



# **LA CARTA DEI SERVIZI**

**DELLA**

**PROMETEO SRL**  
**SOCIETA' IN HOUSE DEL COMUNE DI OZIERI**

### ***La carta dei servizi in generale***

La Carta è vincolante per la Società Prometeo Srl e definisce i rapporti con i clienti/utenti, i livelli di qualità offerti, i parametri qualitativi garantiti, le modalità di verifica degli stessi da parte dei clienti/utenti nonché le forme di segnalazione dei disservizi eventualmente riscontrati e le modalità di presentazione dei reclami.

Tutti i cittadini hanno facile accesso alla carta perché la stessa è disponibile presso il sito amministrazione trasparente della Prometeo Srl [http://ww2.gazzettaamministrativa.it/opencms/opencms/\\_gazzetta\\_amministrativa/amministrazione\\_trasparente/\\_sardegna/\\_ozieri](http://ww2.gazzettaamministrativa.it/opencms/opencms/_gazzetta_amministrativa/amministrazione_trasparente/_sardegna/_ozieri)

La carta sarà periodicamente aggiornata in funzione delle attività affidate dal Comune di Ozieri alla società Prometeo Srl, attraverso la stipula dei vari contratti di servizio.

### ***La Prometeo***

La società Prometeo Srl è la società “in house” del Comune di Ozieri; svolge la sua attività all’interno di questo territorio e i servizi affidati alla Società dal Comune, mediante contratti di servizio, sono i seguenti:

- Gestione Asilo Nido Comunale “La Cicogna”, Spazio Bimbi e Potenziamento Asilo Nido;
- Gestione Comunità Integrata “Villa Campus” e Centro Diurno;
- Gestione Ludoteche comunali;
- Gestione del Servizio di Assistenza domiciliare integrata, scolastica, extrascolastica e di integrazione sociale;
- Gestione mense scolastiche comunali;
- Gestione Servizio cimiteriale;
- Pulizia uffici comunali, Biblioteca comunale, uffici appartenenti al patrimonio del Comune di Ozieri;
- Servizio di supporto al servizio pubbliche affissioni ed imposta comunale pubblicità
- Gestione Ippodromo di Chilivani

La Società è attualmente amministrata dall’Amministratore Unico Dr. Alessandro Beccu.

- La sede legale ed amministrativa della Società si trova presso la sede comunale, in Via Vittorio Veneto n° 11 07014 Ozieri (SS), al 1° Piano tel. 079/781215.

L’Ufficio rispetta i seguenti orari di apertura al pubblico:

Lunedì – Martedì – Mercoledì-Giovedì dalle ore 10.30 alle ore 12.30.

- La sede operativa dell’Ippodromo si trova presso l’Ippodromo di Chilivani, Via Ippodromo, snc 07014 Ozieri (SS).

L’Ufficio rispetta i seguenti orari di apertura al pubblico:

dal Lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00

il sabato e la domenica solo durante le giornate di corse.

### ***Principi fondamentali e rapporto con i cittadini***

Per l’importanza dei numerosi servizi affidati dal Comune di Ozieri, la Società Prometeo Srl incide in modo significativo sulla qualità dei servizi offerti ai cittadini.

Consapevole di questo, la Società Prometeo Srl intende far crescere costantemente la qualità dei servizi erogati, cercando di curare il rapporto con i propri clienti/utenti per conoscere le loro esigenze al fine di soddisfarle.

Sulla base di quanto dichiarato, la Società Prometeo Srl, attraverso la carta dei servizi, s’impegna, quindi, a fornire indistintamente a tutti i cittadini lo stesso trattamento, senza alcuna discriminazione, secondo quanto previsto all’art. 3 della Costituzione Italiana.

L’adozione della presente Carta dei servizi rappresenta la volontà della Società di attivare una stretta collaborazione tra Società e cittadini.

I cittadini possono partecipare attivamente con richieste, osservazioni, suggerimenti e reclami.

