CARTA DEI SERVIZI

CENTRI RICREATIVI ESTIVI

Comune di Udine - Assessorato alla Trasparenza

1. FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO 5
1.1 La carta dei servizi - presentazione 5
a) Cos'e' la carta dei servizi 5
b) Questa Carta 6
c) Quadro di riferimento normativo 8
1.2 Principi che presiedono all'erogazione del servizio di centro ricreativo estivo 9
1.3 Luoghi di svolgimento del servizio 11
1.4 Modalità di accesso al servizio 11
1.5 Periodo di svolgimento 12
1.6 Orario di svolgimento del servizio 12
1.7 Progetto e attività previste 13
1.8. Regole generali di organizzazione 13
1.9. Diritti e responsabilità delle famiglie 14
1.10 Sistema tariffario 15
1.11 Strumenti e attività di informazione alle famiglie 15
1.12 Punti di accesso, recapiti e orari 16
1.13 Responsabile del servizio 16
2. STANDARD DI QUALITA' E DIRITTO DI RIMBORSO 18
2.1 Gli standard di qualità del servizio e gli impegni del Comune 18
2.2 Attività di verifica del rispetto degli standard di qualità del servizio e indagine di soddisfazione dell'utente 20
3. RAPPORTI CON I CITTADINI 22
3.1 Reclami e suggerimenti 22
3.2 Diritto di rimborso 24
ALLEGATO 26

FINALITA', MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

CARTA DEI SERVIZI

1. FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

1.1 La carta dei servizi - presentazione

a) Cos'e' la carta dei servizi

La Carta dei Servizi è il documento con cui una Pubblica Amministrazione si impegna formalmente in merito:

- alle caratteristiche essenziali del servizio cui la Carta si riferisce;
- alle modalità previste per accedere al servizio stesso e per fruirne;
- allo standard di qualità che si intende garantire;
- alle modalità stabilite per verificare il mantenimento degli impegni assunti con la Carta;
- alle regole stabilite per le procedure di reclamo e l'accesso alle forme di risarcimento.

La Carta dei Servizi, pertanto, è uno strumento di tutela del cittadino che intende fruire di quel servizio e persegue i seguenti scopi:

a) fornire le informazioni essenziali su principi, contenuti e caratteristiche del servizio, nonché sulle regole che disciplinano il rapporto tra l'Amministrazione e il cittadino, nel principio della trasparenza;
b) consentire, ed anzi stimolare, il costante controllo della qualità del servizio reso, e di conseguenza l'individuazione e la definizione degli obiettivi di miglioramento con l'attivo coinvolgimento dell'utenza.

Attesi gli scopi appena illustrati, la Carta dei Servizi deve essere intesa come uno strumento aperto, partecipato e dinamico.

b) Questa Carta

Questa Carta è riferita al servizio di centro ricreativo estivo erogato dal Comune di Udine per i bambini della fascia di età 3 – 11 anni.

Il centro ricreativo estivo è un servizio educativo e ricreativo di interesse pubblico che permette ai bambini di trasformare il loro tempo libero del periodo estivo in esperienze significative e divertenti di vita in comune con gli altri coetanei, organizzate con l'obiettivo di favorire la socializzazione dei bambini stessi, lo sviluppo delle potenzialità e della personalità di ciascuno di essi e l'esplorazione e la conoscenza del territorio.

Il centro ricreativo estivo assolve anche a una funzione sociale in quanto costituisce un aiuto per le famiglie che, dovendo trascorrere in città il periodo estivo, hanno la necessità di affidare le bambine e i bambini a strutture ricreative/educative qualificate.

Gli obiettivi del centro ricreativo estivo riferito ai piccoli utenti sono i seguenti:

- stimolo delle capacità naturali dei bambini attraverso lo svolgimento di attività di animazione che favoriscano lo sviluppo della creatività e della libera espressione di ciascuno di essi;
- accrescimento nei bambini della fiducia in se stessi e della capacità di socializzazione e accettazione di sé e degli altri;
- stimolo della conoscenza e dello sviluppo armonico del corpo attraverso proposte di tipo motorio/sportivo;
- sviluppo dell'autonomia attraverso la corretta conoscenza e l'uso degli spazi e delle risorse culturali e ambientali del territorio;
- offerta di attività coinvolgenti ed interessanti per tutte le fasce d'età.

