



CARTA DEI SERVIZI



Centro Ricreativo Diurno

PREMESSA

Il progetto dei CRD parrocchiali nasce da una lunga storia di progettazione di strumenti ed eventi che animano le estati degli oratori lombardi, trasformandole in ottime esperienze di vita comunitaria, dove tanti adolescenti possono prendersi cura, sotto la supervisione di coordinatori giovani/adulti, delle giovani generazioni.

I CRD sono una risposta concreta alla conciliazione tra vita lavorativa e vita domestica di numerose famiglie. Tale esperienza si inserisce pienamente nella progettualità educativa e pastorale del percorso di formazione ed animazione svolto dagli oratori e dalle parrocchie durante tutto il resto dell'anno e che ha cuore la buona crescita delle giovani generazioni.

Definizione e finalità della carta dei servizi

La Carta dei servizi del Centro Ricreativo Diurno per minori (da ora, per semplicità, CRD), denominato "CRE, Centro Ricreativo Estivo", ha come fonte di ispirazione l'art 3 della Costituzione e, conformemente a quanto definito dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, risponde all'esigenza di trasparenza, informazione, partecipazione e ricerca di miglioramento del servizio nei confronti del cittadino.

PARTE I: IL SERVIZIO CRD E I SUOI PRINCIPI FONDAMENTALI

Definizione e finalità del servizio CRD

Il CRD è un servizio educativo/animativo d'interesse pubblico organizzato dagli oratori della Diocesi di Bergamo che offre attività ricreative, di tempo libero e di socializzazione ai minori in età dai 3 ai 16 anni.

I genitori interessati ad usufruire per i propri figli di periodi di custodia educativamente qualificata, trovano in questo servizio una proposta educativa, di socializzazione e di apprendimento, che arricchisce e sollecita la creatività e la capacità relazionale dei bambini e dei preadolescenti.

Il CRD viene gestito dalle parrocchie e dagli oratori garantendo competenze educative, capacità organizzative e continuità con il percorso formativo/educativo proposto durante l'intero l'anno.

Attraverso una puntuale progettazione vengono svolte attività ricreative, culturali e di tempo libero: i minori sono impegnati quotidianamente in attività quali: laboratori, giochi, sport e gite.

Il progetto si fonda sul presupposto che i minori sono soggetti attivi che devono essere coprotagonisti del progetto educativo che li riguarda, offrendo opportunità stimolanti per la loro crescita.

Uguaglianza ed imparzialità nel diritto di accesso

Il CRD si impegna a fornire le stesse prestazioni ed il rispetto dei loro diritti a tutti i minori iscritti ed ai loro genitori senza distinzione di sorta e a prescindere da ogni differenza, di colore, di sesso, di lingua, di origine etnica, di situazione finanziaria, di opinione, di religione.

Il CRD favorisce l'inserimento di minori diversamente abili. A tal fine, vengono garantiti gli interventi necessari per favorirne l'integrazione prevedendo il supporto di aiuto educativo, tenuto conto del grado di autonomia del bambino e delle risorse disponibili.

Ricettività ed apertura del servizio

Il CRD si svolge, principalmente, nel periodo estivo (giugno, luglio, agosto), indicativamente a partire dalla settimana successiva alla chiusura delle scuole fino alla settimana precedente l'inizio del nuovo anno scolastico.

La scelta della durata, del periodo di svolgimento, dei ritmi quotidiani e dell'eventuale proposta di gite ed escursioni sono stabiliti dai diversi oratori della Diocesi di Bergamo in base alle esigenze e necessità del territorio e della parrocchia stessa.

Il numero dei minori partecipanti all'iniziativa corrisponde alla capacità ricettiva della struttura.

In altri periodi dell'anno, corrispondenti ai periodi di chiusura delle attività scolastiche (Natale e Pasqua), potrebbero essere organizzati CRD con una specifica programmazione.

Costo per il cittadino

Per usufruire del servizio è dovuto il pagamento di una retta di frequenza settimanale.

L'ammontare della retta di frequenza è determinato annualmente.

