

CARTA DEI SERVIZI CENTRI ESTIVI COMUNALI

OBIETTIVI E PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è lo strumento con cui l'Amministrazione Comunale descrive gli obiettivi e i principi fondamentali del servizio ricreativo estivo denominato "Centri Estivi Comunali".

La Carta dei Servizi è lo strumento con cui il Comune di Ancona intende fornire ai cittadini tutte le informazioni relative ai Centri Estivi comunali, informandoli sulle procedure e sui costi per accedere al servizio, e stabilendo gli standard minimi di qualità in merito alla erogazione del servizio.

Con la Carta dei Servizi inoltre si esplicitano le modalità di verifica e misurazione del livello di soddisfazione dell'utenza.

La Carta dei Servizi si ispira su alcuni principi fondamentali sui quali si orienta il Comune di Ancona:

- L'uguaglianza e imparzialità nel rispetto dei diritti di tutti gli utenti: si garantisce parità di trattamento senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, cultura e opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.
- La continuità attraverso l'offerta di un servizio regolare e senza interruzioni
- Il diritto di scelta tra le strutture che erogano il servizio sul territorio, compatibilmente con la disponibilità di posti nella struttura stessa;
- L'efficienza e l'efficacia del servizio assicurati dalla competenza degli operatori e dal rispetto degli standard di qualità previsti;
- La partecipazione dell'utenza alla verifica del buon andamento del servizio
- La verifica costante da parte di personale qualificato.
- La trasparenza con l'accesso ad ogni informazione disponibile.

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 e in base ai suggerimenti e segnalazioni provenienti dai cittadini.

FINALITA' DEL SERVIZIO "CENTRI ESTIVI"

Le finalità e gli obiettivi del servizio sono quelli di offrire ai bambini e ragazzi una vacanza in città che, attraverso attività animative stimolanti, valorizzi il tempo libero, proponendo esperienze divertenti e originali di crescita personale.

Il Centro estivo è un servizio ricreativo rivolto a bambini e bambine, ragazzi e ragazze attivato nel periodo estivo con l'intento di offrire loro attività di tempo libero organizzato in esperienze di vita comunitaria, in gruppi d'interesse, con l'obiettivo di favorirne la socializzazione, lo sviluppo delle potenzialità individuali, l'esplorazione e la conoscenza del territorio e di fornire un aiuto a quelle famiglie che durante il periodo estivo hanno necessità di affidare in sicurezza i propri figli a servizi qualificati.

Pertanto i Centri Estivi assumono nei contenuti e nell'organizzazione una specificità e una dinamica che li diversifica dalla vita più propriamente scolastica, valorizzando in particolare i momenti di gioco ricreativo, esplorativo e di animazione.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

I destinatari del servizio Centri Estivi comunali sono:

- bambine e bambini dai 3 ai 5 anni che hanno frequentato le scuole dell'infanzia nell'anno scolastico concluso nel mese precedente l'attivazione dei Centri Estivi
- ragazze e ragazzi dai 6 ai 14 anni frequentanti o che hanno frequentato le scuole primarie e secondarie di primo grado nell'anno scolastico concluso nel mese precedente l'attivazione dei Centri Estivi

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La descrizione che segue, non rappresenta la fotografia della organizzazione del servizio, ma si limita a definire gli standard minimi di qualità sui quali si potrà disporre azioni migliorative.

GESTIONE DEL SERVIZIO:

Il servizio Centri Estivi comunali può essere svolto:

- direttamente dal Comune di Ancona
- tramite soggetti affidatari individuati attraverso procedura di pubblica evidenza
- tramite convenzionamento con soggetti accreditati

SEDI:

Le attività previste si svolgono generalmente presso molteplici sedi collocate all'interno dei plessi scolastici le cui caratteristiche minime sono:

- dimensione delle stanze adeguata al numero dei partecipanti secondo un rapporto minimo di 2 metri quadrati a bambino, con aule o altri locali preferibilmente a piano terra da utilizzare per attività di gioco e laboratori;
- disponibilità dei servizi igienici (rapporto minimo 1/25 per il wc e 1/15 per il lavabo)
- servizi igienici per persone con disabilità
- aree all'aperto di competenza dell'edificio che ospita il Centro estivo
- presenza del refettorio (sala per il consumo dei pasti) con capienza adeguata al numero dei frequentanti e presenza di un "office" (sala per l'impiastramento dei pasti) regolarmente attrezzato, entrambi in possesso di autorizzazione sanitaria

E' possibile che vengano individuate sedi per lo svolgimento del servizio che non siano collocate in edifici scolastici; in tal caso tali sedi dovranno comunque possedere i requisiti minimi sopra indicati.

Nel corso di svolgimento del servizio, per la realizzazione delle attività previste dal programma annuale relative alle uscite urbane, potranno essere individuati luoghi sul territorio quali spiagge, parchi, impianti sportivi, luoghi caratteristici della città, servizi culturali.

In relazione alle eventuali uscite in spiaggia, queste dovranno essere svolte in un'area marina a Palombina di cui il Comune di Ancona è concessionario, area riservata unicamente a attività di centri estivi (e dunque senza alcun contatto con soggetti estranei alla organizzazione). Per tale

attività e per le eventuali uscite in piscina è prevista obbligatoriamente la presenza di un assistente bagnante.

Possono inoltre essere organizzate gite extra-urbane per la partecipazione alle quali occorrerà l'autorizzazione dei genitori.

PULIZIA DEI LOCALI E DEGLI AMBIENTI ESTERNI

Viene assicurata adeguata pulizia giornaliera di tutti gli ambienti e dei servizi igienici, approfondita delle superfici più toccate con detergente neutro, nonché un'igienizzazione periodica. E' obbligatorio utilizzare detersivi eco label. Viene inoltre assicurata la pulizia giornaliera delle aree esterne e dei giochi posizionati all'esterno che vengono utilizzati durante l'apertura del centro.

ATTIVITA' PREVISTE:

Le attività si articolano in:

- attività ricreative e di animazione
- attività laboratoriali di tipo espressivo-creativo
- attività di tipo motorio/sportivo
- attività di tipo esplorativo e ambientale
- attività di assistenza e sorveglianza (durante il trasporto, gite, e uscite varie ecc.)

Tutte le attività dovranno essere adeguate all'età dei partecipanti i quali saranno tendenzialmente suddiviso in due gruppi in relazione all'età.

Le attività in programma devono essere caratterizzate da percorsi declinati:

- nella dimensione ludica, con impiego di una ampia varietà di giochi all'aperto;
- nella dimensione sociale, soprattutto con spazi e momenti dedicati all'aggregazione libera, concepiti come luogo della creatività dell'incontro e della partecipazione favorendo l'autonomia e il consolidamento delle regole e dei ruoli sociali;
- nella dimensione motoria, che preveda l'utilizzo di materiale per lo svolgimento di attività sportive e motorie di diversa tipologia;
- nella dimensione culturale, con uno spazio dedicato ad attività creative;

Le attività sono organizzate considerano quali elementi fondamentali:

- il benessere dei partecipanti attraverso attività di socializzazione e di divertimento per un sano utilizzo del tempo libero
- saper risvegliare nei ragazzi il desiderio di apertura a nuovi saperi basata sulle parole che veicolano significati
- la promozione delle capacità di condivisione, del rispetto reciproco e della collaborazione mediante lo sviluppo di esperienze di gruppo;
- l'apprendimento e lo sviluppo di competenze mediante lo stimolo alla creatività, all'immaginazione, alla manipolazione, alla drammatizzazione, alla scoperta, dando spazio alle varie forme di gioco, di attività motoria e di attività espressive;
- l'accoglienza ed il riconoscimento delle diversità dei minori accolti in un clima di solidarietà;
- l'appartenenza alla propria comunità attraverso specifici interventi per favorirne la conoscenza; o il rapporto con l'ambiente al fine di rafforzare il valore di ciò che ci circonda e stimolare il rispetto e la cura dei beni e delle risorse disponibili nel proprio ambiente di vita.

