



CARTA SERVIZI DELLA LUDOTECA E CAG "FRIENDS"

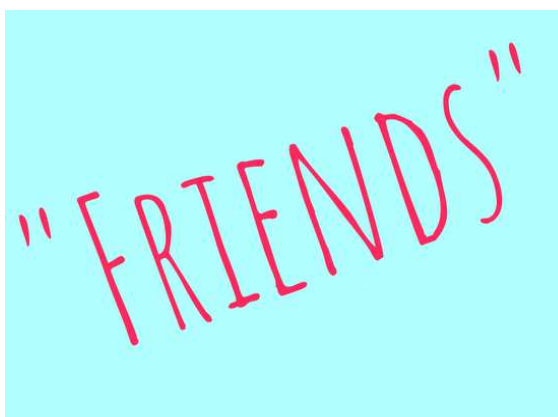
OGGETTO:
**INDIZIONE DI ISTRUTTORIA PUBBLICA FINALIZZATA ALL'INDIVIDUAZIONE
DI UN SOGGETTO DEL TERZO SETTORE DISPONIBILE ALLA
COPROGETTAZIONE E ALLA GESTIONE IN PARTNERSHIP DI INTERVENTI
INNOVATIVI E SPERIMENTALI NEL SETTORE DEI SERVIZI PER L'INFANZIA,
ADOLESCENZA E FAMIGLIE NELL'AMBITO DEI SERVIZI AUSILIARI
ALL'ISTRUZIONE DEL COMUNE DI MONTELUPONE -
PERIODO 1.09.2018 -31.08.2021
CIG: 7580118F3E - CUP: H68E18000080002**

INDICE

LA CARTA DEI SERVIZI: CHE COS'È?	Pag. 1
PRINCIPI FONDAMENTALI	Pag. 2
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Pag. 3
Ludoteca	Pag. 3
CAG	Pag. 6
MODALITÀ OPERATIVE E GESTIONALI DEL SERVIZIO E DEGLI INTERVENTI	Pag. 9
IL PERSONALE IMPIEGATO	Pag. 9
MODALITÀ DI COLLABORAZIONE E COLLEGAMENTO CON IL TERRITORIO	Pag. 12
QUALITÀ ED OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	Pag. 13
INFORMAZIONI UTILI	Pag. 14



LUDOTECA E CAG



LA CARTA DEI SERVIZI: CHE COS'È?

La presente **Carta del Servizio Ludoteca e CAG** rappresenta un importante strumento informativo messo a disposizione dei Cittadini del Comune di Montelupone e delle altre risorse presenti sul territorio, nonché l'impegno dell'Ente a rispettare i diritti e gli standard qualitativi dichiarati.

Il Servizio viene dettagliato in tutti i suoi aspetti al fine di **facilitare l'accesso e la fruizione dei Cittadini**, facendo chiarezza sui diritti e le opportunità disponibili.

La Carta dei Servizi consente un **monitoraggio costante** delle prestazioni erogate, in relazione agli standard di qualità garantiti, costituendo pertanto una cornice di riferimento utile a definire i futuri obiettivi di miglioramento, sulla base delle reali esigenze del territorio. Il Cittadino diviene un **interlocutore diretto**, capace di intercettare eventuali criticità e di attivare gli interventi correttivi più opportuni.

Chiunque può richiederne una copia, per conoscere ed approfondire le garanzie di servizio previste, orientarsi nella rete dei servizi e conoscere le modalità di tutela dei propri diritti e di presentazione di eventuali reclami.



I PRINCIPI FONDAMENTALI

1) Efficacia e efficienza

L'organizzazione del Servizio è ispirata a criteri di efficienza ed efficacia, ricercando le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee.

2) Trasparenza e accesso

Viene garantito ai Cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi, perché una comunicazione chiara e diffusa assicura a tutti la possibilità di accesso agli atti.

3) Partecipazione dei Cittadini

Il Cittadino diviene protagonista del percorso di miglioramento del Servizio, avendo la possibilità di presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami in maniera diretta, mediante la partecipazione a Tavoli di lavoro organizzati dall'Amministrazione Comunale.

4) Coinvolgimento del personale del servizio

Si promuove la partecipazione attiva dei lavoratori all'analisi e al miglioramento continuo dei processi operativi di propria competenza, attraverso la partecipazione a gruppi di lavoro, che hanno l'obiettivo di semplificare le procedure, integrare i processi di lavoro e snellire gli adempimenti a carico del Cittadino.

5) Tutela dei minori come soggetti di diritto

Il Comune si impegna a sostenere il loro sviluppo e la loro crescita come un valore positivo per l'intera comunità, assumendosi consapevolmente la responsabilità di accompagnarli nella conquista dei loro pieni diritti e doveri di Cittadini attivi.

6) Uguaglianza

Il Comune assicura pari opportunità formativa agli studenti residenti senza discriminazioni di sorta (razza, età, sesso, disabilità, religione, condizioni socio-economiche, condizioni fisiche, etc.), nei limiti delle sue possibilità di intervento, impegnandosi a rimuovere gli ostacoli che impediscono il pieno sviluppo della persona. Gli elementi di diversità sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto.

7) Sussidiarietà e cittadinanza attiva

Si assicura il pieno coinvolgimento (nelle fasi di pianificazione, progettazione, erogazione e verifica) dei Cittadini, delle famiglie, delle formazioni sociali del territorio.

8) Partecipazione e raccordo con altri enti

Il servizio è erogato secondo il principio di stretta collaborazione e raccordo con i servizi del territorio.