Il servizio di centro estivo è erogato dal Comune in strutture idonee allo svolgimento del servizio mediante una gestione interamente esternalizzata, avvalendosi quindi di ditte appaltatrici specializzate nel settore, scelte mediante regolare procedura di gara, incaricate di fornire le prestazioni educative e ricreative ed ausiliarie per lo svolgimento delle attività.

La ditta incaricata si avvarrà di personale (animatori) in possesso dei requisiti definiti dal Capitolato Speciale d'Appalto del servizio che rispettano, a volte migliorandola, la normativa vigente, secondo gli standard previsti a livello regionale. Il numero degli animatori sarà pari almeno al minimo previsto dalla normativa vigente.

Per quanto riguarda i contenuti, il servizio di centro ricreativo estivo è caratterizzato da un complesso di attività strutturate con l'obiettivo di sviluppare la creatività e la motricità, lo spirito di avventura e l'interesse per le attività proposte e per il territorio da esplorare.

Agli utenti del servizio è richiesto:

- di mantenere fede agli impegni assunti all'atto di ammissione del minore al servizio, osservandone le regole di funzionamento, per le parti poste a loro carico;
- di fornire alcune informazioni essenziali quali regime alimentare particolare, informazioni sanitarie, persone incaricate del ritiro del bambino, ecc.
- di assicurare il pagamento della tariffa al momento dell'iscrizione del bambino;
- di partecipare attivamente alla gestione dei servizi, utilizzando tutti gli strumenti previsti nella presente Carta e nelle ulteriori fonti di disciplina dei servizi stessi, sia per verificarne la corretta erogazione, sia per favorire la collaborazione tra il Comune ed i cittadini nell'intento di realizzare un processo di miglioramento continuo della qualità dei servizi prestati in favore dell'infanzia.

Il Comune si impegna ad adottare tutte le misure regolamentari ed amministrative e ad attuare tutte le azioni organizzative necessarie a dare piena effettività ai principi, alle regole e agli impegni contenuti nella presente Carta.
Il Comune si impegna ad aggiornarla periodicamente per adeguarla costantemente alle esigenze rappresentate dall'utenza ed a quelle sorte per effetto di mutamenti legislativi o di altra natura che incidano in misura rilevante sull'erogazione dei servizi educativi per la prima infanzia.
Costituisce, inoltre, parte integrante della Carta dei Servizi l'Allegato 1 che riporta le specifiche modalità organizzative del servizio che variano di anno in anno.

c) Quadro di riferimento normativo

- D.Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici)
- Dlgs n. 286 del 30/07/1999 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi" - Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche.
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000 - Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- Dlgs. n. 196 del 30/06/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica - Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.
- D.P.Reg. 22 maggio 2001 n. 190 e successive modificazioni, regolamento attuativo della L.R. n. 13 del 03/07/2000 "Regolamento Regionale dei Centri vacanza per minori".

1.2 Principi che presiedono all'erogazione del servizio di centro ricreativo estivo

Nell'erogare i servizi educativi per l'infanzia il Comune si impegna al rispetto dei seguenti principi fondamentali:

c) uguaglianza
d) imparzialità
e) continuità e regolarità
f) diritto di scelta
g) partecipazione
h) efficacia
i) efficienza.

UGUAGLIANZA

Nessuna distinzione o discriminazione può essere compiuta nell'ammissione al servizio e nell'erogazione dello stesso per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche, la condizione di svantaggio psicofisico, la situazione socioeconomica.

L'Amministrazione definisce e disciplina i criteri di accesso ai servizi al solo scopo di determinare l'ordine di priorità da seguire nell'ammissione agli stessi quando il numero delle domande di accesso presentate superi il numero dei posti disponibili.

