



*AREA SERVIZI ALLA PERSONA*  
*SETTORE ISTRUZIONE*

*CARTA DEI SERVIZI*  
*CENTRI ESTIVI COMUNALI*



## La Carta dei servizi

La Carta dei servizi definisce ed esplicita le finalità e gli impegni del servizio centro estivo comunale che costituisce un patto fra il Comune di Borgomanero e gli utenti, bambini e famiglie, per garantire i reciproci diritti e doveri.

Con la Carta dei servizi il Comune definisce gli standard di qualità, si impegna ad adottare strumenti per il controllo e ad attivare azioni di miglioramento.

Gli strumenti di controllo utilizzati sono:

- incontri con i genitori di illustrazione del servizio e di indagini sui bisogni delle famiglie,
- ricerche qualitative sulle pratiche educative dei servizi,
- questionario di soddisfazione delle famiglie rispetto al servizio erogato,
- valutazione delle osservazioni pervenute dall'utenza.

## Finalità del servizio

I centri estivi si propongono di consentire ai bambini un utilizzo del periodo di vacanza centrato sul piano ricreativo e aggregativo, all'interno di un progetto capace di finalizzare in modo positivo l'energia e la creatività dei ragazzi.

Pertanto, pur nell'ambito dell'orientamento al gioco, alla ricreazione, alla vacanza, si tratta di organizzare attività e iniziative capaci di coniugare queste esigenze con un percorso di carattere educativo.

Tale servizio è rivolto prioritariamente ai bambini della scuola dell'infanzia e primaria.

I centri estivi sono altresì un supporto importante alla famiglia, in particolare quella nella quale entrambi i genitori sono occupati, in quanto consente di coinvolgere i loro bambini in attività che pur al termine dell'impegno scolastico consentono tuttavia di integrare momenti di relax e di piacevole condivisione di attività ludiche con quella dell'arricchimento della conoscenza in un contesto ambientale protetto e tutelato.

## Destinatari del servizio

I Centri Estivi sono rivolti a bambini della fascia di età 3-11 anni. Sono ammessi al Centro Estivo gli alunni che hanno già frequentato almeno un intero anno scolastico nelle scuole dell'Infanzia e Primarie di Borgomanero secondo quanto previsto dalle regole di ammissione alla scuola applicate dagli Istituti Comprensivi del territorio.

## Tempi e orari di funzionamento

I Centri Estivi si svolgono normalmente nel mese di Luglio con attività dal Lunedì al Venerdì nella fascia oraria 8:30 – 16:30. Il Centro Estivo offre altresì un pre servizio dalle ore 7:30 alle ore 8:30 ed un post servizio dalle ore 16:30 alle ore 18:00. Per il post servizio occorre che entrambi i genitori presentino certificazione del datore di lavoro.

## Progetto e attività previste

Ogni anno lo svolgimento delle attività dei Centri Estivi saranno attuate secondo una scelta tematica che fungerà da filo conduttore di tutto il programma, ciò allo scopo di dare un senso compiuto e un'ottica progettuale alle singole iniziative nelle quali tutti i bambini saranno coinvolti. E' evidente che una presenza più assidua piuttosto che ridotta a una o due settimane garantirà un più efficace significato educativo alla partecipazione.

Il tema scelto verrà concordato tra il Comune e il soggetto gestore del servizio.

## Condizioni per l'ammissione al servizio

- Essere in regola con il pagamento del servizio di refezione della scuola e dei centri estivi precedenti, alla data di presentazione della domanda.
- Aver provveduto al pagamento anticipato delle settimane di frequenza del centro estivo.

## Modalità di iscrizione

La domanda di iscrizione può essere presentata:

- Accedendo con SPID al seguente link <https://sociali.dgegovpa.it/borgomanero> - scelta consigliata -

- Scaricando la modulistica dal sito del comune di Borgomanero nella sezione “sportello digitale del cittadino” – istruzione – centro estivo
- Rivolgendosi al settore Istruzione presso il municipio di Borgomanero in Corso Cavour,16

All’atto dell’iscrizione i genitori dovranno indicare i periodi di servizio richiesti (settimane). Ogni anno verrà definita una scadenza per la presentazione delle richieste d’iscrizione, dopo tale data le domande saranno accolte solo se vi sarà disponibilità di posti.