Nell'organizzazione del programma di attività si dovranno considerare: i bisogni dei bambini e dei ragazzi, i ritmi di vita, l'organizzazione della vita comunitaria quotidiana, le attività e le metodologie del progetto, il ruolo degli operatori e il lavoro di gruppo.

I Centri Estivi devono tenere conto delle peculiari esigenze dei minori nel periodo estivo, ulteriormente articolate a seconda dei gruppi di età dei bambini, proponendo attività diversificate in sede e sul territorio quali: gioco e pratiche ludiche, attività musicali e canore, attività drammatiche, creative e manuali, attività di scoperta dell'ambiente, uscite all'aperto.

Deve essere garantito un programma che preveda attività in sede e fuori sede, con uscite urbane (ed eventualmente anche extra-urbane) previa verifica della fattibilità sia in termini di tempo, sia in relazione alle criticità che ne possono derivare.

Deve essere garantita la possibilità di organizzare attività alternative in caso di maltempo o altri imprevisti che possano intervenire nel corso dell'estate.

Si prevedere un minimo n. 8 uscite, di cui almeno due al mare, per ogni Centro (tranne cause di forza maggiore come ad esempio in caso del perdurare di avverse condizioni meteorologiche). Per quanto possibile in relazione ai mezzi disponibili, per le uscite urbane verranno utilizzati gli Scuolabus (con relativi autisti) in dotazione al Comune di Ancona.

QUADRO MINIMO DELLE APERTURE:

- Le attività dei Centri Estivi sono svolte dal lunedì al venerdì, nella fascia oraria 8:00-14:30
- L'accoglienza dei bambini accompagnati presso le strutture dalle famiglie dovrà avvenire a partire dalle 07:45
- E' prevista la possibilità che le famiglie scelgano una frequenza al Centro estivo con uscita anticipata dal servizio prima dell'erogazione del pasto

RAPPORTO NUMERICO

Le attività saranno organizzate preferibilmente in piccoli gruppi.

E' prevista la presenza di personale di assistenza adeguato al numero degli iscritti in ogni momento di funzionamento del servizio, secondo il seguente rapporto minimo operatori/bambini

- 1/8 (uno a otto) per il gruppo di età 3-5 anni scuola dell'infanzia;
- 1/14 (uno a quattordici) per il gruppo di età 6/14 anni scuola primaria e secondaria di primo grado.

Nel caso di un numero di iscritti non multiplo di 8 o 14 si prevede sempre la presenza di un operatore in più. Esempio: nel caso in cui il rapporto operatore/bambino sia 1/8 e vengano accettate nr. 9 iscrizioni, si garantisce la presenza di nr. 2 operatori.

Nel caso in cui non si raggiungesse un numero minimo di iscritti per centro, un numero cioè almeno pari a 8 iscrizioni per la fascia 3-5 anni e 14 per la fascia 6-14 anni, il centro non sarà attivato e si procederà a reindirizzare gli iscritti presso altro centro.

Il rapporto numerico animatore/utente con disabilità certificata è di norma 1/1 (uno a uno). Viene fornita assistenza all'autonomia e alla comunicazione ai bambini/e con disabilità certificata ai sensi della L. 104/92 (art. 3 c. 3) e con diagnosi funzionale o sulla base di una valutazione di opportunità del Servizio Politiche Educative e Servizi Sociali.

MATERIALI

I Centri Estivi sono dotati di tutto il materiale ludico occorrente alle attività previste dal programma in quantità e qualità idonee ma anche sufficienti a garantire ai bambini più piccoli, sia all'interno che all'esterno, attrazioni idonee sotto il profilo della sicurezza.

Il materiale dovrà essere in possesso della marcatura obbligatoria CE in conformità con la Direttiva 2009/48/CE.

I centri Estivi sono forniti di una dotazione di primo soccorso in quantità adeguata alla durata del servizio.

