

*Grandi per i
piccoli*

Orsa

SCUOLA | SICUREZZA | DIRITTI | INNOVAZIONE



CARTA DEI SERVIZI

COMUNE DI CORNAREDO

**CENTRI ESTIVI
2022**

KCS



SOMMARIO

Offerta	1
Caratteristiche dei Centri Estivi	1
Destinatari del servizio e principi di riferimento.....	2
Eguaglianza e imparzialità nell'erogazione del servizio.....	2
Certeza dell'erogazione del servizio	2
Collaborazione con le famiglie	2
Efficienza ed efficacia.....	2
Trasparenza.....	2
Modalità di accesso al servizio	2
Utilizzo del servizio	3
Retta di frequenza.....	3
Bambini diversamente abili e casi in situazione di fragilità sociale	3
Servizio di trasporto ai Centri Estivi.....	3
Progetto educativo e ricreativo	3
Contenuti del progetto educativo ricreativo	3
Personale.....	4
Gradimento del servizio – coinvolgimento dell'utenza.....	5
Reclami.....	5





La Carta dei Servizi Centri Estivi si propone di far conoscere gli orientamenti, i fondamentali elementi progettuali e organizzativi formalizzati e o condivisi, assume la caratteristica di riferimento per tutti i centri estivi gestiti da Or.s.a..

La Carta persegue i seguenti obiettivi:

- Adottare regole comuni e condivise;
- Individuare e divulgare gli indicatori e standard di qualità del servizio offerto;
- Porre in essere procedure di controllo per verificare gli standard.

Si precisa che la presente Carta contiene i principi generali e i fattori, indicatori e standard di qualità per i processi ritenuti significativi per un servizio educativo/ricreativo in quanto non è possibile prevedere tutti i casi particolari che si possono presentare anche in considerazione del fatto che il Servizio Centri Estivi sono erogati da committenti diversi con i quali Or.s.a. collabora e adatta di volta in volta i parametri concordati.

OFFERTA

I centri estivi gestiti da Or.s.a. si caratterizzano come offerta ludico-ricreativi al servizio dei bambini e delle loro famiglie.

L'offerta si realizza nei periodi di chiusura scolastica in concomitanza con le vacanze estive, invernali e pasquali.

Obiettivi generali del servizio sono:

- Assicurare alle famiglie un servizio su misura dei bambini che si realizza all'interno di una cornice progettuale fondata sulla differenziazione delle esperienze in base alle diverse età dei bambini e ragazzi;
- Favorire lo sviluppo di dinamiche relazionali positive tra pari e tra questi e gli adulti;
- Sviluppare percorsi educativi e ricreativi che mettono al centro la crescita delle autonomie, le capacità espressive ed elaborative attraverso giochi di gruppo, attività manuali, laboratori e attività sportive.

Luoghi di svolgimento dei Centri estivi: scuole dell'Infanzia, scuole primarie e secondarie di primo grado, centri per l'infanzia e centri sportivi.

CARATTERISTICHE DEI CENTRI ESTIVI

I Centri Estivi gestiti da Or.s.a., si articolano in servizi per bambini frequentanti la scuola dell'infanzia, la scuola primaria (elementare) e secondaria di 1° grado (scuola media).

Sono aperti, salvo altre indicazioni concordate con la committenza, dal lunedì al venerdì, dalle ore 7,30 alle 18.00 per un numero di settimane pari a quelle determinate dai Comuni promotori del servizio. I centri estivi svolgono un'attività di carattere educativo, ricreativo, ludico ed assistenziale.

È compreso il servizio di mensa secondo le indicazioni dei diversi committenti.

DESTINATARI DEL SERVIZIO E PRINCIPI DI RIFERIMENTO

I Centri estivi sono riservati a bambini delle scuole dell'Infanzia, bambini e ragazzi delle scuole Primarie e Secondarie di Primo grado.

