



# **CARTA DEI SERVIZI EDUCATIVI**



## INDICE

<b>INTRODUZIONE</b>	3
<b>PRINCIPI GENERALI</b>	4
<b>PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	4
<b>FINALITÀ DEL SERVIZIO</b>	5
<b>IL CENTRO RICREATIVO STILE LIBERO</b>	6
<b>L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	6
<b>LO SPAZIO DEL CENTRO</b>	7
<b>LA GIORNATA AL CENTRO</b>	7
<b>DOMANDA DI AMMISSIONE</b>	11
<b>MODALITÀ DI PAGAMENTO</b>	11
<b>CALENDARIO E ORARIO</b>	11
<b>LA QUALITÀ DEL SERVIZIO</b>	11
<b>LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DA PARTE DEGLI UTENTI</b>	12
<b>RECLAMI</b>	13
<b>MODALITÀ DI PRESENTAZIONE</b>	13



## INTRODUZIONE

Il presente documento si riferisce ai Servizi Educativi, in particolare ai CABA.

Il documento vuole essere lo strumento con il quale definire la relazione tra chi gestisce il servizio e chi ne usufruisce, in una logica di dialogo e di scambio in cui le ragazze, i ragazzi e le famiglie sono riconosciute come soggetti attivi con cui costruire un patto di corresponsabilità educativa, finalizzato al miglioramento continuo dell'offerta di servizi.

L'obiettivo, con il conseguente impegno di risorse economiche e di competenze, è quello di fornire risposte attente e coerenti con i bisogni espressi dai fruitori e dal contesto sociale. Offrire contesti educativi di qualità è il principio cardine su cui si fonda il progetto educativo del servizio.

La Carta dei Servizi vuole permettere di instaurare una sempre più significativa relazione tra il committente, l'ente gestore del servizio e i cittadini a cui il servizio è diretto. In quest'ottica crediamo che sia fondamentale fornire informazioni inerenti il servizio e i propri diritti. Nella stesura di questo documento siamo consapevoli di rispondere anche ad alcune disposizioni di legge contenute nella L. 328/00. Contemporaneamente crediamo sia importante fornire un'informazione sui servizi offerti dal Centro Ricreativo Stile Libero e sulle prestazioni da esso erogate.

## PRINCIPI GENERALI

La Carta dei Servizi è lo strumento di base che regola i rapporti fra Servizio e Utenti, una "dichiarazione d'intenti" con la quale la Società Cooperativa Sociale Il Faro si fa garante del servizio reso secondo i principi fondamentali richiesti dall'articolo 3 della Costituzione Italiana, dalla L.328/2000, dalla L. R. n. 9/2003, dal Regolamento Regionale n. 13/2004. Tale operazione ha l'obiettivo di garantire l'efficienza, la trasparenza e l'attenzione costante ai bisogni dei cittadini a cui il servizio fa riferimento.

La Carta dei Servizi è coerente con il quadro di norme e valori costituito da fonti legislative e documenti di indirizzo di carattere internazionale, nazionale e locale. Il documento rappresenta uno strumento di comunicazione e informazione finalizzato al miglioramento della qualità del servizio erogato, in grado anche di concentrare ed orientare le innovazioni, attraverso un processo di valutazione dei risultati.

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi sono valide fino a quando non intervengano disposizioni normative e organizzative che richiedano di modificarne i contenuti.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

In ottemperanza a quanto previsto dalla legge, si garantisce:

- o **Uguaglianza e valorizzazione delle differenze.** La valorizzazione di differenze e la promozione dell'integrazione delle persone con disabilità o in situazione di svantaggio sociale, sono parte integrante del progetto educativo.
- o **Diritto di accesso** – Il Committente definisce criteri d'accesso trasparenti elencati in uno specifico Regolamento.



