



Comune di Borghetto Santo Spirito

Ufficio Servizi Sociali

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DI AGGREGAZIONE GIOVANILE – CENTRO RAGAZZI “KALEIDOS”

Via Trilussa

17052 Borghetto S. Spirito (SV)

Approvata con

deliberazione G.C. n. 106 del 29 / 11 / 2023

INDICE:

| | |
|--|--------|
| INTRODUZIONE..... | PAG. 2 |
| PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI | PAG. 3 |
| <i>I principi e i valori fondamentali</i> | PAG. 3 |
| IL CENTRO GIOVANILE (C.A.G.) CENTRO RAGAZZI KALEIDOS | PAG. 4 |
| <i>Che cos'è e a chi si rivolge</i> | PAG. 4 |
| <i>Quali finalità persegue</i> | PAG. 4 |
| COME SI ACCEDE AL SERVIZIO | PAG. 5 |
| <i>Iscriversi/Rinunciare alla frequenza.....</i> | PAG. 5 |
| <i>Criteri per l'accesso.....</i> | PAG. 5 |
| <i>Lista di attesa.....</i> | PAG. 5 |
| <i>Quanto costa frequentare</i> | PAG. 6 |
| COME FUNZIONA IL SERVIZIO..... | PAG. 6 |
| <i>Attività e modalità di gestione del servizio.....</i> | PAG. 6 |
| <i>L'Equipe del Centro</i> | PAG. 6 |
| <i>L'Ufficio comunale di riferimento.....</i> | PAG. 6 |
| <i>Il Centro fa rete.....</i> | PAG. 6 |
| <i>Orari di apertura.....</i> | PAG. 6 |
| <i>La comunicazione e la partecipazione delle famiglie alla vita del Centro.....</i> | PAG. 6 |
| QUALITA'..... | PAG. 7 |
| <i>Informazione, trasparenza e comunicazione con le famiglie.....</i> | PAG. 7 |
| <i>Fattori di qualità dell'azione amministrativa.....</i> | PAG. 7 |
| <i>Qualità professionale.....</i> | PAG. 7 |
| <i>Qualità partecipazione delle famiglie.....</i> | PAG. 7 |
| DIRITTO ALLA RISERVATEZZA..... | PAG.7 |
| APPREZZAMENTI SUGGERIMENTI E RECLAMI..... | PAG.7 |
| DOVERI DEGLI UTENTI..... | PAG.8 |
| VERIFICA ANNUALE ANDAMENTO SERVIZIO..... | PAG.8 |
| NORMATIVA DI RIFERIMENTO..... | PAG.8 |
| MODULO APPREZZAMENTI SUGGERIMENTI RECLAMI..... | PAG.9 |

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi intende instaurare una sempre più significativa relazione tra l'Ente, il Gestore del servizio ed i cittadini a cui il servizio è diretto. In quest'ottica è fondamentale fornire informazioni inerenti il servizio, i diritti ed i doveri degli utenti, nel rispetto anche di alcune disposizioni di legge contenute nella L. 328/00. Contemporaneamente la carta fornisce informazione sulle opportunità offerte dal Centro di Aggregazione giovanile Kaleidos, al fine di garantire l'attenzione costante ai bisogni dei cittadini a cui il servizio fa riferimento. Con la Carta dei Servizi il Comune dichiara concretamente gli impegni assunti con le famiglie dei piccoli e giovani utenti e viceversa, in un'ottica di efficienza, trasparenza e condivisione.

“Diventare grandi” accompagnati da figure professionalmente preparate, che ascoltano, assistono ed aiutano è la finalità che il Comune di Borghetto Santo Spirito ha perseguito, con l'attivazione del servizio, per sostenere le famiglie nel percorso di crescita dei propri figli.

In questo documento, quindi, si trovano gli obiettivi e le finalità, le regole e le azioni, le informazioni e gli indici di qualità che il Centro di Aggregazione giovanile Kaleidos si è prefissato, per accompagnare i giovani cittadini nel proprio percorso di crescita.

PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI

Nella **Carta dei servizi** sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli stessi (Legge n. 328/2000 art. 13).

L'articolo 6, comma 1, della legge 08.11.2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", attribuisce ai Comuni la titolarità delle funzioni amministrative concernenti gli interventi sociali svolti a livello locale.