## *I servizi affidati alla Prometeo Srl*

### **Gestione Asilo Nido Comunale “La Cicogna” e Spazio Bimbi**

#### *La Carta dei Servizi*

La carta dei servizi è uno strumento con il quale si intende fornire tutte le informazioni relative ai servizi offerti dall'Asilo nido Comunale “La Cicogna” in una logica di trasparenza. Secondo le ultime indicazioni di legge, la Carta dei Servizi viene considerata un requisito indispensabile nell'erogazione dei servizi. La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti;
- informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che vengano raggiunti.

La Prometeo Srl rende pubblica la propria Carta dei Servizi dalla quale sarà possibile conoscere:

- la Società che gestisce il servizio;
- l'organizzazione del nido;
- le sue modalità di funzionamento;
- i servizi complementari forniti;
- i fattori di qualità, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti;
- le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente;
- la sua partecipazione al miglioramento continuo del servizio.

#### *I principi a cui si ispira la carta*

La carta dei servizi adottata presso l'Asilo Nido comunale “La Cicogna” risponde ai seguenti principi fondamentali cui devono ispirarsi i servizi pubblici:

**Eguaglianza:** il nostro servizio è accessibile a tutti, senza distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche;

**Imparzialità:** i comportamenti del personale dell'Asilo Nido nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità;

**Continuità:** l'erogazione del Servizio è regolare e continua secondo gli orari indicati;

**Partecipazione:** i nostri utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto alla discrezione imposta dal trattamento dei dati personali), e sono a noi gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il Servizio;

**Efficienza ed efficacia:** i servizi dell'Asilo Nido comunale sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti. L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione permanente degli operatori.

L'asilo nido si propone quale servizio educativo e sociale di interesse pubblico; favorisce l'armonico sviluppo psico-fisico e l'integrazione sociale dei bambini nei primi tre anni di vita, in collaborazione con le famiglie, nel rispetto della loro identità culturale e religiosa. Consente alle famiglie l'affidamento e la cura dei figli a figure diverse da quelle familiari, dotate di una specifica competenza professionale.

Il servizio Asilo Nido è destinato ai bambini e alle bambine residenti sul territorio di età compresa fra 3 mesi e tre anni. I bambini residenti in altri comuni potranno essere accolti.

Il servizio Asilo Nido si ispira al totale rispetto dei diritti del bambino così come sono espressi nella convenzione sui diritti dell'Infanzia approvata dall'ONU il 20 dicembre 1989 di cui, in particolare, richiamiamo il preambolo: “convinti che la famiglia, unità fondamentale della società e ambiente naturale per la crescita e il benessere di tutti i suoi membri e in particolare dei fanciulli, deve ricevere la protezione e l'assistenza di cui necessita per poter svolgere integralmente il suo ruolo nella collettività”. Inoltre ci preme sottolineare come il servizio asilo nido contribuisca al conseguimento degli obiettivi di tutela della salute e di sviluppo psicologicamente equilibrato e quindi al rispetto del diritto all'espressione e al gioco dei più piccoli

Il Servizio Asilo Nido è un servizio socio-educativo avente come finalità primaria il benessere psico-fisico dei bambini ed atto a rispondere alle esigenze delle famiglie ed alla conciliazione dei tempi di lavoro e cura familiare.

Nell'ambito della gestione del Servizio Asilo Nido, a far data dal mese di Settembre 2011, è stata attivata la sezione sperimentale "Spazio Bimbi", atta ad accogliere i bambini di età compresa tra i 24 ed i 36 mesi.

Recentemente ristrutturata ed ampliata (consentendo la nascita della sezione sperimentale "SPAZIO BIMBI), la struttura comunale offre occasione di formazione socio-pedagogica, ed è aperta ai problemi del territorio.

Tutte le attività proposte hanno come finalità lo sviluppo della creatività, della fantasia, dell'autonomia, la maggior conoscenza del corpo e la capacità di scambio tra bambini.