- o **Garanzia di continuità** – Il Faro Cooperativa Sociale si impegna a garantire la continuità e la regolarità del Servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione dello stesso, il Faro garantisce l'adozione di interventi volti al contenimento del disagio.
- o **Partecipazione** - Viene data agli utenti la possibilità di essere non solo destinatari di un servizio, ma come “protagonisti attivi” di percorsi educativi. A tale scopo vengono organizzati periodici incontri
- o **Trasparenza** – La Cooperativa il Faro si impegna a fornire tutte le informazioni circa le disposizioni che regolano il Servizio, l'indirizzo educativo rinviando alle disposizioni del committente per le norme che regolano il servizio.
- o **Tutela della privacy** I dati personali e le immagini degli utenti sono tutelati ai sensi della normativa vigente; il personale può effettuare riprese video o fotografica esclusivamente previa autorizzazione sottoscritta. Foto e filmati possono essere utilizzati esclusivamente nell'ambito di iniziative educative o culturali. Tutti gli operatori del Servizio, inoltre, sono tenuti al segreto d'ufficio.
- o **Controllo di qualità** - È obiettivo prioritario la ricerca della piena soddisfazione degli utenti attraverso il monitoraggio della qualità del servizio erogato
- o **Efficienza ed Efficacia** - Viene assicurato il rispetto degli standard di qualità previsti attraverso la più conveniente utilizzazione delle risorse impiegate.

## FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il principio su cui si basa l'attività del servizio *Centro ricreativo Stile Libero* è la convinzione che le bambine, i bambini, i ragazzi e le ragazze sono portatori di diritti di cittadinanza e rappresentano una componente fondamentale della nostra società.

La finalità principale del servizio offerto presso il Centro ricreativo Stile Libero è quella di accompagnare bambini e ragazzi nella loro crescita personale e sociale, favorendo la costruzione della propria identità, il potenziamento delle capacità relazionali e lo sviluppo delle competenze necessarie a vivere da cittadini consapevoli e responsabili.

Il servizio promuove dunque la continuità educativa con la famiglia, la scuola, il territorio; compie opera di prevenzione e interviene in situazione di svantaggio socio-culturale, costituisce un sistema di opportunità educative tese a favorire lo sviluppo armonico e contribuisce a realizzare il loro diritto all'educazione attraverso la promozione di attività/esperienze finalizzate alla promozione del benessere psico fisico e dello sviluppo quali:

- l'**autonomia**, l'**identità** e la valorizzazione delle diversità individuali, di genere e culturali, assunte come valore;
- la **personalità** nelle sue componenti fisiche, affettive, emotive, cognitive, etiche e sociali;
- la **comunicazione** allo scopo di consentire il confronto costruttivo delle idee e dei pensieri;
- un'educazione orientata al **rispetto dei valori di libertà** e giustizia;
- **processi educativi** tesi a sviluppare le potenzialità innate in ciascuno rendendolo capace di esprimerle e sostenendolo nella formazione della sua identità e conoscenza.



## **IL CENTRO RICREATIVO STILE LIBERO**

Il *Centro ricreativo Stile Libero* è un servizio comunale gestito attraverso apposito appalto pubblico. È un servizio in cui i bambini, gli adolescenti e le famiglie 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.

Lo "*Spazio Bambini Bambine e Famiglie*" (6/11 anni) hanno per oggetto il gioco e il giocattolo e il loro uso nel contesto educativo e sociale; garantiscono a tutti i bambini e alle bambine la possibilità di usufruire degli aspetti educativi del giocare insieme. Tale servizio è inteso come punto di riferimento in cui i/le bambini/e durante il tempo libero possono esercitare il loro bisogno/diritto al gioco in spazi protetti, avendo a disposizione una gamma di opportunità ludiche, anche non usuali. Il gioco è inteso come elemento fondamentale del complesso ambito della vita infantile nelle sue diverse espressioni, nella sua valorizzazione di "tempo gioco" speso dai/le bambini/e nell'ottica dello sviluppo di autonomie e capacità di rapporto con il mondo che li circonda.

Il Centro di Aggregazione Giovanile (12+) è uno spazio pensato per favorire nei ragazzi l'aggregazione, la partecipazione, lo sviluppo di capacità e attitudini personali, grazie alla condivisione di momenti ludico-ricreativi con i coetanei e all'ascolto e al supporto di operatori disponibili a sostenere le proposte degli utenti anche attraverso il servizio Spazio Giovani in aperture serali per la fascia 14+.

Lo spazio si pone come obiettivo quello di offrire ai bambini spazi di socializzazione e di gioco, promuovendo, da una parte competenze cognitive e sociali, dall'altra "tempo condiviso" con l'adulto di riferimento. Lo Spazio è anche occasione e confronto tra le famiglie, opportunità di riscoperta nel gioco con i propri figli, strumento di prevenzione del disagio e di promozione del benessere, in una azione di continuità tra un'età e l'altra.