TRASPORTO

Non è previsto il servizio scuolabus per il percorso casa/Centro estivo.

GESTIONE DELLE EMERGENZE

In presenza di qualsiasi situazione di emergenza, si deve intervenire tempestivamente qualora si ravvisino situazioni di pericolo e di urgenza, attivando ogni procedura o intervento che si rendesse necessario, comunicando rapidamente la situazione di emergenza anche ai genitori.

ACCESSO AL SERVIZIO

L'accesso alle attività dei Centri Estivi avviene tramite iscrizioni raccolte dal competente ufficio comunale o da soggetto accreditato.

La presentazione delle domanda avviene preferibilmente on line accedendo alla piattaforma dedicata (disponibile all'indirizzo che sarò comunicato), tramite credenziali Spid

La raccolta delle domande di iscrizione è proceduta da adeguata campagna informativa svolta tramite i canali istituzionali.

E' prevista la sola iscrizione mensile e con possibilità per gli utenti di fruire o meno del servizio mensa. L'iscrizione alla mensa per il centro Estivo avviene barrando la specifica opzione presente nella domanda.

I soggetti con disabilità certificata, ai sensi della L. 104/92 (art. 3 c. 3) hanno priorità di accesso.

Nel caso in cui il numero delle domande di iscrizione fosse superiore ai posti disponibili, verrà stilata una graduatoria sulla base del metodo "a sportello". Questo significa che le domande sono registrate e valutate in base all'ordine cronologico di presentazione.

REQUISITI SANITARI

Per la frequenza del centro estivo non è richiesto certificato medico.

Al fine di rilevare la presenza di eventuali problemi di salute del minore occorre che i titolari della potestà genitoriale segnalino le eventuali condizioni in merito a:

- allergie/intolleranze alimentari (ai fini della individuazione della dieta secondo le indicazioni della dietista comunale)
- patologie croniche e/o terapie in atto.

Tali condizioni devono essere riportate in una apposita scheda che verrà inviata alle famiglie e sottoscritta da chi esercita la responsabilità genitoriale.

Per chi ha necessità di somministrazione farmaci durante l'orario di frequenza del centro estivo occorre presentare la relativa richiesta di somministrazione allegando l'autorizzazione del Pediatra.

RINUNCIA AL SERVIZIO

Le famiglie che intendono rinunciare al servizio devono comunicarlo al Comune di Ancona entro i termini che saranno indicati nella comunicazione di accoglimento della domanda di iscrizione al centro estivo, tramite email da inviare all'indirizzo che sarà contenuto anch'esso nella comunicazione di accoglimento della domanda.

La comunicazione della rinuncia al servizio pervenuta nei termini indicati, non comporta l'obbligo del pagamento della tariffa, mentre rinunce pervenute oltre tale termine comporteranno l'obbligo del pagamento della tariffa intera.

Tuttavia rinunce adeguatamente motivate (tramite, ad esempio, certificati medici o altri motivi di carattere personale da considerare rilevanti), comporteranno il pagamento della tariffa in maniera proporzionale al numero di giorni frequentati.

PERSONALE

Il personale professionale p volontario incaricato della assistenza e della realizzazione delle attività è in possesso delle necessarie qualifiche professionali o titoli curriculari, con preferenza verso operatori in possesso di specifica esperienza e formazione nel campo dell'animazione.

Il personale è a disposizione in modo continuativo evitando, per quanto possibile, un eccessivo turn over dello stesso. Nell'orario di lavoro di ciascuna unità è previsto del tempo da dedicare ai rapporti con le famiglie, alla programmazione e organizzazione, alla formazione e aggiornamento, compresa la formazione in materia di sicurezza e ad ogni altra attività connessa al ruolo svolto.

Il personale è consapevole dei piani di emergenza ed evacuazione adottati nei plessi sedi dei Centri in collaborazione con il Responsabile della Sicurezza del plesso.

