

Carta dei Servizi



AMA ROZZANO

CENTRI ESTIVI DI ROZZANO

Premessa

La gestione dei Centri Estivi Diurni è stata affidata alla Società AMA Rozzano S.p.A con delibera N° 65 dell'11.12.2006 approvata dal Consiglio Comunale.

La scelta operata dall'Amministrazione si inquadra nella volontà espressa nel programma politico di perseguire: **" l'assunzione diretta delle responsabilità proprie dell'Ente come regolatore di una rete integrata di servizi alla persona, programmando e coordinando gli interventi, valutando e verificando la qualità dei servizi erogati direttamente o attraverso altri soggetti inclusi nel sistema, facendo sintesi e regia" nonché di attuare " sperimentazioni di nuove soluzioni gestionali, nel complesso dei servizi socio-assistenziali comunali, per garantirne la migliore funzionalità".**

Ad AMA è affidato anche il compito di redigere una carta dei servizi che rappresenti uno strumento di chiarezza nei confronti dei cittadini-utenti su tutti gli interventi che caratterizzano il nostro progetto sui servizi alla persona, con particolare riguardo alla prima infanzia. Una carta che sia effettivo strumento di informazione e controllo dei servizi erogati; uno strumento "partecipativo" nella piena convinzione dello spirito di servizio che anima quanti operano a favore dei cittadini.

Questo è lo spirito con il quale abbiamo realizzato anche la carta dei servizi dei Centri Estivi Diurni. La prima parte del documento descrive i principi di fondo, la seconda parte invece, contiene le schede informative, per gli utenti, del servizio erogato.

A COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI

La "Carta dei Servizi" è l'impegno che un ente, gestore di servizi, dichiara di rispettare con i propri utenti in relazione a modalità e tempi, standard di qualità, sistema di gestione dei reclami ed eventuali rimborsi.

Tale Carta, in conformità con:

L.328/00 : Legge quadro sul sistema integrato degli interventi e servizi sociali. LR 3 (art. 9) del 12.03.082
Governo della rete degli interventi e dei servizi alle persone in ambito sociale e socio-sanitario.

dichiara, dunque, i propri obiettivi, riconoscendo allo stesso tempo specifici diritti al cittadino-

In particolare la "Carta dei Servizi dei Centri Estivi Diurni" fissa i principi, le finalità e gli standard del servizio educativo erogato.

Con essa AMA SpA affidataria dei servizi in oggetto si impegna direttamente con gli utenti in un percorso di miglioramento continuo, effettuando monitoraggi periodici sugli standard di qualità più avanti elencati.

La Carta dei Servizi sarà periodicamente monitorata e aggiornata a possibili nuove esigenze. La "Carta" può essere richiesta presso:

Il CIRP del Comune di Rozzano

Piazza G. Foglia

Gli sportelli AMAROZZANO

Viale Lombardia 105

INFOPOINT

Piazza Alboreto.

Principi Fondamentali

I contenuti della Carta dei servizi per i Centri Diurni Estivi della Città di Rozzano si ispirano ai seguenti principi fondamentali:

Universalismo

Il servizio è programmato e realizzato a favore di tutti i cittadini del Comune.

Eguaglianza

Nel rapporto con i cittadini, AMA, società affidataria del servizio da parte del Comune di Rozzano, garantisce uguaglianza ed equità nell'accesso ai servizi e nell'erogazione delle prestazioni. Questo significa che, a parità di esigenze, i servizi sono assicurati in modo eguale a tutti i cittadini, senza distinzione di genere, età, origine etnica o nazionalità, lingua, religione, opinioni politiche, differenti abilità.

Imparzialità

AMAROZZANO garantisce la massima trasparenza nelle modalità di accesso e nell'organizzazione dei servizi, rendendo noti i criteri di obiettività, giustizia ed equità nei confronti dei cittadini.

Centralità della persona

Il servizio è assicurato da AMA e erogato in rapporto alle esigenze di ogni singolo cittadino fruitore, alle sue potenzialità ed alle sue eventuali fragilità.

Partecipazione

AMA promuove ed agevola la partecipazione dei cittadini e delle formazioni sociali che ne rappresentano gli interessi nella programmazione dei servizi, nella tutela della corretta erogazione, nella collaborazione con gli operatori e nella verifica della qualità del servizio erogato.

AMA si impegna particolarmente a promuovere l'informazione sul servizio, sulle procedure di accesso, sulle modalità di erogazione.

