

CARTA DEI SERVIZI

C.A.G.

(Centro di Aggregazione Giovanile)



Approvata con delibera di Consiglio Comunale n. 52 del 21/12/2018

INDICE

1. LA CARTA DEI SERVIZI

- 1.1 Che cos'è la Carta dei Servizi
- 1.2 Quali sono i principi a cui si ispira

2. IL SERVIZIO C.A.G. (Centro di Aggregazione Giovanile)

- 2.1 Che cos'è e a chi si rivolge
- 2.2 Obiettivi generali

3. COME RAGGIUNGERE LA SEDE DEL C.A.G.

4. COME ACCEDERE AL SERVIZIO C.A.G.

- 4.1 Iscrivere
- 4.2 Quanto costa frequentare
- 4.3 Modalità di ritiro dal servizio

5. COME FUNZIONIAMO

- 5.1 Chi lavora al C.A.G.
- 5.2 L'equipe educativa
- 5.3 Gli orari di apertura
- 5.4 Le giornate-tipo
- 5.5 Assistenza svolgimento dei compiti
- 5.6 Laboratori/attività strutturate
- 5.7 Le uscite
- 5.8 Attività di gioco

6. RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

- 6.1 Come rileviamo la soddisfazione delle famiglie
- 6.2 Reclami

7. RAPPORTI CON IL TERRITORIO

8. MENU' ED ESIGENZE DIETETICHE PARTICOLARI

9. PRIVACY

1. LA CARTA DEI SERVIZI

1.1. Che cos'è la Carta dei Servizi

La carta dei servizi è uno strumento con il quale intendiamo fornirvi tutte le informazioni relative ai servizi offerti dal C.A.G. (Centro di Aggregazione Giovanile) in una logica di trasparenza.

Secondo le ultime indicazioni di legge la Carta dei Servizi viene considerata un requisito indispensabile nell'erogazione dei servizi.

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- ❖ fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti,
- ❖ informare sulle procedure per accedere ai servizi,
- ❖ indicare le modalità di erogazione delle prestazioni,
- ❖ assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che vengano raggiunti.

Il C.A.G. rende pubblica la propria Carta dei Servizi dalla quale sarà possibile conoscere:

- ❖ l'ente che gestisce il servizio;
- ❖ l'organizzazione del servizio;
- ❖ le sue modalità di accesso;
- ❖ le attività;
- ❖ le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente;



1.2. Quali sono i principi a cui si ispira

La Carta dei Servizi adottata presso il servizio C.A.G. risponde ai principi fondamentali cui devono ispirarsi i servizi pubblici.

Universalismo ed eguaglianza:

Gli interventi previsti per le differenti tipologie di persone a cui si rivolge sono offerti a tutti, senza distinzioni di genere, età, origine etnica o nazionalità, lingua, religione, convinzioni, opinioni politiche, differenti abilità;

Imparzialità:

Il personale del C.A.G. si impegna a svolgere la propria attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di ogni persona, nucleo familiare o comunità locale;

Centralità della persona:

Gli interventi sono personalizzati in rapporto alle esigenze di ogni singolo nucleo

familiare o persona, alle sue potenzialità ed alle sue eventuali fragilità, con un costante impegno alla riservatezza, al rispetto della personalità, dell'intimità, dell'identità corporea e dei sentimenti, e di quanto viene condiviso nel rapporto fiduciario tra la persona e chi si prende cura;

Qualità delle prestazioni erogate:

Il personale del C.A.G. si impegna ad elaborare e svolgere i progetti affidati 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 le singole persone o famiglie;

Solidarietà sociale, ai sensi degli articoli 2, 3 e 38 della Costituzione e dell'articolo 3 dello Statuto della Regione Lombardia che, in attuazione del principio di sussidiarietà, riconosce e promuove il ruolo delle autonomie locali e pone a fondamento della propria attività di governo il principio della leale collaborazione con gli Enti Locali e con le autonomie funzionali e sociali. Per questo motivo, il personale del C.A.G. intende promuovere - pur nel rispetto assoluto delle varie funzioni e responsabilità - una forte solidarietà sociale all'interno della società civile locale con particolare attenzione all'aiuto solidale che le reti primarie familiari e le reti informali sono in grado di portare alla persona affinché l'associazionismo familiare e di vicinato diventi sempre più un soggetto in grado di attivare un dialogo competente e positivo sia con le singole realtà familiari sia con i servizi.

Efficienza ed efficacia

i servizi del C.A.G. sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti.

L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione permanente degli operatori.

