



Società soggetta alla direzione e controllo
del Comune di Osimo (art. 2497 bis C.C.)

CARTA DEI SERVIZI EDUCATIVI

Centro di Aggregazione per bambini, bambine e adolescenti “AQUILONE”

Presentazione:

La Carta dei Servizi dei Centri di Aggregazione “Aquilone” concerne un’attività dell’ente locale che non è puramente amministrativa, bensì educativa e complessa in quanto si integra con altri documenti più specifici, quali il Progetto educativo, la Programmazione annuale delle attività e il Regolamento di funzionamento del Centro, che disciplina in particolare le modalità di accesso e le tariffe a carico degli utenti, la collaborazione con il territorio e le caratteristiche del servizio.

Indice

1. Fondamenti
2. Definizione riferimenti e personale
3. Valori e strumenti
4. Finalità
5. Attività svolte
6. Principi fondamentali di erogazione del servizio
7. Partecipazione e trasparenza
8. Rapporti con l’utenza
9. Progetto organizzativo
10. Accesso al servizio
11. Condizioni ambientali
12. Reclami
13. Qualità e valutazione del servizio
14. Standard e Impegni di qualità
15. Validità e modifiche della Carta dei Servizi

Allegati:

- 1) recapiti dei Referenti del Servizio
- 2) scheda controllo di qualità- gradimento dei genitori

1-Fondamenti

La presente Carta dei Servizi si ispira:

- alla Legge Regione Marche n. 9 del 13 maggio 2003 recante la *“Disciplina per la realizzazione e gestione dei servizi per l'infanzia, per l'adolescenza e per il sostegno alle funzioni genitoriali e alle famiglie e modifica della Legge regionale 12 aprile 1995, n. 46 concernente: "Promozione e coordinamento delle politiche di intervento in favore dei giovani e degli adolescenti"*;
- al Regolamento Regione Marche n. 13 del 22 dicembre 2004 recante *“Requisiti e modalità per l'autorizzazione e l'accreditamento dei servizi per l'infanzia, per l'adolescenza e per il sostegno alle funzioni genitoriali e alle famiglie di cui alla L.R. 13 maggio 2003, n. 9”*;
- al Regolamento di funzionamento del Centro Aquilone;
ad ogni loro successiva modifica e integrazione

2-Definizione, riferimenti e personale

Il centro Aquilone è un centro di aggregazione per bambini, bambine e adolescenti e rientra tra i servizi per l'infanzia, per l'adolescenza e per il sostegno alle funzioni genitoriali e alle famiglie; in quanto tale esso ha lo scopo di promuovere la socializzazione dei minori e favorirne il benessere psico-fisico nonché lo sviluppo delle potenzialità cognitive, affettive e relazionali attraverso interventi di natura socio- educativa e socio- assistenziale.

Il Centro Aquilone ha attualmente due sedi:

Centro Aquilone 1, in Via Molino Mensa n.60 – tel. 071-9307037

Centro Aquilone 2, in via Mameli ad Osimo Stazione- tel. 071-9307038

Il Servizio è autorizzato al funzionamento ai sensi della L.R. 9/2003 e del Regolamento attuativo n. 13/2004 in quanto possiede i requisiti strutturali, organizzativi e del personale prescritti da tale disciplina.

L'autorizzazione al funzionamento vigente è stata disposta con Determinazione Dirigenziale n.225 del 22/02/2013.

La capacità ricettiva complessiva di ogni Centro Aquilone è n. 28 posti.

La dotazione dell'organico è determinata in base al rapporto tra bambini e educatori previsto dalla normativa vigente in misura di una unità ogni dieci utenti circa; oltre che in base al rapporto, la dotazione organica viene definita con riferimento all'attuazione del progetto educativo e alle fasce orarie di frequenza dei bambini (fascia oraria dei compiti dalle 14.30 alle 16.30 circa e fascia oraria del gioco fino alle 18.30).

Nella struttura opera personale educativo dipendente della A.S.S.O. - Azienda Speciale Servizi Osimo reperito con selezione pubblica.

