



Città di Maranello

SERVIZIO ISTRUZIONE

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI RICREATIVI ESTIVI



Centri Estivi Ricreativi 6/11 anni

La presente carta nella rev. 0 è stata approvata dalla Giunta Comunale con deliberazione n. 39 del 05/04/2011, aggiornata con Rev 1 in data 01-07-2014 e con Rev .2 in data 09-06-2015.

La presente carta nella rev. 3 è stata approvata dalla Giunta Comunale con deliberazione n.89 del 5/06/2018.

CARTA DEI SERVIZI ESITIVI RICREATIVI

6/11 anni

1. INTRODUZIONE

1.1 Cos'è la “Carta della qualità”

La carta della qualità rappresenta “il patto” tra Amministrazione Comunale, gestori dei servizi e cittadini. E' lo strumento che regola i rapporti fra il Servizio e gli Utenti ed esprime le finalità, le caratteristiche e le modalità organizzative e di erogazione dei servizi.

In tal senso rappresenta lo strumento di verifica del rispetto degli impegni assunti ed un'opportunità per i cittadini di contribuire all'evoluzione del servizio in un'ottica di collaborazione e miglioramento continuo. La carta rappresenta uno strumento di conoscenza, di informazione e di tutela per gli utenti, garantendo chiarezza, trasparenza e massima diffusione delle informazioni.

In particolare la carta si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 che detta i principi sull'erogazione dei servizi pubblici e al D.lgs 33/2013 “**Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni**” che all'art.32 **Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati** comma 1, stabilisce che le pubbliche amministrazioni pubblichino la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.

La presente Carta della Qualità descrive i Centri Estivi Ricreativi rivolti a bambini/e e ragazzi/e della scuola d'infanzia e primaria, organizzati dal Comune di Maranello nonché le garanzie offerte a coloro che li utilizzano.

1.2 Come è fatta

La carta è costituita da:

- parte generale
- parti variabili, raccolta di dati ed informazioni periodicamente aggiornati

Della parti variabili fanno parte:

- periodo e orari di funzionamento
- sistema tariffario e agevolazioni tariffarie

La carta dei centri estivi viene rinnovata ed aggiornata periodicamente nelle parti variabili e generale e pubblicata sul sito istituzionale del Comune di Maranello oltre che affissa nelle bacheche dei servizi.

1.3 A chi si rivolge

La Carta è rivolta a tutti gli utenti dei Centri Estivi Ricreativi 6/11 anni e quindi ai bambini/e e ragazzi/e frequentanti i servizi, alle famiglie, ma anche agli educatori, agli addetti ai servizi generali, ai coordinatori pedagogici e gestionali, ai responsabili di servizio, ai dirigenti, alle scuole e a tutti coloro che lavorano per il buon funzionamento dei centri estivi ricreativi.

1.4 Principi fondamentali

Il Comune di Maranello, congiuntamente alla ATI Società Dolce /Lumaca a cui è affidata la gestione dei servizi ricreativi estivi, si impegna a perseguire i seguenti principi fondamentali:

• **Eguaglianza e diritto di accesso**

È assicurata la parità di diritto a tutti gli utenti senza nessuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

In tale ambito il servizio istruzione tutela e garantisce il diritto all'inserimento dei bambini diversamente abili anche in collaborazione con i servizi competenti delle Aziende Sanitarie Locali, nonché di bambini in situazione di disagio relazionale e socio-culturale, inoltre i Centri Estivi svolgono un'azione di prevenzione contro ogni forma di svantaggio e di emarginazione.

• **Imparzialità e trasparenza**

L'Amministrazione garantisce la massima imparzialità di trattamento, a tal scopo definisce criteri di accesso imparziali ed equità nella modalità di partecipazione al costo del servizio (tariffe agevolate).

• **Accoglienza e inserimento**

L'Amministrazione e gli operatori si impegnano ad accogliere gli utenti del servizio, bambini e genitori, mettendo in atto procedure mirate di accoglienza e prestando particolare attenzione a situazioni problematiche e a bambini in difficoltà.

