

CARTA DEI
SERVIZI
CENTRO
RICREATIVO
ESTIVO

GIO' ^{CO}
e
PARO



"Desidero e quindi imparo"
opportunità e crescita



COMUNE di TORRE DE' ROVERI

Provincia di Bergamo
Ufficio Servizi Sociali/Scuola

Piazza Conte Sforza, 3 - tel. 035.581026 - fax 035.583138
P. IVA 00684180169

e-mail: protocollo@comune.torrederoveri.bg.it
e-mail pec: comune.torrederoveri@pec.regione.lombardia.it

1. INTRODUZIONE E FINALITÀ

La carta dei servizi - presentazione

a) Cos'è la carta dei servizi

La Carta dei Servizi è il documento con cui una Pubblica Amministrazione si impegna formalmente in merito:

- alle caratteristiche essenziali del servizio cui la Carta si riferisce;
- alle modalità previste per accedere al servizio stesso e perfruirne;
- allo standard di qualità che si intende garantire;
- alle modalità stabilite per verificare il mantenimento degli impegni assunti con la Carta;
- alle regole stabilite per le procedure di reclamo.

La Carta dei Servizi, pertanto, è uno strumento di tutela del cittadino che intende fruire di quel servizio e persegue i seguenti scopi:

- a) fornire le informazioni essenziali su principi, contenuti e caratteristiche del servizio, nonché sulle regole che disciplinano il rapporto tra l'Amministrazione e il cittadino, nel principio della trasparenza;
- b) consentire, ed anzi stimolare, il costante controllo della qualità del servizio reso, e di conseguenza l'individuazione e la definizione degli obiettivi di miglioramento con l'attivo coinvolgimento dell'utenza.

Attesi gli scopi appena illustrati, la Carta dei Servizi deve essere intesa come uno strumento aperto, partecipato e dinamico.

b) Questa Carta

Questa Carta è riferita al servizio di centro ricreativo estivo erogato dal Comune di Torre de' Roveri per i bambini della fascia di età 6 –11 anni.

2. QUADRO DI RIFERIMENTO NORMATIVO

- D.Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici);
- Dlgs 12 maggio 1995, n. 163, convertito dalla legge 11 luglio 1995, n° 273, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni;
- Dlgs n. 286 del 30/07/1999 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi" -



COMUNE di TORRE DE' ROVERI

Provincia di Bergamo
Ufficio Servizi Sociali/Scuola

Piazza Conte Sforza, 3 - tel. 035.581026 - fax 035.583138
P. IVA 00684180169

e-mail: protocollo@comune.torredevereri.bg.it
e-mail pec: comune.torredevereri@pec.regione.lombardia.it

Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche;

- Legge n. 150 del 7 giugno 2000 - Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- Dlgs. n. 196 del 30/06/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica Rilevazione della qualità percepita dai cittadini;
- Il decreto-legge 24 gennaio 2012, n.1 (c.d. decreto "Cresci-Italia"), convertito con modificazioni in L. n. 27/2012;
- Dlgs n.33/2013 come di recente modificato dal Dlgs n. 97/2016 che, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione), all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati;
- D.G.R. n. 11496 del 17/03/2010 DEFINIZIONE DEI REQUISITI MINIMI DI ESERCIZIO DELL'UNITA' DI OFFERTA SOCIALE "CENTRO RICREATIVO DIURNO PER MINORI". ((PROSECUZIONE DEL PROCEDIMENTO PER DECORRENZA TERMINI PER L'ESPRESSIONE DEL PARERE DA PARTE DELLA COMPETENTE COMMISSIONE CONSILIARE, AI SENSI DELL'ART. 1, COMMI 24 E 26 DELLA L.R. N. 3/2001).

3. PRINCIPI CHE PRESIDONO ALL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI CENTRO RICREATIVO ESTIVO

Nell'erogare i servizi educativi per l'infanzia il Comune si impegna al rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- c) uguaglianza
- d) imparzialità
- e) continuità e regolarità
- f) partecipazione
- g) efficacia
- h) efficienza.

UGUAGLIANZA

Nessuna distinzione o discriminazione può essere compiuta nell'ammissione al servizio e nell'erogazione dello stesso per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche, la condizione di svantaggio psicofisico, la situazione socioeconomica.

L'Amministrazione definisce e disciplina i criteri di accesso ai servizi al solo scopo di determinare l'ordine di priorità da seguire nell'ammissione agli stessi quando il numero delle domande di accesso presentate superi il numero dei posti disponibili.

IMPARZIALITÀ

Nel rispetto del principio dell'imparzialità, l'Amministrazione si impegna a garantire a tutti gli utenti parità di trattamento nei servizi educativi per l'infanzia, rivolgendo tuttavia un'attenzione



COMUNE di TORRE DE' ROVERI

Provincia di Bergamo
Ufficio Servizi Sociali/Scuola

Piazza Conte Sforza, 3 - tel. 035.581026 - fax 035.583138
P. IVA 00684180169

e-mail: protocollo@comune.torrederoveri.bg.it
e-mail pec: comune.torrederoveri@pec.regione.lombardia.it

specifica ai minori che si trovano in condizioni personali e sociali particolarmente svantaggiate rispetto agli altri e adeguando le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti portatori di handicap, nei limiti delle caratteristiche del servizio.