2. Il SERVIZIO C.A.G (Centro di Aggregazione Giovanile)

2.1. Che cos'è e a chi si rivolge

Il quadro di riferimento normativo è costituito dalla Legge 328/2000 e dalla LR. 35/2008 "Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale" (abrogativa della LR. 1/1986), che collocano il C.A.G. nel contesto di un sistema integrato di interventi e servizi sociali.

La finalità e l'organizzazione di tale unità d'offerta sono declinate nel D.C.R. 871/1987 (Piano Socio Assistenziale Regionale per il triennio 1988/1990), che connota il C.A.G. come "unità di offerta per la generalità dei giovani. Esso ha lo scopo di offrire un'ampia gamma di opportunità di impegno e di utilizzo del tempo libero, la possibilità di usufruire di iniziative aventi contenuti formativi e socializzanti allo scopo di favorire un corretto sviluppo psico-fisico e di attuare un intervento di prevenzione nei confronti della devianza giovanile".

Il servizio C.A.G. si rivolge ai minori frequentanti la scuola primaria.

Eventuali menomazioni psico-fisiche non costituiscono causa di esclusione dei minori al servizio C.A.G. a meno che la loro presenza sia espressamente sconsigliata dal servizio sociale comunale e dal competente servizio dell'ATS.

I riferimenti per questo servizio sono:

Responsabile Area : Dott.ssa Sonia Girardi

Assistente Sociale Area Minori: Dott.ssa Ilaria Cuelli

Ufficio Amministrativo: Dott.ssa Simona Zizioli

2.2. Obiettivi generali

Gli obiettivi generali del servizio C.A.G. sono:

- ❖ Rispondere ai bisogni dei minori;
- ❖ Essere di supporto alla famiglia nella gestione delle proposte educative ed aggregative rivolte agli stessi;
- ❖ offrire occasioni educative e di animazione alle diverse fasce d'età al fine di promuovere le capacità espressivo-comunicative e socializzanti dell'utenza;
- ❖ sviluppare sinergie con le realtà educative del territorio;
- ❖ assistere nello svolgimento dei compiti, con funzione di supporto, non di sostegno scolastico;
- ❖ garantire la creazione di relazioni con i gruppi informali in un'ottica preventiva delle forme di disagio e di valorizzazione delle risorse;
- ❖ valorizzare le diversità con una particolare attenzione alle tradizioni e alla cultura dei bambini frequentanti;
- ❖ valorizzare il protagonismo delle associazioni locali e delle famiglie anche attraverso percorsi di informazione e formazione.

3. COME RAGGIUNGERE LA SEDE DEL C.A.G.

Il C.A.G. è situato in Via Roma,2 a Calcinato.

Si organizzeranno in base alle necessità open day per conoscere il servizio C.A.G.

4. COME ACCEDERE AL SERVIZIO C.A.G.

4.1. Iscrivarsi

Al C.A.G. possono essere iscritti i bambini frequentanti la scuola primaria. Il servizio si rivolge **prioritariamente** ai residenti sul territorio di Calcinato.

Le iscrizioni per l'anno scolastico successivo si ricevono di norma nel mese di aprile di ogni anno con la possibilità di proroga qualora non si esaurissero i posti a disposizione (n. 30 utenti al giorno). Si può scegliere la frequenza di 2,3 oppure 5 giorni a settimana.

L'ammissione al servizio avviene sulla base di un punteggio determinato da una graduatoria specificata sul Piano Socio-Assistenziale in vigore.

I non residenti vengono inseriti a fine graduatoria applicando la stessa determinazione dei punteggi.

PER INFORMAZIONI:

Ufficio Servizi Sociali: 030 9989221/236/245

e-mail: servizi.sociali@comune.calcinato.bs.it

4.2. Quanto costa frequentare

La retta di frequenza per i residenti è determinata dall'Amministrazione Comunale applicando i criteri prestabiliti dal Consiglio Comunale.

La retta applicata è composta da una quota fissa mensile, determinata in base alla fascia ISEE di appartenenza del nucleo familiare e da una quota pasto.

4.3. Modalità di ritiro dal servizio

Il ritiro dal servizio avviene dietro sottoscrizione di un apposito modulo presso l'Ufficio Servizi Sociali entro la fine del mese precedente a quello stabilito per il ritiro. In caso contrario verrà addebitata l'intera quota fissa del mese.

Nel caso in cui il minore non frequenti il CAG per 2 mesi consecutivi, senza che la famiglia ne dia opportuna comunicazione, o se si rendesse irreperibile, si procederà a ritirare d'ufficio l'iscrizione stessa.