IMPARZIALITÀ

Nel rispetto del principio dell'imparzialità, l'Amministrazione si impegna a garantire a tutti gli utenti parità di trattamento nei servizi educativi per l'infanzia, rivolgendo tuttavia un'attenzione specifica ai minori che si trovano in condizioni personali e sociali particolarmente svantaggiate rispetto agli altri e adeguando le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti portatori di handicap, nei limiti delle caratteristiche del servizio.

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ

L'Amministrazione si impegna ad erogare il servizio in modo continuo e regolare, nell'ambito del calendario di apertura dello stesso.

DIRITTO DI SCELTA
All'atto della presentazione della domanda di ammissione al servizio, l'utente può scegliere, fra le strutture erogatrici, quella che preferisce, fermo restando che tale scelta potrà essere rispettata solo a condizione che risulti compatibile con l'effettiva disponibilità di posti nella struttura stessa.

PARTECIPAZIONE
Protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente Carta, nell'ambito delle rispettive competenze, sono:
- l'Amministrazione in tutte le sue componenti;
- la ditta appaltatrice, fra cui in primo luogo il personale di animazione che presta la sua attività nei servizi educativi per l'infanzia;
- le famiglie, attraverso una gestione partecipata dei servizi stessi nel rispetto delle procedure fissate nel regolamento del servizio.

Ogni utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. L'Amministrazione si impegna a fornire riscontro immediato all'utente in merito a quanto dallo stesso segnalato o suggerito. L'Amministrazione acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente sulla qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nella presente Carta.

EFFICACIA
Il Comune si impegna ad erogare un servizio che risponde ai bisogni e alle esigenze dell'utenza e che raggiunge e mantiene lo standard di qualità definito nella presente Carta. In definitiva il servizio reso dovrà risultare conforme e coerente con le specifiche programmate e dichiarate, ed esaustivo rispetto alle esigenze primarie del bambino fruitore.

EFFICIENZA
Il Comune si impegna ad erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse impiegate, in modo da contenere i costi e limitare così anche i carichi tariffari dovuti dalle famiglie.

1.3 Luoghi di svolgimento del servizio

I Centri Ricreativi Estivi si svolgono presso alcune sedi scolastiche che, per l'occasione, diventano luoghi da scoprire/riscoprire e quindi da vivere in modo diverso rispetto al periodo dell'anno scolastico, facendo nuove amicizie, giocando e cimentandosi in un mix di attività i cui contenuti sono sempre vari e reinventati.

La scelta delle sedi, che annualmente sono indicate nell'allegato della Carta dei Servizi, viene effettuata considerando i criteri di distribuzione dei Centri Ricreativi Estivi sul territorio comunale, l'idoneità delle strutture scolastiche allo svolgimento delle attività previste dai Centri Ricreativi Estivi sotto il profilo della capienza, dei servizi annessi e dell'accessibilità.

1.4 Modalità di accesso al servizio

Le procedure per le iscrizioni, il pagamento delle rette, le rinunce, i rimborsi, i termini di svolgimento del servizio, il numero dei posti disponibili, i luoghi destinati alle attività, ecc. sono definiti di anno in anno sulla base delle esigenze organizzative che si rendono necessarie per migliorare e/o perfezionare il servizio agli utenti e saranno indicati nell'allegato della presente carta dei servizi al quale si rinvia.

Le informazioni relative al servizio saranno diffuse alla cittadinanza, con congruo anticipo rispetto all'apertura delle iscrizioni, tramite volantini, stampa locale e le pagine web comune.udine.gov.it (sezione Centri Ricreativi Estivi).

L'ammissione al servizio di bambini residenti nel Comune di Udine è soddisfatta prioritariamente rispetto ai non residenti.

1.5 Periodo di svolgimento

I Centri Ricreativi Estivi sono aperti annualmente nei mesi estivi (luglio e agosto) per quattro turni, ciascuno dei quali di durata complessiva corrispondente a 10 giorni di funzionamento effettivo, sabato e festivi esclusi (in n. 1 centro ricreativo estivo della fascia 6-11 anni sarà aperto almeno n. 1 pre-turno anche nella seconda metà del mese di giugno).

1.6 Orario di svolgimento del servizio

L'orario di apertura per l'utenza è regolamentato come segue:

- entrata	dalle ore 8.00	alle ore 9.00,
- prima uscita facoltativa	dalle ore 13.15	alle ore 14.00,
- seconda uscita	dalle ore 15.30	alle ore 16.00.

