

INDICE

Che cos'è la carta dei servizi	pag. 2
--------------------------------	--------

PARTE I: DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 - Oggetto della carta dei servizi	pag. 3
Art. 2 – Finalità	pag. 3
Art. 3 - Descrizione e Funzionamento dei servizi	pag. 3
Art. 4 - Area di utenza	pag. 3
Art. 5 - Modalità di gestione	pag. 4
Art. 6 - Ufficio preposto alla gestione del servizio	pag. 4

PARTE II: IL SERVIZIO

NORME PER L'ACCESSO

Art. 7 - Domanda d'iscrizione	pag. 4
Art. 8 – Sospensione del servizio	pag. 4

PARTE III: SOGGETTI

NORME DI COMPORTAMENTO

Art. 9 - Comportamento degli alunni	pag. 4
Art. 10 - Segnalazioni sul comportamento scorretto degli alunni	pag. 4

NORME IN MATERIA DI RESPONSABILITÀ'

Art. 11 - Comportamento e responsabilità del personale addetto al servizio	pag. 5
Art. 12 - Responsabilità dei genitori/tutori degli alunni	pag. 5
Art. 13 - Assicurazioni	pag. 5

PARTE IV: DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 14 - Rilevazione soddisfazione delle famiglie	pag. 5
Art. 15 - L'istituto del reclamo	pag. 5
Art. 16 - Attuazione	pag. 5
Art. 17 - Informativa sulla privacy	pag. 5

Che cos'è la Carta dei Servizi

La "Carta dei Servizi" è un documento attraverso il quale il Comune di Vedano Olona intende informare i cittadini del servizio offerto e descriverne le modalità organizzative e di erogazione.

La struttura della Carta dei Servizi, per il rispetto dei principi di eguaglianza e imparzialità e di partecipazione dei Cittadini, ha il fine di:

- far conoscere come, quando e dove si svolge l'attività oggetto del servizio;
- garantire e migliorare la qualità dei servizi;
- tutelare da eventuali disservizi dell'Amministrazione i cittadini.

La Carta dei Servizi rappresenta un impegno importante e significativa espressione della volontà costante di realizzare un rapporto più partecipato e collaborativo tra Pubblica Amministrazione e cittadini.

Scopo della Carta dei Servizi è, pertanto, quello di:

- Dare informazioni per dare conoscenza;
- Assicurare la partecipazione degli utenti all'operato dell'Ente;
- Garantire il diritto di accesso alle informazioni;
- Facilitare l'accesso ai Servizi erogati;
- Accogliere rilievi e suggerimenti.

La Carta dei Servizi è un documento dinamico che, in funzione dei cambiamenti organizzativi ed istituzionali, può subire degli aggiornamenti.

L'erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi:

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi forniti dall'Ente si basa sul principio di eguaglianza di ogni cittadino-utente. A parità di condizioni di erogazione e di presupposti tecnici, tutti i cittadini fruitori hanno diritto di ricevere lo stesso trattamento, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

Imparzialità

L'Ente si impegna affinché tutte le strutture comunali si attengano, nei confronti dei cittadini, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. E' garantita l'accessibilità ai servizi e la parità di trattamento fra diverse categorie di utenti.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite di seguito l'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, fatta eccezione per quelle dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'amministrazione comunale.

Partecipazione

Al cittadino/utente è garantita la partecipazione all'erogazione della prestazione, sia per tutelarne il diritto ad una corretta erogazione del servizio, sia per un miglioramento dei procedimenti in termini di snellezza, efficienza ed efficacia.

Efficacia ed Efficienza

Questo Comune mira ad un continuo miglioramento e individua nella Carta dei Servizi lo strumento per conseguire maggiore efficacia ed efficienza verso i propri utenti. L'introduzione di nuove soluzioni tecnologiche e organizzative sono rivolte a garantire alti standard nell'erogazione dei servizi

PARTE I: DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 – Oggetto della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare, individuare e disciplinare i criteri e le modalità di erogazione del centro di aggregazione giovanile. Il CAG è organizzato dal Comune di Vedano Olona, nell'ambito delle proprie competenze stabilite dalla normativa vigente, compatibilmente con le disposizioni previste dalle leggi finanziarie e dalle effettive disponibilità di bilancio.

Art. 2 - Finalità

La finalità del CAG è di garantire ai bambini, ai ragazzi e ai giovani spazi aggregativi che rappresentino luogo di occasioni di incontro e socializzazione positiva. Il centro di aggregazione giovanile offre l'opportunità di poter sperimentare un accrescimento delle proprie capacità da mettere in campo per la realizzazione dello sviluppo di comunità.

Art. 3 – Descrizione e Funzionamento del servizio

Il centro di aggregazione giovanile è ubicato nel Comune di Vedano Olona in Via dei Martiri n. 9 e dispone di autorizzazione permanente al funzionamento come da Deliberazione della Giunta Provinciale n. 397 del 01/04/1997. E' composto da i seguenti spazi:

- Una sala riunioni
- Un ufficio
- Due locali polifunzionali
- Un atrio
- Un servizio igienico con due wc
- Un servizio igienico per portatori di handicap

Il CAG è un luogo di aggregazione spontanea a cui i bambini in età scolare, i preadolescenti ,gli adolescenti ei giovani adulti residenti del territorio possono accedere liberamente al fine di partecipare attivamente alla vita sociale comunitaria. E' uno spazio educativo esperenziale in cui discutere, documentarsi, giocare, studiare e fare sport.

