

## ***CENTRI ESTIVI COMUNALI – ESTATE JUNIOR***

### ***CARTA DI QUALITA' DEI SERVIZI***

Il Comune di Chioggia propone questa Carta dei Servizi per descrivere ad utenti e genitori il funzionamento del servizio di centro estivo, al fine di favorire un rapporto diretto con i fruitori dello stesso. La presente carta dei servizi è predisposta sulla base dei seguenti principi generali.

#### ***principi generali***

Il Comune di Chioggia, con la redazione della Carta, intende rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti e, in osservanza alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, impegnandosi a rispettare i principi generali che sono riferimento imprescindibile nell'erogazione dei servizi pubblici ed in particolare:

*Eguaglianza, imparzialità e diritto di scelta:* garantire il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Adottare tutte le opportune iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle diverse esigenze degli utenti.

*Continuità:* assicurare un servizio continuativo, regolare, con avvio dal termine dell'anno scolastico.

*Partecipazione e Trasparenza:* promuovere una chiara, completa e tempestiva informazione dei cittadini, vagliando ogni suggerimento, segnalazione e proposta, al fine di rendere i servizi sempre più funzionali alle esigenze degli utenti e del territorio. Comune, ditta appaltatrice, famiglie e studenti sono protagonisti di una gestione partecipata del servizio, che favorisca la più ampia realizzazione degli standard generali e specifici ed il miglioramento continuo della sua qualità.

*Efficienza ed Efficacia:* impegnarsi nel perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo del servizio, adottando le soluzioni organizzative, strutturali e tecnologiche più idonee per semplificare le modalità di accesso e di pagamento, assicurando le condizioni di sicurezza e di igiene dei locali, la qualità dei pasti, la competenza e la disponibilità e professionalità degli educatori.

#### **OBIETTIVI DEL SERVIZIO**

L'organizzazione e attivazione del servizio di centro estivo "ESTATE JUNIOR", nell'ambito delle attività di promozione dell'infanzia e dell'adolescenza, si pone l'obiettivo di offrire ai bambini ed ai ragazzi una molteplicità di occasioni di crescita educativa anche durante il periodo estivo. I servizi estivi hanno lo scopo, altresì, di dare concrete risposte a reali ed accertate esigenze delle famiglie, residenti nel territorio comunale, impegnate in attività lavorativa. Le proposte offerte si pongono in continuità con le proposte educative organizzate durante l'anno scolastico, affiancandosi all'azione educativa-formativa delle famiglie.

## **ORGANIZZAZIONE E MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO**

I periodi di apertura e le modalità di gestione dello stesso sono stabiliti annualmente dall'Amministrazione Comunale nel rispetto della normativa vigente in materia di gestione di servizi pubblici e delle opportunità che la stessa offre nel godere di collaborazione e coinvolgimento del terzo settore.

Le attività di cui sopra si sostanziano in un servizio ludico ricreativo a favore dei minori residenti nel Comune di Chioggia, in merito al quale si osservano le disposizioni di cui alla D.G.R. n° 84/2007 allegato B) e s.m.i. In quanto tale il servizio ha dei limiti di capacità ricettiva in funzione delle risorse bilancio disponibili, per cui a fini dell'ammissione al servizio viene solitamente redatta una graduatoria delle domande pervenute sulla base dei criteri definiti dall'Amministrazione.

Di norma vengono attivate due tipologie di centri estivi diurni: uno per la fascia d'età 3-5 anni uno per la fascia d'età 6-11 anni organizzati nel periodo estivo a decorrere dai giorni immediatamente successivi alla chiusura della scuola per ogni ciclo scolastico. Il centro estivo si articola, per entrambe le fasce di età su citate, in due turni della durata di quattro settimane ciascuno.

Punto di forza del servizio è l'inclusività essendo garantita l'integrazione e interazione con i bambini normodotati nello svolgimento delle attività proposte, di bambini con disabilità fisiche e/o intellettive .

Il rapporto educatori/bambini è 1/15; il rapporto educatori/bambini con disabilità è 1/1, fatta salva la facoltà dell'Ente, su richiesta e/o di concerto con la famiglia e il servizio sanitario che ha in carico il bambino, di attivare progetti specifici di inserimento nel progetto di bambini con disabilità con un diverso rapporto numerico rispetto al rapporto 1/1;

I Centri Estivi si svolgono, di norma, presso le sedi di una scuola dell'infanzia statale per i bambini 3 – 5 anni e presso la sede del Centro Fitness Arena per i bambini 6 – 11 anni; si tratta di spazi di proprietà dell'Ente strutturati per permettere ai minori, durante l'anno, attività didattiche e idonei a garantire ai minori spazi e aree verdi in grado di soddisfare le loro esigenze. Il servizio prevede altresì attività in spiaggia, piscina e momenti ricreativi presso il parco acquatico locale Idrofollie

Il servizio di refezione è assicurato dalla stessa ditta appaltatrice che fornisce i pasti durante l'anno scolastico in base al menù estivo servito agli utenti delle scuole.