• **Continuità**

E' assicurato il raccordo tra i servizi estivi, le famiglie e le altre agenzie educative e formative del territorio, salvaguardando così il percorso di crescita del bambino in una prospettiva evolutiva e in un'ottica di globalità.

• **Informazione e Partecipazione**

L'Amministrazione garantisce un'informazione preventiva completa e trasparente sulle modalità di funzionamento del servizio, sugli strumenti di lavoro, sui tempi di attuazione delle procedure.

Le informazioni all'utente e la conoscenza del servizio sono rese mediante i seguenti strumenti:

- carta della qualità
- lettere informative
- assemblee ed incontri
- brochure informativa
- programmi attività settimanali e gita settimanale
- festa finale alla quale sono invitate e coinvolte tutte le famiglie dei bambini e ragazzi che hanno partecipato ai Centri estivi.

• **Regolarità nell'erogazione dei servizi**

L'erogazione del servizio è continuativa, regolare e senza interruzioni per i periodi predefiniti annualmente di svolgimento dei centri estivi ad eccezione di interruzioni e sospensioni per motivi urgenti, contingenti ed imprevedibili.

• **Efficacia ed efficienza**

Il servizio viene organizzato ed erogato secondo criteri di economicità, efficienza ed efficacia, ricercando una qualità sempre più elevata

• **Tutela dei dati personali**

I dati personali delle famiglie e le immagini dei bambini sono gestiti nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 196/2003 e ss.mm.ii.

1.5 Obiettivi e finalità dei servizi estivi ricreativi

Finalità

I Centri Estivi Ricreativi sono servizi rivolti ai ragazzi e alle ragazze frequentanti le scuole primarie, durante il periodo di chiusura delle scuole.

Il Comune, ai sensi della direttiva regionale GR 247/2018, realizza i centri estivi ricreativi intesi quali interventi socio-educativi rivolti ai minori e alle loro famiglie, con le seguenti finalità:

- sostenere nella cura dei figli le famiglie con minori impegnati durante l'estate in attività lavorative;
- valorizzare il tempo extrascolastico dei minori arricchendolo di proposte educative, socializzanti e formative anche privilegiando occasioni di gioco e apprendimento che possano svolgersi all'aperto e con attenzione alla crescita individuale ed alla integrazione sociale, alla conoscenza e rispetto del territorio;
- favorire l'accoglienza e l'integrazione delle diversità;
- favorire la partecipazione e l'esercizio delle cittadinanza
- favorire la prevenzione del disagio giovanile.

2. IMPEGNI E GARANZIE

2.1 La Direzione complessiva dei servizi

I Centri Estivi Ricreativi sono organizzati dal Servizio Istruzione, afferente all'Area Scolastica e Sociale, che ha affidato la gestione operativa dei servizi a ditta specializzata esterna individuata mediante procedura ad evidenza pubblica.

I Centri Estivi Ricreativi 6/11 sono gestiti per l'estate 2018 dalla ATI Società Dolce/Lumaca, che ne cura la realizzazione secondo gli standard stabiliti dal Comune di Maranello e secondo le linee guida educative e gestionali approvate dal Comune stesso.

Spetta al Comune di Maranello, nella figura del Dirigente che è il diretto responsabile dei servizi e del raggiungimento complessivo degli obiettivi individuati, la direzione complessiva dei servizi.

Al Responsabile Gestione Qualità dell'area scolastica-sociale è affidato il compito di organizzare e di verificare la buona esecuzione dei Centri Estivi Ricreativi coadiuvato dalle funzioni che si occupano della refezione scolastica, del trasporto, della integrazione ecc.

Il Personale amministrativo della segreteria del Servizio Istruzione cura i rapporti con gli utenti, fornisce informazioni, gestisce i processi di raccolta iscrizione, ammissione e frequenza compreso il calcolo delle tariffe e la concessione di agevolazioni fino alle dimissioni dal servizio.