Il contesto aggregativo ed inclusivo offre la possibilità di poter promuovere azioni, interventi ed attività con le seguenti finalità:

- prevenzione del disagio giovanile;
- sostegno alla crescita;
- supporto alla genitorialità;
- spazio di ascolto attivo;

Il CAG è aperto 48 settimane durante l'anno scolastico per almeno 20 ore la settimana con orari modulabili e flessibili in base alle fasce d'età e alla tipologia di attività programmabili nonché alle esigenze e alle eventuali richieste dei bambini e dei ragazzi.

Art. 4 - Area di utenza

Il CAG è un servizio rivolto ad una platea di bambini dai 6 anni fino ai giovani adulti di età superiore ai 18 anni.

Art. 5 – Modalità di gestione

Il centro di aggregazione giovanile è gestito da soggetti esterni individuati a seguito di espletamento di procedure concorsuali o tramite appalto o mediante altre forme di esternalizzazione.

Il CAG è erogato da soggetti esterni con comprovata esperienza in ambito educativo che si avvalgono di personale qualificato individuati a seguito di gara d'appalto.

Art. 6 – Ufficio di competenza della gestione del servizio

L'Area Servizi alla Persona è preposto alla gestione ed organizzazione del servizio.

PARTE II: IL SERVIZIO

NORME PER L'ACCESSO

Art. 7 – Modulo d'iscrizione

L'accesso al servizio è libero e spontaneo, è necessario per i fini di tutela assicurativa compilare un modulo di iscrizione.

Art. 8 – Sospensione del servizio

Il servizio potrebbe essere sospeso per cause di forza maggiore e in casi eccezionali quali calamità naturali e/o condizioni atmosferiche avverse.

PARTE III: SOGGETTI

NORME DI COMPORTAMENTO

Art.9 - Comportamento

Si ritiene un aspetto del processo educativo richiedere che i bambini, i ragazzi e i giovani che frequentano il centro di aggregazione giovanile debbano assumere un comportamento educato verso se stessi, il gruppo dei pari, il personale educativo e l'ambiente e il materiale messo a disposizione.

Al fine di garantire un clima sereno ed in sicurezza si devono rispettare le seguenti regole:

- a) si raccomanda un comportamento educato e civile nei confronti dei coetanei e degli operatori ed un linguaggio e tono di voce appropriato e non offensivo;
- b) l'uso del cellulare è consentito ma è vietato effettuare foto e/o riprese;
- c) in caso di eventuali azioni di danneggiamento dell'ambiente e degli arredi il costo dei danni provocati sarà a carico degli stessi, se individuati, in caso contrario sarà a carico dei presenti. Il risarcimento sarà a carico dei genitori.

Art. 10 - Segnalazioni sul comportamento scorretto

I comportamenti ineducati, ripetuti anche a seguito di intervento educativo e confronto con la famiglia devono essere riferiti dagli operatori per iscritto all'Area Servizi alla Persona che valuterà i provvedimenti opportuni.

NORME IN MATERIA DI RESPONSABILITÀ

Art. 11 - Comportamento e responsabilità del personale addetto al servizio

Il personale educativo e gli operatori preposti ai servizi ausiliari dovranno mantenere un atteggiamento, costruttivo, partecipativo, critico e coerente con la filosofia dell'istituzione per la quale lavorano al fine di garantire l'affidabilità stessa del proprio intervento.

Art. 12 – Responsabilità dei genitori/tutori

I genitori e/o chi esercita la responsabilità genitoriale sono responsabili di ogni danno procurato dai propri figli.

Art. 13 – Assicurazioni

La ditta/cooperativa appaltatrice stipula una polizza R.C. verso terzi per eventuali danni sofferti dai bambini, dai ragazzi e dai giovani durante la frequenza.

PARTE IV: DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 14 - Rilevazione soddisfazione delle famiglie

L'Amministrazione Comunale si impegna ad attuare verifiche e valutazioni di efficacia ed efficienza del servizio anche attraverso la collaborazione frequentanti il CAG.

Art. 15 - L'istituto del reclamo

Il reclamo è uno strumento fondamentale per migliorare l'erogazione del servizio e il suo funzionamento, nonché, mezzo per risolvere problematiche ed insoddisfazioni legate a disservizi.

Il reclamo non può essere presentato in forma anonima, può essere espresso per iscritto entro 7 giorni dal manifestarsi dell'evento.

L'Amministrazione Comunale procederà ad accertare con proprie indagini e a rispondere in forma scritta entro 30 giorni al fine di risolvere le problematiche che hanno provocato il reclamo.

Art. 16- Attuazione

La presente Carta dei Servizi entra in vigore ad avvenuta esecutività del provvedimento amministrativo d'adozione. Il presente documento è pubblicato e scaricabile dal sito istituzionale www.comune.vedano-olona.va.it. Quanto non espresso dal presente documento è rinviato alle norme vigenti in materia.

Art.17 – Informativa sulla privacy

Il Comune di Vedano Olona si impegna a tutelare i dati personali dei cittadini nel rispetto di quanto stabilito dal Regolamento UE 679/2016 e del D. Lgs.196/2003 e ss.mm.ii.

Il Comune predispone apposita modulistica per informare gli interessati circa le modalità con cui vengono trattati i dati personali e sensibili, dichiarati per utilizzare il servizio descritto nella presente carta.