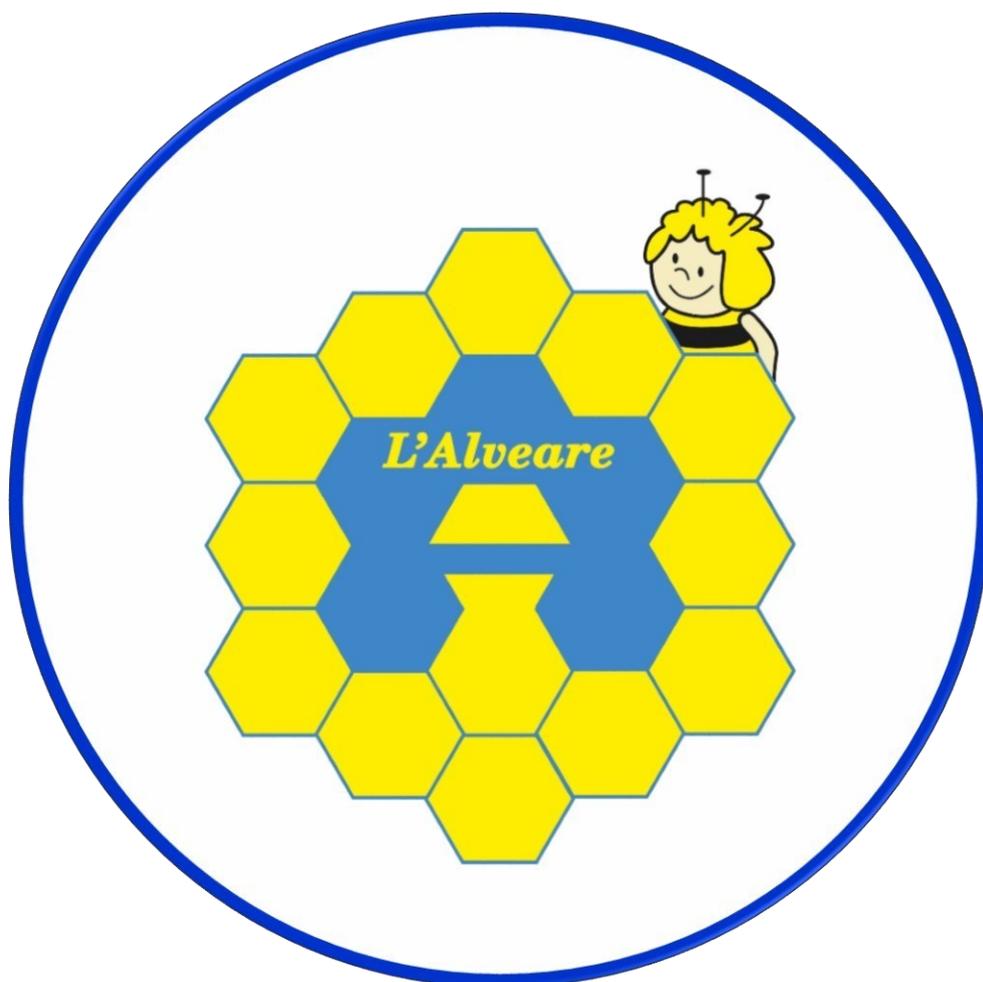


L'Alveare



Società Cooperativa Sociale Onlus

OGGETTO: CARTA DEI SERVIZI CRED "E-STATE con NOI" 2024
Periodo dal 01-luglio al 09 agosto
Comune di CASTIGLIONE D'ADDA (LO) - rev.0 del 28-05-2024

Sede via Mons. Rizzi 4 26866 Sant' Angelo Lodigiano
tel/fax: 0371/933350 3921994233
e-mail: amministrazione@csoalveare.it

CARTA DEI SERVIZI CRED

La Carta dei Servizi vuole essere strumento di conoscenza volto a fornire tutte le informazioni sul servizio erogato e sulla sua organizzazione, sugli standard di qualità nonché strumento di tutela per i cittadini. Potrà inoltre garantire risposte a chi formula richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti, con ciò rispondendo alla normativa nazionale che assegna il ruolo di professionalità, qualità e garanzia verso i propri committenti nonché verso gli utenti fruitori del servizio.