A sua volta l'ATI Società Dolce /Lumaca gestisce i servizi affidati mediante un Coordinatore per ogni centro estivo, che ha la responsabilità di realizzare i servizi coerentemente con il progetto pedagogico-gestionale presentato alla direzione dell'Ente in sede di gara.

La Direzione del Comune di Maranello e quella del gestore svolgono periodici incontri per pianificare e verificare la conduzione dei servizi, affinché nella specificità di ogni organizzazione e realtà siano garantite alle famiglie pari opportunità.

2.2 La Gestione dei servizi

Il personale educatore e il personale inserviente operano nell'ambito delle specifiche competenze concorrendo ognuno con la propria professionalità al buon funzionamento dei servizi.

Il personale educatore ha il profilo professionale di educatore ed è in possesso del titolo di studio di scuola media superiore o laurea ad indirizzo socio/assistenziale, pedagogico e/o socio/umanistico nonché di documentate esperienze professionali analoghe. Inoltre possiede competenze pedagogiche- didattiche, spiccate attitudini relazionali, capacità organizzative e di animazione e si pone come figura di riferimento per tutte le situazioni a rischio di disagio.

Gli **educatori** hanno compiti inerenti:

- la tutela, la cura, la promozione dello sviluppo psicofisico dei bambini;
- la progettazione e la realizzazione della progettazione educativa specifica del centro estivo
- il coinvolgimento dei genitori nella vita del centro estivo;
- la documentazione dei percorsi e delle attività realizzate.

Tenuto conto della particolarità e delicatezza dei servizi offerti e della vigente normativa il rapporto numerico educatore/bambino è il seguente:

CER 6/11 anni rapporto numerico massimo educatore/bambini 1/20

Gli **addetti ai servizi generali** hanno compiti inerenti:

- il riassetto, la sanificazione e la pulizia degli ambienti e del materiale educativo;
- il supporto agli educatori nella sorveglianza dei bambini in particolare per quanto riguarda le uscite in esterno

Ai **cuochi** e al **personale di cucina** compete:

- la preparazione dei pasti nel pieno rispetto dei menù approvati dal SIAN (Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione);
- l'applicazione delle norme previste dal Decreto legislativo 193/2007 e Regolamento CEE 852/2004 concernente l'igiene dei prodotti alimentari (Metodo HACCP).

3. L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 Sedi dei centri estivi

Centro Estivo Ricreativo 6/11 anni organizzato presso la scuola primaria C. Stradi a Maranello, V. A. Boito, 27.

3.2 Periodo di effettuazione dei servizi e orari

Annualmente l'Amministrazione Comunale, con atto di Giunta approva il "Piano Annuale dei servizi estivi", che stabilisce il periodo di funzionamento dei centri estivi.

I centri estivi sono organizzati in turni settimanali e funzionano dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 18.30.

La frequenza al C.E.R. scuola primaria non è sottoposta al vincolo dell'impegno lavorativo dei genitori.

3.3 Utilizzo degli spazi nei servizi estivi 6/11 anni

Il centro estivo 6-11 anni ospitato presso la scuola primaria C.Stradi utilizza i seguenti locali:

Piano terra:

- aule PRE e POST,
- bagni adulti
- servizi igienici bimbi (di fronte aula pre e post)
- classe 1° A),
- salone di fronte alla biblioteca
- aula attività integrative
- terminale e refettorio con bagno annesso

Spazi esterni:

- cortiletto interno,
- area esterna posteriore con annesse attrezzature sportive

3.4 Organizzazione dei centri estivi 6-11 anni.

Il servizio osserva il seguente programma di massima:

- 7.30-9.00: ingresso e accoglienza bambini
- 9.00-9.30: assemblea del mattino con appello e colazione
- 9.30-12.00: attività del mattino
- 12.00-12.30: preparazione al pranzo
- 12.30-13.30: pranzo
- 13.30-14.00: attività libere
- 14.00-16.00: attività pomeridiana
- 16.00-18.30: merenda, attività libere e uscita

3.5 Le attività dei Centri Estivi Ricreativi:

Le attività dei Centri Estivi in coerenza con gli obiettivi dei servizi, mirano a favorire atteggiamenti e comportamenti costruttivi in generale: imparare a stare con gli altri, rispetto dell'altro, apprendimento e applicazione delle regole del vivere comune, scambio e accettazione di modelli culturali diversi.

