



# CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI DEL COMUNE DI FIRENZE

Direzione Istruzione

Servizio Infanzia, Attività Educative, Ludiche e Formative

Centri Estivi Comunali

---

Approvazione con DD 2024/01277 del 23 febbraio 2024

# INDICE

<b>1 - IL VALORE DEL SERVIZIO</b>	<b>3</b>
1.1 - Principi e finalità	
1.2 - Uguaglianza ed imparzialità	
1.3 - Continuità	
1.4 - Partecipazione	
1.5 - Efficacia ed efficienza	
1.6 - Trasparenza	
1.7 - Inclusione	
<b>2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>6</b>
2.1 - Caratteristiche	
2.2 - Organizzazione	
2.3 - Stakeholders	
2.4 - Canali di accesso	
2.5 - Contatti	
<b>3 - STANDARD DI QUALITÀ</b>	<b>11</b>
3.1 - Standard di qualità	
<b>4 - RAPPORTO CON IL CITTADINO</b>	<b>13</b>
4.1 - Reclami	
4.2 - Modalità di partecipazione degli utenti	
4.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza	
4.4 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta	



# 1 - IL VALORE DEL SERVIZIO

La Carta dei servizi dei centri estivi comunali è una dichiarazione di principi e valori condivisi, per orientare le scelte e le azioni di tutti i soggetti a vario titolo coinvolti nel servizio.

La Carta dei Servizi individua i livelli qualitativi dei servizi che il Comune di Firenze garantisce, sulla base dei principi fondamentali posti a presidio dell'erogazione dei servizi pubblici e stabiliti dalla legge.

La presente Carta rappresenta uno strumento di controllo della qualità del servizio, in quanto offre le informazioni necessarie e uno spazio di interlocuzione per la partecipazione dei cittadini al monitoraggio e alla restituzione di feedback fondamentali per il miglioramento del servizio pubblico.

## 1.1 - Principi e finalità

Con la Carta dei servizi il Comune di Firenze esplicita il proprio impegno per il buon funzionamento dei centri estivi comunali nei confronti di tutti i bambini e di tutte le bambine e delle loro famiglie.

Accoglienza e Inclusione sono alla base di un approccio educativo comune, che rispetta ogni individuo, promuovendo lo sviluppo cognitivo, emotivo e relazionale in contesti pensati e progettati a favorire il benessere e la qualità dei tempi e dei ritmi che scandiscono il quotidiano.

La Carta dei Servizi si ispira, inoltre, al totale rispetto dei diritti del bambino, così come espressi anche nella Convenzione sui Diritti dell'Infanzia, approvata dall'ONU il 20 dicembre 1989.

La Carta dei Servizi è uno strumento di riferimento e di garanzia della qualità dei servizi e ha come fonte di ispirazione l'articolo 3 della Costituzione Italiana, rispondendo ai "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici" contenuti nella Dir.P.C.M. del 27 gennaio 1994.

La presente Carta dei Servizi rappresenta lo strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale la Direzione Istruzione si impegna a fornire ai fruitori del servizio e, in generale, ai portatori di interesse, informazioni accessibili, complete, chiare e sintetiche per promuovere la conoscenza del servizio e i relativi standard qualitativi.

Il presente documento osserva gli obblighi di pubblicazione e trasparenza prescritti dal D.Lgs. n.33/2013 come modificato dal D.Lgs. n. 97/2016, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione) e le linee guida proposte dalla Commissione indipendente per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche per la definizione degli standard di qualità e il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici (Delibere n. 3/2012 e n. 88/2010).

## 1.2 - Uguaglianza ed imparzialità

Il Comune di Firenze garantisce parità di accesso ai servizi e parità di trattamento a tutti i bambini e le bambine. Uguaglianza e imparzialità si concretizzano nel superamento di ogni ingiustificata discriminazione non attraverso

l'uniformità delle prestazioni, bensì con il riconoscimento delle diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni di ciascun bambino e ciascuna bambine e delle rispettive famiglie.