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.

Inoltre, fissa i principi, le finalità e gli standard del servizio educativo erogato.

Con essa l'Alveare Società Cooperativa Sociale Onlus affidataria del servizio in oggetto si impegna direttamente con gli utenti in un percorso di miglioramento continuo, effettuando monitoraggi periodici sugli standard di qualità più avanti elencati.

I contenuti della Carta dei servizi per il Centro Ricreativo Estivo Diurno si ispirano ai seguenti principi fondamentali:

✓ **Universalismo**

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

✓ **Imparzialità**

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

✓ **Uguaglianza**

Nel rapporto con i cittadini, l'Alveare 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 modi uguali a tutti i cittadini, senza distinzione di genere, età, origine etnica o nazionalità, lingua, religione, opinioni politiche, differenti abilità.

✓ **Centralità della persona**

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

✓ **Partecipazione**

L'Alveare 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.

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

✓ **Sussidiarietà**

L'Alveare 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**

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

✓ **Efficienza ed efficacia**

L'Alveare 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**

L'Alveare possiede esperienza di oltre vent'anni nel campo dei servizi educativi a favore di minori e minori con disabilità. La conoscenza acquisita del tessuto sociale, le competenze degli operatori, il proprio lavoro, hanno favorito lo sviluppo di una progettualità in rete con territorio per rispondere ai crescenti bisogni sociali dello stesso.

✓ **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 e del Regolamento UE GDPR 2016/679.

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 Cooperativa.

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:

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

Reclami:

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 all'ente gestore gli eventuali comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta relativi alla realizzazione del servizio e alla trasparenza dell'azione amministrativa.

I reclami possono essere espressi in forma scritta a mezzo posta elettronica all'indirizzo e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

L'Ente, dopo aver preso in esame i contenuti del reclamo ed aver svolto i propri controlli, risponde sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre cinque giorni lavorativi.

SEDE E CONTATTI

Sede : Via Mons. Rizzi n°4. 25 Sant'Angelo Lodigiano

Tel.: 0371 933350

e-mail: amministrazione@csoalveare.it

Premessa

La caratteristica del nostro centro estivo è la convinzione che durante questo seppur breve periodo estivo, bambini e ragazzi possano sviluppare abilità di socializzazione, educazione all'altruismo e abilità creative, divertendosi con i coetanei.

Si ritiene indispensabile perché le attività del Centro Ricreativo Estivo possano assumere “valenza educativa”, che l'esperienza non sia vissuta dal bambino come un'attività episodica e occasionale, ma che, al contrario, diventi, nell'ambito del suo tempo libero, un progetto di gioco, avventura e animazione, caratterizzato da finalità, obiettivi e mete da raggiungere.

Per questo ogni anno viene proposto un “tema”: un ambiente fantastico lanciato il primo giorno del Centro Estivo, è l'elemento che permette di collegare tra loro le diverse attività all'interno di un percorso unitario e di realizzare una programmazione ricca di traguardi da raggiungere di settimana in settimana fino al compimento della festa finale.

Il bambino vive, così, l'esperienza del Centro Estivo come un grande gioco, un'avventura di cui è protagonista attivo e in cui può dare libero sfogo alla propria fantasia e, contemporaneamente, imparare a finalizzare le proprie “energie” al raggiungimento di una meta precisa.

A. RIFERIMENTI NORMATIVI

- dgr. n. 11496 del 17.3.2010 definizione dei requisiti minimi di esercizio dell'unità 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).

B. ASPETTI TECNICI

PERIODO: dal 01/07/2024 al 9/08/2024

SPAZI*: Ambienti idonei alla attività, messi a disposizione dall'Amministrazione comunale presso la Scuola Primaria dell'Istituto Comprensivo R. Fusari di Castiglione d'Adda con sede in Via XX Settembre n. 30

*Prima dell'inizio dell'attività si prenderà visione dello stato degli edifici e delle attrezzature in uso, in modo da strutturare tutte le attività del cred e per poter restituirli al termine del rapporto, nello stesso stato in cui si trovavano all'inizio, salvo deperimento d'uso.