La giornata è articolata in funzione dei tempi e dei ritmi dei bambini e delle loro diverse età; oltre alla sequenza di attività abituali e ben definite sopradescritte, gli educatori propongono ai bambini/ragazzi opportunità di esplorazione/conoscenza creativa nel rispetto dei bisogni evolutivi e degli interessi del gruppo. Settimanalmente verrà portato alla conoscenza delle famiglie il programma di attività che comprenderà: attività ginnico motorie e piscina, attività grafico-pittoriche e pratico-manuali, laboratori naturalistici, laboratori di drammatizzazione, giochi di animazione e giochi di squadra, attività di manipolazione varie.

Sono inoltre previste gite lunghe, brevi escursioni e passeggiate secondo il programma specifico di ogni centro.

3.6 Metodologia

Le attività dei Centri Estivi sono "preparate" con cura dagli educatori e proposte ai bambini sotto forma di gioco. L'attività ludica avvia il bambino alla conoscenza di ciò che accade intorno a lui e quindi sviluppa le sue capacità: è con il gioco che il bambino adatta le situazioni ai suoi scopi, ne analizza le caratteristiche e stabilisce relazioni. Il bambino gioca con la stessa seria concentrazione che un adulto pone nel lavoro: giocando, egli si pone in rapporto con il mondo esterno; per questo motivo i bambini giocano con qualsiasi materiale e anche i più semplici oggetti suscitano la loro curiosità.

I ruoli che l'educatore dovrebbe rivestire durante il gioco vanno da quello di "regista ambientale", a quello di attento osservatore, a quello di facilitatore e mediatore.

3.7 Progetto educativo dei centri estivi ricreativi

Il Progetto educativo e gestionale dei centri estivi è redatto dal gestore sulle linee guida fornite dal Comune in sede di gara e definisce gli obiettivi e le finalità dei servizi offerti. Annualmente, in

relazione all'età, ai bisogni, agli interessi dei bambini accolti, viene calibrata l'offerta educativa e tradotta in progetto educativo specifico del singolo centro estivo.

Di seguito gli obiettivi educativi della progettazione dei centri estivi:

- Favorire la socializzazione, abituando al dialogo e al confronto nel rispetto delle regole di convivenza sociale
- Stimolare la collaborazione reciproca ed il rispetto per gli altri
- Abituare alla condivisione degli spazi, dei materiali utilizzati e delle attività proposte
- Suscitare interesse e disponibilità nei confronti delle attività proposte
- Individuare ed interpretare eventuali problematiche emerse nell' interazione quotidiana
- Integrare i bambini disabili rendendoli partecipi all'esperienza
- Favorire l' integrazione tra bambini provenienti da culture e religioni diverse
- Sviluppare nuovi schemi motori tramite attività di movimento e giochi di gruppo
- Sviluppare capacità decisionali e di risoluzione di problemi nei confronti di situazioni nuove o particolarmente complesse
- Sviluppare un senso di responsabilità reciproco sia tra coetanei che tra più grandi verso i più piccoli.

3. 8 Alimentazione

I pasti dei Centri Estivi Ricreativi sono prodotti a cura della ditta aggiudicataria del servizio di refezione scolastica ATI Markas/Avendo, presso il **Centro Produzione Pasti "Pomo d'oro"**, sito in Maranello, Via Boito, 23..

Il Centro di Produzione è dotato di un Sistema di Autocontrollo mediante l'applicazione di quanto previsto dai *Manuali di Autocontrollo Igienico secondo il sistema H.A.C.C.P.* previsto dal D.lgs. 193/07 e Regolamento CE 852/2004.

Il menù adottato è specifico per il centro estivo ed è supervisionato dal SIAN dell'A. USL di Modena.

I pasti sono preparati giornalmente secondo il menù, variando ogni settimana le preparazioni per sei settimane, a rotazione continua.