DESCRIZIONE E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La **Ludoteca e il Centro di Aggregazione Giovanile (CAG) "Friends"** rappresentano una realtà attiva da tempo e molto apprezzata dai cittadini del Comune di Montelupone. Il Centro si configura come un punto di riferimento stabile ed accogliente per i minori del territorio, in grado di promuovere una **cultura sana del divertimento** e nuove **forme di cittadinanza attiva** e consapevole. Il Servizio offre infatti, un **ventaglio articolato di opportunità socializzanti, educative e formative**, con la finalità di accompagnare il minore nel proprio percorso di crescita e di sostenere la famiglia nel compito di cura e di educazione dei propri figli.

► **APPROCCIO** – Gli interventi promossi si muovono con l'obiettivo generale di trasformare il Centro in un **punto di riferimento costante per l'intera collettività** (non solo per la popolazione più giovane, ma anche per i genitori e l'intera cittadinanza), fungendo da strumento promotore di attività educative e socializzanti. La realizzazione di tale obiettivo si basa sui seguenti principi gestionali del Servizio:

- **LA PROGRAMMAZIONE ATTENTA AI BISOGNI** dei bambini, dei giovani e delle rispettive famiglie, ponendo particolare attenzione ai rapporti bambino/adulto;
- **LA PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE** impiegato e specificatamente formato;
- **IL MONITORAGGIO** continuo delle attività;
- **LA GESTIONE EFFICACE** delle risorse economiche e strumentali a disposizione;
- **LA COLLABORAZIONE** con altre realtà territoriali.

LA LUDOTECA



► **DESCRIZIONE DEL SERVIZIO** - La struttura, pensata come luogo di arricchimento sociale e di aiuto alla genitorialità, accoglie i bambini residenti nel Comune di Montelupone, preservandosi la finalità di inserirli in uno spazio che faciliti la creazione di nuove amicizie e di nuove scoperte. Nella struttura sono presenti spazi ed ausili dedicati al **gioco individuale e di gruppo** che facilitano l'interazione con i coetanei e la ricerca di nuovi stimoli, nel rispetto dell'individualità dei piccoli partecipanti. Il servizio Ludoteca offre quindi l'opportunità di lasciare i bambini in un **ambiente**



stimolante e di fiducia, gestito da personale qualificato, venendo incontro anche alle esigenze lavorative delle famiglie.

► **DESTINATARI** – Il Servizio si rivolge prevalentemente ai **bambini delle scuole elementari** di età compresa tra i **6 e gli 11 anni**, residenti nel Comune di Montelupone. **Il comportamento di tutti gli utenti di minore età nei locali della ludoteca e del CAG è sotto la diretta responsabilità dei genitori, anche se non presenti. L'utente è tenuto a rispettare le regole del Centro, gli orari, i divieti e le norme elementari della convivenza civile.**

► **ORARI DI APERTURA** – La Ludoteca è aperta tutti i **lunedì, i mercoledì e i venerdì** dalle **16:00 alle 19:00** dal mese di **Novembre** al mese di **Giugno**. Il Centro rimane pertanto chiuso nei mesi estivi e in occasione di eventi cittadini importanti, nel periodo Natalizio e Pasquale. La Ludoteca potrà essere aperta anche in giorni e orari diversi dalle aperture prestabilite, per lo svolgimento di attività quali laboratori, feste, incontri, eventi, manifestazioni.

► **LA STRUTTURA** - La Ludoteca è situata nel centro di Montelupone, *in Via Regina Margherita*. La Struttura dispone **all'interno** di: un ingresso, un ufficio destinato al personale, un'ampia sala per attività ludiche e ricreative, una sala insonorizzata destinata alle attività musicali e una stanza giochi contenente un tavolo da biliardo e uno da ping pong. Inoltre, viene messo a disposizione del Centro un **cortile esterno**, dove organizzare le attività nel periodo primaverile ed estivo.

► **OBIETTIVI** – Obiettivo principale del Servizio è **migliorare la qualità di vita del bambino**, realizzando iniziative strutturate *ad hoc*, finalizzate allo sviluppo di potenziali abilità cognitive, psico-motorie, affettive e sociali e di offrire alla cittadinanza un modello alternativo, basato su una cultura sana del tempo libero, che consenta di prevenire eventuali forme di disagio giovanile.

1) OBIETTIVI SPECIFICI PER GLI UTENTI:

- attivare il diritto alla socializzazione e al gioco di bambini, offrendo una pluralità di esperienze di gioco e di intrattenimento che siano socializzanti ma anche orientate all'apprendimento;
- favorire nei bambini la capacità rappresentativa e simbolica attraverso la sperimentazione di linguaggi espressivi e codici comunicativi;
- garantire l'inserimento e l'integrazione di tutti i bambini, creando un clima sereno e collaborativo;
- favorire lo sviluppo dell'identità personale e dell'autonomia del minore;
- potenziare autostima e motivazione all'apprendimento;
- valorizzare le risorse del contesto di vita dei bambini, favorendo la continuità educativa con la famiglia, la scuola e con le altre agenzie del territorio.

2) OBIETTIVI SPECIFICI PER I GENITORI:

- Fornire un sostegno concreto ed efficace alle famiglie, facilitando l'accesso dei genitori al mondo del lavoro ed offrendo occasioni di conciliazione degli impegni professionali con le esigenze familiari;
- facilitare la creazione di nuove sinergie con il territorio, favorendo l'interazione e lo scambio di esperienze;
- offrire alle famiglie un sostegno valido e professionale nella funzione educativa e di cura del minore.

