



Città di
Cologno Monzese

CARTA DEI SERVIZI CENTRI RICREATIVI ESTIVI

Sommario

PARTE I: OBIETTIVI E PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI	2
Che cos'è la Carta dei Servizi.....	2
Principi fondamentali.....	2
Validità.....	2
PARTE II: PRESENTAZIONE DEI CENTRI RICREATIVI ESTIVI COMUNALI	3
Destinatari	3
Obiettivi e finalità	3
Precisazione sui minori in situazione di fragilità.....	3
Periodo di funzionamento.....	3
Sedi del Centro Ricreativo Estivo	4
Gestione del servizio.....	4
Standard gestionali, rapporto numerico e personale	5
Attività organizzate.....	5
Iscrizione ai servizi.....	6
Costi del servizio.....	7
Rinunce	7
Pagamenti	8
Ulteriori disposizioni	8
PARTE III: STANDARD DI QUALITA'	8
Gli standard	8
Questionario di soddisfazione.....	8
Informazioni	8

PARTE I: OBIETTIVI E PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Che cos'è la Carta dei Servizi

È lo strumento con cui l'Amministrazione Comunale fornisce agli utenti tutte le informazioni relative ai centri ricreativi estivi presso le scuole dell'infanzia e primarie statali del Comune di Cologno Monzese. 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.

Principi fondamentali

I principi fondamentali su cui si basa la Carta dei servizi sono contenuti nella Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"), nel Decreto legislativo 286/1999 ("Riordino e potenziamento dei meccanismi e sistemi di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche") e nel Decreto legislativo n. 150/2009 ("Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni").

I predetti principi fondamentali, che l'Amministrazione Comunale si impegna a rispettare, 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.

In dettaglio, si fa riferimento alla D.G.R. 17 marzo 2010 n. 8/11496 "Definizione dei requisiti minimi di esercizio dell'unità di offerta sociale "Centro Ricreativo Diurno per minori".

Validità

La Carta dei servizi è valida dal momento della sua approvazione da parte della Giunta Comunale ed è uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e modificato, in funzione degli obiettivi dichiarati e raggiunti.

PARTE II: PRESENTAZIONE DEI CENTRI RICREATIVI ESTIVI COMUNALI

Destinatari

Il servizio di Centro Ricreativo Estivo (di seguito CRE) è rivolto ai minori frequentanti le scuole dell'infanzia e primarie nel rispetto di quanto previsto nel relativo Regolamento comunale.

Il Centro Ricreativo Estivo costituisce un servizio di carattere socioeducativo 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 3-6 anni (scuola dell'infanzia) e tra 6 e 11 anni (scuola primaria).

Obiettivi e finalità

Il CRE costituisce una risorsa fondamentale per supportare le famiglie nel sempre più difficile compito di conciliare i tempi di vita tra lavoro e famiglia. Contemporaneamente, rappresenta per i bambini un contesto protetto nel quale giocare, fare nuove esperienze, intessere relazioni, sviluppare competenze e potenziare autonomie, durante un tempo carico di aspettative come è il tempo estivo, libero da impegni, compiti e scadenze. Per questa duplice caratterizzazione è necessario progettare un servizio in grado di restituire ai bambini un tempo estivo che sia contemporaneamente libero e significativo, attraverso una progettualità intelligente e flessibile, che offra un contesto di svago, divertimento e socializzazione, ma anche di apprendimento informale continuo.

Precisazione sui minori in situazione di fragilità: l'inserimento nel CRE di minori in situazione di fragilità (dovute a condizioni sociali svantaggiate, provenienza da paesi esteri, diagnosi di disabilità) implica un'articolazione della programmazione tale da permettere al minore di integrarsi quanto più possibile all'interno del gruppo, svolgendo le medesime attività dei compagni, eventualmente adattate, o proponendo attività specifiche. Allo stesso modo si opera sul gruppo accogliente affinché sia in grado di rispettare le diversità di ognuno, attraverso il fare insieme. Qualora l'inserimento del minore fragile nel gruppo allargato risulti particolarmente difficoltoso, l'educatore di sostegno condurrà con lui attività individualizzate "parallele" di carattere ludico, sportivo o creativo (concordate con il coordinatore, la famiglia ed eventualmente gli operatori sociali o i terapeuti di riferimento) che rispettino in modo più specifico le esigenze ed i tempi del minore disabile. Il minore verrà inserito preferenzialmente all'interno di un gruppo di attività in cui sono presenti compagni di scuola o educatrici che già conosce; in ogni caso la definizione del gruppo o sezione di inserimento avverrà a seguito di una valutazione che non consideri elementi esclusivamente anagrafici, ma tenga conto delle competenze e delle caratteristiche psicofisiche del minore.