I piatti del menù sono preparati utilizzando materie prime fresche, stagionali e di ottima qualità e seguendo le istruzioni del ricettario, per quanto attiene le modalità di preparazione dei cibi e le tecniche di cottura.

Per i bambini con intolleranze alimentari o allergie vengono seguite le prescrizioni pediatriche con tabelle dietetiche personalizzate, su presentazione del certificato del medico curante, attestante gli alimenti da escludere o introdurre e il periodo di osservazione della dieta.

Per garantire il rispetto delle differenze culturali e religiose, i genitori possono chiedere al servizio istruzione l'esclusione di determinati alimenti dalla dieta del bambino.

3.9 Bambini e bambine con disabilità

Su segnalazione del servizio di Neuropsichiatria Infantile (NPI) il servizio valuta l'opportunità di assegnare personale educativo-assistenziale a bambini/e certificati inseriti al centro estivo. Per ogni bambino con disabilità certificata viene definita una progettazione educativa individualizzata coerente con il vigente protocollo provinciale e distrettuale in tema di integrazione alunni diversamente abili. Qualora possibile e opportuno si mantiene la continuità educativa rispetto all'anno scolastico assegnando il Personale Educativo Assistenziale incaricato durante l'anno scolastico.

3.10 Condizioni ambientali e fattori di qualità

Gli ambienti dei centri estivi devono essere puliti, accoglienti, sicuri ed accessibili agli utenti. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali, dei servizi e delle attrezzature devono garantire una permanenza confortevole e sicura per i bambini e per il personale.

Gli addetti ai servizi generali garantiscono la costante igiene dei servizi mediante le procedure previste nei manuali di sanificazione che individuano tempi, prodotti, modalità e frequenza delle attività, nonché le modalità di autocontrollo.

Il Comune garantisce ai bambini la sicurezza, sia all'interno che all'esterno dei Centri Estivi, dando piena attuazione alle norme previste in materia.

3.11 Norme sanitarie

L'AUSL del Distretto di Sassuolo redige il Regolamento Sanitario per i servizi educativi e scolastici che fornisce indicazioni volte alla tutela del singolo e della collettività (misure di prevenzione, allontanamento/riammissione, misure di controllo individuali e collettive...); il Regolamento, è recepito dal Comune e dalle scuole e viene esteso anche ai servizi estivi illustrandolo agli utenti durante l'assemblea ed esponendolo nelle bacheche informative di ciascun servizio.

3.12 Informazione, comunicazione e partecipazione

Il Comune di Maranello attraverso gli uffici amministrativi e il personale che opera nei servizi, fornisce tutte le informazioni di carattere generale in merito alle caratteristiche dei servizi ed al loro funzionamento, mediante comunicazione scritta, tramite contatto telefonico, posta elettronica, ed ovviamente di persona. Gli operatori garantiscono risposte tempestive agli utenti e, più in generale, ai cittadini interessati alle attività del settore. Le famiglie collaborano comunicando agli operatori dei servizi informazioni tempestive e corrette per quanto concerne i bisogni del proprio bambino. La comunicazione tra famiglie e servizio viene garantita attraverso i seguenti momenti:

• **Assemblea generale**

A giugno incontro generale con le famiglie di tutti gli ammessi al Centro Estivo, presieduto dalla Direzione dei Servizi del Comune e alla presenza dei coordinatori e del personale educatore. Nell'incontro vengono presentati i servizi e il progetto educativo e viene consegnata la brochure informativa .

• **Colloqui individuali**

Su richiesta della famiglia si svolgono colloqui tra genitori ed educatori prima della frequenza.

• **Feste**

La festa di fine centro estivo rappresenta un momento significativo per i bambini e genitori, un'occasione di incontro e di socializzazione.

All'interno del percorso comunicativo servizio-famiglia, nel quale le parole e il contatto quotidiano tra adulti rimangono fondamentali, alcuni spazi di comunicazione scritta sono strumenti strategici che completano l'informazione rivolta ai genitori e possono anche offrire loro qualche spazio di autonomia per condividere con gli altri genitori alcuni momenti di partecipazione e di scambio.