La società gestisce anche il personale addetto ai servizi di pulizia dei locali.

Nel centro Aquilone è presente la figura di un *Coordinatore pedagogico-organizzativo* con responsabilità pedagogiche ed organizzative al fine di garantire continuità nella programmazione educativa e qualità negli interventi. Il Coordinatore svolge il compito di supportare il personale nella progettazione e nella realizzazione degli interventi educativi, verificarne i risultati, promuovere il confronto con le famiglie e predisporre i piani di formazione.

Per le specifiche finalità del Servizio è garantito l'aggiornamento del personale, in collaborazione con istituzioni ed enti formativi e culturali.

3-Valori e strumenti

Il Centro Aquilone realizza i suoi obiettivi con autonomia funzionale e in coerenza al Progetto Educativo, reso noto alle famiglie in sede di riunione annuale.

Gli interventi che ci si propone di realizzare all'interno del Centro si basano su un approccio teorico e metodologico di tipo "ecologico", caratterizzato dai seguenti principi:

- ✓ Lavorare con ogni singolo utente valorizzandone al massimo le risorse e rispettando le difficoltà
- ✓ tenere conto delle risorse presenti nel proprio contesto di appartenenza (famiglia, scuola)
- ✓ favorire l'apprendimento attraverso esperienze emotivamente significative; offrendo infatti al minore esperienze adeguate ed efficaci a livello relazionale, si possono modificare anche comportamenti disfunzionali e problematici.

Al fine di offrire esperienze adeguate è importante che il lavoro degli educatori non si sostituisca a quello dei genitori, ma al contrario sia svolto in stretta collaborazione con questi ultimi.

Il centro non rappresenta infatti un luogo che si sostituisce alla famiglia ma che la supporta, offrendo al minore, qualora sia necessario, esperienze alternative che gli permettano di sperimentare nuove forme di adattamento e di relazione.

L'indirizzo psico-pedagogico ispiratore prende forma e si specifica nel Progetto Educativo. È questo il documento fondamentale che orienta ogni aspetto dell'attività educativa e la qualifica, tenendo conto, altresì, delle attività interne ed esterne, collegate o integrative del servizio. Il Progetto Educativo definisce le coordinate d'indirizzo ed ha carattere di flessibilità per garantire una sempre maggiore rispondenza alle esigenze dei bambini e delle famiglie.

I contenuti ispiratori del Progetto Educativo prendono forma, annualmente, con la programmazione educativa che li concretizza tenuto conto delle caratteristiche dell'utenza presente di volta in volta nel Centro.

La programmazione educativa realizza le finalità del Progetto educativo, definendo i tempi, le modalità, gli strumenti, la documentazione e la verifica dell'attività educative e di cura che vengono svolte in favore delle bambine e dei bambini frequentanti.

La programmazione educativa è compito professionale del gruppo di lavoro del personale educativo presente in ciascuna Centro.

All'inizio di ogni anno di attività il personale educativo presenta alle famiglie-utenti le linee generali della programmazione.

4-Finalità

Il servizio del Centro Aquilone si propone i seguenti obiettivi:

- ✓ favorire la socializzazione e la condivisione di interessi e attività culturali tra i minori;
- ✓ favorire l'acquisizione di una buona immagine di sé nel bambino, sviluppando e potenziando le abilità psicosociali in un contesto di rispetto reciproco e di interiorizzazione di valori e regole sociali per la costruzione di una armonica personalità;
- ✓ offrire ai genitori un ambiente sano e protetto all'interno del quale vengono proposte attività stimolanti e di incontro, che coinvolgano la famiglia nel suo complesso;