L'articolo 13 della stessa legge e l'articolo 50 della L.R. 12/06 individua nella carta dei servizi sociali lo strumento che definisce "i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti".

Ogni cittadino, infatti, deve avere le informazioni necessarie per verificare e valutare direttamente la qualità della prestazione e deve poter esprimere il proprio grado di soddisfazione o di insoddisfazione. In questa ultima ipotesi, la Carta deve prevedere la possibilità di sporgere reclami, presentare segnalazioni di disfunzioni e disservizi. La realizzazione di una carta dei servizi sociali costituisce per il Comune di Borghetto Santo Spirito uno strumento di promozione della qualità di attenzione verso i cittadini. Si tratta di un documento che "non si limita a regolamentare l'accesso ai servizi", ma si concentra sulle persone che hanno bisogno di accedere ai servizi. Lo scopo principale della *Carta* è pertanto, quello di stabilire un patto tra l'Ente locale e la cittadinanza basato su principi chiari e condivisi.

Per questo motivo la *Carta dei servizi* non rappresenta un elenco di diritti e di regole ma vive la stessa dinamicità degli interventi sociali ed è strettamente legata alla loro programmazione.

I principi ed i valori fondamentali

Il Comune di Borghetto Santo Spirito accoglie e fa propri i principi fondamentali sui quali si basano i provvedimenti normativi emanati a livello nazionale e locale, riguardo alle modalità di erogazione dei servizi alla persona.

I principi ispiratori ed i valori che ispirano i programmi, le attività, i risultati da conseguire nel pieno rispetto delle norme di settore, sono:

EGUAGLIANZA dei cittadini nei confronti dei servizi erogati, intesa sia come uniformità ed imparzialità delle prestazioni, sia come assoluto divieto di discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni personali;

IMPARZIALITA' E CONTINUITA': il Comune agisce perseguendo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità dei servizi. Nei casi di forza maggiore, il Comune si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nella eventualità di interruzione o funzionamento dei servizi;

INTEGRITA' ED ONESTA' quali valori ispiratori di ogni attività;

EQUITA', EFFICIENZA ED EFFICACIA della attività operativa e gestionale. Il Comune si impegna ad erogare le prestazioni in maniera razionale, senza spreco di risorse e nella ricerca di una effettiva e crescente qualità;

PARTECIPAZIONE: l'Amministrazione Comunale, gli operatori che vi lavorano ed i cittadini sono protagonisti della effettiva applicazione della Carta dei Servizi; ogni osservazione, critica e proposta è valutata al fine di realizzare un servizio più vicino alle esigenze della Comunità locale.

Il Comune di Borghetto Santo Spirito considera essenziale la partecipazione dei Cittadini perché possa essere verificata la corretta erogazione, tutelato il giusto utilizzo da parte dei cittadini e migliorato il servizio nella sua globalità;

Il cittadino:

-Ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del Comune che lo riguardano, di accesso agli atti e documenti amministrativi";

- E' tutelato dalla disciplina riguardante la sua privacy in quanto tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni che lo riguardano, inerenti sia le condizioni di salute sia altri dati sensibili;
 - Ha la possibilità di presentare reclami, suggerimenti e richieste;
- TEMPESTIVITA'**: il Comune si impegna a dare risposte alle richieste, ai reclami ed alle proposte con tempestività ed entro i tempi previsti dalla legge 7 agosto 1990 n. 241 e s.m.i.;
- TRASPARENZA**: il Comune si impegna a rendere chiare, complete e comprensibili le comunicazioni ai Cittadini e a facilitare l'accesso ai documenti ai sensi di legge;
- CORTESIA E DISPONIBILITÀ**: l'Amministrazione Comunale si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di correttezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio;
- CHIAREZZA E IDENTIFICABILITÀ**: gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini specialistici. Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità;
- ATTENZIONE ALLE RISORSE**: l'Amministrazione Comunale si impegna a valorizzare ed ottimizzare le risorse professionali ed economiche in modo da realizzare servizi di qualità senza disperdere ricchezze preziose.