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ

L'Amministrazione si impegna ad erogare il servizio in modo continuo e regolare, nell'ambito del calendario di apertura dello stesso.

PARTECIPAZIONE

Protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente Carta, nell'ambito delle rispettive competenze, sono:

- l'Amministrazione in tutte le sue componenti;
- la ditta appaltatrice, fra cui in primo luogo il personale educativo che presta la sua attività nei servizi educativi per l'infanzia;
- le famiglie, attraverso una gestione partecipata dei servizi stessi nel rispetto delle procedure fissate nel regolamento del servizio.

Ogni utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. L'Amministrazione si impegna a fornire riscontro immediato all'utente in merito a quanto dallo stesso segnalato o suggerito. L'Amministrazione acquisisce la valutazione dell'utente sulla qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nella presente Carta.

EFFICACIA

Il Comune si impegna ad erogare un servizio che risponde ai bisogni e alle esigenze dell'utenza e che raggiunge e mantiene lo standard di qualità definito nella presente Carta. In definitiva il servizio reso dovrà risultare conforme e coerente con le specifiche programmate e dichiarate, ed esaustivo rispetto alle esigenze primarie del bambino fruitore.

EFFICIENZA

Il Comune si impegna ad erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse impiegate, in modo da contenere i costi e limitare così anche i carichi tariffari dovuti dalle famiglie.

4. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO:

Il centro ricreativo estivo è un servizio educativo e ricreativo di interesse pubblico che permette ai bambini di trasformare il loro tempo libero del periodo estivo in esperienze significative e divertenti di vita in comune con gli altri coetanei, organizzate con l'obiettivo di favorire la socializzazione dei bambini stessi, lo sviluppo delle potenzialità e della personalità di ciascuno di essi, l'esplorazione e la conoscenza del territorio.



COMUNE di TORRE DE' ROVERI

Provincia di Bergamo
Ufficio Servizi Sociali/Scuola

Piazza Conte Sforza, 3 - tel. 035.581026 - fax 035.583138
P. IVA 00684180169

e-mail: protocollo@comune.torredevereri.bg.it
e-mail pec: comune.torredevereri@pec.regione.lombardia.it

Il centro ricreativo estivo assolve anche a una funzione sociale inquanto costituisce un aiuto per le famiglie che, dovendo trascorrere in città il periodo estivo, hanno la necessità di affidare le bambine e i bambini a strutture ricreative/educative qualificate.

Gli obiettivi del centro ricreativo estivo riferito ai piccoli utenti sono i seguenti:

- stimolo delle capacità naturali dei bambini attraverso lo svolgimento di attività di animazione che favoriscano lo sviluppo della creatività e della libera espressione di ciascuno di essi;
- accrescimento nei bambini della fiducia in sé stessi e della capacità di socializzazione e accettazione di sé e degli altri;
- stimolo della conoscenza e dello sviluppo armonico del corpo attraverso proposte di tipo motorio/sportivo;
- sviluppo dell'autonomia attraverso la corretta conoscenza e l'uso degli spazi e delle risorse culturali e ambientali del territorio;
- offerta di attività coinvolgenti ed interessanti per tutte le fasce d'età.

Luoghi di svolgimento del servizio

IL Centro Ricreativo Estivo si svolge in via prioritaria nella struttura dell'oratorio, in quanto questo favorisce non solo il riconoscimento e l'utilizzo di una struttura potenzialmente ottima dal punto di vista strutturale per attività ludico ricreative, rinnovando la collaborazione sempre proficua con la parrocchia di Torre de' Roveri, ma facendo coincidere i tempi del CRE comunale con quello dell'oratorio permette la scelta di un'offerta completa alle famiglie.

Modalità di accesso al servizio

Le procedure per le iscrizioni, il pagamento delle rette, le rinunce, i rimborsi, i termini di svolgimento del servizio, il numero dei posti disponibili, i luoghi destinati alle attività, ecc. sono definiti di anno in anno sulla base delle esigenze organizzative che si rendono necessarie per migliorare e/o perfezionare il servizio agli utenti e saranno indicati nell'allegato della presente carta dei servizi al quale si rinvia.

Le informazioni relative al servizio saranno diffuse alla cittadinanza, con congruo anticipo rispetto all'apertura delle iscrizioni, tramite pubblicazione sul sito internet comunale, producendo un volantino da consegnare alla scuola primaria e in oratorio, nonché tramite le pagine social del comune di Torre de' Roveri.

Periodo di svolgimento



COMUNE di TORRE DE' ROVERI

Provincia di Bergamo
Ufficio Servizi Sociali/Scuola

Piazza Conte Sforza, 3 - tel. 035.581026 - fax 035.583138
P. IVA 00684180169

e-mail: protocollo@comune.torrederoveri.bg.it
e-mail pec: comune.torrederoveri@pec.regione.lombardia.it

Il Centro Ricreativo Estivo è aperto annualmente nei mesi estivi (giugno-luglio) per quattro settimane, coincidenti a calendario con la proposta oratoriale. Il funzionamento è dal lunedì al giovedì, nella fascia oraria del mattino con proposta di pranzo.