Nell'asilo nido vi sono degli spazi dedicati alle attività educative come ad esempio:

1. **L'angolo della pittura e quello della manipolazione e costruzione**, in cui i bambini possono dedicarsi, utilizzando diversi materiali. (zucchero, farina, pasta fresca ecc.) e la distinzione degli stessi al tatto; attraverso tali attività i bambini apprendono ciò che vedono in maniera molteplice: toccano, annusano, vedono, sentono, giocano, inventano, immaginano; l'attività prevede inoltre l'utilizzo di materiali differenti. Per la Pittura-Grafica, il bambino si meraviglia quando lascia un'impronta sul foglio; il classico "scarabocchio" è il mezzo con cui il bambino comunica con l'adulto, con cui esprime i suoi sentimenti e le sue emozioni;
2. **L'angolo del gioco simbolico**. I bambini giocando interpretano ed elaborano giochi di ruolo arricchendoli con la loro fantasia e creatività; attività psicomotrice, perché è attraverso il gioco, l'attività motoria più naturale del bambino, che lo stesso sviluppa il concetto di tempo e spazio, della coordinazione e dell'equilibrio, la fiducia nelle proprie capacità, il rispetto delle regole e la ricerca del nuovo;
3. **L'angolo dei travestimenti** (giocando i bambini imitano i grandi acquisendo autonomia e interagendo tra di loro) **e della drammatizzazione**, intesa come attività del "far finta di"...i bambini adorano travestirsi ed ammirarsi allo specchio; frequentemente si è notato come i maschietti adorano indossare i vari accessori femminili;
4. **L'angolo morbido**: lo spazio, attrezzato con tappetini e cuscini, rende i bambini più disponibili alla relazione interpersonale;
5. **L'angolo del movimento**: i giochi favoriscono l'autonomia motoria, aiutano a controllare lo spazio e consentono lo sfogo delle energie;
6. **Musica, intesa come momento di svago**; i bambini mostrano notevole interesse per il gioco sonoro, che esprimono in modo naturale; la musica rappresenta inoltre un ulteriore momento di socializzazione;
7. **Lettura**, in cui le educatrici insegnano ai piccoli l'amore per la lettura, creano l'abitudine all'ascolto, aumentano i tempi di attenzione, e leggono libri per calmare, rassicurare e consolare.

La programmazione viene articolata mese per mese, tenendo conto del calendario e delle feste principali come Natale, La Befana, Pasqua, Carnevale, la festa del Papà, la festa della Mamma, le stagioni, la verifica finale con l'esposizione di foto e lavori svolti durante l'anno.

### I momenti d'incontro e la partecipazione dei genitori

Le famiglie sono chiamate ad una partecipazione attiva nella vita dell'asilo nido. A questo fine sono previste iniziative e momenti di incontro:

- ❖ l'Assemblea annuale alla quale sono invitati, prima dell'inizio dell'anno scolastico, tutti i genitori. L'incontro è l'occasione per favorire una prima conoscenza e per la presentazione dell'organizzazione del servizio; alla presenza della Pedagogista e della Coordinatrice, in questa occasione viene solitamente illustrata la programmazione educativa dell'anno.
- ❖ I Colloqui individuali da effettuarsi prima dell'inizio della frequenza, al termine dell'inserimento e ogni volta che se ne individui l'esigenza, sia su richiesta dei genitori che delle educatrici. I colloqui sono un importante momento di reciproca conoscenza e di scambio sulle modalità di intervento e di azione nei confronti del bambino.
- ❖ I momenti di aggregazione che durante l'anno caratterizzano alcuni dei momenti significativi della vita dei bambini. In particolare si organizzano iniziative aperte alle famiglie in occasione della chiusura dell'anno con le dimissioni per il passaggio alla scuola materna.
- ❖ Occasioni varie di approfondimento pedagogico.
- ❖ Formazione e comunicazione dei gruppi.

- ❖ Assemblea dei nuovi inserimenti e colloqui individuali con le educatrici di sezione.
- ❖ Inserimento del bambino nella sezione di appartenenza con la presenza di un genitore, familiare o di una persona delegata.
- ❖ Inserimento del bambino/a nella sezione di appartenenza con allontanamento graduale dall'adulto di riferimento che resta all'interno del nido in uno spazio a lui dedicato.
- ❖ Colloqui di verifica con le educatrici.