Un centro che funziona efficacemente, deve relazionarsi e aprire un confronto con le diverse risorse della comunità in modo da poter costruire delle proposte condivise e visibili alla cittadinanza. In questa logica il centro diventa:

- un dispositivo pedagogico che prevede un'intenzionalità educativa tesa all'emancipazione del singolo e dei gruppi, allo sviluppo delle capacità indispensabili per la vita sociale e necessarie per lo sviluppo armonico della personalità della persona;
- un teatro sociale protetto dove sperimentare ruoli nuovi, elaborare domande e cercare risposte, inventare e accettare nuove regole. La partecipazione è l'elemento di cambiamento all'interno delle storie dei singoli, delle esperienze dei gruppi e della struttura di comunità con cui il Centro è in relazione;
- 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 e in relazione con il sistema dei servizi e delle attività della città. Iniziative in grado di essere esperienze di mediazione tra dentro e fuori;
- 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. In



questo senso accompagna gli adolescenti e i preadolescenti all'esplorazione e appropriazioni delle opportunità della città;

- un punto d'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.

Il *Centro ricreativo Stile Libero* è un luogo di incontro e aggregazione, dove fare esperienza di convivenza con i pari e con gli adulti; è uno spazio di gioco, un ambiente informale che propone ai ragazzi un modo alternativo di stare insieme, evitando il rischio della solitudine e dell'isolamento e offrendo la possibilità di uscire da un contesto di attività fortemente programmate e strutturate, per aprirsi ad altre libere e creative.

Il *Centro ricreativo Stile Libero* è un'occasione di ascolto, dialogo e confronto con i ragazzi per accompagnarli nel percorso di definizione di sé, di crescita e costituzione d'identità; è una opportunità per promuovere l'apprendimento di nuove modalità di comportamento, stimolare l'assunzione di responsabilità, l'interiorizzazione di regole e valori e per costruire percorsi che favoriscano il coinvolgimento dei ragazzi nell'ideazione e organizzazione delle attività.

Il *Centro ricreativo Stile Libero* è 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; attivando una rete di collaborazione con le famiglie, la scuola, gli oratori, le associazioni, per avvicinare il mondo adulto al lavoro educativo.

## **L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

Al Centro ricreativo Stile Libero possono accedere utenti dai 6 anni d'età (da compiersi entro l'anno solare) fino agli 11 anni per il Servizio "Spazio bambine e bambini e famiglie" e dai ragazzi e ragazze dai 12 anni in su per il servizio "CABA".

In caso di frequenza di un minore disabile è prevista la presenza di personale educativo di supporto a seguito di indicazioni successive alla valutazione del minore da parte dei servizi socio sanitari territoriali, al consenso della famiglia e all'approvazione del committente.

Il servizio è accessibile secondo le "Modalità di funzionamento e di accesso ai servizi" predisposte dal committente all'interno di un documento che viene sottoscritto dall'utenza insieme alla scheda di iscrizione.

Il servizio è gratuito e si rivolge prioritariamente ai cittadini residenti nel Comune.

Il Centro sarà aperto dal lunedì al venerdì, dalle 16:30 alle 19:30, con un programma strutturato e flessibile pensato per rispondere ai bisogni educativi, sociali e ricreativi di bambini e ragazzi in un ambiente inclusivo. Il pomeriggio sarà articolato in tre momenti:



- Attività libere (16:30–17:30): spazio dedicato alla socializzazione spontanea e al gioco libero, con giochi di gruppo, ping-pong, biliardino e area gaming.
- Laboratori (17:30–19:30): proposte diversificate per fascia d'età. Per i 6–11 anni: attività creative, sensoriali, riciclo, laboratori genitori-bambini. Per i 12–18 anni: podcast, video, scrittura creativa, fumetto, street art, fotografia.
- Urban Tour: uscite esplorative nel territorio, integrate da laboratori tematici.

Il Centro è uno spazio in cui ragazze e ragazzi diventano protagonisti attivi nell'ideazione e organizzazione di eventi, laboratori, uscite e workshop, con il supporto degli educatori in funzione di facilitatori. Inoltre, si promuovono il presidio educativo leggero e l'autogestione degli spazi del Centro "Stile Libero", anche in fasce di orario extra rispetto a quelle ordinarie di apertura:

- ogni venerdì sera, dalle 21.00 alle 23.00, come luogo di aggregazione giovanile e da parte di target d'età superiori a quelle del CABA (18+), per attività ludiche, espressive e formative coerenti con la mission del progetto.