Regole generali di organizzazione

Il servizio è offerto a bambini residenti e non nel comune di Torre de' Roveri di età compresa tra i 6 e gli undici anni (scuola primaria).

Il servizio si svolge sotto la supervisione e il controllo dell'Ufficio servizi sociali/scuola del Comune di Torre de' Roveri.

Il comune di Torre de' Roveri affiderà il reclutamento del personale educativo e la gestione fisica del servizio a ente esterno con procedura idonea per garantire personale educativo in proporzione minima 1:20, come previsto da normativa, con particolare attenzione alla presenza di soggetti disabili per i quali è previsto un progetto educativo specifico.

In via prevalente la sede scelta per le attività del CRE è quella dell'oratorio di Torre de' Roveri, anche se di anno in anno si aggiornerà il dato laddove subentrassero necessità diverse che obbligassero l'amministrazione comunale a valutazioni diverse.

Ogni anno l'amministrazione comunale garantirà tutte le comunicazioni e l'istruttoria prevista per legge alla normativa dei requisiti per l'unità d'offerta sociale legata al "Centro ricreativo diurno per minori", nonché in qualità di soggetto gestore del centro ricreativo diurno, garantirà che tutti i requisiti organizzativi generali e gestionali vengano rispettati. Richiederà inoltre al soggetto ospitante di garantire tutti i requisiti di sicurezza e strutturali previsti dalla normativa.

Ai partecipanti, oltre alle prestazioni educative e ricreative, sono garantiti il servizio mensa, il servizio di pulizia dei locali e degli spazi dedicati al servizio e tutti gli utenti sono coperti da apposita assicurazione cumulativa globale per la responsabilità civile verso terzi e contro gli infortuni.

È prevista la collaborazione di associazioni territoriali già impegnate durante l'anno scolastico nei servizi di extra-scuola nonché la partecipazione di personale volontario quali leva civica e/o servizio civile universale. Tale personale volontario si impegnerà a collaborare con il personale educativo offerto dal soggetto assegnatario del servizio, nelle attività di gioco e di gestione dei bambini nelle attività del CRE.

Orario di svolgimento del servizio

L'orario di attività è 8:30-12:30, con la possibilità di accedere al servizio mensa e quindi fermarsi fino alle 14:00. Il pasto verrà garantito da ditta specializzata nella fornitura di pasti, garantendo quanto previsto da specifico appalto e consumato sempre presso i locali dell'oratorio.

Il suddetto orario è suscettibile di modificazioni in funzione di eventuali particolari esigenze organizzative del servizio.



COMUNE di TORRE DE' ROVERI

Provincia di Bergamo
Ufficio Servizi Sociali/Scuola

Piazza Conte Sforza, 3 - tel. 035.581026 - fax 035.583138
P. IVA 00684180169

e-mail: protocollo@comune.torrederoveri.bg.it
e-mail pec: comune.torrederoveri@pec.regione.lombardia.it

Progetto e attività previste

La mattinata prevede un momento di accoglienza in cui i bambini possono giocare liberamente nello spazio sorvegliato dalla figura educativa, al termine del gioco libero i bambini vengono raggruppati per dedicarsi allo svolgimento dei compiti estivi. A metà mattina è prevista la pausa merenda al termine della quale, a seconda dei giorni della settimana, seguono le attività ludico ricreative (tornei, giochi d'acqua, laboratori creativi-manuali).

Il giovedì è dedicato alla gita, l'obiettivo è offrire l'opportunità di esplorare e far conoscere le realtà presenti sul territorio. L'uscita dal servizio è prevista, per chi non usufruisce del pasto, per le 12.30.

Per chi è iscritto invece, è previsto il momento del pranzo che viene preparato e consegnato dalla ditta di ristorazione. Dopo il pasto è previsto un momento di gioco libero fino alle ore 14.00 in cui i bambini vengono consegnati ai genitori o ai responsabili del CRE dell'oratorio (qualora siano iscritti anche al pomeriggio).

SCHEMA STRUTTURAZIONE GIORNATA:

- 8.30-9.00 Arrivo/accolgenza, gioco libero sorvegliato;
- 9.00-10.30 svolgimento compiti nelle aule;
- 10.30-11.15 pausa e gioco libero sorvegliato;
- 11.15-12.15 laboratori espressivi/attività ludiche;
- 12.15-12.30 preparazione e saluto;
- 12.30-13.15 pasto;
- 13.15-13.45 gioco libero sorvegliato;
- 13.45-14.00 uscita.

L'obiettivo principale è offrire uno spazio ludico e divertente in cui i bambini possano riappropriarsi del proprio tempo e dei propri spazi, dando sfogo alla fantasia e offrendo un contesto sereno e spensierato da condividere con i pari. Durante il momento dei compiti, i bambini sono suddivisi in piccoli gruppi all'interno della stessa aula o sotto il porticato, la suddivisione in piccoli gruppi eterogenei (suddivisi in base alla frequenza) è pensata cercando di favorire la vicinanza fra bambini della stessa classe, per agevolare l'autonomia e il peer-tutoring (tutoraggio tra pari, aiuto reciproco).

