



**CITTA'
DI
MUGGIO'**

Provincia di Monza e della Brianza

AREA SERVIZI EDUCATIVI

**CARTA DEI SERVIZI
DEI CENTRI RICREATIVI DIURNI ESTIVI
COMUNALI
DEL COMUNE DI MUGGIO'**





CITTA' DI MUGGIO'

Provincia di Monza e della Brianza

AREA SERVIZI EDUCATIVI

INDICE

PARTE I: OBIETTIVI E PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Cos'è la carta dei servizi	p. 1
Principi fondamentali	p. 1
Validità	p. 1

PARTE II: PRESENTAZIONE DEI CENTRI RICREATIVI DIURNI ESTIVI COMUNALI

Finalità	p. 2
Oggetto	p. 2
Destinatari del servizio	p. 2
Struttura organizzativa e periodo di funzionamento	p. 2
Gestione del servizio	p. 3
Attività educativa	p. 4
Personale impiegato	p. 4
Modalità di accesso al servizio	p. 5
Caparra	p. 5
Costi del servizio	p. 6
Servizio mensa	p. 6
Agevolazione ISEE	p. 7
Rinunce e penali	p. 7
Rimborsi	p. 7
Somministrazione farmaci	p. 7

PARTE III: STANDARD DI QUALITA'

Controllo di qualità del servizio	p. 8
Questionario di soddisfazione	p. 8
Tutela degli utenti	p. 8



CITTA' DI MUGGIO'

Provincia di Monza e della Brianza

AREA SERVIZI EDUCATIVI

PARTE I: OBIETTIVI E PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è lo strumento con cui l'Amministrazione Comunale fornisce agli utenti tutte le informazioni relative ai Centri Ricreativi Diurni Estivi.

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

La Carta dei Servizi fa propri i principi fondamentali a cui devono ispirarsi i servizi pubblici:

EGUAGLIANZA: accessibilità 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 del trattamento dei dati personali;

EFFICIENZA ED EFFICACIA: attivazione di modalità di erogazione del servizio che garantiscano un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti.

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

VALIDITA'

La Carta dei Servizi è valida dal momento della sua emanazione ed è uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e modificato, in funzione degli obiettivi dichiarati e raggiunti.



CITTA' DI MUGGIÒ'

Provincia di Monza e della Brianza

AREA SERVIZI EDUCATIVI

PARTE II – PRESENTAZIONE DEI CENTRI RICREATIVI DIURNI ESTIVI COMUNALI

FINALITA'

La D.G.R. n. 11496 del 17 marzo 2010 definisce il Centro Ricreativo Diurno Estivo come servizio che ha la finalità di *«sostenere il ruolo educativo della famiglia e consentirne la conciliazione tra impegni lavorativi e impegni di accudimento dei figli in età scolare nel periodo di chiusura delle attività scolastiche, offrire ai minori un luogo protetto di educazione, di socializzazione anche al fine di prevenire situazioni di emarginazione e disagio sociale»*.

Costituisce pertanto un servizio di carattere socio-educativo e ricreativo a supporto delle famiglie impegnate in attività lavorativa durante il periodo estivo di sospensione delle attività scolastiche.

OGGETTO

I Centri Ricreativi Diurni Estivi (di seguito CRE) sono una iniziativa consolidata dall'Amministrazione Comunale e prevedono attività ricreative e di tempo libero, finalizzate al benessere e alla crescita dei partecipanti, attraverso l'opportunità di vivere un'esperienza di vita comunitaria, di espressione e sperimentazione delle proprie potenzialità e capacità in un contesto che privilegia la dimensione del gioco e soprattutto delle relazioni positive.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Le attività dei CRE sono destinate ai bambini dai 3 ai 12 anni, frequentanti le Scuole dell'Infanzia (CRE Infanzia) e le Scuole Primarie e Secondarie di primo grado (CRE Primaria).

Il servizio è rivolto prioritariamente ai **residenti** nel Comune di Muggiò.

Considerata la priorità ai bambini residenti, nel caso di posti disponibili sarà possibile accogliere nell'ordine:

- 1) bambini non residenti a Muggiò frequentanti una scuola di Muggiò con uno dei due genitori residente a Muggiò;
- 2) bambini non residenti a Muggiò frequentanti una scuola di Muggiò o con uno dei due genitori residente a Muggiò.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA E PERIODO DI FUNZIONAMENTO

I CRE vengono organizzati presso una Scuola dell'Infanzia e una Scuola Primaria del territorio, entrambe dotate di strutture adeguate all'età dei partecipanti.