IL CENTRO DI AGGREGAZIONE GIOVANILE (C.A.G.) O CENTRO RAGAZZI KALEIDOS

Che cos'è, dov'è e a chi si rivolge

Il C.A.G. Kaleidos o Centro Ragazzi Kaleidos è un servizio comunale, gestito da un soggetto esterno altamente specializzato. Ha sede nel plesso scolastico di Via Trilussa di Borghetto Santo Spirito, con ingresso separato ed indipendente. Gli spazi del Centro si compongono di stanze dedicate alle attività educative/ricreative e di un ufficio, opportunamente attrezzati con tavoli, sedie, materiale per l'ascolto di musica e per la lettura, attrezzatura informatica, mezzi audiovisivi, tavolo da ping pong, biliardino, giochi in scatola, materiale ludico vario, ecc... Il Centro usufruisce, a seguito autorizzazione dell'Istituto Comprensivo Val Varatella, dell'ampio giardino del plesso scolastico di Via Trilussa e dell'atrio interno. Sono a disposizione del Centro le palestre e gli spazi dell'area sportiva attigua. Durante lo svolgimento di feste o attività straordinarie il Centro può utilizzare anche luoghi e spazi diversi, sul territorio. Il Centro è un servizio socio-educativo rivolto ai minori ed ai giovani ed è uno spazio in cui i preadolescenti e gli adolescenti possono sperimentarsi e sviluppare autonomia, in vista della costruzione della propria identità sociale e dei propri percorsi futuri.

Si rivolge a tutti i minori e ragazzi residenti nel Comune di Borghetto S. Spirito o comunque frequentanti le Scuole di Borghetto S. Spirito, in età compresa tra i 6 e i 18 anni. A seguito apposita richiesta ed accordo tra il Comune richiedente ed il Comune di Borghetto S. Spirito, possono essere ammessi minori e ragazzi residenti in altri Comuni.

Quali finalità persegue

È uno spazio del presente in cui i preadolescenti e gli adolescenti possono sperimentarsi e sviluppare autonomia in vista della costruzione della propria identità sociale e dei propri percorsi futuri. In questo senso il Centro agisce come uno spazio di crescita fondato sulla relazione, come palestra di rapporti sociali, come laboratorio di cittadinanza.

Il Centro si propone di essere:

➤ **un'agenzia educativa**, in grado di favorire la costruzione di un tessuto sociale intorno ai ragazzi, facendo prevenzione del disagio attraverso l'accoglienza, la relazione, la sperimentazione di iniziative, la creazione di un gruppo che accoglie, protegge e diverte, creando spazi e momenti di relazione con le realtà presenti sul territorio (formali e informali), affinché le persone si sentano parte attiva all'interno della

propria comunità, grazie anche all'attivazione di una rete di collaborazione con le famiglie, la scuola, le associazioni;

➤ un **teatro sociale protetto** dove sperimentare ruoli nuovi, elaborare domande e cercare risposte, inventare ed accettare nuove regole;

➤ uno **spazio di integrazione** tra le diverse culture giovanili nel tentativo di sottoporre l'identità ad un continuo processo di apertura e rielaborazione verso la transizione allo stato adulto dei preadolescenti e adolescenti;

➤ un **luogo che intende costruire opportunità con e per i giovani**, sviluppate all'interno del proprio spazio ed in relazione con il sistema dei servizi e delle attività del territorio;

➤ un **servizio radicato nel territorio**, in collegamento con le risorse presenti, attento ai bisogni di crescita dei ragazzi e in grado di connettere questi con l'offerta di opportunità della comunità;

➤ un **punto di osservazione strategico**, un luogo di pensiero informato e competente, un nodo decisivo della rete dei servizi e uno spazio di elaborazione in grado di porre i ragazzi al centro delle politiche giovanili e, al tempo stesso, capace di stimolare connessioni intersettoriali che permettano di integrare le diverse politiche a favore dei giovani.

Gli obiettivi del Centro Ragazzi Kaleidos, pertanto, sono i seguenti:

- promuovere lo sviluppo delle capacità personali;
- favorire un uso creativo del tempo libero;
- favorire la crescita culturale;
- favorire la socializzazione;
- svolgere attività di sostegno psico-sociale;
- promuovere l'accettazione delle diversità sociali, etniche, culturali e religiose;
- diffondere il senso civico attraverso la cultura della legalità e l'attuazione dei principi di solidarietà e del volontariato.