Periodo di funzionamento

La definizione del calendario, di norma, viene definita annualmente in sede di programmazione da parte del Dirigente dell'Area Servizi Sociali in base ai fabbisogni rilevati ed alle risorse disponibili, ovvero in sede di approvazione delle linee guida da parte della Giunta Comunale.

In linea di massima il CRE funziona dal lunedì al venerdì nei mesi di giugno e luglio.

L'orario indicativo di apertura dei servizi è previsto dalle ore 7.30 alle ore 18.00; all'interno di tale fascia di apertura, l'orario di svolgimento delle attività organizzate è previsto indicativamente dalle ore 9.00 alle 16.00.

Il servizio è organizzato in turni settimanali.

Sedi del Centro Ricreativo Estivo

L'individuazione delle sedi dei CRE, di norma ubicate nei locali degli Istituti Comprensivi statali del Comune, avviene annualmente in sede di programmazione da parte del Dirigente dell'Area Servizi Sociali in base ai fabbisogni rilevati ed alle risorse disponibili, ovvero in sede di approvazione delle linee guida da parte della Giunta Comunale.

Attualmente le sedi disponibili dell'Unità d'Offerta (UdO) sono le seguenti:

- CRD ANDERSEN - VIA PISA 14 (infanzia)
- CRD LEVI - VIA LEVI 6 (infanzia)
- CRD LIGURIA - VIA LIGURIA 11 (primaria)
- CRD LOMBARDIA - VIA LOMBARDIA 24 (primaria)
- CRD MERANO - VIA M.L. KING 7 (infanzia)
- CRD MONTALE - VIA MARTIN LUTHER KING 7 (primaria)
- CRD PASCOLI - VIA PABLO NERUDA 5/A (primaria)
- CRD VESPUCCI - VIA VESPUCCI 25 (primaria)
- CRD VOLTA - VIA DALL'ACQUA 6 (infanzia)
- CRD MANZONI INFANZIA – VIA MANZONI 14 (infanzia - attualmente in fase di apertura)
- CRD PRIMARIA MANZONI – VIA MANZONI 14 (primaria - attualmente in fase di apertura)

Gestione del servizio

La gestione del CRE è affidata ad una cooperativa sociale o ditta specializzata nel settore, individuata mediante procedura ad evidenza pubblica. Il soggetto gestore è incaricato di fornire le prestazioni educative e ricreative, nonché ausiliarie necessarie allo svolgimento delle attività.

La gestione del CRE è attualmente affidata alla cooperativa Progetto A Società Cooperativa Sociale, avente sede legale a Bergamo, Rotonda dei Mille1, C.F./P.IVA 01647320066

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 1:15 per le scuole dell'Infanzia.

È garantita, la presenza di un numero maggiore di operatori in caso di frequenza da parte di minori disabili.

La gestione del servizio di ristorazione è garantita dalla ditta aggiudicataria dell'appalto della refezione scolastica del Comune di Cologno Monzese, attualmente Vivenda Spa, con sede legale in Roma, Via Antolisei 25, Cod. Fiscale e Partita Iva n. 07864721001

Standard gestionali, rapporto numerico e personale

Nell'organizzazione e gestione dei servizi di centri ricreativi diurni estivi, viene garantito l'impiego di personale addetto all'assistenza educativa e all'animazione in numero sufficiente ad assicurare il rispetto degli standard gestionali previsti dalla vigente normativa.

In tema di rapporto numerico minimo consigliato tra operatori, educatori o animatori e bambini e adolescenti, si precisa che si ritengono valide le indicazioni ordinarie stabilite su base regionale, salvo eventuali diverse disposizioni adottate dalle singole regioni.

Si fa riferimento quindi ai rapporti numerici precisati dalla normativa regionale vigente in tema di definizione dei requisiti minimi di esercizio dell'unità di offerta sociale "Centro ricreativo diurno per minori".

Il personale educativo viene attualmente messo a disposizione dalla Cooperativa Sociale Progetto A di Bergamo (BG), aggiudicataria dell'appalto di servizi affidato dal Comune.

Le attività saranno organizzate tendenzialmente per piccoli gruppi e gestite da operatori rapportati al numero dei partecipanti.

Il numero di addetti da impiegare viene parametrato al numero degli utenti iscritti a ciascuna delle settimane, e potrà quindi variare a seconda dell'affluenza ai moduli previsti, garantendo il mantenimento dei seguenti parametri gestionali minimi per tutta la durata del servizio:

CRE per bambini scuole primarie (6-11 anni): rapporto n. operatori / n. bambini: 1:20.