Nei giorni in cui si svolgono le gite, i centri ricreativi estivi della fascia di età 6–11 anni funzioneranno dalle ore 8.00 alle ore 17.00.

E' garantito un servizio di pre-accoglienza e di post-accoglienza dei bambini rispettivamente dalle ore 7.45 alle ore 8.00 e dalle ore 16.00 alle ore 16.15 (fino alle ore 17.15 per i centri 6-11 anni nelle giornate della gita.

Il suddetto orario, incluso il servizio di pre e post-accoglienza, è suscettibile di modificazioni in funzione di eventuali particolari esigenze organizzative del servizio.

1.7 Progetto e attività previste

Nei centri ricreativi estivi ogni giornata è concepita ed organizzata secondo un programma delle attività che è realizzato e calibrato in relazione alle diverse fasce di età.
Oltre a quanto sopra specificato, saranno previste le seguenti attività per ogni turno:

- per la fascia di età 3-6 anni, un'uscita di mezza giornata in ambito cittadino;
- per la fascia di età 6-11 anni, un'uscita di mezza giornata in una piscina comunale e una gita della durata di un'intera giornata in ambito extracomunale;
- manifestazioni comuni a tutti i centri ricreatici estivi fascia di età 6/11 anni;
- partecipazione ad attività ed eventi comunali.

1.8. Regole generali di organizzazione

Il servizio è suddiviso in relazione all'età dei piccoli utenti:

- bambini dai 3 ai 6 anni;
- bambini dai 6 agli 11 anni;

Il servizio si svolge sotto la supervisione e il controllo del Servizio Servizi Educativi e Sportivi del Comune di Udine.

L'esatto numero di sedi e dei posti disponibili, in relazione alle diverse fasce di età, sarà indicato di anno in anno negli appositi documenti informativi distribuiti nelle scuole cittadine ed inseriti nel sito comune.udine.gov.it (sezione Centri Ricreativi Estivi).
Per ogni centro ricreativo estivo viene presentata una specifica segnalazione certificata di inizio attività allo Sportello Unico Intercomunale come previsto dalla normativa regionale.
Ai partecipanti, oltre alle prestazioni educative e ricreative, sono garantiti il servizio mensa (con menù differenziati per fascia di età approvati dall'A.S.S. n. 4) e i trasporti per le uscite e le gite. Tutti gli utenti sono coperti da apposita assicurazione cumulativa

globale per la responsabilità civile verso terzi e contro gli infortuni.

1.9. Diritti e responsabilità delle famiglie

Le famiglie hanno diritto:

- alle informazioni sull'accesso al servizio, sulle caratteristiche organizzative di quest'ultimo, sulle procedure di ammissione, sulle modalità di compartecipazione alla spesa, sulle iniziative specificamente rivolte ai genitori ed, in generale, su ogni aspetto organizzativo dei servizi di loro interesse;
- alle informazioni sulla vita quotidiana al centro del proprio bambino;
- alla tutela della privacy in ordine a dati, informazioni e notizie concernenti il singolo bambino e la sua famiglia;
- alla proposta di iniziative per il miglioramento del servizio;
- alla partecipazione alle attività del centro secondo quanto previsto dalla presente Carta, dal regolamento e dagli specifici progetti elaborati con la collaborazione e la condivisione delle famiglie stesse.

Le famiglie hanno responsabilità inerenti:

- alla compartecipazione ai costi dei servizi in rapporto alla effettiva situazione economica del nucleo familiare del minore e, di conseguenza, al regolare pagamento delle tariffe;
- al rispetto delle regole di funzionamento dei servizi, con riferimento, in primo luogo, a quelle relative agli orari di ingresso e di uscita, alla fascia oraria di utilizzo prescelta e a quelle concernenti la riammissione del minore dopo un periodo di assenza per malattia;
- alla comunicazione agli operatori di tutte le informazioni sul bambino (informazioni comunque tutelate dal diritto alla privacy) necessarie per garantire il miglior servizio possibile al bambino stesso, tenuto presente il ruolo di integrazione della famiglia che il servizio di centro estivo svolge.