DESTINATARI: minori dai 3 ai 14 anni frequentanti gli ordini di scuola:
Infanzia; Primaria; Secondaria di primo grado

GIORNI E ORARI: da lunedì a venerdì 8.00 - 17.00
Possibilità di usufruire del servizio di: - Pre Cred dalle 7.30 alle 8.00
- Post Cred dalle 17.00 alle 18.00

SERVIZIO MENSA: tramite ditta specializzata

PERSONALE**Educativo:** 1 Coordinatore + 1 operatore socio-educativo

Il numero degli operatori sarà in funzione al numero di iscritti e alle linee guida presenti nel dgr. 11469 del 17/03/2010

rapporto 1/20 per i minori dai 6 anni

Servizio di pulizie : A carico della cooperativa, tramite ditta specializzata, secondo i riferimenti normativi. Sono a disposizione le schede di sicurezza dei prodotti

La Cooperativa all'interno del proprio organico vanta personale qualificato per l'assistenza ai minori diversamente abili.

Nelle riunioni preparatorie del Centro Estivo, con l'équipe degli operatori socio - educativi si svilupperà unpalinsesto delle attività attraverso una loro scansione giornaliera.

Gli esperti della nostra Cooperativa hanno elaborato una proposta schematica di base sulla quale inseriscono le iniziative e le proposte degli operatori socio-educativi che verranno concordate.

All'interno dei nostri centri vengono anche valorizzate le figure di volontariato o stage scolastici.

COSTI:

- Iscrizione	euro 15,00
- Settimana	euro 60,00
- Buono pasto	euro 6,00
Sconto sulla retta dal secondo fratello	euro 5,00
Ulteriori servizi facoltativi:	
- Pre Cred	Euro 5.00
- Post Cred	Euro 10.00
- Uscita settimanale in Piscina a Codogno prezzo massimo (ingresso e trasporto) il prezzo potrà variare in base al numero dei partecipanti	Euro 10,00

C. ASPETTI PROGETTUALI

ATTIVITA'

Le attività proposte giornalmente prevedono la realizzazione di moduli autonomi, ma collegati tra loro. I ragazzi verranno suddivisi in gruppi omogenei alla età in modo da agevolare lo svolgimento dei laboratori.

Il programma giornaliero potrà subire qualche modifica in base alla programmazione settimanale (ad esempio visione di un film o cartoni animati, grandi giochi di squadra come Caccia al Tesoro, olimpiadi maxi giri dell'oca, ecc...).

Riportiamo di seguito un'indicazione di una

GIORNATA TIPO

7.30 – 8.00	PRE CRED
8.00 - 9.30	Accoglienza e gioco libero
9.30 - 10.30	Laboratorio (“doposcuola”-compiti delle vacanze, artistico manuale, sportivo, ecc..)
10.30 - 10.45	pausa - merenda
10.45 - 11.45	Laboratorio
11.45- 12.00	preparazione al pranzo
12.00 - 13.30	Pranzo
14.00 - 15.00	Laboratorio
15.15 – 16.00	Giochi
16.00 - 17.00	Uscita
17.00 – 18.00	POST CRED

ACCOGLIENZA

Durante l'accoglienza vengono accolti i ragazzi e i loro genitori. In questo momento gli educatori sono a disposizione per eventuali informazioni e chiarimenti sulla giornata o sulle iniziative settimanali.

All'ingresso sarà presente una bacheca informativa che verrà quotidianamente aggiornata con tutte le informazioni, come ad esempio il programma giornaliero, il menù e tutte le novità.

LABORATORI

Durante il centro estivo saranno proposti alcuni dei seguenti laboratori:

- **Improvvisazione - drammatizzazione - spettacolo - lettura animata**

In questo laboratorio i bambini vengono introdotti nel mondo del teatro; un teatro molto particolare, completamente gestito da loro. Dato loro lo spunto per creare una storia e spiegato come si allestisce uno spettacolo, si procederà alla stesura della trama, alla sceneggiatura, alla scelta delle musiche e delle scenografie, all'ideazione dei costumi, ai provini per la scelta e la distribuzione delle parti. Terminata la fase organizzativa si entra nel vivo della fase operativa: allestimento delle scene, realizzazione dei costumi, prove dei movimenti in scena e prove di recitazione.