- ✓ realizzare gli interventi in un'ottica di prevenzione primaria del disagio e della solitudine, contrapponendosi all'emarginazione e all'abbandono;
- ✓ realizzare interventi di prevenzione secondaria cercando di affrontare i problemi dei minori senza allontanarli dal loro ambiente di vita, promuovendo le capacità educative della famiglia e sensibilizzando la comunità locale alla solidarietà;
- ✓ promuovere la partecipazione attiva della famiglia alla costruzione di un percorso educativo integrato con l'ambiente sociale, attraverso la programmazione di momenti e di spazi di ascolto, di incontro e di dialogo.
- ✓ realizzare attività ed esperienze che costruiscono relazioni significative tra minori, genitori, operatori.
- ✓ curare il costante miglioramento della qualità mediante formazione continua e aggiornamenti del personale educativo;
- ✓ promuovere e privilegiare il lavoro di rete e l'integrazione orizzontale sul territorio tra i servizi educativi, formativi, sociali, sanitari e le altre agenzie per l'infanzia pubbliche e private.

5- Attività svolte

Il servizio accoglie bambini dai 6 ai 13 anni, ovvero a partire dal primo anno della scuola primaria al terzo della scuola secondaria di primo grado.

Il servizio offerto dai Centri Aquilone è costituito prevalentemente dallo svolgimento delle seguenti attività:

Sostegno Scolastico

L'attività consiste nel supporto per lo svolgimento dei compiti pomeridiani al fine di favorire il pieno assolvimento dell'obbligo scolastico; il lavoro viene prevalentemente svolto in gruppi.

Attività ludico- ricreative ed espressive

Svolgimento di attività volte a sollecitare le capacità creative, a favorire lo sviluppo della socializzazione, l'acquisizione di regole condivise, l'integrazione sociale nonché a riaffermare il diritto al gioco come diritto fondamentale del bambino.

In particolare sono previste le seguenti attività:

- gioco libero, all'aperto, da tavolo o al coperto, di squadra, tornei;
- laboratorio grafico – pittorico e di manipolazione;
- laboratorio di costruzione di oggetti con materiale artistico, naturale e riciclato;
- laboratorio musicale;
- laboratorio intercultura;
- organizzazione di eventi ed attività durante le ricorrenze annuali (feste di Natale, Pasqua, Carnevale)

Attività di socializzazione

- gite in località di interesse artistico, ludico, naturalistico;
- feste di inizio e fine anno, di compleanno;
- progetti di integrazione e sensibilizzazione in collaborazione con altre associazioni del territorio.

Vista la diversa età dei bambini presenti, si cerca di suddividere e differenziare le varie attività in base ad essa, creando sotto- gruppi che tengano conto del livello di sviluppo dei singoli utenti e delle loro singole abilità/ difficoltà. La diversificazione dell'età permette inoltre di favorire il tutoraggio tra pari e la cooperazione all'interno del gruppo.

6- Principi fondamentali di erogazione del servizio

Le attività del Centro di Aggregazione Aquilone sono svolte nel rispetto dei principi generali stabiliti per l'erogazione dei servizi pubblici:

- ✓ Eguaglianza: il centro eroga a tutti gli utenti le sue attività, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito del personale preposto, nonché di tutti gli uffici e/o soggetti aventi compiti amministrativi e di gestione, rimuovere gli ostacoli che impediscono la piena eguaglianza e integrazione degli utenti. È tutelato e garantito il diritto all'inserimento dei bambini portatori di svantaggio psico-fisico e sociale.
- ✓ Imparzialità: il personale educativo e ogni dipendente coinvolto nelle gestioni tecnico-amministrative riguardanti il servizio, hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.
- ✓ Continuità: il servizio è assicurato in maniera continua, regolare e senza interruzioni, durante il calendario di attività che di norma prevede l'apertura dal 1° settembre fino alla fine della scuola. Dalla metà di giugno alla fine di luglio il servizio diventa Centro estivo e viene potenziato con l'apertura di altre sedi.
Ogni anno il calendario è stabilito di concerto con l'Amministrazione Comunale in conformità alle previsioni dei contratti collettivi e decentrati di lavoro del personale educativo. In situazione di conflitto sindacale la continuità è assicurata nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e dalle disposizioni contrattuali di settore. Altre eventuali interruzioni temporanee possono essere disposte solo a fronte di eventi straordinari e imprevedibili, per motivi di igiene, ordine e sicurezza pubblici. In ogni caso sono adottate misure volte ad arrecare il minor disagio possibile agli utenti.
Nell'ambito degli orari e dei periodi stabiliti dalla programmazione, il servizio deve essere assicurato continuamente e regolarmente. Pertanto, in caso di assenze prolungate o eventuali rinunce da parte di uno degli educatori impiegati nei Centri, si deve provvedere all'immediata sostituzione di questi con adeguato personale avente gli stessi requisiti.
- ✓ Partecipazione, efficienza e trasparenza: è garantita la partecipazione dei cittadini utenti alla prestazione del centro, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la loro collaborazione.