5. COME FUNZIONIAMO

5.1. Chi lavora al C.A.G.

Gli educatori della cooperativa aggiudicataria dell'appalto sono responsabili dell'apertura della struttura, del buon funzionamento del Centro e della vigilanza e custodia dei minori durante i turni di servizio che loro competono. Provvedono, inoltre, a vigilare sul corretto uso delle attrezzature e degli strumenti in dotazione durante lo svolgimento delle attività di loro competenza.

In ottemperanza alle indicazioni di legge sono presenti:

- ✓ coordinatore: 1 unità di personale in servizio;
- ✓ educatori: 1 unità di personale in servizio ogni 15 utenti presenti.

Coordinatore:

La cooperativa aggiudicataria dell'appalto nomina un coordinatore del centro di aggregazione giovanile. Egli si occupa della programmazione delle attività, della loro organizzazione interna, del loro coordinamento con l'insieme degli altri interventi territoriali, della verifica e del controllo dei programmi attuati.

Educatori:

Gli educatori sono presenti nelle diverse attività del C.A.G, curano il rapporto interpersonale con i minori e sono presenti alle riunioni dell'equipe educativa, condividendo l'analisi dei bisogni emersi dall'osservazione dei minori, la programmazione e la verifica relativa all'esito delle attività svolte.

Altre figure nel C.A.G.

Gli educatori possono essere coadiuvati da altre figure, quali assistenti ad personam, volontari, tirocinanti, consulenti tecnici per le attività di laboratorio e volontari, che condividono i principi fondamentali del C.A.G. e collaborano alla realizzazione degli obiettivi. Essi costituiscono un valido supporto in particolar modo nelle attività che richiedono interventi in piccoli gruppi o individuali.

Nel corso dell'anno è previsto il loro coinvolgimento durante i momenti di équipe.

5.2 L'équipe educativa

L'équipe educativa è composta dall'assistente sociale del Comune di Calcinato di riferimento, dal responsabile del C.A.G. e dagli educatori. Agli incontri possono partecipare anche operatori coinvolti nelle attività.

L'équipe educativa si riunisce regolarmente per:

- ✓ la Programmazione Pedagogica dell'anno scolastico;
- ✓ la Programmazione mensile delle attività;
- ✓ l'Autovalutazione periodica e costante del servizio;
- ✓ la verifica finale.

Di ogni incontro dell'équipe viene redatto apposito verbale da un membro incaricato dal Responsabile.

5.3. Gli orari di apertura

Il servizio C.A.G. segue il calendario scolastico. E' aperto dal lunedì al venerdì dalle 13.00 alle 17.30.

5.4 La giornata -tipo

	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'
12.30/13-14	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo
14-15	Gioco libero/relax	Gioco libero/relax	Gioco libero/relax	Gioco libero/relax	Gioco libero/relax
15-16	Spazio studio	Spazio studio	Spazio studio	Spazio studio	Spazio studio
16-17	Laboratori/attività strutturate	Laboratori/attività strutturate	Laboratori/attività strutturate	Laboratori/attività strutturate	Laboratori/attività strutturate
17-17.30/18	Merenda/ gioco libero/ uscita	Merenda/ gioco libero/ uscita	Merenda/ gioco libero/ uscita	Merenda/ gioco libero/ uscita	Merenda/ gioco libero/ uscita

5.5 Assistenza svolgimento dei compiti

Il momento di assistenza nello *svolgimento dei compiti*, pur avendo una finalità di supporto e non di sostegno e/o recupero scolastico è un importante momento educativo in cui i bambini portano le dinamiche relative al successo/insuccesso negli studi (rifiuti, disistima, competizione, demotivazione, ansia da prestazione, ecc.) e quindi occasione fondamentale per intervenire positivamente su quest'area che incide profondamente sullo sviluppo della personalità, favorendo la fiducia nelle proprie possibilità e la sperimentazione delle stesse per una riuscita autonoma. La metodologia educativa di questa attività fa riferimento a tre dimensioni:

- ✓ *approccio metacognitivo* che garantisce la consapevolezza del tipo di lavoro che si sta svolgendo, degli obiettivi verso i quali esso è rivolto, delle procedure stesse della strategia che risultano così chiare e di facile utilizzazione.
- ✓ *uso di facilitatori per l'apprendimento* che consentono di concentrare l'attenzione percettiva del bambino sugli aspetti centrali e rilevanti del lavoro; essi consentono, inoltre, di far passare in secondo piano gli elementi meno importanti dell'unità di studio, che potrebbero rappresentare un fattore di disturbo alla comprensione.
- ✓ *tutoring*, ossia l'affiancamento di un bambino di una classe superiore (tutor) ad un altro di una classe inferiore affinché lo aiuti nei compiti. Tale metodologia è vantaggiosa non solo per il bambino che riceve aiuto ma anche per il tutor: queste esperienze, infatti, fanno sperimentare la sensazione di sapere che si sta aiutando qualcuno, migliorando il concetto di sé e i rapporti interpersonali.