Esiste una vasta scelta di modi di mettere in scena degli spettacoli: dal mimo con un narratore alle piccole coreografie, dalla messa in scena di scenette o barzellette senza un copione scritto al teatro vero e proprio, dalla parata circense alle danze popolari. Ogni scusa è buona: l'importante è che i bambini si divertano e che siano soddisfatti, alla fine, di tutto il lavoro svolto.

- **Manipolazione.**

Scopo di questo laboratorio è quello di dare al bambino la possibilità di affinare le proprie capacità manipolative e creativo - espressive e dà modo di sviluppare il senso del tatto, uno dei mezzi di conoscenza più importanti ma spesso trascurato. Esiste una gradualità determinata dalla "raffinatezza" dei materiali utilizzati e dei risultati finali ottenuti dalla manipolazione di tali materiali: impasti di acqua, farina e sale, creta, pongo e plastilina, dash. Con essi, i bambini possono manipolare per il gusto di farlo o possono avere come scopo finale la creazione di oggetti fini a se stessi o ancora, lavorando ad un progetto comune, possono lavorare tutti insieme alla realizzazione di un plastico dove tutti i singoli oggetti creati abbiano un senso (ad es., uno zoo, un paesaggio fantastico, la propria città, un parco giochi, ecc.)

- **Attività Motoria***

di queste attività si occuperà uno specialista in possesso dei requisiti idonei (diploma I.S.E.F., Laurea in Scienze Motorie), che si organizzerà in modo da lavorare con piccoli gruppi di bambini (al massimo una ventina) aiutata dalle animatrici responsabili dei bambini nel resto della giornata.

I gruppi saranno omogenei per età e ad essi saranno rivolti di attività specifici.

La durata massima degli interventi sarà di un'ora al giorno per gruppo.

Ogni gruppo avrà la sua ora di ginnastica almeno tre volte alla settimana. Naturalmente i bambini faranno ginnastica a turno; i turni saranno predisposti preferibilmente nella mattinata o comunque in modo da essere compatibili con l'andamento del resto delle attività.

- **“Doposcuola”**

Verrà fornita una assistenza per svolgere i compiti delle vacanze. L'attività, costantemente affiancata dagli educatori ha lo scopo di far vivere l'impegno dei compiti estivi con quotidianità al fine di potenziare e migliorare la responsabilità personale e l'autonomia

- **“English for Fun” Laboratorio di lingua inglese**

Il laboratorio si propone di avvicinare i bambini alla lingua straniera attraverso l'interazione ed il gioco, inducendo un processo naturale e spontaneo di acquisizione.

- **Laboratorio di cucina “I Like Cooking”**

Manipolare è una delle attività più divertenti per un bambino e sperimentare la trasformazione degli alimenti è una diversa modalità di conoscere, acquisire consapevolezza delle proprie abilità, di sviluppare l'autonomia e la creatività

GIOCHI ORGANIZZATI

Di seguito riportiamo alcuni dei giochi che potrebbero essere proposti durante il Centro Estivo.

- **Caccia Al Tesoro.**

I bambini vengono divisi in squadre (omogenee o eterogenee per età a seconda della situazione) che vengono seguite durante tutto il percorso da una o più animatrici che controllano la regolarità dello svolgimento del gioco, della risoluzione delle varie prove di abilità fisica e mentale cui sono sottoposti i concorrenti.

Nel corso degli anni, abbiamo realizzato varie ambientazioni a seconda dei luoghi dove si gioca, del numero dei bambini e dei materiali disponibili.

Strutturata appositamente per l'ambiente, può prevedere prove d'abilità adattabili a qualsiasi fascia d'età.

- **Giochi Musicali.**

Musica sudamericana, rock e quanto più ci consiglia la moda del momento servono come colonna sonora per dare vita ad una "discoteca" del tutto particolare dove si gioca e si balla con palloncini, bandierine, strisce di carta svolazzanti, cappelli volanti e

- **Mini olimpiade.**

Le gare che animano le Olimpiadi hanno subito una "deformazione" che ha dato vita ad una serie di giochi (da squadra o individuali) come, ad es., la "corsa lenta" (una normale corsa rallentata dal fatto che il bambino ha un libro in testa), la "staffetta salterina" (invece di correre, i bambini saltellano con i piedi uniti, o dentro un sacco), la "palla-canestrino" (la palla va lanciata in un cesto, anziché nel classico canestro), e così via. Il divertimento è assicurato.

