



COMUNE DI ISEO
Provincia di Brescia

CARTA DEI SERVIZI

ESTATE FACENDO 2022

COMUNE DI ISEO
&
ASD HERMES FRANCIACORTA

1. FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

1.1 La carta dei servizi

La Carta dei Servizi è il documento con cui una Pubblica Amministrazione si impegna formalmente in merito:

- alle caratteristiche essenziali del servizio cui la Carta si riferisce;
- alle modalità previste per accedere al servizio stesso e per fruirne;
- allo standard di qualità che si intende garantire;
- alle modalità stabilite per verificare il mantenimento degli impegni assunti con la Carta;
- alle regole stabilite per le procedure di reclamo e l'accesso alle forme di risarcimento.

La Carta dei Servizi, pertanto, è uno strumento di tutela del cittadino che intende fruire di quel servizio e persegue i seguenti scopi:

- a) fornire le informazioni essenziali su principi, contenuti e caratteristiche del servizio, nonché sulle regole che disciplinano il rapporto tra l'Amministrazione e il cittadino, nel principio della trasparenza;
- b) consentire, ed anzi stimolare, il costante controllo della qualità del servizio reso, e di conseguenza l'individuazione e la definizione degli obiettivi di miglioramento con l'attivo coinvolgimento dell'utenza.

Attesi gli scopi appena illustrati, la Carta dei Servizi deve essere intesa come uno strumento aperto, partecipato e dinamico.

1.2 Questa Carta

Questa Carta è riferita al servizio di centro ricreativo estivo erogato dal Comune di Iseo con affido a Asd Hermes Franciacorta di Corte Franca per i ragazzi che entro il mese di giugno 2022 abbiamo concluso il 1° anno di scuola primaria, fino alla conclusione del 3° anno di scuola secondaria di primo grado.

Il centro ricreativo estivo è un servizio educativo e ricreativo di interesse pubblico che permette ai bambini di trasformare il loro tempo libero del periodo estivo in esperienze significative e divertenti di vita in comune con gli altri coetanei, organizzate con l'obiettivo di favorire la socializzazione dei bambini stessi, lo sviluppo delle potenzialità e della personalità di ciascuno di esse l'esplorazione e la conoscenza del territorio.

Il centro ricreativo estivo assolve anche a una funzione sociale in quanto costituisce un aiuto per le famiglie che, dovendo trascorrere in città il periodo estivo, hanno la necessità di affidare le bambine e i bambini a strutture ricreative/educative qualificate.

Il servizio di centro estivo è erogato da Asd Hermes Franciacorta in strutture idonee allo svolgimento del servizio:

- Sale dell'I.C. Rita Levi Montalcini di Via Cerca,
- Aree verdi (Parco delle Rimembranze),
- Area sportiva del Palaseo in gestione ad Asd Agazzi,
- Lido di Sassabanek di Società Sviluppo Turistico Lago d'Iseo,

L'operatore gestore si avvarrà di personale in coerenza Capitolato Speciale d'Appalto del servizio nel rispetto del rapporto minimo educatore-utente.

Sarà individuata una figura di coordinamento per il rapporto con le famiglie e con il Comune di Iseo.

Per quanto riguarda i contenuti, il servizio di centro ricreativo estivo è caratterizzato da un complesso di attività strutturate con l'obiettivo di sviluppare la creatività e la motricità, lo spirito di avventura e l'interesse per le attività proposte e per il territorio da esplorare.

L'operatore gestore fornisce all'utenza e al Comune di Iseo, prima

dell'avvio del turno di servizio, un programma delle attività strutturate sulle settimane di erogazione del centro estivo.

1.3 Principi che presiedono all'erogazione del servizio di centro ricreativo estivo

Nell'erogare i servizi educativi per l'infanzia il Comune di Iseo e l'operatore incaricato si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

- uguaglianza
- imparzialità
- continuità e regolarità
- diritto di scelta
- partecipazione
- efficacia
- efficienza

1.4 Luoghi di svolgimento del servizio

Il Centro Ricreativo Estivo si svolge presso sedi scolastiche che, per l'occasione, diventano luoghi per laboratori educativi e di divertimento, da vivere in modo diverso rispetto al periodo dell'anno scolastico.

