo previo accordo per il pagamento degli arretrati.

L'iscrizione si effettua con le seguenti modalità:

- Presentazione del modulo direttamente all'Ufficio Pubblica Istruzione - via Alemanni, 2;
- Tramite e-mail all'indirizzo pubblicaistruzione@comune.cusano-milanino.mi.it con la scansione del documento di identità del richiedente in corso di validità;
- **On-line** attraverso il sito del Comune di Cusano Milanino (www.comune.cusano-milanino.mi.it). Sarà necessaria la stessa password prevista per la consultazione dei bollettini dei servizi scolastici. Occorre ritirarla presso il Comune dopo essersi registrati on-line;
- Invio di fax al numero **02/61903311**, con allegata copia del documento d'identità del richiedente in corso di validità.

Le iscrizioni si effettuano di norma per due settimane, tra il mese di aprile e maggio di ogni anno. I moduli **saranno disponibili** presso l'Ufficio Pubblica Istruzione o sul sito del comune a partire dal giorno di inizio delle iscrizioni, comunicato alle famiglie tramite volantino.

Gli orari di apertura al pubblico dell'Ufficio Pubblica Istruzione sono i seguenti:

Mattina: da martedì a venerdì dalle 9.15 alle 12.15

Pomeriggio: Martedì dalle 16.45 alle 17.45

Le domande pervenute saranno inserite in ordine di arrivo in 4 graduatorie:

Graduatoria A: residenti e frequentanti le scuole di Cusano Milanino

Graduatoria B: residenti e non frequentanti le scuole di Cusano Milanino

Graduatoria C: non residenti ma frequentanti le scuole di Cusano Milanino

Graduatoria D: non residenti e non frequentanti le scuole di Cusano Milanino

Le domande inserite nella graduatoria B saranno accolte solo ad esaurimento della graduatoria A.

Le domande inserite nella graduatoria C saranno accolte solo ad esaurimento della graduatoria B.

Le domande inserite nella graduatoria D saranno accolte solo ad esaurimento della graduatoria C.

I posti saranno assegnati solo a seguito della verifica dei requisiti e dei controlli previsti al comma 1, in base ai criteri sopra indicati, fino ad esaurimento della disponibilità finanziaria.

Le graduatorie verranno pubblicate all'albo pretorio, nelle bacheche delle varie scuole del territorio e sul sito del Comune di Cusano Milanino.

Il rapporto numero educatore/bambino stabilito dalla normativa Regionale è di 1/20 per le scuole primarie e secondarie e di 1/15 per le scuole dell'infanzia.

Eventuali domande presentate dopo la chiusura delle iscrizioni saranno raccolte e andranno a costituire un unico elenco che verrà preso in considerazione solo in caso di residua disponibilità di posti, al raggiungimento di un congruo numero di iscritti, dopo lo scorrimento delle quattro graduatorie e rispettando unicamente l'ordine di arrivo.

TARIFFE

Per la frequenza al CRD è previsto il pagamento anticipato della quota d'iscrizione, stabilita in base ai turni scelti. La data di pagamento dell'avviso sarà stabilita di anno in anno nel volantino distribuito alle famiglie.

Sono previste agevolazioni tariffarie, per i soli residenti a Cusano Milanino, in base alle seguenti fasce ISEE:

Tariffa	Abbattimenti percentuali	Fasce ISEE
tariffa B	- 10%	Da € 16.001,00 a € 20.000,00
tariffa C	- 20%	Da € 12.001,00 a € 16.000,00 e i secondi figli fascia A
tariffa D	- 30%	Da € 6.001,00 a € 12.000,00
tariffa E	- 40%	Da € 0 a € 6.000,00 e secondi figli fascia B,C, D, E

L'ammontare delle tariffe, differenziate tra residenti e non e tra mesi di giugno/luglio/settembre e agosto, viene definito annualmente dall'Amministrazione Comunale.

La quota pasto giornaliera non è prevista nella quota di iscrizione. Il costo relativo ai pasti consumati verrà conteggiato al termine dei turni scelti.

Per il servizio mensa, fare riferimento alla Carta dei Servizi Servizio Refezione Scolastica.

L'ammontare della quota pasto viene definito annualmente dall'Amministrazione Comunale.

Sono previste le medesime agevolazione, per i soli residenti a Cusano Milanino, previste per le quote di iscrizione.

Il mancato pagamento della quota di iscrizione entro la data di scadenza dell'avviso non comporta l'automatica rinuncia al servizio. Coloro che non provvederanno al pagamento entro la data indicata saranno tenuti comunque ad effettuarlo, ma l'iscrizione sarà depennata.

RINUNCIA AL SERVIZIO

E' possibile rinunciare al servizio, solo con richiesta scritta, entro la data indicata nel volantino consegnato alle famiglie. In questo caso l'avviso di pagamento emesso verrà annullato.

E' possibile rinunciare anche ad alcuni turni, sempre entro la data indicata nel volantino.

In questo caso, qualora l'avviso di pagamento emesso non fosse ancora stato pagato, si procederà al ricalcolo mentre qualora fosse stato pagato, è previsto il rimborso, con richiesta scritta, nei mesi successivi, a seguito di istruttoria.

RIMBORSI

E' previsto il rimborso del 50% della quota versata per impossibilità di frequenza dell'intero periodo prenotato e pagato, dovuta a malattia, a seguito di presentazione di richiesta scritta con allegato certificato medico.