Le figure previste sono:

- coordinatore degli animatori che pianifica e organizza le linee di intervento
- animatori da assegnare ad ogni centro in numero adeguato a garantire il rapporto animatori/bambini

Gli operatori cui viene affidata la gestione dei Centri devono essere maggiorenni e possedere i seguenti requisiti:

- coordinatore, che assumerà il ruolo di responsabile tecnico-organizzativo dei Centri, deve possedere la laurea di I livello ed almeno un anno di esperienza nel coordinamento di attività ludico-ricreative rivolte ai minori o, in alternativa, il Diploma di Scuola media superiore di area pedagogica, con almeno tre anni di esperienza nella conduzione, con incarico di coordinamento di attività ludico-ricreative rivolte ai minori. Il coordinatore deve garantire disponibilità per tutte le attività necessarie all'avvio del servizio ed essere presente in loco per tutta la durata dei centri.

- animatori, cui è affidata la gestione dei gruppi di bambini, devono essere maggiorenni e in possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado con almeno due mesi di esperienza nel settore di riferimento

In caso di assenza o modifiche del personale titolare, per qualunque motivo, deve esserne immediatamente garantita la sostituzione, nel rispetto del rapporto numerico animatore/bambino, con pari qualifica e requisiti.

Devono essere scrupolosamente osservate tutte le normative derivanti dalle vigenti disposizioni in materia di prevenzione degli infortuni sul lavoro, di igiene sul lavoro, di assicurazione contro gli infortuni sul lavoro, di previdenze varie per la disoccupazione involontaria, invalidità e vecchiaia e ogni malattia professionale, nonché ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire in costanza di rapporto per la tutela dei lavoratori, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.

Al personale in servizio presso i centri estivi è richiesto lo svolgimento delle prestazioni di propria competenza con diligenza e riservatezza, seguendo il principio di collaborazione con ogni altro operatore, uffici e strutture con cui venga a contatto per ragioni di servizio; essi devono, altresì, tenere una condotta personale irreprensibile nei confronti degli utenti.

SERVIZIO DI MENSA

E' prevista la fornitura del pasto per le famiglie che ne abbiano fatto richiesta.

La merenda è a carico delle famiglie.

Il servizio Mensa viene erogato attraverso il soggetto aggiudicatario dell'appalto di ristorazione scolastica, mentre le derrate alimentari sono acquistate direttamente dal Comune di Ancona.

Il menù previsto per i centri estivi è quello elaborato dalla dietista comunale e segue le tabelle dietetiche primavera-estate.

Da aprile 2024 la mensa del Comune di Ancona ha ottenuto la certificazione di "mensa biologica bollino oro" dal Ministero Politiche Agricole Alimentari e Forestali. Gran parte degli alimenti sono biologici e a filiera corta o km 0. Le tipologie di prodotti biologici sono indicate nel Decreto Ministeriale reperibile al seguente link: <http://bandi.servizi.politicheagricole.it/mensescolastichebio>

Le diete speciali possono essere richieste per i seguenti motivi:

- **Motivi di salute:** la domanda deve essere presentata prima dell'avvio del centro estivo compilando l'apposito modulo. Per poter avviare la dieta la domanda deve essere compilata in ogni sua parte e firmata da entrambi i genitori esercenti la potestà genitoriale o tutore. E' necessario allegare un certificato medico.
- **Motivi religiosi o etici:** la domanda deve essere presentata prima dell'avvio del Centro Estivo, compilando l'apposito modulo. Per poter avviare la dieta la domanda deve essere compilata in ogni sua parte e firmata da entrambi i genitori esercenti la potestà genitoriale o tutore.

Le domande per le diete dovranno essere inviate all'Ufficio Ristorazione Scolastica tramite mail all'indirizzo ristorazione.scolastica@comune.ancona.it

Tutti i dettagli in relazione alle modalità e caratteristiche del servizio di ristorazione scolastica, sono rinvenibili al seguente indirizzo: <https://www.comuneancona.it/il-servizio-ristorazione-nelle-scuole/>

TARIFFE

Le tariffe per la frequenza ai Centri Estivi sono annualmente stabilite dal Comune di Ancona e prevedono una proporzionalità inversa al valore dell'Isee presentato.