Iscrivarsi / Rinunciare alla frequenza

Per accedere al servizio occorre compilare una scheda di iscrizione presso il Centro. Per i minori l'iscrizione dev'essere effettuata da parte dei genitori o di coloro che detengono la patria potestà. In caso di rinuncia alla frequenza occorre compilare e consegnare al Centro Ragazzi, l'apposita scheda di rinuncia. Le schede sono predisposte, raccolte e conservate presso il Centro, a cura degli operatori del Centro Ragazzi, nel rispetto delle normative vigenti in materia di privacy. La scheda di iscrizione/rinuncia deve essere consegnata direttamente dai genitori agli educatori, che avranno cura di verificarne la corretta compilazione.

Criteri per l'accesso

La capienza del Centro è stabilita da apposita autorizzazione, che stabilisce il numero massimo di possibili fruitori. Hanno precedenza per l'accesso al servizio:

1. i minori per i quali viene richiesta la frequenza da parte dei Servizi Sociali, del Tribunale dei Minorenni, dei Servizi A.S.L.;
2. i richiedenti la frequenza con entrambi i genitori che, all'atto dell'iscrizione e durante il periodo di attività del Centro ragazzi, svolgano attività lavorativa, da documentarsi o da autocertificarsi sia per lavori autonomi che dipendenti;
3. i richiedenti iscrizione per tutte le giornate della settimana di apertura del Centro ragazzi;

Le iscrizioni vengono inoltre accettate in ordine di arrivo.

Al termine dell'attività giornaliera i minori vengono consegnati esclusivamente ai genitori o a coloro che detengono la patria potestà, ovvero a persone delegate ufficialmente in sede di iscrizione.

Lista di attesa

Se le domande di frequenza risultano superiori alla disponibilità dei posti, viene stilata una lista di attesa dalla quale attingere per eventuali inserimenti da accettare, in caso di rinunce. In caso di assenze

prolungate da parte di iscritti al Centro, che superino le tre settimane di scuola, non giustificate da malattia e/o comprovati motivi familiari, il Coordinatore comunicherà alla famiglia la decadenza dell'iscrizione.

Quanto costa frequentare

L'accesso al servizio è gratuito. In occasione di specifiche attività quali gite, uscite, visite guidate, laboratori, feste, etc. il gestore, previo accordo con il Comune, potrà richiedere un contributo alle famiglie per la partecipazione a dette attività, che rimangono in ogni caso facoltative.

ATTIVITA' E MODALITA' DI GESTIONE DEL SERVIZIO

L'attività del Centro si articola sia in momenti di attività strutturata, che in momenti di socialità e di libera aggregazione, sotto la supervisione del personale educativo. All'inizio di ogni anno di apertura, il Centro propone agli iscritti un programma, che prevede attività ludico-ricreative, manuali, artistiche, di espressione corporea, sportive, di conoscenza del territorio e – in base all'età degli utenti - momenti di ascolto da parte degli operatori, discussioni di gruppo per l'elaborazione delle proposte dei frequentatori del Centro e per l'analisi critica dei problemi. Oltre alle attività ordinarie, vengono organizzate attività finalizzate, laboratori, tornei, gite ed iniziative straordinarie. È sempre attivo lo spazio di "Pronto soccorso didattico", per aiutare nello svolgimento dei compiti e nello studio.

L'Equipe del centro

Al Centro opera un'Equipe composta dal Coordinatore, dagli Educatori e da personale addetto ai servizi tecnici. Tutti gli Operatori si occupano della gestione dei gruppi presenti, promuovendo le attività, i laboratori, i momenti aggregativi e formativi più o meno strutturati, i momenti di ascolto e di supporto di gruppo o individualizzati ed i momenti di scambio ed integrazione con la comunità locale.

L'Ufficio comunale di riferimento

L'Ufficio comunale che si occupa del Centro è l'Ufficio Servizi Sociali, ricompreso nel servizio Servizi al Cittadino, ubicato a Palazzo E. Pietracaprina, in Piazza Libertà. L'ufficio Servizi Sociali è aperto al pubblico nei giorni e negli orari pubblicati sul sito istituzionale dell'Ente ed è contattabile i seguenti recapiti: tel. 0182 970 000 int. 5- 1 e alla mail servizisociali@comune.borghettosantospirito.sv.it

Il Centro fa rete

L'attività del Centro si caratterizza per un forte lavoro di rete e di relazione con gli altri soggetti del territorio: il Comune, l'Istituto scolastico, la Biblioteca civica, le Associazioni, i servizi Socio – sanitari, gli altri Centri del territorio. Il Centro collabora fattivamente con il territorio per ampliare le opportunità da offrire ai propri iscritti e al contempo farlo conoscere ai bambini, alle bambine, ai ragazzi e alle ragazze.