L'Asilo Nido Comunale "La Cicogna" può ospitare n° 80 minori di età compresa tra i 3 mesi ed i 3 anni, di cui:

- N° 16 sezione lattanti (bambini da 3 a 12 mesi);
- N° 16 sezione semidivezzi (bambini da 12 a 24 mesi);
- N° 28 sezione divezzi (bambini da 24 a 36 mesi);
- N° 20 sezione sperimentale SPAZIO BIMBI.

L'orario dell'Asilo Nido è articolato su cinque giorni settimanali nei seguenti orari di apertura:

- Dal lunedì al venerdì dalle ore 7:45 fino alle ore 16:00;
- Il sabato dalle ore 7:45 alle ore 13:00.

Il rapporto educatore/bambino viene sempre garantito, procedendo alla sostituzione del personale in caso di assenze.

#### **Chi lavora al nido**

L'organico dell'asilo nido è formato da:

- il personale educativo ;
- il personale ausiliario.

#### **Funzione e Compiti**

Il personale educativo è costituito dagli educatori direttamente adibiti all'educazione e alla cura dei bambini. Il personale ausiliario addetto al nido svolge le funzioni complementari atte a rendere il servizio stesso completo e idoneo secondo le norme vigenti. Svolge le funzioni relative alla pulizia della cucina e alla preparazione e somministrazione dei pasti.

#### **Qualità Pedagogica ed Educativa**

L'attività del servizio Asilo Nido e dei servizi complementari si svolge all'interno del "Progetto educativo" contenente gli elementi della programmazione educativa generale delle attività interne ed esterne, collegate o integrative del servizio.

La progettazione pedagogico - educativa del servizio Asilo Nido viene annualmente redatta dal personale Pedagogico alle dipendenze del Comune di Ozieri, e trasmessa alla Prometeo Srl ad inizio di ogni anno educativo.

Nel progetto vengono dettate le linee guida dell'asilo nido, specifiche per ogni sezione. Periodicamente il personale della Prometeo Srl svolge incontri formativi con la Pedagogista e con la Coordinatrice della struttura, al fine di evidenziare eventuali problematiche nell'erogazione del Servizio e per definire proposte e soluzioni migliorative per il servizio.

#### **Le finalità**

L'asilo Nido e i servizi complementari hanno lo scopo di offrire ai bambini un luogo di socializzazione e di stimolo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali, nella prospettiva del loro benessere e del loro armonico sviluppo.

Nell'ambito della massima integrazione con gli altri servizi educativi, sociali e sanitari rivolti all'infanzia, l'Asilo Nido e i servizi complementari favoriscono la continuità educativa in rapporto alla famiglia, all'ambiente sociale ed agli altri servizi esistenti, mettono in atto azioni positive per offrire ai suoi utenti pari opportunità garantendo le differenze, svolgendo altresì un'azione di prevenzione contro ogni forma di svantaggio ed un'opera di promozione culturale e di informazione sulle problematiche relative alla prima infanzia. In particolare:

- Sostenere le famiglie nella cura dei figli e nelle scelte educative;
- Facilitare l'accesso delle madri al lavoro e promuovere la conciliazione delle scelte professionali e familiari dei genitori, favorire la socializzazione tra i genitori;

- Garantire, in particolare, anche l'inserimento di bambini disabili o in situazioni di disagio relazionale e socio culturale;
- Promuovere una cultura attenta ai diritti dell'infanzia;
- Garantire e promuovere l'igiene personale;
- Garantire e promuovere l'igiene dell'ambiente;
- Garantire la preparazione e somministrazione dei cibi;
- Educare ad una corretta e varia alimentazione;
- Educare a corretti ritmi di veglia – attività e sonno – riposo;
- Garantire incolumità e sicurezza;
- Sostenere l'acquisizione dell'autonomia personale;
- Offrire possibilità di fare esperienze sensoriali diversificate;
- Garantire attenzione alla comunicazione non verbale e verbale;
- Offrire ascolto ai bisogni emotivi;
- Creare situazioni di fiducia reciproca;
- Sostenere il riconoscimento e l'espressione delle proprie emozioni;
- Aumentare l'autostima;
- Facilitare positivi rapporti con coetanei e adulti;
- Aiutare la separazione temporanea dalla figura del genitore;
- Favorire l'acquisizione di capacità motorie e manuali (per es. l'uso autonomo di oggetti di uso quotidiano);
- Accompagnare la conoscenza e l'uso di tutti gli spazi (per es. scendere e salire scale, superare o aggirare ostacoli);
- Eseguire da soli consegne e compiti ;
- Favorire l'interiorizzazione di regole di convivenza;
- Sostenere la risoluzione positiva dei conflitti;
- Promuovere situazione di cooperazione.