SEDI

Il Comune di Cusano Milanino utilizza le seguenti strutture scolastiche accreditate dall'ASL quali sedi per lo svolgimento del CRD:

Scuola Primaria "Giovanni XXIII" – via Roma, 27

Scuola Primaria "Luigi Buffoli" – via Edera, 1

Scuola dell'infanzia "Codazzi" – piazza Cavour, 1

Di anno in anno verranno individuate due sedi, in base alle disponibilità legate ad eventuali lavori di manutenzione.

PROGRAMMAZIONE E ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

E' prevista una riunione di presentazione del Centro, di norma prima dell'inizio delle iscrizioni.

La programmazione del CRD prevede attività ludiche e ricreative che tengono conto dei reali bisogni e degli interessi dei minori, nonché degli obiettivi del CRD.

Dal punto di vista pedagogico, è assicurata la progettazione di interventi educativi con obiettivi specifici e consoni alle diverse fasce d'età dei frequentanti; a tale scopo i bambini frequentanti vengono suddivisi, prioritariamente, in gruppi anagraficamente omogenei. In particolare, tenuto conto della tipologia del servizio, vengono formulate proposte che valorizzano la creatività e l'espressività, l'autonomia e l'apprendimento, l'aggregazione e la socializzazione.

Il rapporto educatore-minore si fonda sul rispetto vicendevole, sulla costruzione di una relazione di reciproca fiducia, sul rispetto dei ruoli e delle regole, quali presupposti per la creazione di un contesto educativo sereno e positivo.

Per i minori disabili verranno predisposti specifici progetti per un proficuo inserimento e un'effettiva integrazione nel gruppo ritenuto più idoneo in relazione agli interessi e alle problematiche individuali.

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

E' prevista la figura del Coordinatore, uno per l'infanzia e uno per la primaria e secondaria, che si occuperà di tenere i rapporti con gli utenti e con l'Amministrazione Comunale.

Il CRD svolge la propria attività dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.30, pranzo e merenda compresi.

Per rispondere alle esigenze dei genitori che lavorano, viene organizzato un servizio di pre-centro dalle 7.30 alle 8.30 e un servizio di post-centro dalle 16.30 alle 18.00, senza costi aggiuntivi.

Su richiesta sarà possibile, durante il CRD, far svolgere i compiti ai ragazzi. Il ruolo dell'educatore, in questo caso, sarà solo quello di sorveglianza senza controllo sui compiti effettivamente svolti.

E' prevista una gita tutte le settimane per la scuola primaria e la scuola secondaria e una gita ogni quindici giorni per la scuola dell'infanzia.

E' prevista inoltre una giornata in piscina tutte le settimane per la scuola primaria e secondaria e ogni quindici giorni per la scuola dell'infanzia. Per quest'ultima, sarà possibile istituire un gruppo presso il centro per i bambini non interessati alla piscina, al raggiungimento di un congruo numero (almeno 10).

Il programma settimanale, con il dettaglio delle tematiche e delle attività proposte viene pubblicato sul sito del Comune di Cusano Milanino e viene esposto negli appositi spazi riservati alle informazioni per gli utenti.

I minori saranno coperti da polizza assicurativa, secondo le disposizioni regionali.

GESTIONE DEL SERVIZIO

La gestione del CRD è affidata, mediante procedura di gara d'appalto, ad un soggetto gestore incaricato di fornire le prestazioni educative e ricreative, nonché ausiliarie, necessarie allo svolgimento delle attività.

Il gestore si avvale di personale in possesso dei requisiti richiesti dalla normativa vigente, secondo gli standard previsti a livello regionale. Gli operatori assicurano un costante rapporto con l'Ufficio Pubblica Istruzione per la realizzazione, il monitoraggio e la verifica del programma.

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

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

A tutte le famiglie e ai bambini frequentanti il CRD viene consegnato un questionario mediante il quale è possibile esprimere il proprio grado di soddisfazione 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'apposito programma segnalazioni, disponibile sul sito del Comune di Cusano Milanino.

Oppure in forma cartacea in carta libera Il modulo, debitamente compilato e firmato, deve essere consegnato all'Ufficio Pubblica Istruzione con le seguenti modalità:

- direttamente all'Ufficio Pubblica Istruzione - via Alemanni, 2;
- Tramite e-mail all'indirizzo pubblicaistruzione@comune.cusano-milanino.mi.it
- Via fax al numero **02/61903311**,

I reclami anonimi non sono saranno presi in considerazione.

MONITORAGGIO, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

Il Comune di Cusano Milanino si impegna a monitorare costantemente la qualità del servizio erogato attraverso la valutazione del questionario di gradimento e degli eventuali reclami o suggerimenti provenienti dagli utenti del Servizio.

STANDARD DI QUALITA'

Gli standard di qualità del servizio sono i seguenti:

- Rapporto educatore/bambino:** sono garantiti i rapporti numerici previsti nella DGR n.11496/2010 ovvero 1/20 per la scuola primaria e secondaria e 1/15 per la scuola dell'infanzia
- Rapporti con le famiglie:** è prevista la presenza di un coordinatore per centro a cui rivolgersi per qualsiasi necessità
- Disabilità:** è prevista la presenza di un educatore 1/1 in caso di disabilità certificata, in base alle esigenze riscontrate
- Informazione:** è prevista la pubblicazione del programma settimanale delle attività sul sito del Comune e sulle bacheche delle scuole sedi dei Centri.
- Gradimento:** è previsto il raggiungimento del 70% di gradimento del servizio.
- Reclami:** è prevista una risposta ai reclami entro 30 giorni dal ricevimento.

VALIDITA'

Questa carta ha validità per gli anni 2019, 2020 e 2021 . Al termine di tale periodo, qualora non intervengano modifiche, avrà validità per altri 3 anni.