- **Percorsi ad ostacoli.**

Una divertente gimcana nella quale i bambini dovranno risolvere prove di abilità fisica di vario genere.

USCITA

Per l'uscita viene rilasciato un modulo in cui i genitori specificano le persone autorizzate a ritirarlo al posto dei genitori.

Per qualsiasi uscita al di fuori degli orari indicati, di dovrà avvisare per tempo il Coordinatore.

Allegati:

- Volantino
- Questionario di gradimento



Comune di
Castiglione d'Adda

L'Alveare
Soc. Coop. Sociale Onlus



centro ricreativo estivo

«E-STATE...

...con NOI»

... e tante altre attività tutte
da scoprire!!!



DAL 1 LUGLIO AL 9 AGOSTO
presso Scuola Primaria (Via XX settembre)
Per bambini e ragazzi dai 3 ai 14 anni



GIORNATA INTERA € 60,00:

Accoglienza 8.00/9.00 - Uscita 16.00/17.00

MEZZA GIORNATA € 40,00:

Con pasto: 8.00/13.00 – 12.00/17.00 - Senza pasto: 8.00/12.00 – 13.00/17.00

Con possibilità di pre CRED 7.30 - 8.00 (€ 5,00)
e post CRED 17.00 alle 18.00 (€ 10,00)

Iscrizione €15,00

Sconto dal secondo fratello € 5,00

Buono pasto € 6,00

ISCRIZIONI ON LINE DAL 29 MAGGIO

Tramite il link sottostante o scansionando il QR CODE:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSegvnD0EVk6xrRkOJ_PsGcZliN2I53HTZtciZJXRu5zLztg/viewform?usp=pp_url



L'iscrizione sarà confermata allegando copia attestante il pagamento della quota di iscrizione e di almeno una quota settimanale (le rette non saranno rimborsabili per cause non imputabili al gestore).

PAGAMENTI: Tramite bonifico bancario intestato a "L'Alveare Società Cooperativa Sociale Onlus BCC LODI"
IBAN: IT85W0879420300000000903261

Causale obbligatoria: utente nome e cognome – pagamento settimana CRED di CASTIGLIONE

PER INFO:



iscrizioni@csoalveare.it



0371/933350

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Gentili famiglie,

al fine di migliorare il servizio offerto dal Cred "E.-State... con Noi", a favore dei vostri figli, vi invitiamo a compilare il seguente questionario, i dati raccolti verranno usati per arricchire e perfezionare i prossimi progetti.

IL SERVIZIO EROGATO IN GENERALE E':

- insufficiente
- sufficiente
- buono
- ottimo

L'ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI E':

- insufficiente
- sufficiente
- buono
- ottimo

IL RAPPORTO TRA EDUCATORI E BAMBINI E':

- insufficiente
- sufficiente
- buono
- ottimo

IL RAPPORTO TRA GLI EDUCATORI E I GENITORI E':

- insufficiente
- sufficiente
- buono
- ottimo

LA PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITA' E':

- insufficiente
- sufficiente
- buono
- ottimo

LA TIPOLOGIA DELLE ATTIVITA' PROPOSTE E':

- insufficiente
- sufficiente
- buono
- ottimo

L'ORGANIZZAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO E':

- insufficiente
- sufficiente
- buono
- ottimo

LA PROFESSIONALITA' E LA COMPETENZA DEL PERSONALE EDUCATIVO SONO:

- insufficiente
- sufficiente
- buono
- ottimo

LA PROFESSIONALITA' E LA COMPETENZA DEL PERSONALE AMMINISTRATIVO SONO:

- insufficiente
- sufficiente
- buono
- ottimo

UTERIORI COMMENTI E/O SUGGERIMENTI

Il presente questionario potrà essere trasmesso via mail a amministrazione@csoalveare.it oppure consegnato direttamente alla coordinatrice del centro.

Grazie per la cortese collaborazione