Le tariffe per i Centri estivi, valide per il solo anno 2025, sono le seguenti:

Descrizione	Tariffa
Frequenza con mensa:	
ISEE:	
da 0 a 5.000	60,00
da 5.001 a 15.000	150,00
da 15.001 a 25.000	220,00
Oltre 25.000 e non residenti	300,00
Retta ridotta per secondo figlio e successivi iscritti ai Centri Estivi	Riduzione 20%
Frequenza senza mensa:	
ISEE:	
da 0 a 5.000	40,00
da 5.001 a 15.000	100,00
da 15.001 a 25.000	150,00
Oltre 25.000 e non residenti	200,00
Retta ridotta per secondo figlio e successivi iscritti ai Centri Estivi	Riduzione 20%

L'inadempienza nel versamento della tariffa o il mancato o saltuario utilizzo del servizio, senza giustificazione, rientrano tra i motivi di esclusione e/o dimissione del bambino dal servizio stesso.

GARANZIE, RESPONSABILITÀ ED ASSICURAZIONI

Tutti i partecipanti ai Centri Estivi sono coperti da polizze infortuni con massimali adeguati, a copertura del rischio nell'arco della giornata e in qualunque fase del servizio, compresi trasporti, uscite sul territorio, gite extraurbane, ecc.).

In caso di affidamento a soggetti terzi, dovrà essere stipulata anche Polizza responsabilità civile verso terzi per danni che venissero causati durante l'esecuzione del servizio a terzi comunque presenti nella struttura (ritenendo compresa fra i terzi anche l'Amministrazione comunale e gli utenti considerati terzi fra loro) o a cose dell'Amministrazione o di terzi per massimali adeguati.

L'affidatario dovrà essere in possesso delle assicurazioni obbligatorie previste dalla legge tra le quali le assicurazioni contro infortuni per i propri dipendenti (INAIL).

MONITORAGGI E CUSTOMER SATISFACTION

Vengono svolti monitoraggi ex ante, in itinere ed ex post tendenti a verificare la correttezza della esecuzione del servizio, l'aderenza delle attività a quelle indicate nel programma comunicato alle famiglie, a verificare la quantità e la qualità del cibo fornito, la sufficienza dei materiali presenti presso il centro, la qualità della pulizia dei locali e delle aree esterne.

Viene inoltre garantita l'esecuzione di una indagine di Customer Satisfaction. Per misurare la customer satisfaction si possono utilizzare diversi metodi, tra cui sondaggi, focus group, analisi delle recensioni, monitoraggio del tasso di abbandono, analisi delle eventuali segnalazioni e/o proteste. I risultati derivanti da tali analisi verranno resi pubblici.

GESTIONE DEI RECLAMI

Il Comune di Ancona raccoglie le eventuali segnalazioni e si impegna a rispondere agli eventuali reclami presentati entro 7 giorni lavorativi dal loro ricevimento.

Segnalazioni e reclami possono essere rivolti al Comune di Ancona tramite gli indirizzi istituzionali:

pec: comune.ancona@emache.it

email: info@comune.ancona.it

o tramite altri indirizzi opportunamente indicati nelle comunicazioni con le famiglie.

PUNTI DI CONTATTO

Il Servizio Servizi Scolastici ed Educativi è a disposizione per informazioni e comunicazioni ai seguenti punti di contatto:

Dirigente: dott. Giorgio Foglia (segreteria: 071 2222579)

Responsabile: dott. Marco Brutti

tel: 071 2222453 email: marco.brutti@comune.ancona.it

Dietista: dott.ssa Monica Marino

Tel. 071.2225035 e-mail: monica.marino@comune.ancona.it

info: Servizio Scolastici ed Educativi, Viale della Vittoria, 39 (3° piano)

dott. Gianluca Polverini tel: 071 2225016 email: gianluca.polverini@comune.ancona.it

Alba Polenta tel: 071 2225071 email: alba.polenta@comune.ancona.it