Le domande di iscrizione al centro estivo dovranno pervenire all’ufficio protocollo del comune entro la data di scadenza.

## **Tariffe**

Le tariffe e le eventuali riduzioni o esenzioni vengono definite con apposito provvedimento adottato dalla Giunta Comunale.

## **Modalità di pagamento**

Il pagamento del centro estivo è anticipato rispetto alla frequenza del servizio e deve essere effettuato al momento dell’iscrizione. Il pagamento avviene tramite il nodo dei pagamenti PagoPA.

Il pagamento della mensa è anticipato rispetto alla frequenza del servizio con ricarica del codice corrispondente.

## **Sospensione o rinuncia al servizio**

La restituzione del pagamento della retta settimanale, a causa di sospensione o di rinuncia al servizio, potrà avvenire solo con apposita richiesta motivata e documentata. (esempio: grave malattia del bambino con ricovero ospedaliero e convalescenza prolungata, come da documentazione medica, perdita del posto di lavoro dei genitori che fa venir meno l’esigenza del servizio di centro estivo per il figlio come da documentazione del datore di lavoro).

## **Refezione centro estivo**

Durante il centro estivo è in funzione il servizio di refezione. Esso viene svolto dal gestore del servizio di refezione scolastica. Eventuali intolleranze e/o allergie devono essere comunicate al momento della presentazione della domanda di iscrizione al centro estivo.

Per usufruire del servizio di refezione centro estivo bisogna essere in possesso di apposito codice.

Il pagamento del servizio di refezione avviene come indicato al paragrafo “modalità di pagamento”.

## **Emergenze**

Nel caso di infortunio o grave malore occorso al bambino l’educatrice avviserà tempestivamente i genitori o altri familiari espressamente indicati dai genitori. Qualora si riscontri la necessità di rivolgersi al Pronto Soccorso, l’educatrice, se non è possibile l’intervento immediato dei genitori, seguirà il bambino nel trasporto in autoambulanza.

Successivamente l’educatrice presenterà all’Amministrazione Comunale una relazione scritta inerente l’infortunio e i provvedimenti adottati; se del caso sarà attivata la polizza assicurativa del soggetto gestore.

## **Deleghe**

Le eventuali deleghe all’accompagnamento ed al ritiro dei bambini da parte di persone diverse dai genitori, devono essere richieste compilando gli appositi spazi presenti nel modulo di iscrizione.

## **Uscite**

Le eventuali visite guidate che dovessero svolgersi nell’ambito o fuori dal territorio comunale saranno autorizzate di volta in volta dai genitori con dichiarazione specifica e saranno illustrate ai genitori (meta, orari, distanza, costi, ecc.).

L’eventuale costo delle uscite sarà a carico delle famiglie.

## Standard di qualità del servizio

Il Settore Istruzione, nel perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori (“standard”) che quantificano e misurano il livello di qualità garantito nell'erogazione dei servizi.

Servizio	Aspetto di qualità	Standard
Attività educative e di animazione	I bambini sono suddivisi in gruppi omogenei per età e per attività comuni e giochi di gruppo	Comunicazione delle attività previste e dei temi dei giochi di gruppo alle famiglie in incontro preliminare presso la sede municipale
Attenzione alla disabilità	Progetti personalizzati per bambini con disabilità	Assistenza con operatori in rapporto adeguato alla tipologia di disabilità
Coordinatori e educatori	I coordinatori e gli educatori sono individuati dalla società cooperativa che gestisce il servizio in funzione di qualifica e professionalità	Qualifiche professionali degli educatori individuate nel capitolato speciale d'oneri: possesso di diploma di maturità magistrale o maturità professionale assistente di comunità infantile o liceo psico-pedagogico o educatore specializzato o laurea specifica e documentata esperienza professionale nel capo assistenziale/educativo riconosciute e documentabili di almeno 6 mesi
Relazione con le famiglie	Favorire la comunicazione, lo scambio ed il confronto con le famiglie	Tempestività per comunicazioni attraverso avvisi, stampati o telefonate - Informazioni dettagliate per modifiche programma o uscite
Apertura al pubblico dell'ufficio istruzione	Informazione per l'accesso, la frequenza, i costi e le esenzioni	Il personale riceve i genitori presso la sede comunale negli orari di apertura al pubblico
Pagamenti	Il pagamento è anticipato rispetto all'erogazione del servizio.	Controllo anticipato degli avvenuti pagamenti rispetto all'accettazione dell'utente al servizio, al fine di evitare morosità su servizi non obbligatori.
Gradimento	Al fine di migliorare il servizio, sono effettuate indagini e monitoraggi sulla soddisfazione dell'utente in merito al servizio erogato	Somministrazione di questionario di gradimento al 100% degli utenti