Sussidiarietà

AMA garantisce il servizio e gli interventi della Carta con il pieno coinvolgimento nella fase di pianificazione, progettazione, erogazione e verifica delle formazioni sociali del territorio, (più)

vicine ai cittadini, riconoscendone le funzioni pubbliche e di tutela e garanzia sociale.

Continuità

AMA si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio così come indicato nella Carta.

Efficienza ed efficacia

AMA si impegna a programmare, organizzare ed erogare il servizio e gli interventi secondo obiettivi di efficacia ed efficienza; le risorse disponibili sono impiegate con razionalità al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di garanzia e di benessere per i cittadini.

Qualità

I servizi che AMA offre nel campo dei servizi per l'infanzia sono il risultato di una profonda conoscenza del tessuto sociale, della competenza degli operatori e del continuo lavoro per la creazione di una rete sempre più ampia di opportunità e risorse per rispondere ai bisogni sociali del territorio

Dimensioni di qualità Il servizio è caratterizzato da tre componenti:

la relazione- il rapporto che si instaura tra operatore e cittadino

il processo di erogazione - il servizio in sé

la struttura - il luogo dove il servizio è erogato

Ciascuna di queste componenti racchiude delle dimensioni di qualità verificabili attraverso degli Indicatori.

Indicatori di qualità

Gli obiettivi dichiarati verranno valutati "ex post" attraverso i seguenti strumenti:

misurazione di parametri (standard) oggettivi

questionari mirati, finalizzati alla misurazione della soddisfazione dei cittadini o monitoraggio interno (controllo di gestione) sul processo di erogazione dei servizi al fine di migliorarli.

Gli standard

Una volta individuati gli Indicatori con i quali misurare la qualità, vanno definiti gli standard, cioè dei punti di riferimento per orientare l'azione del servizio e anche delle garanzie per l'utenza in quanto essi rappresentano gli obiettivi che l'Amministrazione si impegna a raggiungere.

Tali standard interessano la dimensione dell'accesso, della presa in carico e dello svolgimento del servizio

Diritti dei cittadini e doveri degli operatori

Tutela della riservatezza:

Ogni cittadino ha diritto alla riservatezza. I dati forniti dagli utenti sono coperti dal segreto di ufficio e garantiti dalla legge n° 196/03.

In base al D.Lgs. 196/2003 - "Codice in materia di protezione dei dati personali" - i dati personali o acquisiti nell'ambito delle attività del sistema integrato di interventi e servizi sociali possono essere oggetto di trattamento nel rispetto della Legge citata e degli obblighi di riservatezza cui è ispirata l'attività della Società AMA Rozzano.

Per trattamento dati personali si intende la loro raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione, distruzione e anche la combinazione di due o più di tali operazioni.

Il trattamento dei dati avviene tramite strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza e può essere effettuato mediante strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

N.B. Si ricorda che la normativa sulla privacy si riferisce soprattutto ai dati cosiddetti "sensibili", cioè quelli idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché

i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale.

Accesso e attenzione:

Ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi presso i quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione.

Informazione:

Ogni cittadino ha diritto di ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e la documentazione relativa alle prestazioni ricevute.

Trasparenza:

Ogni cittadino ha diritto di conoscere in qualunque momento l'andamento della propria pratica.

Fiducia e decisione:

Ogni cittadino ha diritto di ottenere fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni e di conservare la propria sfera di decisione e responsabilità.

Controlli:

AMAROZZANO si riserva di eseguire controlli finalizzati ad accertare la veridicità delle informazioni fornite dai cittadini.

Reclamo e riparazione dei torti:

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire del servizio o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta gli utenti possono presentare reclamo. Esso ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per segnalare alla società Ama Rozzano comportamenti non in

linea con i principi e le finalità della Carta relativi alla realizzazione del servizio e alla trasparenza dell'azione amministrativa.

Modalità

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta (AmaRozzano V.le Lombardia 105), telefonica (AmaRozzano 028926931), via fax (0289201632), a mezzo posta elettronica (info@amarozzano.it) e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere presentati in forma scritta.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

ANIA, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre venti giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il contenuto del reclamo non sia di competenza di AMARozzano, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificative o contrarie contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

Normativa di riferimento:

Legge 7 agosto n.241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi";

D.P.R. 27 giugno 1992, n.352 recante "Regolamento per la disciplina delle modalita di esercizio e dei casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti amministrativi";

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

D.P.C.M. 7 giugno 1995, Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi scolastici"

L328/00 :Legge quadro sul sistema integrato degli interventi e servizi sociali.