I principi di riferimento sono:

Eguaglianza e imparzialità nell'erogazione del servizio

Intesa come garanzia di un uguale trattamento a tutti i bambini e ragazzi frequentanti il servizio. Particolare attenzione sarà riservata ai bambini che presentano esigenze specifiche per situazioni di disabilità, disagio, difficoltà psicologiche o di adattamento ricercando forme di collaborazione con i servizi sociali e sanitari dei diversi Comuni per poter costruire interventi orientati a ridurre gli svantaggi e ad offrire a tutti pari opportunità;

Certeza dell'erogazione del servizio

Intesa come garanzia di continuità e costanza nel funzionamento del servizio che viene progettato, programmato e verificato nell'ambito del calendario di funzionamento stabilito.

Collaborazione con le famiglie

Intesa come risorsa da favorire attraverso una partecipazione fattiva e responsabile anche attraverso la programmazione di momenti di convivialità (feste dei centri estivi) ai quali i genitori sono invitati non solo come ospiti ma anche come promotori di eventi condivisi.

Efficienza ed efficacia

Or.s.a. lavora costantemente nell'ottica del miglioramento continuo e opera scelte in direzione del soddisfacimento del cliente attraverso l'utilizzo di procedure regolate dal sistema di qualità interna, garantisce interventi formativi per i propri operatori finalizzati ad aumentare le competenze professionali, assicura condizioni di sicurezza e di igiene dei locali e una permanenza dei bambini e del proprio personale nel servizio confortevole e sereno.

Trasparenza

Or.s.a. garantisce la massima informazione alle famiglie e agli enti committenti del servizio, ed assicura equità e correttezza nell'azione amministrativa. Garantisce inoltre la presenza nei differenti centri estivi di copia delle linee progettuali e della programmazione settimanale. Assicura l'accesso a tutti gli atti nel pieno rispetto delle disposizioni comunali e normative previste in materia.

La carta dei servizi si costituisce come documento dinamico che potrà evolvere nel tempo in coerenza con gli orientamenti della cooperativa tesi a migliorare costantemente la qualità dei servizi offerti.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Al servizio è possibile accedere previa domanda da presentare entro i termini definiti di anno in anno dalle diverse committenze e secondo i criteri da esse stabilite che Or.s.a. recepisce e attua nelle forme convenute.



UTILIZZO DEL SERVIZIO

Il servizio può essere utilizzato dalle famiglie per l'intero periodo di funzionamento o per parti di esso nelle forme e nelle possibilità di frequenza a tempo pieno o parziale così come regolato dalle indicazioni che ogni Comune fornisce ai propri cittadini all'atto dell'iscrizione.

RETTA DI FREQUENZA

Le rette sono stabilite dai diversi committenti. Or.s.a. recepisce le indicazioni Comunali e nei casi previsti di introiti diretti delle quote dovute dalle famiglie per il servizio, garantisce la rendicontazione ai Comuni con le modalità e nei tempi stabiliti dai diversi contratti di fornitura del servizio.

BAMBINI DIVERSAMENTE ABILI E CASI IN SITUAZIONE DI FRAGILITÀ SOCIALE

Ai bambini con disabilità o appartenenti a nuclei familiari in carico al competente Servizio Assistenza Sociale del Comune committente, che hanno diritto di inserimento prioritario ai Centri Estivi, sarà assicurato un supporto educativo/assistenziale secondo le necessità concordate con i servizi competenti e nelle forme previste dai diversi contratti di gestione del servizio.

SERVIZIO DI TRASPORTO AI CENTRI ESTIVI

Qualora richiesto dai diversi committenti Or.s.a. garantisce l'accompagnamento e la custodia dei bambini durante il trasporto per i Centri estivi, per le gite e la piscina con le modalità e nei tempi indicati nei contratti di gestione con il proprio personale appositamente istruito.