ATTIVITA' LUDICHE / GIOCHI:



COMUNE di TORRE DE' ROVERI

Provincia di Bergamo
Ufficio Servizi Sociali/Scuola

Piazza Conte Sforza, 3 - tel. 035.581026 - fax 035.583138

P. IVA 00684180169

e-mail: protocollo@comune.torredevereri.bg.it

e-mail pec: comune.torredevereri@pec.regione.lombardia.it

Per poter offrire momenti di gioco strutturato si è pensato di proporre ai bambini, nella mattinata, oltre a momenti di gioco libero, anche momenti di attività laboratoriali proprio con l'obiettivo di poter ampliare l'offerta formativa.

Inoltre, viste le temperature e visto il sempre largo entusiasmo da parte dei bambini, si è inserita una giornata in cui sono stati proposti i giochi d'acqua.

Le proposte pensate subiranno delle modifiche in modo da essere personalizzate e modellate sulla base dell'osservazione del gruppo stesso e sono pensate per coinvolgere gli stessi bambini nella programmazione partendo proprio dalle loro aspettative.

La cura e l'attenzione sono elementi essenziali per il benessere di ogni singolo bambino all'interno del servizio, gli operatori cercano di coinvolgere tutti i bambini presenti, lavorando anche sul gruppo stesso con una cura particolare affinché le proposte possano essere fruibili e accattivanti per tutti.

USCITE SUL TERRITORIO:

L'equipe educativa organizza ogni settimana, nello specifico della mattinata del giovedì, un'uscita sul territorio.

I genitori sono sempre informati tramite programmazione settimanale di tutte le attività svolte.

I bambini hanno sempre accolto nei vari anni con piacere tali uscite per questo sono state pensate in modo stabile all'interno del programma settimanale. Il piacere dell'esplorazione di posti nuovi e il contatto diretto con la natura sono elementi fondamentali per la crescita e la scoperta da parte dei bambini

Durante il giorno della gita verranno sospesi i compiti, per poter partire presto durante le ore meno calde. Le gite terminano sempre alle 12.00.

FINALITA':

Il servizio ha l'intento di garantire un luogo di benessere per i minori iscritti in modo da permettere agli stessi di svolgere le varie attività in un clima di accettazione e inclusione in cui sentirsi liberi di intessere relazioni amicali, trovare supporto e accoglienza durante il periodo estivo in cui il contenitore scolastico non è attivo.

Il gruppo vuole essere luogo di apprendimento per i singoli iscritti, al cui interno, in modo naturale, si vuole favorire lo sviluppo di capacità sociali, di educazione civica e di relazione sana, con un focus sull'inclusione e la socializzazione tra pari.

Si prefigge inoltre di garantire un luogo sicuro in cui i genitori, con serenità, possano affidare i loro figli contando su un supporto educativo portatore di uno sguardo attento che possa



COMUNE di TORRE DE' ROVERI

Provincia di Bergamo
Ufficio Servizi Sociali/Scuola

Piazza Conte Sforza, 3 - tel. 035.581026 - fax 035.583138
P. IVA 00684180169

e-mail: protocollo@comune.torrederoveri.bg.it
e-mail pec: comune.torrederoveri@pec.regione.lombardia.it

trasmettere loro fiducia e sicurezza e restituire la visione di un professionista dell'età evolutiva.

5. STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI RECIPROCI:

Il servizio di centro estivo è erogato dal Comune in strutture idonee allo svolgimento del servizio mediante una gestione interamente esternalizzata, avvalendosi quindi di ditte appaltatrici specializzate nel settore, scelte mediante regolare procedura di gara, incaricate di fornire le prestazioni educative e ricreative ed ausiliarie per lo svolgimento delle attività.

La ditta incaricata si avvarrà di personale (educatori) in possesso dei requisiti definiti da documentazione di affidamento del servizio che rispettano, a volte migliorandola, la normativa vigente, secondo gli standard previsti dalla legge regionale. Il numero degli educatori sarà pari almeno al minimo previsto dalla normativa vigente.

Per quanto riguarda i contenuti, il servizio di centro ricreativo estivo è caratterizzato da un complesso di attività strutturate con l'obiettivo di sviluppare la creatività e la motricità, lo spirito di avventura e l'interesse per le attività proposte e per il territorio da esplorare.

Agli utenti del servizio è richiesto:

- di mantenere fede agli impegni assunti all'atto di ammissione del minore al servizio, osservandone le regole di funzionamento, per le parti poste a loro carico;
- di fornire alcune informazioni essenziali quali regime alimentare particolare, informazioni sanitarie, persone incaricate del ritiro del bambino, ecc.
- di assicurare il pagamento della tariffa al momento dell'iscrizione del bambino;
- di partecipare attivamente alla gestione dei servizi, utilizzando tutti gli strumenti previsti nella presente Carta e nelle ulteriori fonti di disciplina dei servizi stessi, sia per verificarne la corretta erogazione, sia per favorire la collaborazione tra il Comune ed i cittadini nell'intento di realizzare un processo di miglioramento continuo della qualità dei servizi prestati in favore dell'infanzia.