1.10 Sistema tariffario

Agli utenti viene applicata una retta per turno calcolata in funzione dell'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) del nucleo familiare.
E' prevista la riduzione della retta in caso di:

a) più fratelli che sono iscritti allo stesso turno anche in centri diversi;
b) sospensione del servizio per cause imputabili all'Amministrazione Comunale.

Le tariffe per l'anno di pertinenza sono disponibili su comune.udine.gov.it (sezione Centri Ricreativi Estivi).

1.11 Strumenti e attività di informazione alle famiglie

Il Comune garantisce flussi informativi continui, completi e facilmente accessibili, attraverso:

1. i servizi amministrativi di competenza, con particolare riguardo all'organizzazione generale dei servizi, alle procedure di ammissione, al sistema tariffario, ai singoli procedimenti amministrativi;
2. i coordinatori dei centri estivi con riguardo alle informazioni sulle singole strutture;
3. gli animatori con riguardo alle attività che quotidianamente caratterizzano le attività del centro estivo;
4. la bacheca delle informazioni;
5. il sito comune.udine.gov.it (sezione Centri Ricreativi Estivi).

Il Comune si impegna a verificare che ogni centro ricreativo estivo sia dotato di una bacheca dove viene affissa la seguente documentazione minima:

- la segnalazione certificata di inizio attività
- il Regolamento comunale
- la Carta dei servizi
- la Tabella dietetica

- i numeri utili da chiamare in caso di necessità
- il programma delle attività
- le norme di igiene e di salute nella collettività
- i nominativi e le qualifiche del personale operante nel servizio
- le regole tariffarie
- il piano di evacuazione e il nominativo del referente per la gestione della sicurezza e, ove previsto, il menù concordato e validato dall'Azienda per i Servizi Sanitari di riferimento.

1.12 Punti di accesso, recapiti e orari

Dipartimento Gestione del Territorio, delle Infrastrutture e dell'Ambiente
Servizio Infrastrutture 1
U.O. Progetti Educativi 3 – 14 anni
Indirizzo
Viale Ungheria, 15 – 33100 Udine
Orario di apertura al pubblico:
Lunedì dalle ore 8.30 alle ore 16.30 (orario continuato)
Dal Martedì al Venerdì dalle ore 8.45 alle ore 12.30
Telefono: 0432 127 2714 - 2739 – 2743 - 2790
Indirizzo mail posta certificata: pec@protocollo.comune.udine.it
Sito: comune.udine.gov.it (sezione Centri Ricreativi Estivi).

1.13 Responsabile del servizio

Referente responsabile dell'attuazione della Carta:
arch. Claudio Bugatto

Dirigente del Servizio: arch. Claudio Bugatto
Responsabile di Unità Operativa: sig. Francesco Passarino

STANDARD DI QUALITA' E DIRITTO DI RIMBORSO

CARTA DEI SERVIZI

2. STANDARD DI QUALITA' E DIRITTO DI RIMBORSO

2.1 Gli standard di qualità del servizio e gli impegni del Comune

Al fine della determinazione dello standard di qualità del servizio di centro estivo sono prese in considerazione le seguenti dimensioni per ognuna delle quali sono individuati appositi indicatori dell'avvenuto raggiungimento del livello di qualità standard, con i relativi valori/obiettivo.
Per alcuni di questi valori il mancato raggiungimento della soglia consente all'utente di chiedere una forma di risarcimento consistente in un rimborso parziale della retta versata per il turno di iscrizione la cui misura è indicata nell'ultima colonna.