## **1.3 - Continuità**

È garantita la continuità e la regolarità di erogazione del servizio, nel rispetto del calendario e degli orari stabiliti. Eventuali interruzioni sono giustificate solo se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi, l'Ufficio di riferimento si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni.

## **1.4 - Partecipazione**

Il Comune coinvolge le famiglie per condividere gli orientamenti, i metodi, i contenuti per il percorso di crescita dei bambini e delle bambine.

## **1.5 - Efficacia ed efficienza**

L'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione del servizio è perseguito anche attraverso la gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

## **1.6 - Trasparenza**

È assicurata la massima trasparenza nelle modalità di accesso e nell'organizzazione dei centri estivi, rendendo noti criteri di obiettività, giustizia ed equità.

## **1.7 - Inclusione**

Il Comune di Firenze assicura l'accoglienza effettiva di tutti i bambini e le bambine senza distinzioni di abilità, genere, appartenenza culturale.



## **2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

I Centri Estivi del Comune di Firenze sono contesti educativi e di socializzazione nei quali si consolidano e sviluppano fondamentali competenze sociali e civiche, offrendo attività a carattere educativo, ludico e aggregativo rivolte a bambine/i e ragazze/i, per il sostegno alle famiglie impegnate nelle attività lavorative e/o di cura familiare durante il periodo estivo di sospensione delle attività scolastiche.

## 2.1 - Caratteristiche

I centri estivi comunali sono organizzati in modo da offrire contesti ludico-ricreativi nei quali bambine/i e ragazze/i possano sperimentare modelli di relazione volti a sviluppare e consolidare abilità e competenze per la piena partecipazione sociale, coerentemente ad un sistema di valori condiviso. Rappresentano luoghi di inclusione in cui tutti/e i/le minori possano partecipare, su base di uguaglianza, alle attività di gruppo, attraverso misure di sostegno personalizzato, concepite sul principio della "progettazione universale".

I centri estivi comunali si svolgono fino ad un massimo di quattro turni bisettimanali nel periodo giugno-agosto, precisamente indicati del Bando annuale che ne definisce le modalità di partecipazione.

## 2.2 - Organizzazione

Le sedi dei centri estivi comunali sono individuate ogni anno, in numero congruo per ciascuno dei cinque quartieri, sulla base della disponibilità delle strutture scolastiche non interessate dai lavori estivi di manutenzione straordinaria e indicate nel Bando annuale, nell'ambito delle attività di promozione culturale, sociale e civile previsti dalla norma per l'uso delle strutture scolastiche a fini istituzionali.

Tra quelle disponibili, sono scelte le strutture, su ognuno dei cinque quartieri, maggiormente adeguate a garantire anche la fruibilità di attività ludico-ricreative all'aperto. Gli ambienti sono naturalmente strutturati per le attività previste, con arredi e ambienti a misura per le specifiche fasce di età.

Per ogni quartiere è individuato un numero di posti compatibile con le strutture disponibili e le risorse finanziarie annuali.

I centri estivi sono, di norma, organizzati prevedendo l'orario di apertura 8:30-16:30, con pranzo a cura della Direzione Istruzione. Nel caso in cui sia necessaria una dieta speciale per motivi sanitari documentati o per motivi etico/religiosi comunicati in fase di iscrizione, il Comune di Firenze garantisce un pasto personalizzato.

I centri estivi sono gestiti da soggetti terzi individuati dal Comune di Firenze tramite procedura ad evidenza pubblica.

### **Corresponsabilità educativa**

Le famiglie sono tenute al rispetto delle regole contenute nel Bando annuale, sottoscrivendo l'accettazione delle responsabilità connesse in sede di presentazione della domanda di partecipazione.