#### **Ammissioni al Servizio**

Le ammissioni al Servizio Asilo Nido sono di competenza del Settore Servizi Sociali del Comune di Ozieri, che annualmente predispone apposito bando cui seguirà una graduatoria utilizzando i criteri previsti nella Programmazione sociale comunale.

Una volta presentata la richiesta, il Settore dei Servizi Sociali comunica ai richiedenti e contestualmente alla Prometeo l'ammissione del minore all'Asilo e l'importo da corrispondere.

Gli utenti contribuiscono con il pagamento di una retta mensile al Comune, da corrispondere in via anticipata ad inizio del mese, determinata in base al reddito ed alla composizione del nucleo familiare (ISEE).

#### **Le esigenze dietetiche particolari**

Le esigenze dietetiche particolari devono essere comunicate sin dall'inserimento e possono riguardare motivi di salute documentati da certificato medico o motivi religiosi. E' possibile operare piccole variazioni per eventuali disturbi temporanei solo con la presentazione del certificato medico rilasciato dalla pediatra.

#### **Autorizzazione al funzionamento**

La struttura è autorizzata al funzionamento con determinazione dirigenziale n. 1190 del 30/12/2009 per la seguente tipologia di servizio:

- Struttura socio-assistenziale denominata Asilo Nido "La Cicogna", autorizzata definitivamente al funzionamento ai sensi dell'art. 35 del D.P.G.R. n. 4/2008;
- Determinazione dirigenziale n. 534 del 27/06/2012 per la seguente tipologia di servizio: struttura socio-educativa Spazio-Bimbi.

#### **Reclami**

Qualora i genitori rilevino disservizi che violano gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi possono presentare reclamo, secondo la normativa vigente. I reclami possono essere presentati alla Prometeo Srl oppure al Servizio Sociale del Comune di Ozieri.

## **Gestione Comunità Integrata “Villa Campus” e Centro Diurno**

### **La Carta dei Servizi**

Attraverso la presente Carta dei Servizi, la Prometeo Srl vuole fornire agli ospiti ed alle rispettive famiglie le informazioni relative alla sua organizzazione, alle finalità della struttura, alla declinazione dei servizi e loro modalità di erogazione, agli standard di qualità, ai diritti dell'ospite ed alle modalità con le quali tutelarli.

Questo documento nasce per dare agli ospiti inseriti nella struttura ed ai loro familiari la tranquillità di una conoscenza continua e aggiornata delle politiche aziendali, delle risorse professionali, umane, strutturali ed organizzative a disposizione all'interno della struttura. Uno strumento informativo utile per sapere quale accoglienza, quale assistenza e quale modalità di cura aspettarsi.

Il sistema che si presenta con la presente vuole essere dinamico e flessibile, aperto ad un confronto continuo con le esigenze e i bisogni degli ospiti; periodicamente, alla presenza della Coordinatrice, verranno fissati degli incontri con gli ospiti ed i familiari per segnalare o suggerire tutto quanto riterranno opportuno, oppure un questionario per rilevare la soddisfazione degli ospiti in merito ai servizi erogati ed alle modalità di erogazione degli stessi.

Con l'aiuto degli utenti e la nostra volontà speriamo di riuscire a migliorare la qualità della vita dei nostri ospiti durante i periodi in cui usufruiscono dei nostri servizi.

La Carta dei Servizi ha la finalità di illustrare le caratteristiche strutturali e funzionali della Comunità Integrata il cui principale obiettivo è quello di:

- far conoscere ad ospiti e familiari i propri diritti;
- illustrare i servizi messi a disposizione dalla struttura;
- definire gli obiettivi della Prometeo Srl, al fine di coinvolgere direttamente gli utenti.