7-Partecipazione e Trasparenza

L'attività e l'organizzazione del Servizio si informano a criteri di qualità ed efficacia nell'ambito della funzione educativa e in questo riveste un ruolo fondamentale il rapporto famiglia-educatori.

L'Azienda A.S.S.O., gli educatori del centro e i genitori sono assieme protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente "Carta dei Servizi" attraverso la "gestione

partecipata". A tal fine la Carta è resa nota e viene promossa la massima conoscenza dei suoi contenuti, mettendola a disposizione degli utenti del centro in luogo ben visibile.

Al fine di rendere effettiva la "gestione partecipata", l'Azienda A.S.S.O. e il personale tutto del centro, garantiscono un'informazione preventiva, completa e trasparente.

L'effettiva partecipazione delle famiglie alle scelte educative e programmatiche è realizzata mediante colloqui di gruppo e individuali con i genitori, dando ampia e piena attuazione agli istituti di partecipazione previsti dal Regolamento di funzionamento del centro e approvato dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda A.S.S.O., scaricabile dal sito istituzionale dell'Azienda www.asso-osimo.it.

Inoltre, momenti di fattiva e quotidiana partecipazione delle famiglie si realizzano all'ingresso e all'uscita dei bambini dalla struttura, al fine di condividere con il personale educativo le informazioni e le impressioni della giornata.

Le condizioni economiche e tecniche di svolgimento del servizio sono rese note al pubblico mediante la pubblicazione del Regolamento del Centro scaricabile dal sito internet dell'Azienda A.S.S.O., nonché con la pubblicazione sulla sezione Albo Pretorio Virtuale del sito del Comune di Osimo, delle delibere di Giunta che fissano le tariffe in sede di approvazione Bilancio Comunale.

Le stesse condizioni sono rese note individualmente alle famiglie utenti al momento dell'iscrizione al servizio; le quote vanno pagate entro il ventesimo giorno del mese successivo tramite bollettino postale pre-compilato che verrà inviato al domicilio dell'utente e la cui ricevuta di pagamento dovrà essere riconsegnata agli educatori.

Durante il periodo scolastico può essere effettuata un'iscrizione al solo scopo di far partecipare il bambino alle attività di gioco e socializzazione (dalle 16.30 alle 18.30) pagando la metà della quota mensile.

Le tariffe invernali e quelle estive, nel mese di giugno, sono rapportate alle settimane di effettivo funzionamento in una modalità o nell'altra.

Le modificazioni che si dovessero rendere necessarie sono inserite nei testi esistenti e adeguatamente divulgate.

Gli utenti hanno diritto a ottenere informazioni circa le modalità giuridiche e tecniche di espletamento del servizio. Per questo possono rivolgersi ai seguenti soggetti competenti:

- Azienda A.S.S.O. di Osimo, sede in Via C. Colombo n. 128 ad Osimo, per quanto attiene la formazione delle graduatorie, gli inserimenti e la bollettazione delle rette.