## 2.3 - Stakeholders

Il servizio è rivolto alle famiglie con bambine/i e ragazze/i di età compresa tra i 3 anni, che abbiano frequentato nell'anno scolastico precedente a quello della domanda di partecipazione la scuola dell'infanzia (fascia infanzia), e i 14 anni, che abbiano frequentato la scuola secondaria di 1° grado (fascia obbligo), residenti a Firenze o, se non residenti, frequentanti le scuole nel comune.

Il servizio è fruibile anche dai non residenti e non frequentanti le scuole nel Comune di Firenze, con modalità stabilite dal Bando annuale. Oltre agli utenti cui il servizio si rivolge direttamente, i Centri estivi comunali sono tesi a sviluppare una politica di dialogo con tutti i portatori di interesse, adeguata alle diverse esigenze, per costruire, nella massima trasparenza e fiducia, un'offerta di qualità che integri quella dei privati per la soddisfazione dei bisogni dei cittadini più vulnerabili, interloquendo con il privato sociale per la costruzione di un sistema di riferimento maggiormente rispondente ai bisogni che quest'ultimo non è in grado di soddisfare.

## 2.4 - Canali di accesso

L'accesso al servizio avviene tramite iscrizione on line: i cittadini accedono alla piattaforma dedicata della rete civica del Comune di Firenze con le seguenti modalità:

- Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID)
- Tessera Sanitaria Elettronica (TSE) / Carta Nazionale dei Servizi (CNS) abilitata;
- Carta d'Identità Elettronica (CIE).

Il procedimento per l'accesso al servizio è disciplinato da apposito Bando annuale ed è suddiviso in due fasi:

1) domanda di accesso al servizio - serve ad assegnare i posti disponibili, nelle diverse sedi e per i diversi turni, attraverso la formulazione delle graduatorie, sulla base di criteri di precedenza dichiarati. La finestra temporale per la presentazione della domanda è indicata dal bando annuale.

Le graduatorie sono formate con attribuzione dei punteggi fissati da criteri di priorità per l'accesso ai Centri Estivi Comunali, stabiliti annualmente con Delibera di Giunta Comunale.

2) iscrizione - serve ad acquisire il diritto al posto assegnato in graduatoria, perfezionando la domanda mediante il pagamento di un acconto, esclusivamente per coloro che risultano assegnatari del posto nelle graduatorie pubblicate.

Il bando fissa particolari modalità di iscrizione per minori formalmente segnalati dai Servizi Sociali e riserva un numero definito di posti per minori in possesso di certificazione di disabilità ai sensi della L.104/92.



## Tariffe

I centri estivi prevedono una tariffa quale quota di compartecipazione al costo del servizio così calcolata, per un turno di due settimane dal lunedì al venerdì:

FASCE	ISEE DA - A VALORE EURO	INTERA	RIDOTTA	RIDOTTA	ACCONTO
			2° FIGLIO	3° FIGLIO (E OLTRE)	
1	0 - 4.000,00	€ 50,00	€ 43,00	€ 38,00	€ 25,00
2	4.000,01 - 8.000,00	€ 100,00	€ 85,00	€ 75,00	€ 50,00
3	8.000,01 - 14.000,00	€ 130,00	€ 111,00	€ 98,00	€ 65,00
4	14.000,01- 18.500,00	€ 145,00	€ 124,00	€ 109,00	€ 72,50
5	18.500,01- 22.500,00	€ 170,00	€ 145,00	€ 128,00	€ 85,00
6	22.500,01- 25.000,00	€ 175,00	€ 149,00	€ 132,00	€ 87,50
7	25.000,01- 32.500,00	€ 180,00	€ 153,00	€ 135,00	€ 90,00
8	32.500,01 e oltre	€ 190,00	€ 162,00	€ 143,00	€ 95,00

Per l'applicazione dell'agevolazione tariffaria è necessaria l'attestazione ISEE, per le prestazioni rivolte a minorenni, relativa all'anno in cui si presenta la domanda, il cui valore sia inferiore a € 32.500,01. Per i casi specifici per i quali è necessario presentare l'ISEE prestazione per minorenni (perché non coincidente con l'ISEE ordinario), è possibile consultare il sito INPS. Il pagamento del saldo è effettuato almeno 8 giorni prima che inizi il turno.