I laboratori ludico-motori si svolgono presso le strutture del Palaseo.

Le attività di svago pomeridiano, fatte salve le uscite fuori-porta e l'impossibilità di fruizione causa maltempo, sono svolte al Lido di Sassabanek.

Le strutture utilizzate consentono l'accessibilità.

1.5 Modalità di accesso al servizio

Le procedure per le iscrizioni, il pagamento delle rette, le scontistiche e i numeri massimi di capienza, nonché i termini di svolgimento del servizio sono definiti di anno in anno sulla base delle esigenze organizzative che si rendono necessarie, mediante indirizzi della Giunta comunale.

Le informazioni di accesso al servizio sono pubblicate sul sito web istituzionale del Comune di Iseo.

L'ammissione al servizio di bambini residenti nel Comune di Iseo è soddisfatta prioritariamente rispetto ai non residenti, pur frequentanti le strutture educative del territorio.

1.6 Periodo di svolgimento

Il Centro Ricreativo Estivo è aperto dal mese di Giugno al mese di Settembre, mediante organizzazione di 3 turni di svolgimento, suddivisi:

- **1° TURNO**

I Settimana (dal 13.06 al 17.06);

II Settimana (dal 20.06 al 24.06);

III Settimana (dal 27.06 al 01/07)

- **2° TURNO**

I Settimana (dal 25.07 al 29.07);

II Settimana (dal 1.08 al 5.08);

- **3° TURNO**

I Settimana (dal 22.08 al 26.08);

II Settimana (dal 29.08 al 02.09);

1.7 Orario di svolgimento del servizio

Time-sheet giornaliero:

- 8.00-8.45 – accoglienza,
- 9.00 – avvio attività laboratoriali,
- 12.30-14.30 – pausa pranzo,
- 14.30-16.30 – attività di svago presso il Lido Sassabanek,
- 16.30-17.00 – uscita.

Il suddetto orario e luoghi di accesso/uscita sono suscettibili di modificazioni in funzione di eventuali particolari esigenze

organizzative del servizio o degli eventi settimanali.

L'operatore incaricato può, nell'ambito della propria autonomia gestionale, organizzare il servizio integrativo di pre e post accoglienza.

1.8 Diritti e responsabilità delle famiglie

Le famiglie hanno diritto:

- alle informazioni sull'accesso al servizio entro l'avvio delle attività, sulle caratteristiche organizzative di quest'ultimo, sulle procedure di ammissione, sulle modalità di compartecipazione alla spesa;
- alla tutela della privacy concernente l'utente e la famiglia;
- alla formulazione di proposta di miglioramento del servizio;
- alla partecipazione alle attività del centro secondo quanto previsto dalla presente Carta, dal regolamento e dagli specifici progetti elaborati con la collaborazione e la condivisione delle famiglie stesse.

Le famiglie hanno responsabilità inerenti:

- alla compartecipazione ai costi previsti in sede di adesione al servizio;
- al rispetto delle regole di funzionamento dei servizi, con riferimento, in primo luogo, a quelle relative agli orari di ingresso e di uscita;
- alla comunicazione agli operatori di tutte le informazioni sul bambino (informazioni comunque tutelate dal diritto alla privacy) necessarie per garantire il miglior servizio possibile all'utente;

1.9 Sistema tariffario

Agli utenti viene applicata una retta calcolata su valore settimanale, fissa, secondo le seguenti opzioni:

- full-time comprensivo di mensa scolastica,
- tempo parziale al mattino, senza mensa scolastica.

Le tariffe per l'anno di pertinenza sono disponibili sul sito istituzionale dell'ente.

