Carta dei Servizi 2026

Servizio educativo

Centro Ragazzi - Giovanile

Carcare

Anteo Impresa Sociale

www.anteocoop.it
anteo@gruppoanteo.it
Facebook: Anteo Impresa Sociale

Data di emissione gennaio 2026
Revisione n° 04

Indice

La Carta dei Servizi 5

Presentazione del servizio e mission 5

I Principi Fondamentali della Carta 5

Le Finalità del servizio educativo 6

Orari di Apertura 7

La Struttura e l'organizzazione degli spazi 7

Programmazione delle attività 8

Cosa offre il Centro Ragazzi-Giovanile 8

Qualità promessa 9

Monitoraggio del Servizio 9

Segnalazioni e reclami 11

Gentile Signora ed Egregio Signore
Le porgiamo il benvenuto
Il documento che Le presentiamo costituisce
la "Carta dei Servizi"
del Centro Ragazzi-Giovanile

L'équipe del Servizio

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è lo strumento informativo che permette di conoscere i servizi offerti, le modalità organizzative adottate, gli impegni programmatici, gli obiettivi di gestione, i criteri di tutela e i diritti e doveri degli utenti.

I *destinatari* della Carta dei Servizi sono gli utenti, i famigliari e tutti gli operatori e i servizi che lavorano in rete con il Centro.

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO E MISSION

I Principi Fondamentali della Carta

I principi che sostengono la Carta del Servizio "Centro Ragazzi-Giovanile" sono essenzialmente quelli espressi sia nella Costituzione della Repubblica Italiana che nella "Convenzione Internazionale per i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza" del 1989.

La nostra Costituzione definisce:

- i cittadini "uguali davanti alla legge, di pari dignità senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali" (art.3);
- gli uffici pubblici "organizzati in modo che siano assicurati il buon andamento e l'imparzialità dell'amministrazione, la determinazione delle sfere di competenza e delle responsabilità dei funzionari" (art.97).

La Convenzione sancisce i principi fondamentali a cui riferirsi per la cura dell'infanzia e dell'adolescenza, che vanno dal diritto all'identità e all'essere difesi dalla violenza, al diritto al gioco e all'educazione.

L'Amministrazione Comunale ha, quindi, la responsabilità di determinare un sistema di regole e garanzie che consentano equità, efficacia e trasparenza negli interventi attraverso una definizione chiara degli obiettivi, degli standard organizzativi e degli indicatori di qualità, nonché delle modalità di verifica e valutazione della qualità stessa. In quest'ottica l'Amministrazione Comunale e Anteo Impresa Cooperativa Sociale condividono la Carta del Servizio e garantiscono:

- Eguaglianza dei diritti degli utenti: la parità di diritti è assicurata a tutti i fruitori del Servizio.
- Imparzialità: tutti coloro che usufruiscono del Servizio sono trattati con obiettività, giustizia e imparzialità.
- Servizio regolare: sono assicurate regolarità e continuità di erogazione.
- Controllo di qualità: la ricerca della piena soddisfazione di utenti e parti interessate attraverso il monitoraggio della qualità del servizio erogato.
- Partecipazione: è garantita e favorita la partecipazione degli utenti al funzionamento e al controllo dei servizi. È assicurato il diritto a ottenere informazioni, a offrire suggerimenti e a presentare reclami.
- Efficienza ed Efficacia: si assicura il rispetto degli standard di qualità previsti dalla Carta, attraverso la più conveniente utilizzazione delle risorse impiegate.

Le Finalità del servizio educativo

Il servizio educativo "Centro Ragazzi-Giovanile" è un'opportunità educativa che favorisce lo sviluppo armonico delle bambine e dei bambini e contribuisce a realizzare il loro diritto all'educazione attraverso la promozione:

- dell'autonomia e dell'identità dei bambini e delle bambine e la valorizzazione delle diversità individuali, di genere e culturali, assunte come valore;
- della personalità del bambino/a e ragazzo/a nelle proprie componenti fisiche, affettive, emotive, cognitive, etiche e sociali;
- della comunicazione fra bambini/e, ragazzi/e e tra bambini/e-ragazzi/e persone adulte, allo scopo di consentire il confronto costruttivo delle idee e dei pensieri;
- di un'educazione orientata al rispetto dei valori di libertà, uguaglianza, giustizia, tolleranza, solidarietà, del rispetto delle diversità, nonché alla valorizzazione di una cultura di pace e di solidarietà fra i popoli contro ogni forma di intolleranza, discriminazione, totalitarismo;
- di processi educativi tesi a sviluppare le potenzialità innate in ciascun bambino/a-ragazzo/a, promuovendo la capacità di esprimerle e offrendo sostegno alla formazione della loro identità e conoscenza.