Di seguito si dettagliano gli strumenti della comunicazione centri estivi-famiglia.

Le prime informazioni sui servizi

- **Informativa sull'apertura iscrizioni:** arriva a tutte le famiglie dei bambini frequentanti le scuole dell'infanzia e primarie e contiene informazioni circa le modalità e i tempi di iscrizione nonché il costo dei servizi;
- **Carta della qualità del servizio e regolamenti:** pubblicati sul sito istituzionale del Comune e affissi nelle bacheche;
- **Brochure:** consegnata durante l'assemblea contiene per ogni tipologia di centro estivo le informazioni riguardanti l'organizzazione, la composizione dei gruppi, il progetto educativo, il materiale richiesto, le deleghe e le autorizzazioni alle uscite;
- **Programma settimanale:** esposto nelle bacheche di sezione declina le attività previste nel progetto educativo.

Strumenti di comunicazione servizi-famiglia presenti nei centri estivi

| | |
|--|---|
| Presentazione del servizio Comunicazioni urgenti | Ingresso del centro estivo |
| Progetto educativo e organizzativo Organico del personale Carta della qualità Regolamento sanitario | Bacheca salone o atrio |
| Menù, orario somministrazione pasto, modulistica haccp, analisi laboratorio | Bacheca Refezione Scolastica (salone o atrio) |
| Cartelloni di documentazione delle attività del centro estivo | Salone e sezioni |
| Composizione dei gruppi/sezioni Menù settimanale | sezione/aula |

| | |
|-----------------------|--|
| Programma settimanale | |
| Diario della giornata | |

4. INFORMAZIONI UTILI

4.1 Modalità di iscrizione ai servizi estivi

L'offerta dei servizi viene deliberata annualmente dalla Amministrazione Comunale prima dell'apertura delle iscrizioni e di norma nel mese di marzo (Piano dei servizi). I termini per le iscrizioni vengono fissati annualmente con atto dirigenziale e di norma si raccolgono nel mese di aprile.

Le istanze di accesso si raccolgono tramite il portale Entranext.

I termini per le iscrizioni, i criteri di ammissione, le modalità di conferma di iscrizione sono consultabili sul sito www.comune.maranello.mo.it. Le iscrizioni fuori termine vengono accolte in caso di posti disponibili.

4.2 Costo dei servizi

Le famiglie residenti partecipano alla copertura dei costi, mediante il pagamento di una quota settimanale, di cui annualmente il Comune stabilisce l'ammontare, la periodicità e le modalità di riscossione e che sarà adeguata ogni anno secondo l'indice ISTAT.

Le famiglie non residenti possono essere accolte nei centri estivi, nel caso residuo posti disponibili ed in coerenza con il piano dei servizi, previo pagamento del costo pieno del servizio desunto dall'ultimo conto consuntivo approvato.

Le tariffe settimanali sono le seguenti:

Cer scuola primaria 6-11 anni giugno-luglio: € 70,00;

Cer 6-11 anni agosto-settembre: da € 60,00 ad € 85,00 (a seconda dell'orario di permanenza presso il servizio).

Per i centri estivi di giugno e luglio sono previste agevolazioni tariffarie per parametri socio/sanitari, situazione economica (ISEE) o pacchetti famiglia nel caso di più figli iscritti ai servizi.

4.3 Modalità di pagamento del servizio

Le modalità di pagamento delle quote di frequenza sono le seguenti:

- Qualunque ufficio postale utilizzando il bollettino precompilato allegato;
- Tabaccherie e istituti bancari accreditati attraverso il sistema PagoPA utilizzando il Codice Avviso oppure i codici a barre riportati sull' avviso di pagamento;
- Servizio Istruzione, in Via .Vittorio Veneto 9, solo con Bancomat e Bancoposta;
- Tramite addebito sul conto corrente bancario (SEPA);
- Tramite bonifico postale: da effettuarsi a favore del Comune di Maranello – Servizio Tesoreria – IBAN IT96 B 07601 12900 000017343419;
- On-line mediante carta di credito, dal sito del Comune di Maranello www.comune.maranello.mo.it, pagamenti On-Line, accedendo al portale al cittadino "EntraNext".