## Informazioni e ufficio al quale rivolgersi

Sul sito istituzionale del Comune di Borgomanero [www.comune.borgomanero.no.it](http://www.comune.borgomanero.no.it) è possibile visionare le informazioni riguardanti il servizio di centro estivo, accedendo alla sezione “sportello digitale del cittadino” – istruzione – centro estivo. Nella stessa sezione sono pubblicate le tariffe ed eventuali aggiornamenti. Qualunque ulteriore informazione può essere richiesta al Settore Istruzione.

Il Settore Istruzione è situato al secondo piano della sede comunale, è aperto al pubblico con i seguenti orari: mattina: da lunedì a venerdì dalle 10.30 alle 12.50, il martedì e venerdì orario prolungato fino alle 13:20 pomeriggio: lunedì e dalle 15.00 alle 16.50 - giovedì dalle 16.00 alle 16.50.

Il Settore Istruzione può essere contattato al seguente numero telefonico 0322 837725 e allo 0322 837746 e alla seguente casella di posta elettronica: [istruzione@comune.borgomanero.no.it](mailto:istruzione@comune.borgomanero.no.it).

## Contatti

COMUNE DI BORGOMANERO

C.so Cavour, 16 — 28021 Borgomanero

Sito: [www.comune.borgomanero.no.it](http://www.comune.borgomanero.no.it)

Pec: [protocollo@pec.comune.borgomanero.no.it](mailto:protocollo@pec.comune.borgomanero.no.it)

e-mail: [protocollo@comune.borgomanero.no.it](mailto:protocollo@comune.borgomanero.no.it)

centralino 0322 837711

SETTORE ISTRUZIONE:

tel 0322/837725

tel 0322 837746

e-mail [istruzione@comune.borgomanero.no.it](mailto:istruzione@comune.borgomanero.no.it)



## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO CENTRO ESTIVO COMUNALE



Gentili Genitori,  
per migliorare ulteriormente l'organizzazione del Centro Estivo vi chiediamo di rispondere alle seguenti domande, finalizzate ad accogliere osservazioni, critiche, suggerimenti, riscontri positivi, ecc...

Ha usufruito del Centro Estivo:  dell'infanzia  della primaria

Ha frequentato il Centro Estivo:

solo al mattino  tempo pieno mensa  solo pomeriggio

Se il vostro bambino ha usufruito del servizio mensa, ne siete rimasti soddisfatti?

molto soddisfatto  soddisfatto  poco soddisfatto  insoddisfatto

Siete rimasti soddisfatti delle attività che sono state proposte a vostro figlio/a?

molto soddisfatto  soddisfatto  poco soddisfatto  insoddisfatto

Siete rimasti soddisfatti dei contatti avuti con il personale animatore?

molto soddisfatto  soddisfatto  poco soddisfatto  insoddisfatto

Siete rimasti soddisfatti delle giornate dedicate alle uscite sul territorio?

molto soddisfatto  soddisfatto  poco soddisfatto  insoddisfatto

Siete soddisfatti delle informazioni avute dagli uffici comunali?

molto soddisfatto  soddisfatto  poco soddisfatto  insoddisfatto

Quali aspetti del Centro Estivo vi hanno soddisfatto maggiormente?

---

---

Quali aspetti del Centro Estivo dovrebbero essere migliorati?

---

---

Altre osservazioni o consigli che ritenete utile offrirci:

---

---

Grazie per la collaborazione

L'Amministrazione Comunale