In merito alle attività di autogestione, le richieste andranno presentate al Comune almeno 10 giorni prima e saranno svolte con presidio educativo leggero, garantendo autonomia e protagonismo. Ogni gruppo nominerà un team leader con funzione di referente e responsabile.

## **LO SPAZIO DEL CENTRO**

L'ambiente è il terzo educatore, nella convinzione che la qualità degli spazi vada di pari passo alla qualità dell'apprendimento. Lo spazio è progettato e predisposto per garantire che tutti si sentano a loro agio e sviluppino il piacere del fare insieme. L'ambiente deve offrire stimoli e occasioni per esprimere le potenzialità del fruitore, facilitare il suo movimento, proporre attività limitate di numero, ma presentate in modo ordinato, per accompagnarne gradualmente lo sviluppo cognitivo ordinato.

Il Centro ricreativo Stile Libero è privo di barriere architettoniche e completamente accessibile, grazie alla presenza dell'ascensore. Gli ambienti sono progettati per promuovere socializzazione, partecipazione attiva e benessere in un contesto inclusivo e stimolante. Al primo piano si trovano: un ampio open space polifunzionale per laboratori, attività artistiche, multimediali e proiezioni (dotato di videoproiettore e impianto audio); una bacheca informativa per avvisi e planning settimanale; spazio giochi da tavolo con sedute, scaffalature e giochi per tutte le età; angolo gaming attrezzato (Nintendo Switch, Xbox), supervisionato da educatori; area gioco libero con due tavoli da biliardino e uno da ping pong; stanza lettura/studio, per piccoli gruppi; stanza laboratori per attività manuali e creative; ufficio per il personale con postazione attrezzata e archivio riservato; ripostiglio/deposito pulizie. Al secondo piano è presente uno spazio polifunzionale e un'ampia terrazza con parziale copertura, utilizzabile come spazio all'aperto per attività ricreative, laboratori estivi e momenti informali di socializzazione. La struttura è dotata di adeguati servizi igienici anche per la disabilità.



L'ambiente è l'elemento fondamentale della progettazione educativa. Le educatrici ne fanno oggetto di ricerca-azione educativa nello svolgimento della loro professione. L'ambiente che il Centro ricreativo Stile Libero offre all'esperienza dei fruitori è costituito da spazi organizzati intenzionalmente, con precisi significati educativi. Tali spazi strutturati, più o meno differenziati per fasce di età, offrono stimoli e possibilità di esperienze. I materiali scelti, strutturati e non, sono idonei alle esigenze e al benessere dei fruitori che consentono un'ampia gamma di esperienze ludico/ espressive vissute anche attraverso il corpo che connotano l'immagine e la cultura del centro.

## **LA GIORNATA AL CENTRO**

Le esperienze vissute nel Centro ricreativo Stile Libero attivano forme relazionali e processi cognitivi che valorizzano il corpo come veicolo primario di percezione della realtà e di conoscenza. Le educatrici conferiscono identità ai momenti della giornata integrando momenti differenziati e stili educativi con continuità di senso.

La giornata non è rigidamente definita ma è caratterizzata da una successione di momenti educativi, che danno ritmo e attribuiscono valore al tempo e sono volti a favorire le competenze emotive, psicomotorie, relazionali.

Le attività, svolte in forma di gioco, laboratori, attività progettuali, sono pianificate dalle educatrici sulla base dell'osservazione dei singoli e del gruppo in base al planning settimanale esposto in bacheca.

Con una suddivisione per target di età e tipologia di attività si prevedono:

- ❖ proposte di carattere ludico e creativo, con l'obiettivo di stimolare manualità, fantasia e cooperazione nei bambini e nelle bambine (target 6-11):
  - atelier sensoriali e attività di riciclo creativo;
  - giochi di movimento e di squadra;
  - laboratori genitori-figli e feste tematiche;
  - letture animate e narrazioni.
  
- ❖ attività che valorizzano espressione personale, creatività e protagonismo nei pre-adolescenti e adolescenti (target 12 + anni):
  - laboratori artistici e digitali (podcast, video, fotografia, grafica);
  - scrittura creativa, fumetto, giochi di ruolo;
  - street art, musica rap e produzione musicale digitale;
  - eco-lab e attività legate alla sostenibilità;
  - spazi di autogestione per eventi e progetti.
  