Recapiti: tel 071/9307000; email sociale@asso-osimo.it

- **Comune** per le informazioni di carattere generale in orari di ufficio 8.30-13.30, ai seguenti recapiti:

Dirigente e Responsabile tel 071/7249300

Servizio amministrativo del Settore Sociale 071/7249257

Servizio di Assistenza Sociale prof. le 071/7249246-7249254

Gli utenti sono informati delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni e delle possibilità di reclamo avverso di esse, da formulare con le modalità di seguito indicate.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso del centro stesso, degli uffici comunali e dei soggetti coinvolti nella gestione tecnico-amministrativa. Il diritto di accesso è disciplinato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.

Nell'esercizio del suddetto diritto, l'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Società A.S.S.O. da immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate.

Oltre a quelle liberamente formulate, l'Azienda A.S.S.O. acquisisce periodicamente le valutazioni degli utenti circa la qualità del servizio reso, secondo modalità di seguito indicate.

8-Rapporti con l'utenza

Tutto il personale presente nel centro Aquilone, i dipendenti e/o i soggetti comunque coinvolti nella gestione tecnico-amministrativa sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi conseguenti la fruizione del servizio stesso.

Tutti i soggetti comunque coinvolti nell'erogazione del servizio sono tenuti a indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche o via mail con l'utenza.

Gli stessi soggetti sono tenuti, altresì, ad assicurare il riserbo, il rispetto della privacy, il segreto professionale e il segreto d'ufficio. Il trattamento dei dati comunque acquisiti per via dell'erogazione del servizio è sottoposto all'osservanza del Regolamento Europeo 679/2016.

Gli operatori non utilizzano in nessun caso in ambiti estranei le notizie e le informazioni di cui vengono in possesso in ragione dell'attività lavorativa.

9-Progetto organizzativo

Il centro è aperto per 11 mesi dal primo giorno lavorativo di settembre all'ultimo giorno lavorativo del calendario scolastico. I periodi di chiusura previsti sono i giorni festivi, le festività infrasettimanali ed il mese di agosto.

Durante il periodo scolastico, il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 14,30 alle 18,30. Esso prevede comunque una forma di svolgimento flessibile e articolata, con fasce orarie e modalità organizzative e di accesso tali da consentire alle famiglie maggiori opzioni, così come previsto dalla Legge 9/2003.

Nello specifico possono essere previste due fasce orarie di almeno due ore ciascuna, una dalle 14.30 alle 16.30, in cui si svolgono prevalentemente i compiti scolastici, e l'altra dalle 16.30 alle 18.30 in cui si svolgono prevalentemente attività ricreative e di socializzazione.

Dal primo giorno lavorativo successivo alla chiusura della scuola fino all'ultimo giorno lavorativo del mese di luglio, il centro diventa centro estivo aperto a tutti i bambini che frequentano le scuole del territorio di Osimo dall'infanzia alle secondarie di primo grado. Qualora pervengano le domande, il Centro estivo viene svolto anche dalla fine di agosto fino all'inizio della scuola.

Durante l'anno scolastico, il servizio viene realizzato all'interno di 2 sedi messe a disposizione dal Comune di Osimo, ubicate una ad Osimo, in Via Molino Mensa, e l'altra ad Osimo Stazione in Via Mameli.

La ricettività massima è fissata nel numero di 28 unità con la presenza di 3 educatori per ciascuna sede.

Al fine di permettere l'adeguato svolgimento del servizio e il corretto rapporto tra educatori e minori il numero dei soggetti a rischio o con disabilità non può superare il 10% degli iscritti.

È possibile comunque prevedere per i minori disabili la presenza di un ulteriore educatore nel rapporto 1 a 1 in relazione alla gravità del caso.

Secondo le disposizioni dell'amministrazione, durante il periodo estivo (giugno – luglio) è previsto il potenziamento del Servizio con incremento della ricettività fino a 300 minori e svolgimento delle attività anche presso le sedi scolastiche in accordo con i Dirigenti.

Nel periodo estivo sono previste due fasce orarie: dalle 08.00 alle 13.00 o dalle 08.00 alle 16.00.

10-Accesso al servizio

Le iscrizioni possono essere effettuate durante tutto l'anno e devono essere rinnovate ogni anno prima della riapertura di settembre, presentando domanda all'Ufficio Protocollo dell'Azienda A.S.S.O.