Il Comune si impegna ad:

- adottare tutte le misure regolamentari ed amministrative e ad attuare tutte le azioni organizzative necessarie a dare piena effettività ai principi, alle regole e agli impegni contenuti nella presente Carta.
- aggiornarla periodicamente per adeguarla costantemente alle esigenze rappresentate dall'utenza ed a quelle sorte per effetto di mutamenti legislativi o di altra natura che incidano in misura rilevante sull'erogazione dei servizi educativi per la prima infanzia.



COMUNE di TORRE DE' ROVERI

Provincia di Bergamo
Ufficio Servizi Sociali/Scuola

Piazza Conte Sforza, 3 - tel. 035.581026 - fax 035.583138
P. IVA 00684180169

e-mail: protocollo@comune.torrederoveri.bg.it
e-mail pec: comune.torrederoveri@pec.regione.lombardia.it

Costituisce, inoltre, parte integrante della Carta dei Servizi l'Allegato 1 che riporta le specifiche modalità organizzative del servizio che variano di anno in anno.

6. MODALITÀ DI ACCESSO E ISCRIZIONE:

Le iscrizioni avvengono esclusivamente tramite il portale telematico del Comune di Torre de' Roveri.

1. **Requisiti:** i requisiti di accesso vengono definiti annualmente con atto specifico in funzione delle disponibilità finanziarie compatibile con un numero massimo di bambini presenti giornalmente in rapporto con il numero di educatori previsti. laddove il numero di iscritti dovesse superare tale numero di presenze giornaliere il comune di Torre de' Roveri si riserva di definire regole di priorità di accoglimento delle iscrizioni.
2. **Documentazione:** Richiesta di certificazioni sanitarie per diete speciali.
3. **Tariffe:** Determinate annualmente con Delibera di Giunta Comunale, con applicazione di fasce ISEE per la riduzione del costo per i residenti.

7. TUTELA E RECLAMI:

Strumenti e attività di informazione alle famiglie

Il Comune garantisce flussi informativi continui, completi e facilmente accessibili, attraverso:

1. i servizi amministrativi di competenza, con particolare riguardo all'organizzazione generale dei servizi, alle procedure di ammissione, al sistema tariffario, ai singoli procedimenti amministrativi;
2. il coordinatore del centro estivo per quanto riguarda il funzionamento e l'organizzazione del servizio assegnato, nonché il personale educativo dedicato;
3. gli educatori con riguardo alle attività che quotidianamente caratterizzano le attività del centro estivo.

Alle famiglie verranno forniti i numeri e i riferimenti utili per qualsiasi evenienza legata all'esercizio del CRE, nonché menu legato alla fornitura dei pasti.

Verifica del servizio

L'Amministrazione comunale tramite i propri funzionari effettua i controlli sulla correttezza e la qualità delle prestazioni erogate riservandosi in qualsiasi momento di intervenire nei confronti del soggetto affidatario del servizio, anche sulla base di segnalazioni dei cittadini utenti, per la garanzia del rispetto degli standard dei servizi erogati e per la risoluzione di eventuali disfunzioni evidenziate. L'amministrazione valuterà se sottoporre questionari legati alla qualità e alla soddisfazione degli utenti del servizio.



COMUNE di TORRE DE' ROVERI

Provincia di Bergamo
Ufficio Servizi Sociali/Scuola

Piazza Conte Sforza, 3 - tel. 035.581026 - fax 035.583138

P. IVA 00684180169

e-mail: protocollo@comune.torrederoveri.bg.it

e-mail pec: comune.torrederoveri@pec.regione.lombardia.it

Reclami e suggerimenti

I cittadini possono presentare reclami per:

- a) segnalare eventuali episodi di disservizio o di violazione dei principi enunciati nella presente Carta;
- b) segnalare eventuali situazioni di erogazione del servizio con standard di qualità non conformi a quelli stabiliti nella presente Carta;
- c) presentare suggerimenti ed osservazioni per il miglioramento dei servizi erogati.

I reclami possono essere trasmessi all'Amministrazione in forma scritta e non anonima, o utilizzando lo strumento specifico presente sul sito internet del comune di Torre de' Roveri.

I reclami inoltrati verbalmente o a mezzo telefonico sono anch'essi accettati nei casi in cui i disservizi o le situazioni lamentate abbiano carattere di urgenza, fermo restando che il reclamante è tenuto a comunicare anche le sue generalità e i dati relativi al suo indirizzo e numero telefonico.

Per essere preso in considerazione, il reclamo oltre che tempestivo, deve risultare sufficientemente circostanziato, deve cioè contenere gli elementi minimi utili per l'individuazione del disservizio o dell'anomalia riscontrata nel servizio reso ovvero del problema segnalato.