Il progetto è predisposto nel rispetto dei seguenti criteri e linee guida:

- la socializzazione e il divertimento quali risposte ad un sano utilizzo del tempo libero;
- l'apprendimento e lo sviluppo di competenze quale stimolo alla creatività, all'immaginazione, alla manipolazione, alla drammatizzazione dando spazio alle varie forme di gioco e di attività motoria;
- l'accoglienza ed il sostegno alle diversità in un clima di solidarietà e relazione;
- il rapporto fra i bambini e con gli educatori improntato alla collaborazione e alla comunicazione;

- il rapporto con l'ambiente al fine di rafforzare il valore di ciò che ci circonda.

L'avvio del servizio viene preceduto dall'adozione del progetto educativo contenente il programma delle attività settimanali organizzate nel periodo di attivazione del servizio. Copia del programma è distribuita settimanalmente alle famiglie dei bambini/ragazzi che frequentano il centro estivo.

Il programma settimanale tiene conto della realizzazione delle seguenti attività:

- Giochi in autonomia e strutturati
- Tornei di giochi
- Attività sportive
- Attività manuali e di espressione, anche con il ricorso ad associazioni specializzate
- Esplorazione del Territorio e di Ambienti Naturali
- Attività di educazione ambientale
- Cittadinanza attiva

Per il centro estivo dei bambini in età 6 – 11 anni, al secondo turno, è solitamente prevista l'organizzazione di una gita fuori territorio della durata di n° 1 o due giorni presso un parco acquatico, o in alternativa presso musei, parchi a tema o altri spazi e/o strutture fruibili ed attrezzati. Particolare cura è prestata all'accoglienza ed alla riconsegna dei bambini/ragazzi agli esercenti la potestà parentale o loro delegati, verificando in quest'ultimo caso la corretta identità del delegato, confrontandola con il documento di delega sottoscritto dal genitore, alla presenza di un referente del servizio.

## **ACCESSO AL SERVIZIO**

Le famiglie che intendono iscrivere i propri figli al centro estivo devono presentare la domanda di ammissione al servizio, redatta su apposito modulo predisposto dal competente ufficio dell'Ente, entro i termini comunicati di anno in anno dallo stesso. I moduli sono pubblicati sul sito istituzionale dell'Ente [www.chioggia.org](http://www.chioggia.org).

L'Ente si riserva di organizzare, prima dell'avvio del centro estivo, una riunione illustrativa del servizio alla presenza dei coordinatori ed eventualmente degli educatori del centro estivo, nel corso della quale si presentano alle famiglie interessate al servizio i soggetti terzi di cui l'Ente medesimo si avvarrà per la gestione delle attività, le modalità stesse di gestione del servizio, le attività che saranno proposte ai bambini e lo sfondo integratore (tema progettuale) su cui verterà il centro estivo.

Le domande di iscrizione, dovranno essere inoltrate, nei termini indicati, all'ufficio protocollo del Comune a mano o tramite pec all'indirizzo [chioggia@pec.chioggia.org](mailto:chioggia@pec.chioggia.org)

L'ammissione al servizio è condizionata dal pagamento delle tariffe di accesso al servizio presso la

Tesoreria Comunale; copia della ricevuta attestante l'avvenuto pagamento della tariffa dovrà essere consegnato dalla famiglia all'ufficio istruzione dell'Ente prima dell'inizio delle attività o direttamente ai coordinatori del servizio il primo giorno di inizio turno. Queste vengono decise annualmente dalla Giunta municipale e sono comprensive dei costi per copertura assicurativa, per l'accesso alle varie strutture ricreative previste (piscina, spiaggia, idrofolie) nonché del servizio scuolabus laddove attivato per bambini residenti nelle frazioni. Sono a carico delle famiglie costi accessori quali la spesa per l'uscita di n° 1 o due giorni per i partecipanti 6 – 11 anni al secondo turno, nei limiti in cui non coperti dall'Ente, le spese per eventuali pranzi e per la merendina quotidiana.

### **CONTROLLI SULLA QUALITÀ**

Il servizio viene garantito sotto la supervisione e il controllo del personale dell'Ente.

L'informazione e l'ascolto L'ascolto dei cittadini utenti del servizio di centro estivo è un impegno di prioritaria importanza in forza del quale viene mantenuto un rapporto continuativo di disponibilità e collaborazione per l'accoglimento di richieste, suggerimenti e/o segnalazione di eventuali criticità a seguito delle quali è garantito un intervento immediato finalizzato al superamento delle medesime nell'ottica dell'ottimizzazione del servizio e perseguimento della miglior qualità possibile dello stesso. In particolare nell'ambito della riunione informativa del servizio, alla presenza degli educatori e coordinatori del centro estivo, si ascoltano e si analizzano suggerimenti e segnalazione dei genitori. 4.2. La valutazione del servizio ed eventuali suggerimenti e reclami I genitori che desiderano fare rilevazioni o inviare suggerimenti sul servizio di centro estivo possono farlo contattando l'ufficio scuola comunale. ) Ulteriori controlli vengono effettuati anche dalle autorità sanitarie preposte.