Bambini e bambine sono cittadini giovanissimi, soggetti di diritti e portatori di bisogni. Il Servizio rappresenta un momento formativo importante per la crescita personale e sociale, grazie all'incontro coi coetanei, cogli adulti responsabili professionalmente, coi segni e i linguaggi delle diverse culture.

Orari di Apertura

Il Centro è funzionante dall'inizio al termine dell'anno scolastico.
Le aperture vengono valutate dall'Amministrazione Comunale.

L'orario di apertura va dal lunedì al venerdì, dalle ore 15.00 alle ore 19.00.

La Struttura e l'organizzazione degli spazi

Il Centro Ragazzi-Giovanile del Comune di Carcare è ubicato presso la Scuola Primaria "Gianni Rodari" di Carcare, in via del Collegio.

La struttura è composta da:

- n. 1 salone,
- n. 2 aule per attività grafico pittoriche,
- n. 2 bagni.

Il personale che presta servizio è composto da

n. 2 educatori,

n. 1 coordinatore delle attività.

I bambini sono così divisi:

Centro Ragazzi: tutta la popolazione dei minori di età compresa indicativamente tra i 6 e gli 11 anni;

Centro Giovani: tutta la popolazione degli adolescenti e giovani in età compresa indicativamente tra gli 11 e i 18 anni;

Programmazione delle attività

Ogni anno si propongono progetti di miglioramento nell'offerta del Servizio, adoperandosi nella creazione di attività mirate al miglioramento delle abilità sociali di bimbi e bimbe.

Il Centro Ragazzi-Giovanile è inserito nel tessuto socio culturale del Comune e partecipa alle iniziative comunali collaborando anche con le Associazioni presenti sul territorio.

Cosa offre il Centro Ragazzi-Giovanile

Il servizio è organizzato affinché i bambini che ne usufruiscono passino dei momenti piacevoli e costruttivi.

A tale scopo il Centro offre le seguenti attività:

- Attività ludiche,

- Attività di laboratorio grafico pittoriche,
- Supporto nello svolgimento dei compiti,
- Attività in collaborazione con gli enti territoriali,
- Feste.

Qualità promessa

Un momento importante e centrale nella definizione della Carta di un servizio, è l'individuazione degli indicatori che danno la fotografia dell'obiettivo di qualità che il servizio ha raggiunto e che intende mantenere. Gli indicatori, così definiti, sono un punto di riferimento per l'azione amministrativa, per l'attività degli operatori e per gli utenti. Sono stati analizzati i seguenti aspetti che definiscono la qualità del servizio: la qualità della sicurezza, la qualità professionale, la qualità dell'ambiente interno, la qualità della partecipazione delle famiglie.

Tali aspetti sono descritti da specifiche dimensioni di qualità e dai relativi indicatori:

- Qualità della sicurezza: possesso dei requisiti di legge in materia di sicurezza, documentazione tecnica e controlli periodici da effettuare nella struttura;
- Qualità professionale: possesso dei titoli di studio richiesti dal ruolo professionale, formazione e aggiornamento professionale, collegialità, modalità pedagogica e organizzativa;
- Qualità dell'ambiente: gestione, organizzazione e attrezzatura degli ambienti destinati ai/alle bambini/e agli adulti;
- Qualità della partecipazione delle famiglie: relazioni, partecipazione alla gestione sociale, rispetto delle differenze.

Monitoraggio del Servizio

Gli educatori del Centro dialogano costantemente con i Servizi Sociali dell'Amministrazione di riferimento e con il Responsabile

del Settore Minori della Cooperativa, il quale provvede alla completa gestione del personale, con organizzazione delle ferie, sostituzioni e quant'altro. Durante l'anno scolastico viene proposto alle famiglie dei bambini frequentanti il questionario di gradimento, allo scopo di raccogliere informazioni riguardo alla qualità e soddisfazione percepita dagli utenti finali del Servizio. I dati raccolti vengono in seguito aggregati e trattati statisticamente, in un'ottica di continuo miglioramento delle prestazioni offerte agli utenti.

Segnalazioni e reclami

Il Comune di Carcare e la Cooperativa Anteo, gestore accreditato del Servizio, sono a disposizione dei cittadini che intendano presentare reclamo e segnalare il mancato rispetto degli impegni fissati dalla Carta.

Come reclamare: il reclamo dev'essere formulato con chiarezza, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie a individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

A chi inviare il reclamo

Per il Comune di Carcare

Servizi Sociali Comune di Carcare Piazza Caravadossi, 26 – 17043 Carcare (SV)

Educatore Comunale: Dott.ssa Elena Ceridono

E-MAIL: elena.ceridono@comune.carcare.sv.it

tel. 019/5154139 fax 019/5154136

Per Anteo Impresa Cooperativa Sociale

Via F. Piacenza 11 – 13900 Biella (BI)

E-MAIL: segnalazioni@gruppoanteo.it

Tel. 015/813401

La presente Carta del Servizio è stata emessa a gennaio 2026 e ha durata annuale.