Le comunicazioni genericamente dette di "reclamo", dopo il primo esame, vengono classificate in reclami veri e propri, segnalazioni di non conformità e suggerimenti a seconda che appartengano rispettivamente alle tipologie di reclami di cui sopra, lettere a), b) e c).

In ogni caso il Comune si impegna a dare esauriente risposta scritta al reclamante entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Diritto di rimborso

Il bambino iscritto al CRE che non ha usufruito per nulla del servizio (è rimasto cioè assente in tutti i giorni del periodo o in tutti meno uno per gravi, giustificati e documentati motivi), ha diritto al rimborso della retta di frequenza pagata.

Uno dei genitori può presentare la domanda di rimborso entro il termine di 15 giorni dalla conclusione del turno di frequenza.

COSTITUISCE PARTE INTEGRANTE DELLA CARTA DEI SERVIZI L'ALLEGATO 1 CHE RIPORTA LE SPECIFICHE MODALITÀ ORGANIZZATIVE DEL SERVIZIO CHE VARIANO DI ANNO IN ANNO E ALLEGATO 2 IL REGOLAMENTO AGGIORNATO DI ANNO IN ANNO.



COMUNE di TORRE DE' ROVERI

Provincia di Bergamo
Ufficio Servizi Sociali/Scuola

Piazza Conte Sforza, 3 - tel. 035.581026 - fax 035.583138

P. IVA 00684180169

e-mail: protocollo@comune.torrederoveri.bg.it

e-mail pec: comune.torrederoveri@pec.regione.lombardia.it

Allegato 1: descrizione del servizio

CENTRO RICREATIVO ESTIVO GIO&PARO 2026

A CHI E' RIVOLTO:

Ai ragazzi e le ragazze residenti e non residenti a Torre de' Roveri che nell'anno scolastico 2025/2026 hanno frequentato la scuola primaria.

DESCRIZIONE:

Presso i locali dell'Oratorio della Parrocchia di St. Gerolamo Martire a Torre de' Roveri anche per l'anno 2026 si svolgerà il Centro ricreativo estivo Gio&Paro, in collaborazione con la Parrocchia e con affidamento di servizio a cooperativa di terzo settore che ne garantirà il personale educativo e la figura del coordinatore. Si valuterà l'opportunità di continuità con chi durante l'anno scolastico in corso ha garantito il personale educativo dei servizi extra-scolastici (cooperativa HAMAL).

Dal lunedì al giovedì per quattro settimane. L'attività si svolge dalle ore 8:30 alle ore 12:30, con la possibilità di scegliere il pacchetto settimanale compreso di pranzo, sino alle 14:00.

Il pasto verrà prodotto dalla ditta di ristorazione Sercar (che già si occupa del servizio di refezione scolastica) e consumato sempre presso i locali dell'oratorio.

L'attività prevede un momento di accoglienza, un momento dedicato ai compiti estivi, al gioco libero o laboratoriale e saranno previste anche gite sul territorio.

COME FARE:

la domanda dovrà essere presentata per via telematica, una volta confermata dal servizio comunale alla chiusura delle iscrizioni, si deve procedere al pagamento. L'avviso di pagamento PagoPa verrà inviato all'indirizzo e-mail indicato in fase d'iscrizione, e dovrà essere effettuato nei termini temporali previsti dall'avviso stesso.

COSA SERVE:

Per effettuare l'iscrizione, è necessario autenticarsi con SPID o CIE.

Laddove l'iscrizione preveda anche la consumazione del pasto verrà richiesto nella compilazione del modulo di indicare la necessità di una dieta specifica per problemi di salute (è necessario il certificato medico) o etico/religiosa.



COMUNE di TORRE DE' ROVERI

Provincia di Bergamo
Ufficio Servizi Sociali/Scuola

Piazza Conte Sforza, 3 - tel. 035.581026 - fax 035.583138

P. IVA 00684180169

e-mail: protocollo@comune.torrederoveri.bg.it

e-mail pec: comune.torrederoveri@pec.regione.lombardia.it

COSA SI OTTIENE:

compilando il modulo telematico si ottiene l'iscrizione del proprio figlio/a al CRE comunale Gio&paro. È previsto un numero massimo di iscritti, laddove le iscrizioni superassero tale numero si dovrà procedere ad applicare dei criteri di priorità, quali: la presenza di entrambi genitori lavoratori, la residenza presso il comune di Torre de' Roveri.

TEMPI E SCADENZE:

Il CRE GIO&PARO si svolgerà da lunedì 29 giugno 2026 a giovedì 23 luglio 2026.

Le iscrizioni sono aperte dal 21/05/2026 alle ore 13.00 di 11/06/2026.