4.4 Recapiti e orari

| | |
|---|---|
| Comune di Maranello Servizio Istruzione Via V. Veneto 9 41053 Maranello Fax 0536-944897 Tel 0536/240042 e-mail: scuola@comune.maranello.mo.it <i>orari di apertura:</i> lunedì/venerdì: 8.30-13.00 giovedì anche 14.30-18.30 | Responsabili • <i>Dirigente:</i> Tagliazucchi Patrizia Patrizia.tagliazucchi@comune.maranello.mo.it tel. 0536/240030 • <i>Referente</i> Roberta salvatori roberta.salvatori@comune.maranello.mo.it tel. 0536/240022 • <i>Iscrizioni e Informazioni:</i> Sgarbi Simona tel. 0536/240042 |
| Comune di Maranello | <i>orari di apertura:</i> |

| | |
|--|---|
| Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) P.zza Libertà, 33 41053 Maranello Fax 0536-242263 Tel 0536/240020 e-mail: urp@comune.maranello.mo.it | lunedì/sabato: 8.30-13.00 giovedì orario continuato 8.30-17.30 |
|--|---|

5. VALUTAZIONE GRADIMENTO DEL SERVIZIO, SUGGERIMENTI

5.1 Valutazione di gradimento del servizio

L'Amministrazione Comunale favorisce il contatto tra i cittadini e le proprie strutture attraverso un sistema di ascolto degli utenti organizzato e strutturato.

Gli strumenti utilizzati consentono di rilevare l'opinione e la valutazione di gradimento dei servizi attraverso:

- analisi e gestione puntuale di segnalazioni e reclami che il cittadino faccia pervenire direttamente al servizio Istruzione o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- verifica del mancato rispetto degli standard indicati;
- verifica almeno annuale dei servizi utilizzando strumenti appropriati di valutazione del contesto;
- verifica periodica della soddisfazione degli utenti mediante somministrazione di indagini di customer satisfaction, i cui risultati saranno resi noti agli utenti.

Data la brevità e concentrazione del servizio diventano fondamentali:

- il monitoraggio puntuale da parte del Comune, dei servizi nella fase di avvio;
- l'individuazione di un referente con funzioni di coordinatore interno del servizio, garante della qualità e responsabile di tutte le fasi del processo;
- la riunione settimanale a cura degli educatori per la verifica dell'attività, la gestione delle problematiche, la proposta di variazioni e integrazioni al programma;
- Il rapporto settimanale del gestore sul funzionamento del servizio con evidenziate le criticità e le azioni per il miglioramento;
- la verifica finale.

5.2 Suggerimenti, segnalazione e reclami

Tutti i suggerimenti e le segnalazioni sono valutate e prese in esame nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio offerto.

Parimenti vengono considerati gli eventuali reclami sulle prestazioni fornite, valutandone la fondatezza e adottando i provvedimenti conseguenti.

Di seguito per chiarezza si definiscono i termini sopracitati.

- **Suggerimento:** azione del cittadino diretta a sottoporre al Comune proposte e pareri per migliorare un servizio;
- **Segnalazione:** azione del cittadino diretta a comunicare fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti, che ritiene rientrino nell'interesse dell'Amministrazione stessa e sui quali si ritiene che l'Amministrazione debba porre la propria attenzione, intervenendo con un'azione di rimedio.
- **Reclamo:** espressione di insoddisfazione rivolta all'Amministrazione Comunale dall'utente che richiede una risposta (tramite un provvedimento amministrativo o comunque un rimedio) o attenzione, in relazione al mancato rispetto degli impegni fissati nella presente carta della qualità. Il cittadino può in qualsiasi momento effettuare segnalazioni o avanzare suggerimenti attraverso diverse modalità:
 - presentandosi di persona al servizio Istruzione o al servizio Relazioni con il Pubblico;
 - inviando lettera mail al servizio Istruzione o al servizio Relazioni con il Pubblico;
 - Telefonando o inviando un fax al servizio Istruzione o al servizio Relazioni con il Pubblico;
 - Informando direttamente gli operatori dei servizi che provvederanno ad informare il Servizio Istruzione;
 - Compilando apposita modulistica presente presso ogni servizio e presso il servizio Istruzione e imbucando la propria osservazione nelle cassette predisposte all'uso.