Per una corretta e puntuale fruizione del servizio di trasporto da parte di tutti, occorre che i genitori collaborino alla organizzazione del servizio, in particolare facendo trovare i bambini pronti all'interno dell'iniziale orario indicato da apposita comunicazione. Il percorso e gli orari, saranno organizzati in modo da non creare disagi e ritardi inutili al servizio.

PROGETTO EDUCATIVO E RICREATIVO

I servizi centri estivi operano sulla base di un progetto educativo ricreativo. I servizi Centri estivi presentano i medesimi standard di qualità e si ispirano alle linee guida presenti nella Carta dei Servizi in un quadro di continuo aggiornamento e innovazione.

CONTENUTI DEL PROGETTO EDUCATIVO RICREATIVO

Il progetto indica i presupposti pedagogici di riferimento e l'insieme dei criteri che si intendono attuare nell'attuazione delle attività educative – ricreative. Ogni progetto prevede:

- L'identificazione di obiettivi generali;
- La programmazione delle proposte ludico – ricreative, dei laboratori, delle gite e delle attività sportive;

- L'organizzazione degli spazi e dei materiali necessari per il corretto svolgimento delle differenti attività programmate;
- Le modalità e i criteri di raccolta della documentazione delle verifiche e dei risultati anche attraverso il coinvolgimento di bambini e genitori.

Il progetto generale prevede lo sviluppo dei seguenti punti:

- Finalità del servizio;
- Accoglienza dei bambini al Centro estivo o ai Campus;
- Rapporti e coinvolgimento dei genitori;
- Modalità di allestimento e gestione degli spazi;
- tempi e ritmi della giornata;
- Strumenti di monitoraggio e verifica.

Il progetto generale dei Centri Estivi rappresenta la cornice entro la quale dare senso alle azioni educative, ricreative e di cura proposte. Il progetto generale è inteso come strumento orientativo, che si adatta alle differenti realtà attraverso l'elaborazione di progetti specifici in grado di accogliere gli adattamenti necessari nelle differenti realtà.

Spazi tempi, orari, forme di aggregazione e formazione dei gruppi di bambini, organico e rapporto numerico adulti/bambini, oltre agli aspetti ambientali e architettonici contribuiscono alla realizzazione di contesti adeguati per la buona riuscita delle esperienze.

Sintesi del progetto educativo/ricreativo è messo a disposizione delle famiglie.

PERSONALE

I requisiti del personale sono stabilite dai diversi committenti.

All'interno del servizio sono presenti le seguenti figure professionali:

- Coordinatore del servizio
- Animatori
- Educatori di sostegno
- Personale ausiliario

Or.s.a. garantisce al proprio personale percorsi formativi sui seguenti principali argomenti:

- Sensibilizzazione ai problemi di ruolo degli animatori;
- Le risorse umane
- Le opportunità ambientali, ricreative, sportive e culturali del territorio;
- Le competenze e le inclinazioni dei bambini;
- Le famiglie e le loro capacità di contribuire alla riuscita del progetto;
- Il contributo e la collaborazione dell'ente locale.



GRADIMENTO DEL SERVIZIO – COINVOLGIMENTO DELL'UTENZA

Al fine di verificare la qualità e gradimento del servizio da parte dell'utenza, sarà predisposto e consegnato alle famiglie dei bambini frequentanti i Centri Estivi, un questionario.

Presso ogni sede dei Centri Estivi saranno presenti moduli per eventuali reclami o segnalazioni.

Al termine del periodo di apertura del servizio, ove i reclami e suggerimenti non abbiano richiesto interventi tempestivi, verrà predisposta una relazione di sintesi da valutare per la futura organizzazione del servizio.

RECLAMI

Qualora i genitori intendano presentare un reclamo sul funzionamento del servizio dovranno farlo per iscritto inviandolo al responsabile del servizio della cooperativa. A fronte di ogni reclamo, il responsabile si impegna a riferire il risultato degli accertamenti entro 15 giorni dalla presentazione del reclamo e, ove necessario, ad indicare i tempi entro i quali si provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.