► **ATTIVITÀ REALIZZATE** - Le attività proposte nella Ludoteca sono molteplici e si differenziano in



relazione alle specifiche funzioni educative, agli stimoli offerti e alla frequenza della loro realizzazione. All'interno del Centro si alternano infatti, **attività ordinarie**, svolte con cadenza settimanale durante l'intero arco di gestione del Servizio, ad **attività straordinarie**, la cui esecuzione è invece limitata ad uno specifico periodo di tempo (laboratori, eventi, iniziative, tornei sportivi...ecc.). Tutte le iniziative proposte ai bambini sono espresse **in forma ludica**, riconoscendo il gioco come uno strumento formativo imprescindibile nello sviluppo globale del bambino.

Attività ordinarie:

- **GIOCO LIBERO:** Tale attività viene promossa nel momento di accoglienza iniziale, durante il quale bambini sono liberi di giocare autonomamente con i materiali messi a disposizione nella struttura (carte, giochi da tavola, video giochi, biliardino, ecc.). Il gioco libero svolge, nello sviluppo complessivo del minore, un ruolo di notevole importanza, dando libero sfogo alla creatività del bambino e promuovendo l'interiorizzazione di schemi relazionali e di ruoli sociali.
- **GIOCHI DI GRUPPO E ANIMAZIONE:** Gli operatori del Centro organizzano quotidianamente dei giochi di gruppo, utilizzando il materiale messo a disposizione all'interno del Centro. I bambini hanno la possibilità di divertirsi in **cacce al tesoro, giochi con la musica e in giochi di ruolo**. Si tratta di un momento di fondamentale importanza sociale e di aggregazione, uno strumento in grado di sviluppare fondamentali competenze relazionali.
- **ATTIVITÀ SPORTIVA:** specialmente durante il periodo primaverile ed estivo la Ludoteca mette a disposizione dei piccoli utenti lo spazio esterno per la realizzazione di **attività e tornei sportivi**. L'educazione dei bambini attraverso lo sport è fondamentale in termini di sviluppo fisico, psichico e relazionale. **Tali attività vengono realizzate in collaborazione con le associazioni sportive del territorio.**

Attività straordinarie e laboratori:

- **"PICCOLI ARTISTI"** - All'interno del laboratorio il bambino ha la possibilità di sperimentare tecniche artistiche differenti (Disegno, Pittura, collage, mosaico, graffito, ecc.) arricchendo il proprio potenziale creativo e sviluppando nuove forme di esplorazione interiore, espressione e comunicazione dei propri stati d'animo.
- **"FRIENDS DANCE"** - Il minore sperimenta il movimento corporeo come forma di espressione e di contatto con il mondo esterno attraverso la danza. Le attività consentono ai bambini di giocare e divertirsi attraverso l'ascolto di brani musicali e la riproduzione ritmica dei suoni.
- **"TUTTI AL CINEMA"** - Il Cineforum rappresenta un'occasione di condivisione, divertimento e approfondimento per i più piccoli. La programmazione viene decisa settimanalmente dagli operatori del centro, cercando di coinvolgere i bambini nella scelta dei film. Le proiezioni vengono seguite da un piccolo momento di discussione all'interno del quale i bambini vengono stimolati ad esprimere un loro parere e a confrontarsi con le idee e i punti di vista altrui.
- **"SI APRE IL SIPARIO"** - L'attività teatrale diventa per i bambini uno strumento attraverso il quale interiorizzare ruoli sociali e dinamiche comportamentali e creare occasioni di



confronto, all'interno di un ambiente divertente e giocoso.

- **“GENERAZIONI A CONFRONTO”** - Si prevede una collaborazione con il **Centro Sociale Anziani Franchi di Montelupone**, per la realizzazione di una serie di attività, che vedranno **L'AIUTO VOLONTARIO** degli anziani frequentanti il Centro. I bambini avranno l'occasione stimolante di ascoltare racconti e di apprendere alcuni mestieri del passato. Nello specifico saranno attivati:
 - **PER LE BAMBINE:** un *corso di cucina* e un *corso di cucito*.
 - **PER I BAMBINI:** realizzazione e cura di un *piccolo orto*, a misura di bambino situato nel parco esterno al centro. L'attività, svolta nel periodo primaverile, ha la finalità di promuovere una crescita serena, consapevole e rispettosa della natura.

PROGRAMMAZIONE SETTIMANALE DELLE ATTIVITÀ

	Lunedì	Mercoledì	Venerdì
ore 16:00	INGRESSO E GIOCO LIBERO	INGRESSO E GIOCO LIBERO	INGRESSO E GIOCO LIBERO
ore 17:00	MERENDA	MERENDA	MERENDA
ore 17:30	STUDIO/ATTIVITÀ LUDICHE/LABORATORI	STUDIO/ATTIVITÀ LUDICHE/LABORATORI	STUDIO/ATTIVITÀ LUDICHE/LABORATORI
ore 19:00	TUTTI A CASA!	TUTTI A CASA!	TUTTI A CASA!

IL CAG



► **DESCRIZIONE DEL SERVIZIO** - Il CAG è un luogo di incontro finalizzato alla **socializzazione**, alla **prevenzione del disagio** e **promozione del benessere giovanile**. Il Centro promuove infatti interventi educativi nell'ambito dell'aggregazione, della socializzazione, della promozione culturale e dell'informazione sulle tematiche più rilevanti per la Comunità e il territorio, destinati ai più giovani.