Dimensioni della qualità	Indicatori	Standard	Rimborso
Struttura	1. sedi scolastiche dotate di aree verdi scoperte e aree sportive attrezzate coperte (solo età 6-11)	Almeno 80% dei CRE 6-11	
	2. servizio di pulizia quotidiano dei locali utilizzati	100% aree occupate dal CRE	5%
Personale impiegato	1. rispetto del rapporto minimo 1:10 per bambini dai 3 ai 6 anni	Rapporto 1:10	10%
	2. rispetto del rapporto minimo 1:15 per bambini dai 6 agli 11 anni	Rapporto 1:15	7%

Dimensioni della qualità	Indicatori	Standard	Rimborso
	3. ore di corso di addestramento iniziale dell'intera équipe di animazione del primo turno	Almeno 3 ore	
	4. animatori con qualifica professionale	100%	7%
	5. presenza di animatore sportivo in ogni turno (fascia di età 6-11 anni)	Almeno 1	4%
	6. presenza continuativa in tutti i turni di uno stesso centro dell'animatore coordinatore	100% dei turni	2%
Servizio mensa	1. rispetto linee guida approvate dall'A.S.S. competente nella somministrazione quotidiana di pasti	100%	5%
	2. attivazione di diete speciali per motivi sanitari o religiosi	Dal primo giorno di inizio del turno	20%
	3. utilizzo di derrate biologiche	Almeno 60% del totale	
Rapporti con i genitori	1. riunioni informative con i genitori e il coordinatore dell'équipe di animazione prima dell'inizio del servizio	Almeno 1	

Dimensioni della qualità	Indicatori	Standard	Rimborso
	2. aggiornamento dei pannelli per i genitori con avvisi e fogli informativi relativamente alle attività da svolgere e ai servizi resi	Aggiornamento quotidiano	10%
	3. scambio di informazioni animatore/genitore sullo stato di benessere psicofisico e relazione del bambino	Quotidiano	

2.2 Attività di verifica del rispetto degli standard di qualità del servizio e indagine di soddisfazione dell'utente

L'Amministrazione comunale tramite i propri funzionari effettua i controlli sulla correttezza e la qualità delle prestazioni erogate riservandosi in qualsiasi momento di intervenire nei confronti del soggetto gestore, anche sulla base di segnalazioni dei cittadini utenti, per la garanzia del rispetto degli standard dei servizi erogati e per la risoluzione di eventuali disfunzioni evidenziate.

Al termine dell'attività verrà richiesta al soggetto gestore una relazione a consuntivo del servizio svolto e saranno distribuiti a tutti i partecipanti questionari per la rilevazione del gradimento e/o degli eventuali aspetti di criticità inerenti il servizio svolto.

Periodicamente sarà effettuata una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso la cittadinanza.

I risultati delle indagini saranno pubblicati sul sito del Comune e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del servizio.

RAPPORTI CON I CITTADINI

CARTA DEI SERVIZI

3. RAPPORTI CON I CITTADINI

3.1 Reclami e suggerimenti

I cittadini possono presentare reclami per:
a) segnalare eventuali episodi di disservizio o di violazione dei principi enunciati nella presente Carta;
b) segnalare eventuali situazioni di erogazione del servizio con standard di qualità non conformi a quelli stabiliti nella presente Carta;
c) presentare suggerimenti ed osservazioni per il miglioramento dei servizi erogati.

I reclami possono essere trasmessi all'Amministrazione con qualunque mezzo (posta ordinaria, posta elettronica, fax, messaggi depositati negli appositi contenitori, ecc.) purché in forma scritta e non anonima.
I reclami inoltrati verbalmente o a mezzo telefonico sono anch'essi accettati nei casi in cui i disservizi o le situazioni lamentate abbiano carattere di urgenza, fermo restando che il reclamante è tenuto a comunicare anche le sue generalità e i dati relativi al suo indirizzo e numero telefonico.

Per essere preso in considerazione, il reclamo oltre che tempestivo, deve risultare sufficientemente circostanziato, deve cioè contenere gli elementi minimi utili per l'individuazione del disservizio o dell'anomalia riscontrata nel servizio reso ovvero del problema segnalato.
Le comunicazioni genericamente dette di "reclamo", dopo il primo esame, vengono classificate in reclami veri e propri, segnalazioni di non conformità e suggerimenti a seconda che appartengano rispettivamente alle tipologie di reclami di cui sopra, lettere a), b) e c).

In ogni caso il Comune si impegna a dare esauriente risposta scritta al reclamante entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Il Dirigente predispone annualmente una relazione circa i reclami ricevuti ed i provvedimenti adottati a seguito degli stessi e la trasmette alla Giunta comunale entro il 31 ottobre di ogni anno.