LR 3 (art. 9) del 12.03.08: Governo della rete degli interventi e dei servizi alle persone in ambito sociale e socio-sanitario.

Centri Estivi

Centri Estivi

Offerta	
Cosa Sono	Un servizio ludico ricreativo organizzato nel periodo estivo, a chiusura delle scuole, rivolto ai bambini e ai ragazzi residenti a Rozzano o che frequentino le scuole dell'infanzia, della primaria e della scuola secondaria di 1° grado di Rozzano.
Finalità	Trascorrere il periodo delle vacanze estive in un ambiente protetto, ricco di stimoli e dove vengono organizzate delle attività ludico ricreative, nel rispetto del benessere dei bambini.
Attività svolte e servizi erogati	<p>Durante il periodo estivo, alla chiusura delle scuole cittadine sulla base di un progetto strutturato, vengono proposte attività ricreative finalizzate a far trascorrere piacevolmente e in un rapporto socializzante di gruppo, le giornate libere dall'impegno scolastico.</p> <p>Il personale educativo incaricato per seguire i ragazzi, pianifica le attività socio-educative settimanalmente e segue i minori in ogni momento della giornata.</p> <p>I ragazzi iscritti sono quindi impegnati quotidianamente in :</p> <ul style="list-style-type: none">• Attività di laboratorio• Giochi individuali e di gruppo• Attività sportive• Uscite guidate sul territorio• Gite fuori Comune
Dove si svolgono	Strutture scolastiche della Città
Quando	A chiusura delle attività scolastiche del territorio. I Centri estivi di Rozzano si svolgono nel periodo: da Giugno a Settembre.
A chi si rivolgono	Ai bambini e ragazzi residenti a Rozzano o che frequentino le scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado rozzanesi.

Offerta disponibile	I Centri Estivi sono organizzati dalla società AMARozzano spa rispettando il principio di corrispondere e soddisfare tutte le richieste che arrivano dalle famiglie.
Costo per il cittadino	Le tariffe vengono deliberate di anno in anno dall'Amministrazione Comunale e comunicate agli utenti attraverso la produzione di materiale informativo distribuito attraverso le scuole del territorio oltre che nei punti pubblici di accesso a tutti i cittadini.
Responsabile	Dott.ssa Todisco Marinella Dirigente della società AmaRozzano spa Dott.ssa Ilenia Riboni Coordinatrice del servizio

A chi rivolgersi	Per informazioni di tipo amministrativo AmaRozzanoSpa Info Point Piazza Albereto Tel. 0257518359 Iscrizioni N° Verde 800.31.32.32
Richiesta d'informazioni	Informazioni di carattere generale quali requisiti per l'accesso, ubicazione delle strutture, organizzazione del servizio, personale in servizio. Informazioni di carattere più specifico quali: iscrizioni, informazioni sulla retta da pagare. Richieste che necessitano di una soluzione concreta in relazione a disagi di carattere individuale; richieste di riduzione della retta a causa di sopravvenute difficoltà economiche della famiglia; rinuncia al servizio; richieste di eventuali rimborsi; qualsiasi altro tipo di

	richiesta che, per la sua complessità e\o delicatezza, richieda una valutazione del caso individuale.
Cosa fanno i servizi amministrativi	<p>Preposto alla gestione dei Centri Diurno Ricreativi è il servizio Coordinamento Centri coadiuvato dai coordinatori dei singoli centri aperti sul territorio. Il servizio amministrativo:</p> <p>Collabora con il personale educativo a garantire alle famiglie una capillare informazione pubblicizzando tutte le iniziative previste per i Centri ricreativi⁹. Concorre alla qualità del servizio nel suo complesso, garantendo una corretta gestione organizzativa ed economica. Questo significa garantire con tempestività la sostituzione del personale che si assenta, garantire la regolare fornitura dei pasti, far in modo che in ogni centro ci sia il materiale didattico necessario allo svolgimento delle attività previste, intervenire per garantire la manutenzione degli spazi interni ed esterni la sede dei centri ricreativi.</p>
Accesso	
Come	<p>;La domanda d'iscrizione va effettuata entro il termine previsto annualmente e comunicata con produzione di materiale informativo diffuso a tutte le famiglie che ne hanno diritto.</p> <p>Telefonando al numero verde 800.31.32.32</p>
Modulistica	<p>Il servizio d'iscrizione telefonica consente agli operatori di compilare l'iscrizione cartacea che sarà sottoposta alla firma degli utenti al momento del pagamento della retta per i giorni di fruizione richiesti.</p>
Informazioni richieste al momento di iscriversi al servizio	<ol style="list-style-type: none"> 1. dati anagrafici del minore e del genitore che lo iscrive 2. recapiti telefonici e indirizzo mail 3. codice fiscale del minore e del genitore 4. scelta della settimana\settimane di frequenza 5. Richiesta di eventuale dieta speciale da somministrare al minore iscritto 6. Richiesta del reddito ISEE