COSTI:

le tariffe saranno differenziate tra residenti a Torre de' Roveri e non residenti:

tariffe settimanali di compartecipazione	Fascia oraria 8.30-12.30	Fascia oraria 8.30-14.00 (pasto incluso)
Tariffa settimanale residenti	€ 44,00	€ 64,00
Tariffa settimanale non residenti	€ 50,00	€ 70,00

Sono previste le seguenti riduzioni di costo per i residenti nel Comune di Torre de' Roveri su presentazione all'atto d'iscrizione di attestazione ISEE in corso di validità:

Tariffe agevolate - ISEE (solo residenti)	
Fascia ISEE	Riduzione
0 – 10.000 €	20 %
10.001 € - 15.000 €	10 %
Oltre 15.000 €	Nessuna riduzione



COMUNE di TORRE DE' ROVERI

Provincia di Bergamo
Ufficio Servizi Sociali/Scuola

Piazza Conte Sforza, 3 - tel. 035.581026 - fax 035.583138

P. IVA 00684180169

e-mail: protocollo@comune.torrederoveri.bg.it

e-mail pec: comune.torrederoveri@pec.regione.lombardia.it

All.2

REGOLAMENTO GIO&PARO 2026

Art. 1 - Finalità ed Obiettivi

1. Il Comune di Torre de' Roveri, di seguito denominato "Ente", istituisce per l'anno 2026 il Centro Ricreativo Estivo (CRE), un servizio di natura socio-educativa finalizzato a offrire ai minori opportunità di socializzazione, svago e crescita personale durante il periodo di sospensione delle attività didattiche.
2. Il servizio si pone l'obiettivo prioritario di sostenere le famiglie nella conciliazione dei tempi vita-lavoro, garantendo un contesto protetto e stimolante.
3. Il CRE non si configura come mera custodia, ma come progetto pedagogico volto alla valorizzazione delle potenzialità dei singoli e del gruppo, nel rispetto dei principi di inclusione e cittadinanza attiva.

Art. 2 - Requisiti di Accesso e Graduatorie

1. Sono ammessi alla frequenza del servizio i minori che, nell'anno scolastico 2025/2026, risultano iscritti e frequentanti la Scuola Primaria.
2. Qualora il numero delle istanze di iscrizione superi i posti disponibili definiti dall'Amministrazione, verrà redatta un'apposita graduatoria di accesso basata sui seguenti criteri di priorità:
 - **Residenza:** Precedenza assoluta ai minori residenti nel Comune di Torre de' Roveri.
 - **Disabilità:** Priorità ai minori con disabilità certificata ai sensi della Legge 104/92, nei limiti della sostenibilità del rapporto educativo dedicato.
 - **Condizione Lavorativa:** Precedenza ai nuclei familiari in cui entrambi i genitori (o l'unico genitore in caso di nucleo monogenitoriale) risultino occupati durante l'orario di svolgimento del servizio.
3. A parità di punteggio, si procederà secondo l'ordine cronologico di presentazione della domanda (data e ora di invio telematico).

Art. 3 - Calendario e Organizzazione Oraria

1. Il servizio sarà attivo nel periodo compreso tra il **29 giugno 2026 e il 23 luglio 2026**.
2. L'articolazione settimanale è dal **lunedì al giovedì**, presso i locali dell'oratorio di Torre de' Roveri.
3. La giornata tipo è così strutturata:
 - 8.30-9.00 Arrivo/accoglienza, gioco libero sorvegliato;
 - 9.00-10.30 svolgimento compiti nelle aule;



COMUNE di TORRE DE' ROVERI

Provincia di Bergamo
Ufficio Servizi Sociali/Scuola

Piazza Conte Sforza, 3 - tel. 035.581026 - fax 035.583138

P. IVA 00684180169

e-mail: protocollo@comune.torrederoveri.bg.it

e-mail pec: comune.torrederoveri@pec.regione.lombardia.it

- 10.30-11.15 pausa e gioco libero sorvegliato;
 - 11.15-12.15 laboratori espressivi/attività ludiche;
 - 12.15-12.30 uscita;
 - 12.30-13.15 pasto;
 - 13.15-13.45 gioco libero sorvegliato;
 - 13.45-14.00 uscita.
4. Non è consentito l'ingresso o l'uscita fuori dagli orari stabiliti, salvo documentate necessità e previa autorizzazione del Coordinatore del servizio.
 5. L'uscita autonoma è possibile solo per i bambini che durante l'anno scolastico 25-26 hanno frequentato la classe 3^a della primaria o classi superiori.
 6. Per tutti i minori delle classi prime, seconde è necessario il ritiro da parte dei genitori o di un delegato che sia stato precedentemente indicato all'atto dell'iscrizione. Il delegato indicato deve essere maggiorenne.
 7. Si richiede che il giovedì, giorno dell'uscita, i bambini abbiano con sé uno zainetto con acqua, capellino, k-way, merenda, coperta/salviettone e siano dotati di scarpe comode per camminare (no sandali) e cappellino.
 8. Sono previsti giorni in cui si fanno giochi con l'acqua, tempo permettendo, si consiglia di fornire un cambio completo soprattutto se i bambini si fermano a pranzo;
 9. Si ricorda un'attenzione particolare rispetto alla protezione dall'esposizione solare;
 10. Si specifica che non è ammesso nel servizio l'utilizzo di eventuali giochi elettronici o di telefoni cellulari, qualora i bambini ne fossero dotati non è possibile garantirne la custodia o rispondere nel caso di rottura accidentale.
 11. Ad inizio della frequenza verrà consegnato il programma settimanale in modo che i genitori siano informati delle attività e possano prevedere un cambio abiti in caso di giochi d'acqua.
 12. Si segnala che la programmazione può subire variazioni in base alle situazioni meteo; ogni variazione sarà tempestivamente comunicata.
 13. Si richiede di fornire ai bambini i compiti per le attività della mattina, ad esclusione del giovedì, giorno in cui è prevista l'uscita sul territorio.
 14. Si ricorda che i compiti vengono eseguiti in autonomia dai bambini, l'educatore supporta nella comprensione della consegna e monitora l'esercizio.