► **DESTINATARI** - Il CAG è un servizio destinato ai ragazzi frequentanti le **scuole medie e superiori**, di età compresa tra i **12 e i 17 anni** e residenti nel Comune di Montelupone. **Il comportamento di tutti gli utenti di minore età nei locali della ludoteca e del CAG è sotto la diretta responsabilità dei genitori, anche se non presenti. L'utente è tenuto a rispettare le regole del Centro, gli orari, i divieti e le norme elementari della convivenza civile.**

► **ORARI DI APERTURA** – Il Servizio è aperto al pubblico nel **fine settimana**, da Novembre a Giugno, il sabato e la domenica pomeriggio dalle ore **16:30 alle ore 19:30**. Il Centro rimane pertanto chiuso nei mesi estivi e in occasione di eventi cittadini importanti, nel periodo Natalizio e Pasquale. Il CAG potrà rimanere aperto anche in giorni e orari diversi dalle aperture prestabilite per



lo svolgimento di attività quali laboratori, feste, incontri, eventi, manifestazioni.

► **LA STRUTTURA** – Il CAG ha sede nel **centro di Montelupone, in Via Regina Margherita**. Gli ambienti e gli allestimenti sono studiati per favorirne la massima fruibilità e funzionalità in relazione alle attività specifiche che vi si praticano. La Struttura dispone **all'interno** di: un ingresso, un ufficio destinato al personale, un'ampia sala per attività ludiche e ricreative, una sala insonorizzata destinata alle attività musicali e una stanza giochi contenente un tavolo da biliardo e uno da ping pong. Inoltre, viene messo a disposizione del Centro un **cortile esterno**, dove organizzare le attività nel periodo primaverile ed estivo.

► **OBIETTIVI** - Il Centro si configura come **luogo di riferimento stabile** volto a favorire l'**integrazione giovanile** e a promuovere **occasioni di ascolto** e di **esplicitazione di particolari esigenze**. Obiettivo generale del CAG è quello di orientare ed accompagnare i giovani all'interno del proprio percorso di crescita, promuovendo al tempo stesso un reciproco scambio tra contesto sociale ed utenti. Sulla base di questa contestualizzazione possono essere declinati gli **OBIETTIVI SPECIFICI** che sono alla base del lavoro operato dagli educatori del Centro:

- **accompagnare i giovani verso l'età adulta**, supportandoli nel cammino di definizione della propria identità, mediante l'identificazione di proprie attitudini e capacità;
- **favorire lo stabilizzarsi di rapporti significativi**, consolidando i rapporti di fiducia con figure adulte di riferimento;
- **promuovere occasioni di comunicazione**, confronto e socializzazione che permettano ai giovani di relazionarsi in maniera costruttiva e di conoscere "l'altro";
- **favorire l'interiorizzare di regole utili alla convivenza**, accrescendo l'autonomia e l'auto-organizzazione dell'individuo.
- **contribuire alla formazione dei giovani** accompagnandoli in un percorso di crescita che miri all'autonomia e alla responsabilizzazione della persona;
- **incoraggiare i giovani alla rielaborazione critica** delle proprie esperienze e alla consapevolezza delle proprie scelte;
- Offrire **nuove opportunità e attività dedicate ai giovani** co-progettate con l'Amministrazione comunale e in **rete** con le principali **agenzie educative e l'associazionismo** culturale e sportivo del territorio di Montelupone;
- **Promuovere nuove sinergie** con le Istituzioni (Centro per l'impiego, consultorio, ecc.) e gli altri attori sociali del contesto locale (associazioni sportive, culturali, musicali, ecc.).

► **ATTIVITÀ REALIZZATE** – Il CAG offre una serie di **attività ludiche e ricreative** con finalità di tipo educativo. Alcune di queste sono **ordinarie** e si ripetono con cadenza settimanale durante l'intera gestione del servizio, altre sono di carattere **straordinario** e, in quanto tali, vengono realizzate per un periodo di tempo limitato, in relazione alla programmazione annuale studiata dall'equipe.

Attività ordinarie:

- **GIOCO E LIBERA AGGREGAZIONE:** Ambienti e tempi sono dedicati all'**aggregazione**, e al **gioco libero**, spazio riservato nelle prime ore di apertura del Centro. La libera aggregazione si caratterizza per un accesso libero dei ragazzi agli spazi della struttura e al materiale messo a disposizione, sotto la costante supervisione del personale incaricato. Si tratta di uno spazio



informale, ma con una forte valenza educativa, in quanto permette di favorire l'acquisizione di **modelli comportamentali positivi** e di **sana competizione** tra gli iscritti di tutte le età. Il CAG mette a disposizione una vasta **varietà di strumenti e materiali**, dai videogiochi, al materiale per attività ludico motoria all'interno e all'esterno del centro, ai giochi da tavola, che continuano comunque a ricoprire un ruolo aggregativo importante.

- **MUSICA E CINEMA:** Soprattutto nei ragazzi dai 12 ai 18 anni musica e il cinema diventano importanti **mezzi di confronto e di comunicazione** ed è per questo motivo che all'interno del CAG sono presenti tutti gli strumenti necessari per permettere l'ascolto musicale e la visione di video/filmati. Attraverso l'utilizzo di **compact disc, DVD, televisore, CD musicali** messi a disposizione dal Centro, i ragazzi possono accedere a materiale musicale e video. Inoltre viene messa a disposizione una **SALA INSONORIZZATA**, all'interno della quale è possibile cimentarsi nell'utilizzo di differenti strumenti musicali (batteria, pianola, chitarre elettriche, ecc.). Per le attività musicali è prevista anche la collaborazione con l'“**Associazione Amici della Filarmonica**” di Montelupone, per la realizzazione di un piccolo corso di musica.
- **ATTIVITÀ ESTERNE:** Durante il periodo primaverile vengono promosse **attività all'esterno** del CAG, che possono spaziare dal versante puramente ludico a quello maggiormente connotato in senso educativo. Vengono spesso proposte **attività sportive** realizzate nel parco esterno alla struttura (tornei di calcio, pallavolo, ecc.).