### **Rinunce e rimborsi**

La procedura di iscrizione online prevede la generazione di Identificativi Univoci di Versamento (IUV) nell'ambito del sistema PagoPA, per i pagamenti dovuti in relazione ai turni cui ci si iscrive, distinti in acconti e saldi. Il pagamento dell'acconto avviene in fase di conclusione della procedura di iscrizione. L'acconto non è mai rimborsabile, anche in caso di successiva rinuncia al turno.

Eventuali rinunce sono comunicate attraverso la piattaforma online, almeno 8 giorni prima dell'inizio del turno, per consentire la riassegnazione del posto e l'eventuale rimborso del saldo.

Nell'ipotesi in cui il /la minore sia impossibilitato/a, per motivi di salute, a frequentare il turno per almeno 5 giorni consecutivi di effettivo servizio, documentata da certificazione medica attestante inizio e fine del periodo di malattia, può essere richiesto il rimborso del saldo.

I rimborsi devono essere richiesti, sulla piattaforma on line, entro il 1° settembre dell'anno di iscrizione.

## **2.5 - Contatti**

Responsabile del servizio è il/la Dirigente del Servizio Infanzia, Attività educative, ludiche e formative.

Responsabile dell' ufficio è il/la responsabile EQ Centri estivi, ludoteche e attività educative nei quartieri.

Per maggiori informazioni, consultare la pagina

<https://educazione.comune.fi.it/pagina/centri-estivi>

L'ufficio ha sede in Via Nicolodi, 2 – Firenze

Gli Uffici Attività Educative, Ludiche e Formative dei Quartieri sono il riferimento in merito alla gestione del servizio Centri estivi comunali.

**Ufficio Attività Educative Q1:** piazza Santa Croce 1; tel. 055 2767648  
indirizzo mail: [scuolaq1@comune.fi.it](mailto:scuolaq1@comune.fi.it)

**Ufficio Attività Educative Q2:** piazza L.B. Alberti 1/a; tel. 055 2767818 – 27  
indirizzo mail: [scuolaq2@comune.fi.it](mailto:scuolaq2@comune.fi.it)

**Ufficio Attività Educative Q3:** via Tagliamento 4; tel. 055 2767738  
indirizzo mail: [scuolaq3@comune.fi.it](mailto:scuolaq3@comune.fi.it)

**Ufficio Attività Educative Q4:** Via delle Torri 23; tel. 0552767136-15  
indirizzo mail: [scuolaq4@comune.fi.it](mailto:scuolaq4@comune.fi.it)

**Ufficio Attività Educative Q5:** via Baracca, 150/P; tel. 055 2767039-44  
indirizzo mail: [scuolaq5@comune.fi.it](mailto:scuolaq5@comune.fi.it)

A group of children are holding hands in a circle on a grassy field. In the foreground, a boy in a blue shirt and grey shorts is seen from behind, holding hands with a girl in a yellow shirt. To the left, a girl in a green shirt is also holding hands. In the background, a woman with long brown hair wearing a white shirt with pink flamingo patterns is standing. The scene is outdoors with green grass and trees in the distance.