Art. 5 - Rapporto tra Comune e Soggetto Gestore

1. La gestione operativa del CRE è affidata in appalto/convenzione a una Cooperativa Sociale esterna, definita "Soggetto Gestore".
2. **Compiti del Soggetto Gestore:**
 - Reclutamento e gestione del personale educativo e ausiliario.
 - Elaborazione e attuazione del progetto pedagogico.



COMUNE di TORRE DE' ROVERI

Provincia di Bergamo
Ufficio Servizi Sociali/Scuola

Piazza Conte Sforza, 3 - tel. 035.581026 - fax 035.583138

P. IVA 00684180169

e-mail: protocollo@comune.torrederoveri.bg.it

e-mail pec: comune.torrederoveri@pec.regione.lombardia.it

- Vigilanza costante sui minori e responsabilità civile verso terzi.
- Garanzia di un rapporto numerico educatore/minori conforme alle vigenti normative regionali.

3. **Compiti del Comune:**

- Esercizio della funzione di alta sorveglianza sulla qualità e conformità del servizio erogato.
- Gestione amministrativa delle iscrizioni e riscossione delle rette.

Art. 6 - Salute, Diete Speciali e Farmaci

1. Per i minori che necessitano di diete speciali per motivi sanitari (allergie/intolleranze), è obbligatoria la presentazione di certificazione medica aggiornata all'atto dell'iscrizione.
2. Le diete per motivi etico-religiosi devono essere richieste tramite apposita autocertificazione.
3. La somministrazione di farmaci salvavita o indispensabili durante l'orario di servizio è ammessa solo previa presentazione di specifica istanza dei genitori, accompagnata da prescrizione medica dettagliata (dosaggi e modalità) e previa sottoscrizione di un protocollo di intesa tra famiglia e Soggetto Gestore.

Art. 7 - Comportamento e Disciplina

1. I frequentanti sono tenuti al rispetto degli educatori, dei compagni e delle strutture messe a disposizione.
2. È fatto assoluto divieto di introdurre nel Centro smartphone, tablet, console di gioco o altri dispositivi elettronici. L'Ente e il Soggetto Gestore non rispondono in alcun caso di smarrimenti, furti o danneggiamenti di oggetti personali portati da casa.
3. Eventuali danni arrecati volontariamente alle strutture o ai materiali del Centro saranno addebitati alla famiglia del minore responsabile.
4. Comportamenti reiterati che pregiudicano la sicurezza o l'incolumità del gruppo possono portare, previa istruttoria del Responsabile di Settore, alla sospensione o all'esclusione definitiva dal servizio senza diritto al rimborso della quota versata.

Art. 8 - Privacy e Immagini

1. Il trattamento dei dati personali forniti all'atto dell'iscrizione avviene nel pieno rispetto della normativa vigente, e autorizzato con consenso sottoscritto all'atto dell'iscrizione.
2. L'eventuale effettuazione di riprese fotografiche o audiovisive durante le attività, finalizzata esclusivamente a scopi documentali, istituzionali o per la realizzazione di mostre/presentazioni finali, è subordinata alla sottoscrizione dello specifico consenso da parte degli esercenti la responsabilità genitoriale.
3. È fatto divieto ai genitori e agli esterni di diffondere sui social network immagini che ritraggano minori diversi dai propri figli senza esplicito consenso.



COMUNE di TORRE DE' ROVERI

Provincia di Bergamo
Ufficio Servizi Sociali/Scuola

Piazza Conte Sforza, 3 - tel. 035.581026 - fax 035.583138

P. IVA 00684180169

e-mail: protocollo@comune.torrederoveri.bg.it

e-mail pec: comune.torrederoveri@pec.regione.lombardia.it

Art. 9 - Norme Finali

1. La sottoscrizione della domanda di iscrizione comporta l'accettazione integrale del presente Regolamento.
2. Per quanto non espressamente previsto, si rimanda alle determinazioni del Responsabile di Settore e alle vigenti disposizioni di legge in materia di servizi educativi e amministrativi.

Torre de' Roveri, 11/05/2026



COMUNE di TORRE DE' ROVERI

Provincia di Bergamo

Ufficio Servizi Sociali/Scuola

Piazza Conte Sforza, 3 - tel. 035.581026 - fax 035.583138

P. IVA 00684180169

e-mail: protocollo@comune.torrederoveri.bg.it

e-mail pec: comune.torrederoveri@pec.regione.lombardia.it