Attività straordinarie e laboratori:

- **“STREET-ART LAB”** - In collaborazione con **artisti della street-art** si propone un laboratorio orientato alla conoscenza delle tecniche maggiormente usate (graffiti; writing; tag; stencil; pittura acrilico e spray; poster; collage; 3D). A conclusione del laboratorio si prevede la realizzazione di un **murales in una parete interna del Centro** (previa autorizzazione dal Comune) a cui contribuiranno tutti gli utenti del CAG;
- **“CREAIDEA”** - Si prediligerà la pittura e l'arte intuitiva per favorire la libera espressione dell'energia creativa individuale con un approccio pratico ed esperienziale. Il laboratorio consente agli utenti di manipolare, dipingere, osservare, creare, ritagliare utilizzando i più svariati materiali e tecniche artistiche;
- **“FRIENDS KARAOKE”** - Attraverso l'uso del televisore sarà promossa la lettura dei testi musicali, favorendo la multimedialità, la sollecitazione pluri-sensoriale ed il coinvolgimento emotivo del minore;
- **“TIENI IL TEMPO”** - Laboratorio di musica d'insieme realizzato utilizzando percussioni e strumenti musicali che saranno costruiti con materiali di recupero e riciclo dai ragazzi stessi.

MODALITÀ OPERATIVE E GESTIONALI DEL SERVIZIO E DEGLI INTERVENTI



Si garantiscono strumenti organizzativo-gestionali utili a sviluppare un *modello organizzativo "motivante"*, quali:

- *un coordinamento visibile, costante e attento*, in grado di *intervenire tempestivamente* per risolvere eventuali criticità del servizio e orientare l'operato del personale;
- *un'equa distribuzione dei carichi di lavoro*;
- *incontri periodici individuali e di gruppo di supervisione* del personale;
- la partecipazione alle *riunioni d'equipe*;
- la promozione di *azioni formative* a partire da una rilevazione dei bisogni e/o difficoltà.

PROGRAMMAZIONE – la figura del Coordinatore costituisce una risorsa strategica attraverso la quale vengono intercettati problemi, dubbi o necessità connesse alla gestione del servizio stesso.

Il Coord assicura il presidio costante dell'andamento dei servizi e la rilevazione periodica delle esigenze manifestate dall'utenza, dall'Amministrazione e dal Resp. Comunale del servizio, cercando di rispondere con la **massima tempestività, puntualità e adeguatezza** alle richieste registrate. Il Coord agisce, pertanto, sulla base degli indirizzi decisionali e politici dell'Amministrazione e sulla base della massima condivisione degli **obiettivi programmatici di volta in volta concordati con il Resp. Comunale del servizio**. A tal fine programma riunioni periodiche di confronto ai fini della programmazione e **co-progettazione dei servizi** e degli interventi da attivare.

RACCORDO E INTEGRAZIONE CON I SERVIZI COMUNALI – a **cadenza mensile e al bisogno**, si propone un confronto diretto con il Resp. Comunale del servizio ai fini dell'analisi dell'andamento del servizio, della percezione del livello di soddisfazione della SA e per la programmazione congiunta del servizio. Ogni incontro viene verbalizzato e tale verbale viene archiviato dal Coord tra la documentazione relativa al servizio che è consultabile presso la sede operativa PARS.

Si assicura, ad ogni modo, la **piena e completa disponibilità e reperibilità del Coord h 24** per la risoluzione di eventuali **criticità del carattere di urgenza ed immediatezza**.

RELAZIONE ANNUALE SULL'ANDAMENTO DEL SERVIZIO: il Coord produce una relazione sulla gestione del servizio in cui vengono presentati gli obiettivi gestionali e di miglioramento raggiunti; le attività realizzate; eventuali criticità riscontrate e gli interventi risolutivi attivati. La finalità è quella di evidenziare il livello qualitativo del servizio garantito con la gestione PARS ed evidenziare, per la programmazione annuale successiva, i futuri *step* di miglioramento e potenziamento del servizio stesso.

IL PERSONALE IMPIEGATO

► **LE RISORSE** – Il Comune di Montelupone assicura risorse umane in possesso di **esperienza** e di **specifico formazione**. Per la Gestione del Centro "Friends" si garantisce l'impiego di personale qualificato per le funzioni di **animazione** e per l'organizzazione di eventuali laboratori. Nello specifico si assicura la presenza di **n. 2 operatori addetti alla gestione della Ludoteca** e **n. 1 Operatore per la gestione del CAG**. Per iniziative specifiche di particolare rilevanza e/o attrattiva saranno invitati esperti, docenti e/o professionisti ulteriori (esperti in particolari discipline e tecniche artistiche e sociali, personalità significative in settori di interesse giovanile, testimonial, ecc.), mentre per le attività libere il Centro potrà avvalersi anche del supporto di personale volontario.



Si assicura il **RIASSORBIMENTO DEL PERSONALE GIÀ OPERANTE**.