Orari di apertura

Il Centro è aperto annualmente dal 01 ottobre al 31 maggio, dal lunedì al venerdì pomeriggio, in funzione dell'orario scolastico e delle giornate di rientro effettuate dalla Scuola Primaria e Secondaria di Primo grado. L'orario di apertura annuale viene reso noto prima dell'apertura del servizio, tramite il sito istituzionale del Comune www.comune.borghettosantospirito.sv.it e affisso nelle bacheche scolastiche e del Centro. Il Centro rimane chiuso per le vacanze natalizie e pasquali e per eventuali fermi didattici stabiliti dal calendario scolastico. Sono previste aperture in orario serale e/o diverso da quello stabilito annualmente, in occasione di feste ed attività straordinarie.

La comunicazione e la partecipazione dell'utenza alla vita del Centro

La comunicazione Centro-famiglia avviene attraverso contatti quotidiani legati alla frequenza delle bambine e dei bambini, attraverso colloqui individuali o per piccoli gruppi. Vengono inoltre previste riunioni quali occasioni di confronto tra Coordinatore Pedagogico, Educatori e genitori su tematiche legate all'educazione dei figli e colloqui individuali durante l'anno educativo con il Coordinatore Pedagogico e gli Educatori di riferimento, quali momenti di condivisione del percorso di crescita dei minori. I genitori collaborano alla realizzazione delle finalità educative partecipando anche alle diverse iniziative

programmate quali: feste, incontri a tema anche con esperti e laboratori.

QUALITA'

Informazione, trasparenza e comunicazione con le famiglie: Esistenza della Carta dei Servizi. Apertura dell'Ufficio Servizi Sociali preposto alle procedure amministrative relative al Centro per n. 8 ore settimanali (orario di apertura al pubblico) – Apertura del Centro: n. 14 ore settimanali (intero orario di funzionamento del servizio);

Fattori di qualità dell'azione amministrativa: celerità, puntualità e semplificazione nelle procedure attraverso: tempestività e trasparenza nel fornire informazioni tramite comunicazioni scritte, telefoniche, avvisi da esporre nelle bacheche del Servizio;

Qualità professionale: Stabilità/Continuità dell'equipe del Centro, salvo eventuali emergenze; Personale qualificato e formato, ai sensi della vigente normativa di riferimento; Formazione educativa e pedagogica degli Operatori e del Coordinatore per almeno 15 ore annue; Tutto il personale del Centro è tenuto all'osservanza delle disposizioni ed ottemperanza agli obblighi di cui all'art. 2 del D.Lgs n. 39/ 2014 attuativa della Direttiva UE n. 93 del 20011 in materia di lotta contro l'abuso e lo sfruttamento sessuale dei minori e la pornografia minorile;

Qualità dell'ambiente interno ed esterno: gli spazi interni ed esterni sono oggetto di autorizzazione da parte del soggetto regionale preposto (A.L.I.S.A.) e devono rispettare gli standard previsti dalla specifica normativa. Gli spazi interni vengono modulati in base al progetto svolto e alla programmazione annuale; lo spazio esterno favorisce l'esplorazione della natura, la socializzazione e la pratica sportiva; gli arredi sono adeguati alla fascia di età prevista;

Qualità partecipazione delle famiglie: Almeno 1 colloquio individuale con i nuclei seguiti dai Servizi sociali o richiedenti sostegno nel processo educativo; Apertura al territorio: almeno 1 giornata di Open Day del Centro all'anno; Questionario di soddisfazione dell'utenza: almeno 1 somministrazione annuale;

DIRITTO ALLA RISERVATEZZA

L'Amministrazione mette in atto tutti gli adempimenti attuativi previsti dal Codice per la Privacy (D.lg. 30 giugno 2003, n. 196) e dal Regolamento dell'Ente sul trattamento dei dati sensibili e giudiziari e si impegna a rispettare, a far rispettare ai propri incaricati e alla ditta affidataria del Servizio, quanto previsto in materia di misure minime di sicurezza per la preservazione dei dati.