## 3 - STANDARD DI QUALITÀ

## 3.1 - Standard di qualità

N.	INDICATORE	VALORE GARANTITO
1	Pubblicazione on-line del bando per le iscrizioni ai centri estivi comunali	Entro il mese di aprile
2	Pubblicazione on-line della graduatoria	Entro il mese di maggio
3	Aggiornamento della graduatoria	Almeno un aggiornamento annuale
4	Orario di apertura dell'ufficio del quartiere di riferimento	Almeno 15 ore settimanali per l'intero anno solare
5	Livello di soddisfazione complessivo delle famiglie	Punteggio medio nella valutazione espressa dalle famiglie superiore a 7 su 10
6	Facilità della procedura di iscrizione	Punteggio medio nella valutazione espressa dalle famiglie superiore a 7 su 10
7	Chiarezza della informazioni ricevute	Punteggio medio nella valutazione espressa dalle famiglie superiore a 7 su 10
8	Controllo delle prestazioni previste dal contratto con il gestore	Almeno un controllo in loco per sede per anno
9	Professionalità del personale	Punteggio medio nella valutazione espressa dalle famiglie superiore a 7 su 10
10	Accessibilità delle sedi per i disabili	100%
11	Personalizzazione dei pasti per esigenze sanitarie certificate e/o etico-religiose	100%





# 4. RAPPORTO CON IL CITTADINO

## 4.1 - Reclami

I cittadini e le cittadine hanno diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché reclami per inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi.

Il Servizio competente della Direzione Istruzione si impegna a rispondere a quest'ultimo tipo di istanza entro un tempo massimo di 15 giorni. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione, il Servizio nel termine anzidetto risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica e il la relativo/a Responsabile.

Segnalazioni e reclami potranno essere inoltrati al/alla responsabile della Carta dei Servizi, individuato/a nel/nella Dirigente del Servizio Infanzia, Attività educative, ludiche e formative con le seguenti modalità:

- tramite posta elettronica alle mail dell'ufficio del quartiere di riferimento
- telefonicamente: n. 055/2625720
- tramite gli Sportelli URP

La Carta dei Servizi impegna il soggetto emittente al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti.

## 4.2 - Modalità di partecipazione degli utenti

La partecipazione degli/lle utenti è il presupposto dell'alleanza educativa con il servizio al fine di promuovere la condivisione dei principi e delle finalità del servizio.

L'ufficio del quartiere di riferimento raccoglie ogni istanza inviata per mail e provvede a darne risposta motivata in caso di reclami, problemi o suggerimenti di ogni genere, nell'ottica del miglioramento costante del servizio.

I suggerimenti presentati dalle famiglie in fase di monitoraggio sono analizzati in sede di programmazione e progettazione degli interventi.

## 4.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza

La Carta, attraverso specifici indicatori, rende esigibile la qualità del servizio attraverso:

- il monitoraggio della qualità erogata attraverso sopralluoghi e controlli in itinere;
- la rilevazione dei bisogni delle famiglie, dei bambini e delle bambine, attraverso la relazione diretta con l'ufficio del quartiere di riferimento;
- la rilevazione della qualità percepita dalle famiglie utenti, attraverso indagini di soddisfazione dell'utenza.

Il grado di soddisfazione delle/gli utenti viene verificato mediante la somministrazione annuale di questionari finalizzati a misurare il gradimento da parte di chi usufruisce dei servizi e a raccogliere eventuali suggerimenti, in un'ottica di costante miglioramento dell'offerta. I risultati delle indagini vengono resi noti attraverso il sito internet del Comune nella sezione dedicata.

## 4.4 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta

La Carta dei Servizi dei centri estivi comunali è pubblicata sul Portale Educazione del Comune di Firenze all'indirizzo: <https://educazione.comune.fi.it/pagina/centri-estivi> e in Rete Civica alla pagina <https://www.comune.fi.it/pagina/amministrazione-trasparente-servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita>

La presente Carta dei Servizi sarà inoltrata per posta elettronica a tutti/e gli/le iscritti/e ai centri estivi. Può essere richiesta, per chi non l'avesse ricevuta, alla mail dell'ufficio del quartiere di riferimento e sarà inoltrata solo ed esclusivamente per posta elettronica.

Impaginazione  
**Servizio Comunicazione**  
Comune di Firenze