Qualità del servizio

La qualità offerta è	AmaRozzano spa garantisce che
Soddisfazione dei genitori rispetto alla qualità del servizio	Nel corso del periodo di attività e alla fine delle stesse saranno effettuate indagini di monitoraggio di soddisfazione del servizio erogato al fine di adeguare il progetto alle aspettative qualitative da parte degli utenti.
Soddisfazione dei ragazzi rispetto alla qualità del servizio	Il monitoraggio di soddisfazione sulle attività svolte presso i centri sarà effettuato anche sui bambini che frequentano il servizio.
Attenzione alla disabilità	I bambini disabili inseriti nei centri estivi hanno l'assistenza di personale educativo e ausiliari che li supporteranno nella vita giornaliera dei centri.
Coordinatori per i centri ed educatrici	I coordinatori e le educatrici\ educatori, sono scelti tra educatori con esperienza nel settore educativo.
Personale di supporto ai ragazzi diversamente abili (ASA)	Ogni centro ha a disposizione personale ASA per garantire la massima assistenza ai bambini diversamente abili, iscritti al servizio.
Differenti tipologie di proposte educative e di animazione	I bambini saranno suddivisi in gruppi quanto più omogenei e in numero tale da favorire un armonico svolgimento delle attività. Ogni gruppo sarà affidato ad educatori e stagisti, affiancati da tecnici e istruttori sportivi, da specialisti dell'animazione per guidare i bambini e i ragazzi nelle attività laboratoriali e nel libero gioco in modo attento e sicuro. Ogni settimana sarà esposto il programma delle attività e delle uscite.
Gli orari di funzionamento	Giorni e orari: dal lunedì al venerdì dalle 7,30 alle 17,30

Il servizio mensa	<p>Servizio pasto: disponibile presso tutti i centri estivi. Il servizio è garantito dalla società ARCO del gruppo AmaRozzano spa.</p> <p>Per particolari problemi di alimentazione, documentate con regolare certificazione medica, i bambini riceveranno un menù che rispetti la dieta speciale richiesta dal medico.</p> <p>Nella giornata delle gite, il servizio mensa, garantirà un menù da trasporto per ogni partecipante all'uscita programmata. Le stesse diete speciali saranno garantite nell'occasione di tali uscite.</p>
La giornata tipo	<p>L'articolazione delle attività e il programma offerto, viene presentato di anno in anno alle famiglie attraverso la produzione di materiale informativo dettagliato e consegnato a tutti gli aventi diritto al servizio.</p>
Standard garantiti	<p>Apertura al pubblico</p> <p>Per tutto il periodo della chiusura delle scuole, da giugno a settembre con un calendario di giorni di funzionamento presentato di anno in anno alle famiglie.</p> <p>Il servizio è attivo tutti i giorni feriali, dal lunedì al venerdì dalle 7,30 alle 17.30.</p>
Rapporti con le famiglie	<p>Comunicazioni alle famiglie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempestività negli avvisi destinati agli utenti, attraverso: comunicazioni personalizzate, contatti telefonici e messa a disposizione di numero verde per le iscrizioni o per ogni altro contatto utile da parte degli utenti, con i responsabili del servizio stesso; • Modulistica chiara e sintetica; • Informazioni dettagliate in occasione di uscite sul territorio, gite, per la frequenza al servizio piscina e per ogni altra attività che viene condotta all'interno dei centri.
Rette e bollettazione	<p>Chiarezza nel calcolo della retta dovuta per la settimana\settimane di frequenza.</p> <p>Celerità nell'eventuale correzione di rati errati e/o modificati.</p>