Le eventuali rinunce al servizio devono essere comunicate in forma scritta all'Ufficio Protocollo dell'Azienda A.S.S.O.

I bambini devono essere ritirati dai genitori o da persone autorizzate tramite dichiarazione scritta.

I genitori sono obbligati a rispettare l'orario di apertura e di chiusura dei servizi, altrimenti potranno essere adottati dei provvedimenti.

L'uscita da solo dal centro di un ragazzino è prevista solo su autorizzazione scritta dei genitori.

11-Condizioni ambientali

Gli ambienti dei Centri Aquilone 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.

Il personale esecutore deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

È garantita ai bambini la sicurezza, sia interna che esterna al Centro, nel rispetto delle norme previste dalla normativa vigente in materie di strutture e di caratteristiche qualitative dei servizi educativi per l'infanzia.

12-Reclami

È diritto degli utenti presentare reclami, proposte, osservazioni o richieste di chiarimenti sul servizio.

Il reclamo costituisce un rimedio rapido alle eventuali disfunzioni e non preclude le normali possibilità di tutela amministrativa (ricorsi gerarchici, giurisdizionali, straordinari).

Il reclamo non sostituisce i ricorsi. Esso ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti. La sua presentazione non influisce sui termini di scadenza dei ricorsi.

Il reclamo può essere espresso in forma orale, servizio telefonico o via fax e devono contenere: generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

L'Azienda A.S.S.O., dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito risponde in forma orale ai reclami orali e in forma scritta ai reclami scritti.

L'Azienda A.S.S.O. risponde ai reclami non oltre 15 giorni dalla ricezione e si attiverà per cercare di rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora l'Azienda, per

qualsiasi causa non possa rispondere nei termini sopra previsti, risponderà comunque evidenziando le cause che ritardano la risposta, fissando il tempo di risposta.

Qualora il reclamo non sia di competenza dell’Azienda, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

13 – Qualità e Valutazione del servizio

L’attività e l’organizzazione del servizio s’informano a criteri di qualità ed efficacia nell’ambito della funzione educativa ed amministrativa.

Al fine di migliorare la qualità del servizio e di renderlo conforme alle aspettative degli utenti, sono effettuati sondaggi per conoscere come essi lo giudicano ed il livello di gradimento. A tale scopo vengono effettuate rilevazioni annuali mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori.

I questionari vertono sugli aspetti organizzativi, educativi ed amministrativi del servizio, e prevedono una graduatoria delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Nel mese di maggio di ciascun anno educativo, il personale educativo del centro consegna il questionario alle famiglie utenti.

Le famiglie provvedono alla compilazione del questionario e lo restituiscono entro sette giorni presso il Centro Aquilone, ovvero alla sede amministrativa dell’Azienda A.S.S.O. in Via Cristoforo Colombo n.128.

14- Standard e impegni di qualità

Per garantire una buona erogazione dei servizi è stato individuato un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento che permettono ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità.

Standard e impegni di qualità

Fattori di qualità	Indicatore	Standard di qualità
Continuità educativa del personale	Presenza continuativa delle educatrici di riferimento	Durante tutto l’anno scolastico e nel periodo estivo
Continuità nella programmazione educativa e qualità negli interventi	Presenza di un coordinatore pedagogico-organizzativo con il compito di supportare il personale nella progettazione e realizzazione degli interventi educativi, verificarne i risultati, promuovere il confronto con le famiglie e predisporre i piani di formazione.	Incontri quindicinali col personale educativo.
		Osservazione dei bambini all’interno dei centri
		Assemblea annuale con le famiglie