CITTA' DI MUGGIO'

Provincia di Monza e della Brianza

AREA SERVIZI EDUCATIVI

I CRE sono attivati nel periodo di chiusura estiva delle scuole e si articolano in turni settimanali nell'arco del periodo giugno/settembre, così come segue:

- **CRE Scuola dell'Infanzia:** 5 turni settimanali;
- **CRE Scuola Primaria:** 10 turni settimanali.

Il periodo indicato, il numero e la durata dei turni possono variare in base a necessità organizzative e gestionali rilevate dall'Amministrazione Comunale, nonché in seguito a disposizioni dei competenti Organi scolastici.

Le informazioni relative al calendario di funzionamento del servizio, alle scuole individuate come sedi, al periodo di raccolta delle iscrizioni, vengono tempestivamente comunicate ogni anno attraverso pubblicizzazione mediante i canali informativi dell'Ente e degli Istituti Comprensivi del territorio.

I CRE si svolgono dalle ore 07:30 alle ore 18:00, dal lunedì al venerdì, secondo la seguente articolazione:

Cre Infanzia

Entrata: 08:30 – 09:00

1° uscita: 16:00 – 16:30

2° uscita: 17:30 – 18:00

Pre centro: 07:30 – 08:30

Cre Primaria

Entrata: 08:30 – 09:00

Uscita: 16:30 – 17:00

Pre centro: 07:30 – 08:30

Post centro: 17:00 – 18:00

GESTIONE DEL SERVIZIO

La gestione dei CRE è affidata ad una Cooperativa Sociale o impresa 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, avvalendosi di personale in possesso dei requisiti richiesti dalla normativa vigente, secondo gli standard previsti a livello regionale. La gestione dei CRE è attualmente affidata alla Cooperativa sociale TRE EFFE (in RTI con la Cooperativa Sociale META), con sede legale a Villa Cortese (MI).



CITTA' DI MUGGIO'

Provincia di Monza e della Brianza

AREA SERVIZI EDUCATIVI

Le attività educative sono organizzate a gruppi, di norma omogenei per età e gestite da operatori rapportati al numero di partecipanti. Sono assicurati, fatte salve eventuali diverse disposizioni da parte delle autorità competenti, i seguenti rapporti numerici tra operatori/bambini:

- Scuola dell'Infanzia: 1 operatore ogni 15 bambini;
- Scuola Primaria: 1 operatore ogni 20 bambini.

Sono previsti adeguati interventi di sostegno e di inclusione a favore dei bambini con disabilità. La Cooperativa predispone un progetto educativo personalizzato con personale educativo professionale dedicato.

ATTIVITA' EDUCATIVA

L'attività educativa dei CRE si ispira ad un tema conduttore definito annualmente che guiderà educatori ed esperti della Cooperativa incaricata. È prevista la realizzazione delle seguenti attività che si svolgeranno con cadenza quotidiana o settimanale:

- attività espressive, finalizzate a sperimentare, mantenere e sviluppare capacità espressive e comunicative, relazionali, nonché a favorire una presa di coscienza di sé e del mondo esterno;
- attività motorie, finalizzate a mantenere e sviluppare, in un clima di gioco, le abilità di movimento;
- attività ricreative, finalizzate a valorizzare il quotidiano, che consentono di trascorrere in modo rilassato e piacevole il tempo ai CRE;
- attività manuali, finalizzate a mantenere e sviluppare le diverse abilità nonché l'area delle autonomie;
- attività socializzanti e di integrazione sociale, finalizzate a promuovere la relazione interpersonale, l'orientamento spaziale, la conoscenza e l'utilizzo del territorio;
- possibilità di uno spazio compiti per garantire la continuità e supportare le famiglie nella gestione del lavoro estivo assegnato dalle scuole.

Le attività dei CRE includono settimanalmente una gita e un'uscita alla piscina del territorio. Durante tali attività non è prevista la permanenza negli spazi dei CRE.