Nell'usufruire del servizio di centro estivo gli utenti potranno di volta in volta verificare se gli standard qualitativi vengono effettivamente rispettati.

Nel caso di mancato rispetto dello standard di qualità nell'erogazione del servizio, accertato a seguito di verifica in contraddittorio, si prevede un risarcimento consistente nell'abbuono all'utente richiedente di una somma pari alla percentuale della retta per turno individuata nella precedente tabella, da rimborsare previa richiesta scritta da presentare con le modalità e i termini specificati al paragrafo "Diritto di rimborso".

Salvo quanto già disposto nei precedenti paragrafi, per le ulteriori regole relative all'istituto del reclamo si rinvia al Capo III punto 1. della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994 recante Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

Reclami, proposte e suggerimenti possono essere inoltrati via posta, fax o posta elettronica a:
Comune di Udine
Dipartimento Gestione del Territorio, delle Infrastrutture e dell'Ambiente
Servizio Infrastrutture 1
U.O. Progetti Educativi 3 – 14 anni
Indirizzo
Viale Ungheria, 15 – 33100 Udine
Orario di apertura al pubblico:
Lunedì dalle ore 8.30 alle ore 16.30 (orario continuato)
Dal Martedì al Venerdì dalle ore 8.45 alle ore 12.30

Telefono: 0432 127 2714 - 2739 – 2743 - 2790
Indirizzo mail posta certificata: pec@protocollo.comune.udine.it
Sito: comune.udine.gov.it (sezione Centri Ricreativi Estivi).

oppure a:

Ufficio Relazioni con il Pubblico - U.R.P.
via Lionello n. 1 - secondo piano, lato sud
Tel. 0432/271616-271621 Fax 0432/271355
e-mail: urp@comune.udine.it

3.2 Diritto di rimborso

Il bambino iscritto al CRE che non ha usufruito per nulla del servizio (è rimasto cioè assente in tutti i giorni del periodo o in tutti meno uno per gravi, giustificati e documentati motivi), ha diritto al rimborso della retta di frequenza pagata.
Uno dei genitori può presentare la domanda redatta su appositi moduli (disponibili presso l'U.O. Progetti Educativi 3-14 anni) entro il termine di 15 giorni dalla conclusione del turno di frequenza.

APPENDICE

CARTA DEI SERVIZI

ALLEGATO

Schema minimo di documento informativo che l'Amministrazione Comunale si impegna a distribuire alla famiglie tramite le scuole cittadine entro il primo trimestre di ogni anno.

C.R.E. Manifesto informativo anno _____

Per l'anno _____, i turni di apertura sono i seguenti:

TURNO	DAL	AL	N. GIORNI
Pre-turno*			10
1			10
2			10
3			10
4			10

** Solo per n. 1 CENTRI RICREATIVI ESTIVI fascia 6-11 anni.*

- Il calendario è suscettibile di variazioni in conseguenza di eventuali sopravvenute esigenze di carattere organizzativo, fermo restando che la durata complessiva di ciascun turno rimane sempre corrispondente a 10 giorni di funzionamento effettivo del Centro.

- L'Amministrazione Comunale, per ognuno dei CENTRI RICREATIVI ESTIVI attivati, può decidere di non attivare alcuni turni del periodo giugno-luglio-agosto oppure di attivare uno o più turni aggiuntivi a quelli fissati nella precedente tabella nei periodi immediatamente antecedenti o successivi agli stessi.

Le sedi dei Centri Ricreativi Estivi sono le seguenti:
– fascia 3/6 anni:
– fascia 6/11 anni:

Il Programma delle attività è il seguente:
– fascia di età 3/6 anni
– fascia 6/11 anni:

Periodo stabilito per prenotare il posto:
_____

Numero verde per la prenotazione telefonica:
_____

Date di apertura delle iscrizioni e relativi orari:
_____

Tariffe:
_____

Modalità di pagamento:
_____

Per ulteriori informazioni rivolgersi a:
_____

www.comune.udine.gov.it