		Incontri individuali con la famiglia su richiesta degli educatori o dei genitori
Partecipazione delle famiglie al progetto educativo del centro e individuale per ogni bambino	Assemblea dei genitori	Almeno una volta all'anno
	Confronto con le educatrici sull'andamento dei bambini	Giornaliero
	Incontri individuali anche con il coordinatore	Su richiesta del genitore
Supporto specialistico nei compiti pomeridiani	Svolgimento dei compiti pomeridiani in piccolo gruppo con la continua supervisione di un'educatrice e attenzione a problematiche specifiche di apprendimento; collaborazione continua con gli insegnanti scolastici	Incontri annuali con gli insegnanti delle scuole o su richiesta Lavoro in piccolo gruppo
Collaborazione con altri servizi sociali ed educativi del territorio	Svolgimento di iniziative in collaborazione con le scuole, le associazioni di volontariato e le associazioni sportive	Almeno un progetto all'anno
Formazione periodica del personale	Frequenza del personale educativo a corsi di formazione su tematiche rivolte all'infanzia	Almeno una volta l'anno
Accessibilità fisica da parte dell'utenza in situazione di disabilità	assenza barriere architettoniche nelle strutture	100% strutture
Puntualità e Tempestività del servizio	Tempo massimo di risposta ai reclami ed alle richieste di informazioni	15 giorni
Accessibilità multicanale alle informazioni	Mantenimento di strumenti che facilitano la comunicazione con gli utenti: pagina web; posta elettronica/posta elettronica certificata;	Corretto funzionamento di tutti i canali di comunicazione

	Ufficio relazioni con il pubblico; Telefono/ fax; Posta ordinaria	
--	---	--

15 – Validità e modifiche della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è adottata a corredo e quale parte integrante e sostanziale dell'Accreditamento dei centri Aquilone del quale ha la medesima validità triennale decorrente dalla data della Determinazione Dirigenziale di adozione ai sensi e per gli effetti della L.R. 9/2003;

Eventuali modifiche non sostanziali rese necessarie in applicazione di nuove norme e/o adeguamenti gestionali verranno rese note agli utenti con avvisi affissi al centro e/o sul sito della A.S.S.O.

Allegati:

- 1) recapiti dei Referenti del Servizio
- 2) scheda controllo di qualità- gradimento dei genitori

SIAMO QUI

CENTRO AQUILONE OSIMO E OSIMO STAZIONE				
A CHI RIVOLGERSI?	REFERENTI DEL SERVIZIO	DOVE	QUANDO	RECAPITI
per tutti gli aspetti delle attività educative e della permanenza nel Centro	Coordinatrice e al personale educativo	Centro Aquilone Via Molino Mensa, Osimo Centro Aquilone Via Mameli, Osimo Stazione	in orari di funzionamento del servizio 14.30-18.30	Osimo tel 071- 9307037 Osimo Stazione tel 071-9307038

per quanto attiene gli inserimenti e la bollettazione delle rette	Società A.S.S.O. Srl di Osimo	Sede amministrativa Via C. Colombo n. 128, Osimo	In orari d'Ufficio 11-13 dal lunedì al venerdì; martedì e giovedì pomeriggio 16.00-18.00 sabato 10.00-12.00	Tel 071/9307008,
1) e 2) per le informazioni di carattere generale e sulla autorizzazione e accreditamento del servizio. 3) per l'assistenza ai bambini diversamente abili	Comune 1) Dirigente Comunale 2) Responsabile Servizio amministrativo del Settore Sociale 3) Servizio di Assistenza Sociale prof. le	Piazza del Comune 1, Osimo	In orari di ufficio 8.30-13.30, dal lunedì al sabato	1) tel 071/7249300 e 2) 071/7249257 3) 071/7249246-7249254



Società soggetta alla direzione e controllo
del Comune di Osimo (art. 2497 bis C.C.)

CENTRO AQUILONE _____

Anno scolastico _____

CONTROLLO DI QUALITA'
GRADIMENTO DEI GENITORI

QUESTIONARIO

Da riconsegnare entro il giorno _____
Agli educatori o alla sede amministrativa della A.S.S.O.

a) Per l'assistenza/educazione di Vs. figlio/a al di fuori degli orari di frequenza del Centro utilizzate

- 1) nessun aiuto
- 2) l'aiuto dei nonni/familiari
- 3) l'aiuto di amici
- 4) l'aiuto di baby sitter
- 5) altri servizi (specificare) _____

b) Per quali motivi vi siete rivolti al servizio Centro Aquilone?