5.6 Laboratori/attività strutturate

Annualmente l'équipe educativa della Cooperativa incaricata condivide con l'Amministrazione Comunale un progetto educativo che individua le attività laboratoriali da proporre nel corso dell'anno che possono essere di vario tipo (creativo, espressivo....).

5.7 Le uscite

Le *uscite*, vengono programmate ogni anno, consentono di stimolare e generare relazioni informali tra le famiglie, anche nell'ottica di garantire la creazione di relazioni con i gruppi informali in un'ottica preventiva delle forme di disagio e di valorizzazione delle risorse e nell'intento di promuovere il protagonismo delle associazioni locali e delle famiglie anche attraverso percorsi di informazione e formazione.

5.8 Attività di gioco

Il C.A.G. è luogo di incontro di bambini con abilità diverse e che provengono da culture differenti. Allo scopo di valorizzare la ricchezza insita nelle diversità (sessuali, personali, di età, etniche e culturali), si prevedono attività di gioco e di socializzazione che affrontano in modo trasversale il tema della differenza, con l'intervento specifico di assistenti ad personam, laddove presenti, per il coinvolgimento dei bambini con disabilità. L'approccio alla valorizzazione delle differenze apre all'intercultura, come promozione della conoscenza e della comprensione dell'altro, così da favorire l'integrazione sociale.

6. RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

Per quanto riguarda le famiglie, il C.A.G. punta alla responsabilizzazione dei genitori e al loro coinvolgimento nei percorsi educativi del Centro. La presenza al C.A.G. di figli e la loro partecipazione al servizio sono la testimonianza del credere delle famiglie al progetto C.A.G. Curare il rapporto con le famiglie e instaurare una buona collaborazione è molto importante per creare una comunità educante, una rete di adulti che si prendano cura a più mani dei ragazzi e delle loro esigenze di crescita.

Si prevedono nel corso dell'anno dei momenti strutturati di incontro con le famiglie ed anche momenti di confronto individuale.

6.1. Come rileviamo la soddisfazione delle famiglie

L'Amministrazione Comunale s'impegna ad attuare verifiche e valutazioni del servizio anche attraverso la collaborazione delle famiglie alle quali ogni anno si chiede di compilare un questionario di soddisfazione del servizio.

6.2. Reclami

Qualora i genitori rilevino disservizi che violano gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi possono presentare reclamo.

Il reclamo dovrà essere scritto e spedito all'Ufficio Servizi Sociali del Comune.

7. RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Il territorio è il contesto vitale in cui lavora il C.A.G., fruitore e insieme interlocutore dei servizi del Centro. Si lavora verso un'apertura al territorio attraverso l'organizzazione di laboratori, uscite e momenti di convivialità, ai quali possono partecipare i volontari e alcune Associazioni del territorio.

Fondamentale è la collaborazione con la Scuola, nello specifico per le situazioni di disabilità o difficoltà, così che sia garantita una continuità d'intervento scuola-Cag-casa e per questo gli educatori si rendono disponibili a partecipare ai PEI, a prendere contatto con le insegnanti e mantenere con le stesse una proficua comunicazione.

Il Cag è in rete con l'Associazione Genitori, gli Oratori, le Associazioni sportive, la Biblioteca, l'Istituto Comprensivo e le scuole paritarie, e collabora in alcuni progetti attivi sul territorio.

8. MENU' ED ESIGENZE DIETETICHE PARTICOLARI

La refezione è predisposta conformemente alle tabelle dietetiche disposte da ATS e nelle linee guida regionali.

Le esigenze dietetiche particolari devono essere comunicate all'Ufficio Servizi Sociali e possono riguardare motivi di salute documentati da certificato medico o motivi religiosi.

9. PRIVACY

Viene garantita la **privacy** relativa alla divulgazione di informazioni e di aspetti riguardanti il bambino e la sua famiglia, in particolare per quanto attiene alle informazioni rese in sede di iscrizione, le immagini, i dati personali e la salute, salvo deroghe autorizzate dai genitori.