CRE per bambini scuole infanzia (3- 6 anni): rapporto n. operatori / n. bambini: 1:15.

In caso di eventuale presenza di bambini disabili, in relazione alla loro presenza numerica ed alla tipologia di disabilità, saranno messi a disposizione operatori con funzioni sociali e/o educative in aggiunta allo standard sopra riportato, a seguito di una valutazione effettuata dal competente Ufficio.

Per la gestione educativa dei servizi in oggetto, nel rispetto degli standard gestionali previsti dalla normativa nazionale e regionale vigente, è previsto l'impiego delle seguenti figure:

Coordinatore

Viene prevista la figura di un "Coordinatore" dedicato ai servizi in oggetto al quale è devoluta la direzione tecnico-organizzativa e la responsabilità gestionale del servizio, per gli aspetti volti a presidiare sulla corretta esecuzione del servizio rispetto agli standard prestazionali e gestionali definiti dalle vigenti normative e dai documenti contrattuali.

Operatori socioeducativi/animatori

Gli operatori socioeducativi, in possesso dei requisiti di legge e in numero sufficiente a garantire la copertura dei parametri gestionali sopra specificati hanno funzioni di programmazione delle attività e di gestione dei gruppi dei bambini, della loro cura e sorveglianza e collaborano con il Coordinatore per il buon funzionamento dei centri estivi.

Personale ausiliario

Il personale ausiliario ha funzioni di collaborazione con gli educatori finalizzate al buon funzionamento del servizio, di pulizia (dopo la somministrazione dei pasti e al termine del servizio) di tutti gli spazi utilizzati, di sorveglianza nei periodi di ingresso e di uscita.

Attività organizzate

Il Servizio prevede l'organizzazione di attività ludico ricreative quali:

- Giochi di squadre e di gruppo

- Laboratori creativi quali:
 - *Atelier di pittura e scenografia*. Ovvero *sperimenta, costruisci e disegna!*
 - In questo laboratorio i bambini potranno realizzare scenari ispirati al tema conduttore che saranno utilizzati per creare un video che verrà condiviso con le famiglie.
 - *Leggo e invento*. Laboratorio di letture animate e interattive per riscoprire i classici delle favole e dei fumetti attraverso l'improvvisazione.
 - *Laboratorio Action Painting*. Un laboratorio dedicato del corpo come mezzo di espressione artistica.
 - *Laboratorio di teatro*. In questo laboratorio tutti i bambini potranno avvicinarsi al mondo del teatro, per scoprire e rielaborare leggende (anche locali), personaggi e gesta eroiche.
 - *Laboratorio di manipolazione e scoperta*. Questo laboratorio, questo laboratorio, che permette ai bambini di esplorare l'elemento naturale attraverso i 5 sensi, si svolgerà all'aperto nel giardino della scuola
 - *Laboratorio d'arte e installazioni con materiali di recupero*. Un'occasione per costruire, con materiale di recupero, strumenti magici o scenari surreali, cappelli parlanti e macchine volanti.
- Attività motorie e di avvicinamento allo sport, quali:
 - *Laboratorio GiocAtletica*, laboratorio di psicomotricità
 - *"Corri, salta e lancia!"* torneo sportivo settimanale di atletica leggera che comprende, gare di corsa, di salto, di lancio, Gimkana con ostacoli artefatti ecc.
 - *Giochi senza barriere*: staffetta delle bisce, palla prigioniera da seduti, palla sonora, calcio bendato, scherma da seduti... Il divertimento è assicurato!
 - *Laboratorio di gioco danza*. Forma di espressione di sé e di conoscenza dell'Altro, attraverso i momenti di Danza e Gioco Danza i bambini impareranno a conoscere il proprio corpo e le sue infinite possibilità di espressione.
- Uscite sul territorio
- Uscite in piscina
- Gite

Iscrizione ai servizi

Per iscriversi al servizio occorre presentare apposita istanza on line, entro e non oltre i termini indicati dall'Amministrazione, collegandosi al sito <http://colognomonzese.ecivis.it>.

Una volta concluse le procedure di iscrizione, per ragioni organizzative legate alla programmazione dei fabbisogni di personale educativo secondo i parametri di cui alla DGR, non sarà possibile presentare ulteriori istanze e/o modificare il periodo di frequenza prescelto, fatto salvo quanto indicato dal Regolamento dei servizi scolastici secondo il quale è possibile presentare ulteriori istanze nel caso *"in cui vi siano posti disponibili"*.

