

<p style="text-align:center">CARTA DEI SERVIZI PER L'INFANZIA E L'ADOLESCENZA (3 – 18 ANNI) AMBITO TERRITORIALE IX° 2004</p>

Premessa

La presente Carta dei servizi per l'infanzia e l'adolescenza 3 – 18 anni, dell'Ambito Territoriale Sociale n° 9, intende fissare i principi cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici e privati accreditati, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto dei principi dettati dalla legge 328/2000, dalla legge regionale 9/2003 e dal regolamento attuativo 10/2003 e dalla Direttiva del PCM 27/01/1994.

Finalità, principi e criteri di attuazione

Parte I

FINALITA'

Tutti i Servizi Educativi ed Aggregativi per l'infanzia e l'adolescenza accreditati ai sensi della legge 9/2003, gestiti direttamente dai Comuni o da terzi nell'Ambito Territoriale Sociale n° IX, costituiscono un "sistema" orientato a leggere e rispondere in chiave diversificata, alla espressione dei bisogni da parte dei bambini, dei ragazzi e degli adolescenti. .

I Servizi Educativi ed Aggregativi per l'infanzia e l'adolescenza costituiscono una rete di opportunità educative e sociali che favoriscono, in collaborazione con le famiglie e con le altre agenzie socio-educative del territorio, l'armonico sviluppo psicofisico e sociale ed il pieno sviluppo della personalità dei bambini, dei ragazzi e degli adolescenti.

I Servizi Educativi ed Aggregativi per l'infanzia e per l'adolescenza promuovono la realizzazione di politiche di prevenzione e recupero del disagio fisico, psicologico e sociale in comunicazione con le altre istituzioni educative sanitarie e scolastiche presenti sul territorio.

I Servizi Educativi ed Aggregativi per l'infanzia e l'adolescenza dell'Ambito Territoriale Sociale n° IX, sono luoghi di elaborazione e diffusione di un'aggiornata cultura dell'infanzia e dell'adolescenza.

PRINCIPI

UGUAGLIANZA

Nel pieno rispetto del principio di eguaglianza sancito dalla Costituzione, nell'erogazione dei Servizi per l'infanzia e l'adolescenza non esiste alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni sociali e personali.

DIRITTO DI ACCESSO

I Servizi per l'infanzia e l'adolescenza sono aperti prioritariamente ai residenti dei Comuni dell'Ambito Territoriale IX° senza discriminazioni di alcun genere, favorendo anche l'inserimento dei bambini con svantaggio psico - fisico e sociale. I Servizi dovranno essere regolati da criteri di accesso trasparenti e da modalità di partecipazione dell'utenza ai costi, laddove previsto, il più possibile omogenei.

DIRITTO DI SCELTA

L'utente ha libertà di scegliere fra tutte le strutture e le tipologie dei servizi accreditati presenti innanzitutto nel territorio comunale di residenza e, salvo disponibilità, nel territorio dell'ambito.

GARANZIA DI CONTINUITA'

Molto importante per i bambini, i ragazzi e gli adolescenti è l'inserimento in un contesto sociale stabile con relazioni affettive stabili. Ciò viene garantito dalla stabilità del gruppo dei pari e soprattutto dalla presenza continua nel tempo delle medesime figure educative.

PARTECIPAZIONE, INFORMAZIONE, TRASPARENZA.

Per una gestione partecipata viene favorita la collaborazione delle famiglie e delle altre agenzie socio-educative del territorio in vista della conoscenza, della programmazione e della verifica del servizio.

Gli incontri e i colloqui con le famiglie e con le altre agenzie socio-educative del territorio sono diretti a dare la possibilità di conoscere e condividere il progetto educativo e acquisire fiducia nel servizio.

Nei servizi, di norma, è presente un registro in cui vengono indicati i nominativi degli presenti.

DIRITTO ALLA PRIVACY

I dati personali e le immagini dei bambini, dei ragazzi e degli adolescenti sono tutelati dalla legge sulla privacy.

Foto e filmati potranno essere, previa autorizzazione dei genitori, utilizzati esclusivamente nell'ambito di iniziative educative e culturali.

Tutti gli operatori del servizio sono tenuti al segreto d'ufficio.

ACCOGLIENZA ED ORGANIZZAZIONE

I Servizi per l'Infanzia e l'Adolescenza con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, favoriscono l'accoglienza dei bambini, dei ragazzi e degli adolescenti, e l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi con particolare riguardo alle situazioni di disagio.

Nello svolgimento della propria attività il personale educativo ha pieno rispetto dei diritti, dei bisogni e degli interessi degli utenti.

Particolare importanza e cura viene attribuita nei Servizi all'organizzazione degli spazi e delle attività, finalizzati a rispondere ai bisogni degli utenti e ai ritmi di sviluppo individualizzati.

PRESENTAZIONE DEI SERVIZI

PARTE II

SERVIZI EDUCATIVI ED AGGREGATIVI PER MINORI 3 – 18 ANNI DELL'AMBITO TERRITORIALE N. IX

I servizi in oggetto hanno cominciato a diffondersi nel territorio alla fine degli anni '70, sviluppandosi però soprattutto nella seconda metà degli anni Ottanta e nel corso degli anni Novanta. E' in questo periodo, ad esempio (1992), che per la prima volta il Comune di Jesi affronta, oltre alla gestione di servizi socio-ricreativi, anche le problematiche dei minori in condizione di disagio.

I servizi per minori da 3 a 18 anni presenti sul territorio dell'ambito si distinguono in:

- Servizi socio-ricreativi ed aggregativi (Centri estivi per minori di età da 3 a 12 anni, colonia marina per minori di età da 6 a 12 anni, ludoteca per minori di età

compresa tra i 3 e i 18 anni, centri di aggregazione giovanile per minori di età compresa tra i 13 – 18 anni; centri informagiovani)

- Servizi socio-educativi (Centri pomeridiani per il sostegno scolastico ed educativo per minori di età 6-15 anni).