- ❖ iniziative che coinvolgono più fasce d'età e favoriscono la costruzione di legami intergenerazionali e comunitari:
  - Urban Tour per scoprire il territorio;



- Book Club e incontri culturali;
  - giornate green, cineforum, eventi interculturali;
  - sportello psicologico per ragazzi e famiglie.
- ❖ attività straordinarie:
- Friday Flow: apertura serale del venerdì per giovani utenti dai 14 anni in su;
  - R-Estate Attivi: programma estivo con laboratori, giochi all'aperto e uscite;
  - Corsi extra: inglese, fotografia, produzione musicale, marketing turistico.

## **DOMANDA DI AMMISSIONE**

L'accesso al servizio è consentito previa iscrizione compilando i moduli predisposti dal Faro e approvati dall'ente comunale.

## **MODALITÀ DI PAGAMENTO**

La partecipazione al servizio è completamente gratuita per le attività ordinarie. Per la fruizione delle attività extra sarà previsto un tariffario ad hoc concordato con l'Amministrazione Comunale.

## **CALENDARIO E ORARIO**

Il calendario e l'orario di funzionamento della struttura vengono determinati sulla base delle specifiche dell'Avviso di coprogettazione e approvati dal committente, ed esposti in bacheca.

## **LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DA PARTE DEGLI UTENTI**

Per migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, effettua sondaggi per conoscere come gli stessi giudicano il servizio. A tale scopo viene effettuata una rilevazione annuale mediante questionari opportunamente predisposti, rivolti ai giovani utenti e ai genitori.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, educativi ed amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. I dati raccolti vengono elaborati, analizzati e raccolti in una relazione analitica con formulazione di conseguenti proposte di intervento.

Per eventuali quesiti o problematiche inerenti il Servizio l'utente potrà rivolgersi al Coordinatore del servizio.



## **RECLAMI**

Il reclamo ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per segnalare comportamenti non in linea con i principi e le finalità della presente Carta dei Servizi. Il committente, gli utenti e le famiglie possono presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.

I reclami possono essere espressi in forma verbale, scritta e a mezzo posta elettronica all'indirizzo email della cooperativa [ilfaro@ilfarosociale.it](mailto:ilfaro@ilfarosociale.it) o tramite il sito [www.ilfarosociale.it](http://www.ilfarosociale.it) e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione purché siano circostanziati.

Il Responsabile del Servizio, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, entro 60 giorni dal ricevimento del reclamo, attivandosi per rimuovere le cause che lo hanno determinato. Qualora il reclamo non sia di competenza della Cooperativa, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Il reclamo non sostituisce i ricorsi. Esso ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalla vigente normativa.



## Appendice Carta dei Servizi



Denominazione Servizio	<b>Centro ricreativo <i>Stile Libero</i></b>
Indirizzo (via- numero civico)	Via Del Mercato, 7 - Grottammare (AP)
Telefono	393 2965487
e-mail	centri.ricreativi@comune.grottammare.ap.it
Numero posti autorizzati	56 Spazio Bambine, Bambini e Famiglia
Orario di servizio	Lunedì 16.30 - 19.30 Mercoledì 16.30 - 19.30 Venerdì 16.30 - 19.30
Numero posti autorizzati	70 CABA
Orario di servizio	Martedì 16.30 - 19.30 Giovedì 16.30 - 19.30 Venerdì 21.00 - 23.00

	<b>GRUPPO DI LAVORO</b>	<b>ANNO EDUCATIVO: 2025/2026</b>
---	-------------------------	--

<b>CENTRO RICREATIVO (NOME – INDIRIZZO)</b>	<b>Stile Libero - Via Del Mercato,7 - Grottammare</b>
<b>Responsabile del servizio</b>	<b>Beatrice Pini</b>
<b>Coordinatrice</b>	<b>Maria Del Medico</b>

<b>COGNOME E NOME</b>	<b>RUOLO/FUNZIONE</b>
<b>FASTIGI NICOLA</b>	<b>EDUCATORE</b>
<b>LAURENZI CHIARA</b>	<b>EDUCATRICE</b>
<b>COLLINI FEDERICA</b>	<b>INSERVIENTE</b>

Data

**14/11/2025**

Firma Responsabile del servizio



In allegato:

- Modalità di organizzazione compleanni apertura ordinaria
- Modalità di organizzazione compleanni apertura straordinaria