I reclami invece devono essere formulati in forma precisa per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e per facilitare l'accertamento di quanto segnalato e, o valutare le proposte avanzate oppure recandosi direttamente all'ufficio Relazione con il Pubblico o al servizio Istruzione, che provvederanno a formulare per iscritto il reclamo esposto anche a voce. Ogni suggerimento, segnalazione o reclamo sarà esaminato e gestito; nel caso di specifica richiesta o di reclami, al cittadino sarà fornita risposta in merito, entro 30 gg dalla presentazione.

6. IMPEGNI E GARANZIE

Per misurare il livello qualitativo dei servizi offerti e garantirne il mantenimento vengono identificati i seguenti indicatori riferiti alle principali prestazioni.

Di seguito si riportano:

- I fattori di qualità individuati sulla base delle principali caratteristiche dei servizi;
- Per ciascun fattore la descrizione dell'indicatore;
- Lo standard di qualità che il servizio si impegna a garantire.

| FATTORE QUALITA' | DESCRIZIONE INDICATORE | STANDARD RIFERIMENTO |
|--------------------------------|---|---|
| Garanzia accesso ai servizi | Tempo massimo tra termine iscrizione e risposta | 30 gg |
| | Tempo massimo di scorrimento lista attesa | 7 gg |
| Garanzia erogazione servizio | Apertura giornaliera del servizio nei giorni e orari indicati | Minimo 5 settimane per CER infanzia e 7 settimane per CER primaria Dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 18.30 full time |
| Partecipazione e comunicazione | Assemblea | Una per servizio |
| Garanzia igiene | Applicazione manuale sanificazione | 100% |
| Ascolto e informazione | Questionari | A fine servizio o fine turno |
| | Tempo massimo tra ricezione reclamo e risposta | 30 gg |
| Competenza personale | possesso dei titoli di studio richiesti e esperienza lavorativa | 100% |
| Garanzia menù | Rispetto menù | 98% |
| | n. gg per attivazione dieta personalizzata | 3 dal ricevimento certificato medico |
| Garanzia programma | Rispetto del programma proposto | 95% |
| Garanzia pari opportunità | Sostegno educativo bambini disabili | Immediato dal ricevimento del certificato di NPI |
| Garanzia controllo | Controlli effettuati dai responsabili dei servizi | Per ogni cer: Uno nella fase di avvio E uno di monitoraggio al mese |

La certificazione di qualità Uni En Iso 9001:2015 che l'area scolastica sociale del Comune di Maranello ha ottenuto su tutti servizi gestiti, costituisce ulteriore garanzia in quanto il Sistema di gestione per la qualità implica:

- un'azione costante di lettura dei bisogni e delle aspettative delle famiglie utenti;
- la definizione da parte della direzione, della politica per la qualità e degli obiettivi per la qualità;
- l'identificazione dei processi, la definizione delle sequenze, delle fasi di attività e delle relative responsabilità;
- l'assicurazione della disponibilità delle risorse idonee al funzionamento;
- la misurazione, il monitoraggio dei processi di attività, la conoscenza della soddisfazione dell'utente e un'analisi costante dei processi e delle modalità operative di gestione del servizio

in tutti i suoi aspetti.

Nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità, il Manuale Operativo relativo alla gestione dei servizi descrive in appositi paragrafi l'organizzazione dei centri estivi e approva gli strumenti di comunicazione con le famiglie.

La procedura "Monitoraggio dei servizi e dei fornitori in outsourcing" definisce le modalità di controllo adottate dal Servizio Istruzione per i servizi affidati in gestione a terzi.