In particolare essa si impegna a:

- custodire fisicamente il cartaceo contenente i dati sensibili degli utenti;
- proteggere mediante l'adozione di un sistema di autenticazione gli accessi ai dati in formato elettronico relativi agli utenti;
- salvaguardare mediante antivirus e firewall i siti elettronici di allocazione dei dati;
- effettuare back-up periodici al fine di consentire un recupero dei dati in caso di perdita o danneggiamento;
- redigere ed aggiornare il Documento Programmatico sulla Sicurezza dei dati.

APPREZZAMENTI SUGGERIMENTI E RECLAMI

Nella logica del miglioramento della qualità del servizio è garantita la possibilità di manifestare apprezzamenti, fornire suggerimenti o sporgere reclami. Gli apprezzamenti oltre ad esprimere soddisfazione sul servizio confermano altresì che il servizio è adeguato allo scopo.

I suggerimenti sono molto importanti in quanto permettono di mettere a fuoco degli aspetti del servizio che possono essere migliorati.

Rispetto al reclamo è possibile segnalare disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni. L'istituto del reclamo ha lo scopo così di offrire agli utenti

uno strumento agile e immediato per segnalare all'Amministrazione comportamentinon in linea con i principi e le finalità della Carta dei servizi.

Il reclamo, suggerimento o apprezzamento dovrà essere scritto, preferibilmente sul modulo specifico che viene allegato alla presente Carta dei servizi e presentato al Comune di Borghetto Santo Spirito, presso l'Ufficio Protocollo di P.zza Italia n. 1, tramite deposito a mano e invio via mail a comune@comune.borghettosantospirito.sv.it, oppure invio tramite pec a comuneborghettoss@postecert.it

Il reclamo, suggerimento o apprezzamento, a discrezione del firmatario, potrà essere mandato anche ad Assoutenti APS SAVONA alla pec assoutentisavonaaps@pec.it

I reclami devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali o telefonici possono essere accettati solo se successivamente sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. Il Comune di Borghetto Santo Spirito, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in forma scritta con tempestività e, comunque, non oltre 30 giorni, adoperandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo, anche in collaborazione con l'Associazione consumatori.

DOVERI DEGLI UTENTI

Il Regolamento del Centro di aggregazione giovanile – Centro Ragazzi Kaleidos di Borghetto S. Spirito, reperibile sul sito istituzionale www.comune.borghettosantospirito.sv.it ed esposto presso la bacheca del Centro, esplicita i doveri dell'utenza, a garanzia della qualità e dell'accessibilità dei servizi erogati

VERIFICA ANNUALE ANDAMENTO SERVIZIO

Il Comune procede annualmente, entro il mese di gennaio, congiuntamente al soggetto gestore del servizio ed alle Associazioni dei Consumatori, ad una verifica del funzionamento del servizio, per analizzare reclami, proposte ed osservazioni pervenute nell'anno precedente.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

- Legge regionale n. 9/2017, così come modificata dalla legge regionale n. 6/2018 e s.m.i. "Norme in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, sociosanitarie e sociali pubbliche e private";
- D.G.R. n. 222/2015 e s.m.i. "Linee guida sugli standard strutturali, organizzativi e qualitativi dei servizi socioeducativi per la prima infanzia, in attuazione dell'articolo 30, comma 1, lettera D) della legge regionale 6/09";
- D.G.R. n. 517/2015 "Interpretazione del punto 2.4 dell'allegato A della dgr n.222/2015";
- Legge regionale n. 15/2006 e s.m.i. "Norme ed interventi in materia di diritto all'istruzione e alla formazione";
- Legge regionale n. 18/2009 e s.m.i. "Sistema educativo regionale di istruzione, formazione e orientamento"
- Delibere di Giunta Regione Liguria n. 2034 del 21.02.2014, N. 336 del 21.03.2014, N. 924 del 22.07.2014 come integrate dalla Delibera di Giunta Regione Liguria n. 488 del 27.05.2016 e s.m.i.

MODULO APPREZZAMENTI SUGGERIMENTI O RECLAMI

CENTRO DI AGGREGAZIONE GIOVANILE- CENTRO RAGAZZI COMUNALE KALEIDOS

Il/La sottoscritto/a Cognome Nome _____

Nato/a a _____ il _____

Residente in _____ via _____ n. _____

Tel _____ e mail _____

Comunica, relativamente al servizio Centro Ragazzi comunale Kaeidos, il seguente:

apprezzamento

suggerimento

reclamo

(fornire il maggior numero di elementi utili per la valutazione)

Data _____

Firma _____