INDIVIDUAZIONE DI NUOVO PERSONALE - Ove si dovesse ricorrere al reclutamento di figure professionali non rinvenibili nell'organico si attiverà una procedura di selezione privilegiando, in via prioritaria, i soggetti **RESIDENTI O DOMICILIATI** nel Comune di Montelupone e, successivamente, nei comuni limitrofi. Il nuovo personale verrà scelto in base al titolo di studio, al curriculum formativo e personale, alla specializzazione, alle abilità e/o all'esperienza maturata dai singoli in precedenti mansioni identiche o simili.

In particolare si assicura che il personale individuato presenti qualificate e consolidate competenze tecniche: capacità relazionale; lettura sociale del bisogno; conoscenza del territorio e delle normative in materia di politiche giovanili; capacità di lavorare in rete con altri servizi (Ufficio Turismo, Biblioteca, Scuole, Associazioni di Volontariato, ecc.).

ASSEGNAZIONE DI NUOVO PERSONALE - Il Coordinatore è chiamato ad accompagnare il personale neo-assunto nella conoscenza del servizio e dell'utenza di riferimento.

AFFIANCAMENTO - Il Coord ha cura di favorire il **passaggio delle informazioni** utili a garantire la continuità operativa dei servizi. In caso di assenza programmata si prevedono momenti di compresenza (**almeno 3 giorni**) per garantire un'adeguata conoscenza del servizio.

MODALITÀ E TEMPI DI SOSTITUZIONE DEL PERSONALE ASSENTE - Il Coordinatore redige il **PIANO DI LAVORO DEL PERSONALE** che tiene conto delle sostituzioni e delle riunioni di equipe con i servizi preposti. Il Coord si occupa dell'**orario di servizio di ogni operatore**, provvedendo ad eventuali **sostituzioni e/o assegnazioni**, ha cura di raccogliere, alla fine di ogni mese, i fogli presenze recanti le ore ed i giorni in cui l'operatore ha svolto il suo servizio; stila il Piano formativo e mantiene i contatti con il Responsabile comunale del servizio per gli aspetti tecnici generali.

PARS assicura la **l'immediata sostituzione del personale assente**. Si comunica tempestivamente al Responsabile comunale del servizio il nominativo del personale sostituito. Si assicura **personale supplente in possesso degli stessi requisiti** del personale sostituito.

CONTINUITÀ ASSISTENZIALE: Si garantisce la disponibilità di un **OPERATORE SOSTITUTO FISSO** per effettuare le sostituzioni in modo tempestivo e mantenee al tempo stesso la continuità operativa. Per quanto riguarda eventuali **assenze prolungate** (es. maternità, ecc...) la scrivente Cooperativa ritiene essenziale prevedere una tipologia di sostituzione che preveda un adeguato periodo di affiancamento tra l'operatore e il sostituto a tutela della qualità del servizio (almeno 7 giorni).

CAPACITÀ DI CONTENIMENTO DEL TURN-OVER DEGLI OPERATORI: PARS si impegna, inoltre, ad accrescere il senso di appartenenza degli operatori all'azienda stessa attraverso strategie di "fidelizzazione" di convalidata efficacia. Il Coord approfondisce la conoscenza del personale e tiene conto delle esigenze di tutto il personale nella stesura dei turni di lavoro.

Le principali strategie attivate complessivamente riguardano:

- individuazione di operatori residenti nel Comune di Montelupone;
- offerta di percorsi di formazione qualificanti;
- momenti dedicati alla supervisione e incontri di verifica in equipe;
- spazi concreti di partecipazione al processo decisionale in ordine alle attività e ai processi di lavoro;
- forme adeguate e tempestive di sostituzione;
- flessibilità organizzativa;
- correttezza retributiva/contributiva e puntualità nella retribuzione mensile;



- corretta applicazione del CCNL Coop. Soc. e il rispetto degli impegni assunti.

► **FORMAZIONE DEL PERSONALE – Tot n. 10 h/anno**

Tutto il personale partecipa a **momenti di formazione ed aggiornamento periodici** al fine di affinare specifiche competenze, anche in relazione all'utenza dei due centri. Sono inoltre frequenti le occasioni di confronto e di scambio all'interno dell'equipe, che si **riunisce periodicamente** in presenza del Coordinatore, per affrontare tematiche riguardanti l'utenza o eventuali problematiche o criticità riscontrate.

La formazione è fortemente valorizzata in quanto ritenuta strategica ai fini del miglioramento dei processi operativi che caratterizzano i servizi in oggetto.

ANALISI DEL FABBISOGNO FORMATIVO DEL PERSONALE – Il Coord PARS valuta costantemente le esigenze e il bisogno formativo del personale durante le riunioni mensili di equipe al fine di verificare l'allineamento delle competenze con quanto richiesto per l'erogazione di servizi sempre più innovativi e di alto valore qualitativo.

PIANO ANNUALE DELLA FORMAZIONE - La finalità è quella di promuovere la conoscenza del territorio, l'utilizzo dei sistemi informatici e l'aggiornamento delle competenze degli stessi sui temi dell'orientamento e della scelta formativo-professionale. Il Programma Annuale della Formazione viene concordato dal Coord con il Resp. Comunale del servizio ed è strutturato in **n. 10 h/annue** complessive. Il percorso formativo è articolato in **quattro moduli tematici** come dettagliato nella tabella che segue.