CONDIZIONI DI UTILIZZO DEI SERVIZI

I Servizi per l'infanzia e l'adolescenza, di norma, funzionano tutto l'anno (tranne quelli stagionali, come la colonia marina), con articolazioni di orari e con periodi di chiusura che variano da servizio a servizio.

COME SI ACCEDE AL SERVIZIO, DOVE CI SI RIVOLGE.

L'ammissione ai servizi può essere di due tipi: a domanda individuale e ad accesso libero.

Nel primo caso è il Comune che stabilisce modalità e tempi delle richieste e dell'ammissione ai servizi. Nel secondo caso, invece, gli utenti hanno libero accesso, previo rispetto dei regolamenti di utilizzazione dei servizi e delle esigenze di organizzazione degli stessi.

Per alcuni dei servizi in oggetto è previsto un contributo delle famiglie al costo del servizio, per altri invece l'accesso al servizio è gratuito. Ogni informazione in tal senso viene fornita dal competente ufficio comunale.

PARTE III

IL PROGETTO EDUCATIVO

Ogni servizio prevede un progetto educativo che contiene gli elementi della programmazione educativa generale delle attività da svolgere per la realizzazione del servizio stesso.

Il progetto educativo generale definisce le coordinate di indirizzo ed ha carattere di flessibilità per garantire una sempre maggiore rispondenza alle esigenze dei minori e delle famiglie.

ATTIVITA' EDUCATIVA

In ogni servizio l'attività pedagogica si realizza attraverso la programmazione educativa, e in particolare: l'organizzazione di ambienti e spazi, e la proposta di attività strutturate e non, che hanno come finalità di fondo:

1. la facilitazione del processo complessivo di crescita dei minori, coltivandone la dimensione affettiva, socio-politica, civica, culturale, ludica e ricreativa;
2. l'instaurazione di legami e rapporti significativi con i pari e gli adulti;
3. l'accoglienza delle esigenze e dei bisogni dei bambini e degli adolescenti, specie quelli che vivono situazioni di disagio..

AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto e un obbligo per tutto il personale, e un compito per gli enti gestori dei singoli servizi, che devono assicurare interventi regolari nell'organizzazione dei percorsi formativi.

Le Amministrazioni comunali promuovono percorsi di formazione comune per il personale impiegato in servizi simili.

SOGGETTI CHE CONCORRONO ALLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Concorrono alla qualità del servizio:

1. le famiglie, che collaborano con chi eroga il servizio al fine di renderlo più vicino alle loro esigenze;
2. le giunte comunali, che garantisce alle famiglie l'informazione sulla gestione pedagogica ed amministrativa del servizio, promuove la crescita professionale del personale educativo; garantisce la presenza di un referente per ciascuna struttura che collabora con i servizi amministrativi per il mantenimento degli standard qualitativi;
3. il personale comunale, mediante lo svolgimento di una attività amministrativa trasparente e comprensibile;
4. le agenzie che a vario titolo nel territorio concorrono allo svolgimento delle mansioni educative e delle attività di prevenzione, ovvero la ASUR Zona 5, le scuole, i gruppi giovanili, le associazioni (sportive, ricreative, culturali, di prevenzione, ecc.), le parrocchie.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Per la valutazione, ogni servizio deve adottare opportuni strumenti, sia di tipo documentale (questionari, schede di rilevazione, ecc.), sia di altra natura (incontri di verifica, supervisione, focus group, ecc.).

Tale attività di valutazione, nel complesso, è finalizzata a cogliere, oltre al rapporto costi/benefici, il gradimento dell'utenza e il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali posti alla base di ciascun servizio erogato.

Per rendere effettiva la suddetta attività, si auspica la creazione di un gruppo tecnico di lavoro che si occupi della predisposizione degli strumenti specifici per ciascun servizio e successivamente del regolare monitoraggio, della valutazione finale e della diffusione dei risultati.

INDICATORI DI QUALITA'

Per raggiungere e mantenere gli obiettivi di qualità, il progetto educativo e di gestione di ciascun servizio deve definire con chiarezza la dimensione della qualità, tenendo presenti, in linea generale, i seguenti indicatori:

- rapporto prefissato operatori / utenti;
- rispetto dei termini per l'aggiornamento e la formazione del personale;
- rispetto dei termini previsti nei singoli progetti in ordine alla programmazione e alla realizzazione delle attività previste;
- rispetto dei termini per la realizzazione dei momenti di verifica e di valutazione;
- grado di inserimento nella rete territoriale dei servizi.

ISTITUTO DEL RECLAMO

Qualunque espressione di insoddisfazione od eventuale segnalazione di disservizi che richieda una risposta può essere segnalata, anche verbalmente presso i singoli servizi, nonché presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico-URP (laddove presente).

Il reclamo può essere presentato dall'utente per iscritto o lettera, oppure via fax, o via e-mail.

Ai reclami presentati per iscritto, i comuni sono tenuti a dare risposta scritta nel termine di 30 giorni dell'avvenuta ricezione del reclamo medesimo, evidenziando le eventuali giustificazioni sull'accaduto e le azioni intraprese al fine di prevenirne la ripetizione.

Per i servizi in cui è previsto il pagamento di una retta, nel caso in cui gli utenti rivelassero disfunzioni gravi nell'erogazione delle prestazioni previste nella Carta e tali disfunzioni risultassero accertate, le amministrazioni sono tenute a risarcire gli interessati, rimborsando un importo calcolato sulla retta in proporzione alle giornate in cui i disservizi sono stati segnalati e verificati.