La Cooperativa trasmette settimanalmente il programma alle famiglie, indicando le attività previste, giochi, piscina, gite ed altre eventuali uscite.

PERSONALE IMPIEGATO

I CRE vengono gestiti avvalendosi di personale qualificato appositamente selezionato, che possiede esperienze e competenze diversificate ed integrate fra loro, al fine di realizzare un servizio esauriente, organico ed insieme multifunzionale.



CITTA' DI MUGGIO'

Provincia di Monza e della Brianza

AREA SERVIZI EDUCATIVI

Inoltre, nell'organizzazione dei CRE potrebbero essere impiegati volontari e tirocinanti.

Per ciascun CRE è prevista la presenza continuativa di un Coordinatore, responsabile del servizio, a cui competono l'organizzazione e il monitoraggio di tutte le attività.

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

La domanda di iscrizione deve essere presentata da un genitore o da chi ne fa le veci, esclusivamente **online** tramite la piattaforma della Cooperativa, raggiungibile dal sito del Comune di Muggiò, nella sezione argomenti "ISTRUZIONE" servizio "FREQUENTARE I CENTRI RICREATIVI ESTIVI".

Alla domanda di iscrizione deve essere allegata la ricevuta di versamento della caparra di € **15,00** per ogni bambino, a convalida dell'iscrizione stessa.

Le iscrizioni saranno raccolte esclusivamente nel periodo previsto, indicativamente 3 giorni nella prima metà di maggio, in base all'ordine di arrivo delle istanze, fino ad esaurimento dei posti disponibili.

Le domande eccedenti i posti disponibili verranno poste in lista d'attesa e potranno essere accolte esclusivamente qualora si rendano successivamente vacanti dei posti.

Sarà cura dell'Ufficio Iscrizioni della Cooperativa inviare due distinte comunicazioni inerenti:

- l'accoglimento della domanda o la comunicazione dell'eventuale inserimento in lista d'attesa;
- la conferma dell'assegnazione del servizio e l'attribuzione della tariffa con le relative modalità di pagamento. Sono da ritenersi nulle le domande sprovviste del versamento della caparra richiesta e/o dei requisiti di iscrizione previsti (vedasi punto "DESTINATARI DEL SERVIZIO").

In caso di residua disponibilità di posti e compatibilmente con l'organizzazione del servizio, possono essere accettate richieste anche successivamente alla chiusura delle iscrizioni.

Ai sensi del vigente Regolamento ISEE, approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 25 del 04/05/2017, non saranno accettate richieste di iscrizione nel caso in cui il richiedente non sia in regola con i pagamenti pregressi di uno o più servizi dell'Area Servizi Educativi.

CAPARRA

La caparra, pari a € 15,00 per ogni bambino, deve essere obbligatoriamente versata al momento dell'iscrizione, a convalida dell'istanza. La caparra sarà detratta dalla tariffa dovuta. In caso di rinunce o ritiri la caparra non sarà restituita, essendo forfettariamente imputata ai costi amministrativi, organizzativi e di segreteria sostenuti dall'Ente. Qualora l'Amministrazione Comunale, per qualsiasi motivo, non potesse dar corso alla richiesta di iscrizione, la caparra verrà rimborsata.



CITTA' DI MUGGIO'

Provincia di Monza e della Brianza

AREA SERVIZI EDUCATIVI

COSTI DEL SERVIZIO

Il servizio prevede una tariffa, stabilita annualmente con apposita deliberazione di Giunta Comunale, da corrispondersi come segue:

- versamento della caparra di € 15,00 contestualmente alla presentazione della domanda di iscrizione;
- versamento della tariffa **tassativamente** entro i termini indicati nella comunicazione di conferma dell'iscrizione, secondo le modalità specificate.

Nel caso di iscrizione di due o più fratelli è prevista la possibilità di frazionamento della tariffa in due rate.

TARIFFE:

CRE SCUOLA DELL'INFANZIA		Retta max	Retta max con pre
dal 1° al 5° turno	(da lunedì a venerdì – ogni turno)	€ 60,00	€ 66,00

CRE SCUOLA PRIMARIA		Retta max	Retta max con pre o post	Retta max con pre e post
dal 1° al 10° turno	(da lunedì a venerdì – ogni turno)	€ 63,25	€ 71,25	€ 77,75

Nel caso in cui l'Amministrazione Comunale, per necessità organizzative e gestionali dovesse introdurre turni di differente durata la tariffa sarà determinata come segue: *(tariffa turno settimanale / 5 giorni) * n. giorni del turno*.