La Carta dei Servizi è perciò anche uno strumento di approccio alla qualità, in quanto definisce i programmi che la Struttura intende realizzare per il miglioramento tecnico, organizzativo ed operativo.

La Carta dei Servizi è un documento da interpretare in chiave dinamica, soggetto quindi a momenti di verifica, miglioramento e integrazione.

La Carta dei Servizi ha la finalità di illustrare le caratteristiche strutturali e funzionali della Comunità Integrata il cui principale obiettivo è quello di:

- far conoscere ad ospiti e familiari i propri diritti;
- illustrare i servizi messi a disposizione dalla struttura;
- definire gli obiettivi della Prometeo Srl.

La Carta dei Servizi è perciò anche uno strumento di approccio alla qualità, in quanto definisce i programmi che la Prometeo intende realizzare per il miglioramento tecnico, organizzativo ed operativo.

La Carta dei Servizi è un documento da interpretare in chiave dinamica, soggetto quindi a momenti di verifica, miglioramento e integrazione.

L'obiettivo primario della Prometeo è fornire un servizio in grado di soddisfare le esigenze esplicite ed implicite degli ospiti dando risposte alle loro necessità, misurandosi continuamente con i loro reali bisogni, in modo da offrire un notevole sollievo anche ai familiari autorizzati, conferendo loro la certezza che i propri cari sono costantemente seguiti nella struttura.

La società è orientata ad attivare sinergie per garantire una modalità di lavoro partecipato coinvolgendo il territorio, per operare con maggiore efficacia ed aumentare il senso di reciprocità.

La missione aziendale della Prometeo consiste nel fornire servizi qualificati in appoggio o ad integrazione delle strutture pubbliche competenti.

L'insieme delle prestazioni e le caratteristiche organizzative della Comunità Integrata rispondono allo scopo sociale di una accoglienza protetta sicura, fondata sulla migliore qualità dei servizi assistenziali erogati, al fine di garantire, anche in tarda età, la migliore qualità di vita possibile.

### **La socializzazione e l'integrazione**

Per garantire la qualità del servizio offerto, viene privilegiata una modalità di gestione partecipata, che accoglie la "voce" degli anziani, ascolta i familiari autorizzati, tiene conto delle caratteristiche personali degli ospiti, adotta strumenti finalizzati a garantire apertura al territorio, responsabilità verso l'anziano e la sua famiglia, facilita iniziative nel territorio.

La Coordinatrice presente nella struttura svolge la funzione di responsabile dei rapporti con il territorio.

L'Ospite, nel rispetto della sua personalità e delle sue abitudini, viene stimolato a partecipare alle attività ludico-ricreativo-motorie, proposte dalla animatrice presente nella struttura, aventi come scopo la valorizzazione di tutte le sue capacità residue, sia in autonomia sia in collaborazione con gli altri Ospiti.

La struttura è sempre aperta alle visite di parenti, amici e volontari che, con la loro presenza, rendono il clima familiare, evitando all'Ospite la sensazione di abbandono.

L'Ospite, con le sue esigenze ed il suo bagaglio, rappresenta sempre la figura centrale dell'azione assistenziale.

### La Coordinatrice della struttura

Supportata da tutte le figure professionali presenti nella struttura, fornisce tutte le informazioni utili sulla struttura integrata alle persone interessate, in particolare:

- gestisce la relazione tra ospite ed enti pubblici (cambi di residenza, cambio del medico);
- è consulente per la famiglia nell'avvio e nello svolgimento di eventuali pratiche inerenti l'ospite (invalidità, ausili tramite SSN, amministrazione di sostegno);
- garantisce l'organizzazione del personale assicurando la regolare presenza di tutte le figure professionali secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

### L'anziano e i suoi diritti

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Tuttavia, esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

<b>La persona ha il diritto</b>	<b>La società e le Istituzioni hanno il dovere</b>
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per

	la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
di vivere con chi desidera  di avere una vita di relazione.	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione. Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

### Il Servizio erogato

La società si occupa della gestione della Comunità Integrata “Villa Campus” per anziani, una struttura residenziale e semi residenziale che eroga prestazioni di natura assistenziale, relazionale e sanitaria, a carattere continuativo, a soggetti autosufficienti o parzialmente autosufficienti che necessitano di assistenza continuativa, garantendo il soddisfacimento delle necessità primarie e favorendo opportunità di socializzazione.