TEMA	OBIETTIVI	DURATA
1) IL TERRITORIO DI MONTELUPONE: L'EMPOWERMENT DI RETE	<ul style="list-style-type: none"> • Intervenire sulla rete di relazioni con cui l'adolescente si confronta nel quotidiano (genitore, insegnante, allenatore sportivo, ecc.) • migliorare la qualità degli scambi tra adulti e adolescenti • Intervenire sulla rete di relazioni con cui l'adolescente si confronta nel quotidiano (genitore, insegnante, allenatore sportivo, ecc.) • Promuovere strategie per la mediazione e il rafforzamento delle relazioni intra-familiari ed extra-familiari. 	4 h
2) IL MONDO GIOVANILE, SITUAZIONI DI DIFFICOLTÀ E DIMENSIONE RELAZIONALE	<ul style="list-style-type: none"> • Aggiornare gli operatori sulle problematiche riguardanti il mondo giovanile; • Indicare tecniche ed approcci che permettano di affrontare situazioni di difficoltà; • Sviluppare capacità trasversali relazionali e di comunicazione. 	3 h
3) ACCOMPAGNAMENTO EDUCATIVO CON GIOVANI A RISCHIO	<ul style="list-style-type: none"> • Favorire l'integrazione tra servizi pubblici e privati che a vario titolo si occupano di fasce giovanili a rischio e integrare gli interventi e le risorse territoriali già attivi • Sviluppare le potenzialità creative ed espressive e approfondire la conoscenza e l'accettazione di sé • Rinforzare l'autostima favorendo quindi un 	3 h



corretto sviluppo della propria identità

- Sviluppare meccanismi di difesa maturi
- Favorire la ricostruzione di una relazione costruttiva con i propri familiari
- Educazione alla cittadinanza attiva.

SUPERVISIONE (10 ORE H/ANNUE): Si garantisce al personale un adeguato spazio di supervisione, sia individuale che di gruppo, finalizzato a prevenire e rimuovere eventuali implicazioni emotive negative. La supervisione consente di approfondire i vissuti personali dell'operatore nei confronti dei minori o di altre figure di riferimento del servizio.

MODALITÀ DI COLLABORAZIONE E COLLEGAMENTO CON IL TERRITORIO

La Ludoteca e il CAG **lavorano in rete** con enti pubblici e di privato sociale del territorio, oltre che in stretto contatto con le famiglie dei minori utenti dei Servizi. Obiettivo centrale del Centro è infatti quello di promuovere occasioni di contatto tra i ragazzi e il contesto sociale territoriale, al fine di promuovere una sana integrazione del minore all'interno del tessuto sociale cittadino e prevenire situazioni di disagio giovanile. Più nel dettaglio si possono citare le seguenti collaborazioni:

- **Centro Sociale Anziani di Montelupone** – per la programmazione di attività ed iniziative che promuovano il contatto intergenerazionale;
- **Banda musicale “Associazione Amici della Filarmonica”** - per la realizzazione di un corso di musica all'interno del Centro;
- **Federaccia del Comune di Montelupone** – organizzando incontri didattici su tematiche riguardanti la natura e le differenti specie animali;
- Compagnia teatrale “Il Sipario” - collaborazione nella realizzazione del laboratorio teatrale;
- Associazioni Sportive (Gruppo Arti marziali “Kakucan Ryu”, Società Pallavolistica, Unione Sportiva monteluponese).

Inoltre la PARS mette a disposizione del Servizio la propria rete di rapporti con associazioni culturali e sportive ed organizzazioni del sociale e del volontariato, quali l'Associazione di Volontariato Parsifal Onlus di Civitanova Marche.

QUALITÀ ED OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La **Qualità di un Servizio** viene misurata in funzione della sua capacità di **soddisfare i bisogni e le aspettative** dei propri utenti. Il Comune di Montelupone si impegna di verificare annualmente i principali processi del servizio che ne influenzano la qualità per verificarne funzionalità, grado di soddisfacimento delle esigenze dei destinatari ed eventuali margini di miglioramento.



La presente Carta individua pertanto **un programma di controllo della qualità** relativo all'andamento del Servizio, al fine di **migliorarne l'efficacia e l'efficienza**, attraverso un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento.

► **FATTORI DI QUALITÀ** - Il fattore di Qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai **bisogni e alle aspettative degli utenti** (es. tempestività del servizio). Costituisce, dunque, un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza. I fattori di Qualità del Servizio individuati in questa prima Carta e sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente sono i seguenti:

- tempestività nell'erogazione del servizio
- facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'accesso al servizio
- la presenza di molteplici canali di accesso al servizio

► **INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ** - Per ciascuno di questi fattori di Qualità sono individuati, nella tabella sottostante, gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti. **L'indicatore** è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato **fattore di qualità**. **Lo standard** di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Accoglienza, Vigilanza ed Assistenza	<ul style="list-style-type: none"> • Livello assistenza garantito, pari al 100% • Collaborazione con associazioni e famiglie • Azione educativa volta al rispetto ed alla comprensione di regole di comportamento • Comportamento adeguato, improntato al rispetto ed alla puntualità, sviluppando lo spirito di solidarietà, collaborazione e servizio nei confronti dei bambini/ragazzi.
Professionalità degli operatori	<ul style="list-style-type: none"> • Il servizio è svolto da operatori con formazione attinente al ruolo. • Tutto il personale impiegato è identificabile tramite cartellino che ne riporta il nome, foto e qualifica • Partecipazione annuale alla formazione specifica sul servizio
Informazione e comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> • Fruizione dei materiali informativi pubblicati sul sito web del Comune di Montelupone • Esistenza di Bacheche e spazi informativi per il personale e per l'utenza • Riunioni di presentazione dl servizio ai genitori/ N. genitori partecipanti per singolo incontro • N. richieste di colloquio/ N. colloqui individuali realizzati
Rapporto con le famiglia	<ul style="list-style-type: none"> • CUSTOMER SATISFACTION - Almeno 1 indagine su uno specifico segmento ogni anno (es. inserimento, gradimento open day, criticità specifiche derivate dai reclami);
Valutazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Somministrazione periodica del Questionario di Soddisfazione ai familiari (almeno 1 volta all'a.s.)