Può presentare domanda di iscrizione al servizio un solo componente per nucleo familiare, e più precisamente:

- chi esercita la potestà genitoriale o la tutela legale del minore;
- l'eventuale delegato (Amministratore di Sostegno, Curatore, ecc.).

È possibile presentare una sola istanza per minore, in caso di più minori facenti parte dello stesso nucleo familiare è ammessa la presentazione di più istanze (una per ogni minore).

La domanda dovrà essere corredata con tutte le informazioni e la documentazione richiesta, pena l'improcedibilità dell'istanza e conseguente esclusione dall'iter, senza ulteriori comunicazioni da parte del Comune.

In particolare, per ogni minore iscritto, dovrà essere indicato:

- se il minore necessita di dieta;
- se il minore necessita della somministrazione di un farmaco salvavita;
- se il minore presenta una disabilità certificata e necessita di assistenza educativa

I criteri di accesso e di ammissione al servizio sono definiti annualmente dalla Giunta Comunale nel rispetto:

- della capacità ricettiva dell'UdO;
- del rapporto operatore/bambini garantito, in base alle norme vigenti, è pari a:
 - ✓ 1:20 per il Centro Estivo Scuola Primaria
 - ✓ 1:15 per il Centro Estivo Scuola Infanzia

Per l'anno 2025, il Regolamento Comunale prevede l'iscrizione obbligatoria per un periodo minimo di due settimane consecutive.

Non è ammessa l'iscrizione a periodi frazionati e/o inferiori alla durata dell'intera settimana.

Costi del servizio

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.

Il Regolamento comunale prevede che:

- in caso di frequenza contemporanea di più figli ai CRE, a partire dal secondo figlio, venga applicata una riduzione del 50%, dal terzo figlio venga applicata una riduzione del 75% della tariffa spettante;
- agli utenti non residenti che hanno almeno un (1) genitore o un (1) nonno residente nel Comune di Cologno Monzese venga applicata la tariffa prevista per gli utenti residenti nel territorio comunale.

La tariffa comprende:

- il costo del pasto;
- il costo della merenda;
- il costo delle uscite settimanali ed eventuale mezzo di trasporto;
- il pre-post centro estivo

Per l'anno 2025 le tariffe sono state approvate con delibera di G.C. n.221 del 14.11.2024, di cui si allega l'allegato "E".

Rinunce

Il Regolamento comunale vigente prevede che "nel caso in cui l'utente intenda ritirarsi dal servizio dovrà presentare formale disdetta, debitamente motivata, al competente ufficio del Servizio Pubblica Istruzione e non avrà diritto ad alcun rimborso/restituzione della tariffa versata.

L'utilizzo del servizio anche per un solo giorno alla settimana non dà diritto ad alcun rimborso o riduzione: la tariffa è dovuta per intero".

Le linee guida annuali possono integrare quanto non previsto dal Regolamento Comunale.

Pagamenti

Il pagamento del servizio avviene tramite bollettino PagoPa. Il mancato pagamento entro i termini indicati comporta la non ammissione al servizio.

Non sono ammessi pagamenti rateali.

Ulteriori disposizioni

Per quanto non espressamente indicato nel presente documento, si rimanda al relativo Regolamento comunale e all'annuale programmazione da parte del Dirigente dell'Area Servizi Sociali, ovvero alle eventuali linee guida annualmente approvate dalla Giunta Comunale.

PARTE III: STANDARD DI QUALITA'

Gli standard

La Carta dei servizi è un "patto" che indica le prestazioni garantite e gli standard di qualità. Il "patto" presuppone che tutti i soggetti coinvolti si attengano al rispetto delle regole per il buon andamento del servizio.

L'Amministrazione Comunale, tramite il proprio personale, presidia la correttezza e qualità delle prestazioni erogate, riservandosi in qualsiasi momento di intervenire nei confronti del soggetto gestore, anche sulla base delle segnalazioni degli utenti, per la garanzia del rispetto degli standard dei servizi erogati e per la risoluzione di eventuali disfunzioni evidenziate.

Questionario di soddisfazione

A tutte le famiglie dei/delle bambini/e frequentanti il Centro Ricreativo Estivo 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 ed il grado di soddisfazione degli utenti ed individuare eventuali iniziative per rispondere meglio alle esigenze degli stessi.

Informazioni

L'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune di Cologno Monzese è a disposizione per informazioni o chiarimenti ai seguenti recapiti:

- telefono: 0225308528-514-504, Via Petrarca n.11, Cologno Monzese
- e-mail: centri_estivi@comune.colognomonzese.mi.it
- Responsabile del servizio: Dott.ssa Valeria Palumbo;
- Dirigente Responsabile dell'Area: Dott.ssa Nadia Sancini.