Per le agevolazioni ISEE si rimanda al punto "AGEVOLAZIONE ISEE".

L'accesso al servizio è subordinato al regolare pagamento della tariffa attribuita. Il mancato pagamento comporta la decadenza dell'iscrizione e l'applicazione della penale prevista (vedasi punto "RINUNCE E PENALI").

SERVIZIO MENSA

Il servizio mensa è gestito dalla Multiservizi Muggiò srl.



CITTA' DI MUGGIO'

Provincia di Monza e della Brianza

AREA SERVIZI EDUCATIVI

Sarà cura della Multiservizi Muggiò srl inviare comunicazione tramite e-mail contenente l'attribuzione della tariffa e la modalità di pagamento.

Il costo mensa, pari a €. 6,00 a pasto (tariffa massima), è escluso dal costo della retta.

Per le agevolazioni ISEE si rimanda al successivo punto "AGEVOLAZIONE ISEE".

AGEVOLAZIONE ISEE

I servizi sono soggetti ad agevolazione ISEE, secondo la formulazione della progressione lineare.

CRE: l'agevolazione è prevista per valori ISEE sino a **€. 15.494,00**.

Servizio mensa: l'agevolazione è prevista per valori ISEE sino a **€. 18.000,00**.

La tariffa minima è pari al 30% della tariffa massima.

Si comunica che per i servizi in oggetto è richiesta la certificazione ISEE in corso di validità, ai sensi del DPCM n° 159 del 5 dicembre 2013 e successive modificazioni.

RINUNCE E PENALI

L'iscrizione effettuata è da considerarsi vincolante.

L'eventuale rinuncia parziale o totale ai turni prescelti, comporta l'addebito di una penale pari a **€. 10,00** per ogni turno disdetto. La rinuncia che pervenga successivamente al pagamento del servizio comporta la perdita di quanto versato.

Quanto sopra non si applica in caso di rinunce per gravi e sopraggiunte ragioni di salute (ricoveri ospedalieri o simili...) comprovate da certificato medico, tali da impedire la frequenza ai turni disdetti.

RIMBORSI

L'utilizzo parziale del servizio richiesto non dà diritto ad alcun rimborso o riduzione. È previsto esclusivamente un rimborso della tariffa settimanale/turno in caso di malattia dell'utente documentata da certificato medico, di durata non inferiore alla settimana/turno.

SOMMINISTRAZIONE FARMACI

Nel caso il minore abbia la necessità di assumere farmaci in ambito scolastico, dovrà essere attivato apposito protocollo anche per i CRE. La modulistica di richiesta, pubblicata sul sito istituzionale del Comune, deve essere trasmessa all'Ufficio Pubblica Istruzione.

Si ricorda che, in caso di mancata attivazione del protocollo, al minore non potrà essere somministrato alcun farmaco.



CITTA' DI MUGGIO'

Provincia di Monza e della Brianza

AREA SERVIZI EDUCATIVI

PARTE III – STANDARD DI QUALITA'

CONTROLLO DI QUALITA' DEL SERVIZIO

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 la 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 frequentanti viene somministrato, tramite la Cooperativa incaricata della gestione e organizzazione del servizio, un questionario volto a rilevare il livello di soddisfazione dell'utenza. Il questionario rappresenta uno strumento per la verifica degli standard qualitativi del servizio, del grado di soddisfazione degli utenti, ed inoltre, permette di rispondere in modo sempre più efficace alle esigenze delle famiglie.

TUTELA DEGLI UTENTI

In caso di problematiche, segnalazioni relative a disfunzioni e/o mancata osservazione di quanto previsto dalla presente Carta dei Servizi o altro, le famiglie possono richiedere un colloquio con i Coordinatori del CRE, oppure inviare una mail all'Ufficio Pubblica Istruzione.

Il servizio Pubblica Istruzione del Comune di Muggiò è a disposizione ai seguenti recapiti:

telefono: 039.2709 423 / 467 / 299

e-mail: pubblica.istruzione@comune.muggio.mb.it