	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione dei risultati della valutazione attraverso incontri specifici e comunicazioni scritte • Possibilità di segnalare disfunzioni, reclami e suggerimenti attraverso appositi moduli disponibili on-line sul sito del Comune e/o cartacei negli uffici comunali e presso la sede del Centro • Almeno l'90% di utenti soddisfatti della cortesia e della competenza degli operatori.
Forme di tutela dei cittadini	<ul style="list-style-type: none"> • Tutti i soggetti fornitori sono dotati di una carta del servizio che informa i cittadini sulle modalità di erogazione, gli standard di qualità garantiti e le procedure per la tutela dei cittadini.

► **MONITORAGGIO E VALUTAZIONE** - Il Coordinatore del Servizio, in collaborazione con il Responsabile dei Servizi Sociali, redige annualmente un **Rapporto di Valutazione** in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi, segnalando:

- i casi in cui si sono rilevati eventuali scostamenti dagli standard di Qualità prefissati;
- gli esiti delle indagini relative alla valutazione della soddisfazione dell'utenza;
- le segnalazioni e i suggerimenti inoltrati dai Cittadini.

Il Rapporto di Valutazione viene **presentato e discusso** con rappresentanti dei cittadini, anche per concordare eventuali revisioni agli standard definiti nella Carta.

Le modalità di rilevazione costante delle attività svolte e della partecipazione prevedono la redazione e l'aggiornamento dei seguenti documenti:

- **“Diario di bordo”**: per la descrizione delle attività svolte, degli aspetti relazionali con gli utenti, ecc.
- **Progetto organizzativo**: dove sono descritte le modalità operative e le tipologie di interventi da attuare, in base al quale viene verificata la corretta e completa realizzazione di quanto predisposto in esso.
- **Quaderno delle presenze utenti**: dove sono registrate le presenze giornaliere e che ogni bambino e ogni ragazzo firma al suo arrivo.
- **Verifiche periodiche.**

► **OBIETTIVI DI MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO** - Il miglioramento del Servizio Ludoteca e CAG è finalizzato ad ottenere:

- il soddisfacimento delle esigenze di tutti gli Stakeholder interessati direttamente ed indirettamente dal servizio;
- il controllo dei processi e dei risultati;
- il miglioramento continuo.

Gli obiettivi che il Comune di Montelupone si pone per mantenere e/o migliorare la Qualità del Servizio sono:

- il rispetto dei tempi e delle modalità di erogazione del Servizio;
- l'ampliamento dei canali d'informazione del Cittadino;
- lo sviluppo tempestivo di servizi in risposta ai bisogni rilevati;



- la flessibilità del servizio proposta ogni anno;
- l'orientamento del sistema di gestione al miglioramento continuo.



► **RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA** - Sono promossi periodicamente in collaborazione con le scuole, ricerche qualitative per rilevare il **livello di soddisfazione degli utenti** circa la qualità del servizio offerto al Cittadino. I **questionari** consegnati alle famiglie consentono di misurare il gradimento da parte dei fruitori del servizio e a raccogliere eventuali suggerimenti o reclami.

Il modulo presenta, infatti, un'area dedicata alla raccolta dei suggerimenti e delle osservazioni. I risultati delle indagini sono comunicati alla cittadinanza e presi in considerazione per **valutare l'applicazione della Carta dei Servizi** e la successiva formulazione di **piani di miglioramento dei servizi** e dei processi di lavoro.

► **I RAPPORTI CON I CITTADINI: SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI** - I genitori e le famiglie possono presentare **suggerimenti** o **segnalazioni** in merito al funzionamento del servizio o degli standard di qualità fissati nella presente Carta. Le segnalazioni di reclamo **scritto o verbale** vengono raccolte dagli operatori e registrati su appositi moduli. L'operatore riceve la lamentela e la comunica al Coord che valuta la fondatezza del reclamo e lo stato d'insoddisfazione dell'utente. Dopo aver verificato l'efficacia dei provvedimenti presi, il Coord ne registra l'esito.

Gli utenti, grazie alle segnalazioni e ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti.



Comune di Montelupone



INFORMAZIONI UTILI

Il Comune di Montelupone offre ai Cittadini **informazioni, ascolto e orientamento** rispetto ai vari servizi offerti e, in particolare, offre indicazioni specifiche rispetto al Servizio CAG e Ludoteca. Il Cittadino può **rivolgersi ai servizi**, indicati nella tabella sottostante, per conoscere le modalità di attivazione del Servizio, richiedere il materiale informativo e la relativa modulistica.

COMUNE DI MONTELUPONE

UFFICIO SERVIZI SOCIALI

COMUNE DI MONTELUPONE

P.ZZA DEL COMUNE, 1

SECONDO PIANO

TEL. +39 0733 224 931 3

servizisociali@comune.montelupone

[.mc.it](http://comune.montelupone.mc.it)



L'Ufficio si trova in via P.zza del Comune, 1 - Secondo Piano



Lunedì – Mercoledì – Sabato dalle ore 10:00 alle 13:00



+39 0733 224 931 3

servizisociali@comune.montelupone.mc.it

Civitanova Marche, 07/08/2018

Il Presidente

Cooperativa Sociale PARS Onlus

Dott.ssa Nicoletta Capriotti