1.10 Strumenti e attività di informazione alle famiglie

Il Comune di Iseo mette a disposizione presso gli Uffici comunali la documentazione inerente all'organizzazione del servizio, fra cui:

1. i dati dell'operatore gestore e del coordinatore del centro estivo;
2. l'elenco degli operatori impiegati;
3. la segnalazione certificata di inizio attività;
4. la presente Carta dei servizi;
5. le regole tariffarie del servizio;

1.11 Punti di accesso, recapiti e orari

Ufficio Servizi Sociali – Area Servizi alla persona e Istruzione

Comune di Iseo

P.zza Garibaldi n.10

Iseo (BS)

Sito: www.comune.iseo.bs.it

Mail: uff.servizisociali@comune.iseo.bs.it

Mail gestore: hermes.franciacorta@gmail.com

Referente responsabile dell'attuazione della Carta:
Responsabile Area Servizi alla persona e Istruzione
Dott. Mario Coteli

Referente operatore gestore del servizio:
Prof. Riccardo Cantoni

2. STANDARD DI QUALITA' E DIRITTO DI RIMBORSO

2.1 Gli standard di qualità del servizio e gli impegni del Comune

Al fine della determinazione dello standard di qualità del servizio di centro estivo sono prese in considerazione le seguenti dimensioni per ognuna delle quali sono individuati appositi indicatori qualità standard.

Dimensioni della qualità	Indicatori	Standard
Struttura	1. pulizia delle aule utilizzate e riordino del materiale di consumo impiegato, ovvero delle attrezzature sportive.	100%
Personale impiegato	1. rispetto del rapporto minimo educatori-utenti indicato nel Capitolato speciale d'appalto.	100%
	2. individuazione della figura di coordinamento	100%
Servizi offerti	1. Predisposizione di un programma di attività che includa laboratori, attività sportive e di svago	Almeno n. 3 tipologie di attività offerte
	2. Programmazione di interventi educativi di	Almeno n.1 uscita sul territorio nella

	valorizzazione del territorio del Sebino	programmazione
Servizio mensa	1. somministrazione quotidiana di pasti	100%
	2. attivazione di diete speciali per motivi sanitari o religiosi	100%

Dimensioni della qualità	Indicatori	Standard
Scambio informativo	1. Informativa dei cambi di programma in relazione alle eventuali modifiche delle attività in relazione a sopravvenute esigenze di gestione.	Aggiornamento quotidiano (laddove sussistano variazioni)

2.2 Attività di verifica del rispetto degli standard di qualità del servizio e indagine di soddisfazione dell'utente

L'Amministrazione comunale tramite i propri funzionari effettua i controlli sulla correttezza e la qualità delle prestazioni erogate, riservandosi in qualsiasi momento di intervenire nei confronti del soggetto gestore come da Capitolato speciale d'appalto, anche a garanzia del rispetto degli standard dei servizi erogati.

Al termine dell'attività verrà richiesta al soggetto gestore una relazione a consuntivo del servizio svolto e saranno distribuiti a tutti i partecipanti questionari per la rilevazione del gradimento del servizio. I risultati delle indagini saranno depositati presso gli Uffici comunali e accessibili.

3. RAPPORTI CON I CITTADINI

3.1 Reclami e suggerimenti

I cittadini possono presentare reclami per:

- a) segnalare eventuali episodi di disservizio;
- b) presentare suggerimenti ed osservazioni per il miglioramento dei servizi erogati;

I reclami possono essere trasmessi all'Amministrazione con mezzo mail a uff.servizisociali@comune.iseo.bs.it, purché in forma scritta e non anonima.

Per essere preso in considerazione, il reclamo oltre che tempestivo, deve risultare sufficientemente circostanziato, deve cioè contenere gli elementi minimi utili per l'individuazione del disservizio o dell'anomalia riscontrata nel servizio reso ovvero del problema segnalato.

In ogni caso il Comune si impegna a dare esauriente risposta scritta al reclamante entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Le eventuali inefficienze o ritardi nell'erogazione del servizio comporteranno le conseguenze specificate nel Capitolato speciale d'appalto.