(è possibile barrare più caselle)

- 1)) per esigenze di lavoro
- 2) condividiamo il progetto educativo
- 3) il costo è minore di una baby-sitter o ripetizione scolastica
- 4) il Centro è un ambiente sicuro ed affidabile
- 5) siamo stati consigliati dagli insegnanti
- 6) siamo stati consigliati da altri genitori
- 7) pensiamo sia un valido aiuto nell'educazione di nostro figlio/a
- 8) conoscevamo già l'ambiente per esperienza diretta
- 9) ALTRO (specificare) _____

c) per decidere di iscrivere Vs. figlio/a avete acquisito informazioni preventive?

1) SI 2) NO

c/1) se avete risposto SI, in che modo?

(è possibile barrare più caselle)

- 1) ci siamo rivolti agli uffici comunali
- 2) ci siamo rivolti direttamente al Centro

- 3) ci siamo rivolti alla Società A.S.S.O. Srl
- 4) abbiamo consultato il sito internet del Comune e dell'Azienda A.S.S.O.
- 5) ci siamo rivolti a conoscenti
- Altro(specificare)_____

d) tempo impiegato per raggiungere il Centro

- meno di dieci minuti tra 10 e 20 minuti oltre 20 minuti

e) giudizi sull'accesso alla struttura

- 1) sosta e parcheggio: agevole non agevole
 2) raggiungibilità coi mezzi pubblici agevole non agevole

Vi proponiamo di seguito un elenco di elementi che caratterizzano il Servizio. Vi chiediamo di indicare per ciascun elemento il Vostro grado di soddisfazione (colonna di destra).

QUANTO E' SODDISFATTO? (barrare una delle caselle a fianco)		Non soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto
1	Adeguatezza degli spazi interni del centro				
2	Adeguatezza degli arredi e degli allestimenti				
3	Igiene e pulizia dei locali				
4	Adeguatezza degli spazi esterni del centro				
5	Livello manutenzione edificio e strutture				
6	Allestimenti e pulizia degli spazi esterni				
8	Tipologia delle attività svolte nel centro				
9	Supporto nelle attività scolastiche				
10	Attività ludiche e di socializzazione				
11	Competenza e preparazione del personale				
12	Cortesìa e disponibilità del personale				
13	Comprensione e sostegno nell'affrontare i problemi con i genitori/ gli utenti				
14	Rapporto tra il personale e l'utente				
15	Discrezione e riservatezza del personale				
16	Risposte a esigenze immediate della famiglia o dell'utente				
17	Contenuti del progetto generale del centro				
18	Rapporti del Centro con il territorio				
19	Attenzione per la salute dell'utente				
20	Costo della retta				
21	Modalità di pagamento				
22	Orario di ingresso nel Servizio				
23	Orario di uscita dal Servizio				

24	Tempo di apertura del servizio nella settimana				
25	Tempo di apertura del servizio nel corso dell'anno				
26	Tempestività adottata nella risoluzione di imprevisti o problemi verificatesi durante l'anno				
27	Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute relative al servizio (modulistica, avvisi, ecc.)				
28	Collaborazione con le famiglie				

g) Per le Vostre esigenze riterreste utile un ulteriore ampliamento di apertura del servizio?

- 1) tutti i giorni oltre l'attuale orario di chiusura (oltre le 18.30)
- 2) il sabato
- 3) durante le vacanze natalizie e pasquali
- 5) Altro (specificare) _____

h) Come valutate complessivamente l'esperienza di vostro figlio nel Centro?

<i>Pessima</i>											<i>ottima</i>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

i) Come valutate complessivamente il servizio offerto?

<i>pessimo</i>											<i>ottimo</i>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

l) Avete suggerimenti e/o proposte per migliorare la qualità del Centro?

Grazie per la collaborazione!