La retta di frequenza comprende:

- tutte le attività previste nei programmi settimanali, inclusi gli ingressi in piscina e le gite,
- attrezzature di gioco collettive e materiali di consumo da utilizzare per le attività,
- servizio mensa (ove previsto),
- trasporto andata e ritorno, comprensivo di assistenza a bordo (ove previsto).

PARTE II: ATTIVITA' EDUCATIVE ED ORGANIZZAZIONE

La proposta educativa

Il progetto educativo generale è pensato, realizzato e predisposto dal direttore, i collaboratori ed animatori dell'Ufficio Pastorale Età Evolutiva della Diocesi di Bergamo che lo presentano e diffondono attraverso diverse modalità formative ed informative a tutti gli oratori.

Annualmente viene elaborato un programma sulla base di uno sfondo o tema conduttore che, dal punto di vista pedagogico, connette i momenti educativi ed animativi del servizio e uniforma

obiettivi e messaggi a livello diocesano, creando una rete di condivisione e di collaborazione tra il centro e le diverse realtà.

L'équipe educativa

L'équipe è composta dal coordinatore e da personale educativo qualificato che pianifica le attività socio-educative e segue i minori in ogni momento della giornata. La presenza di animatori volontari con funzioni socio educative, formati e coinvolti attivamente, dà all'esperienza del CRD una valenza doppiamente pedagogica e offre un valore aggiunto alla proposta.

L'organizzazione del servizio avviene nel rispetto dei rapporti personale-utenti di seguito precisati:

- 1 a 20 per minori da 6 a 16 anni
- 1 a 15 per bambini da 3 a 5 anni
- Se sono presenti minori diversamente abili, in relazione alla tipologia di disabilità, sono garantiti operatori con funzioni sociali e/o educative in aggiunta allo standard sopra riportato, a seguito di una valutazione effettuata dalla competente UONPIA, o dai professionisti che lo/li hanno in carico.

Al personale assunto o volontario è richiesta la capacità di lavorare in team sia in fase di progettazione che di gestione delle attività.

Luogo di svolgimento delle attività

La sede di ciascun CRD viene stabilita dall'oratorio ed è riportata nella Comunicazione Preventiva per l'Esercizio.

Servizi forniti

Oltre alle prestazioni educative e ricreative possono essere garantiti il servizio mensa ed il trasporto, a discrezione degli organizzatori, garantendo la conformità alle norme vigenti in materia.

Coinvolgimento delle famiglie

La partecipazione delle famiglie alla vita del CRD è un elemento di qualità per il buon funzionamento del servizio.

La partecipazione favorisce inoltre il costituirsi di una rete di conoscenza e di scambio tra adulti, favorendo il sostegno reciproco, per questo è previsto anche il coinvolgimento dei genitori in alcune attività.

È garantita la possibilità di fissare colloqui individuali con il coordinatore, in relazione a particolari esigenze dei minori e della loro famiglia.

Discrezione e riservatezza

Il servizio CRD garantisce la discrezione e la riservatezza dei dati personali del minore e della sua famiglia, conformemente alla legge sulla privacy D.Lsg. 196/2003.

Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza

E' prevista la definizione di strumenti di rilevazione sulla soddisfazione dei genitori in merito alla qualità del servizio offerto (questionari, incontri, colloqui individuali,...).

Forme di tutela dei cittadini

Suggerimenti, segnalazioni di irregolarità o inadempienze del servizio costituiscono strumenti utili per migliorare continuamente la qualità del servizio.

Nel caso di inadempienze, irregolarità o altre non conformità alla presente Carta, il cittadino può rivolgersi al coordinatore del Servizio.

La presente Carta dei servizi, unica per tutti i CRD organizzati dagli oratori della Diocesi di Bergamo, viene integrata, annualmente, da informazioni specifiche per ciascun CRD (sede, programma, rette, organizzazione della giornata, contatti, ...).

E' stata redatta e prodotta da

Ufficio Pastorale dell'Età Evolutiva

Piazza Duomo, 5

24129 Bergamo

035/278203

upee@curia.bergamo.it

e approvata dai responsabili dei diversi CRD parrocchiali.

Bergamo, 26 febbraio 2014