La struttura generalmente garantisce anche il servizio Centro Diurno, che prevede gli stessi servizi erogati agli utenti stabilmente inseriti nella struttura, attualmente sospeso a causa pandemia da Covid-19.

A seguito della Determinazione dirigenziale n° 189 del 09/05/2022, avente per oggetto “Art. 35 D.P.G.R. n° 4/2008. Autorizzazione provvisoria al funzionamento della struttura socio-assistenziale comunità integrata

denominata "Villa Campus", sita ad Ozieri in Via Monsignor Pisanu ".Proroga di 24 mesi.", all'interno della stessa struttura è presente un unico modulo destinato a Comunità Integrata per anziani (ex Casa Protetta).

La capacità ricettiva della struttura è pari a:

- n° 18 anziani ultrasessantacinquenni, totalmente non autosufficienti, destinati al modulo Comunità Integrata (ex Casa Protetta).

Viste le caratteristiche della tipologia dell'utenza, l'organizzazione del servizio presuppone e impone un'integrazione tra Operatori Socio Sanitari e componente sanitaria riabilitativa.

Il personale della struttura è coordinato dalla figura di una Coordinatrice (referente della Struttura), con accertata esperienza pluriennale in ambito di strutture socio-assistenziali.

Il personale della Prometeo Srl, in possesso della qualifica di Operatore Socio Sanitario, garantisce le seguenti prestazioni:

- igiene e cura della persona;
- mobilitazione;
- alimentazione mediante utilizzo di diete personalizzate;
- piccole prestazioni infermieristiche e riabilitative;
- protezione e vigilanza continue;
- disbrigo pratiche;
- accompagnamento presso le strutture sanitarie per visite specialistiche;
- accompagnamento presso i servizi territoriali.

La Comunità Integrata "Villa Campus" garantisce le seguenti prestazioni:

- ❖ **socio-assistenziali** (cura e igiene della persona, aiuto nello svolgimento degli atti quotidiani di vita, disbrigo pratiche amministrativo-burocratiche, accompagnamento all'esterno e presso i presidi medico-sanitari, acquisto farmaci);
- ❖ **sociali e di relazione** (rapporti con l'esterno caratterizzati da frequenti visite dei parenti, conoscenti e Associazioni di Volontariato);
- ❖ **ludico-ricreative** (attività ricreative, di animazione e motorie, organizzazione di momenti di aggregazione e socializzazione, visite e uscite all'esterno);
- ❖ **accoglienza semi-residenziale presso il centro Diurno.**

L'Infermiere Professionale convenzionato assicura assistenza agli utenti con pratiche infermieristiche mirate.

All'interno della struttura opera anche la figura di N° 1 animatrice, tesa a garantire le seguenti attività:

- laboratorio teatrale;
- laboratorio manuale mirato al recupero e mantenimento delle capacità manuali residue;
- laboratorio musicale atto a favorire occasioni di socializzazione con le famiglie degli ospiti e con le associazioni di volontariato;
- incontri con gli ospiti di altre strutture in occasione di ricorrenze particolari (Natale, Epifania, Carnevale, Pasqua).

La Comunità Integrata "Villa Campus" ospita persone in condizioni di parziale autosufficienza fisica e psichica, con diritto di precedenza agli anziani residenti nel Comune di Ozieri. L'ingresso nella Comunità è determinato dalla condizione di parziale autosufficienza intesa come capacità di mobilità, nelle attività quotidiane e nei rapporti sociali che determina l'impossibilità di autogestione e di utilizzazione autonoma dei servizi territoriali, nonché dalla frequente condizione di solitudine.

Prevede una permanenza anche per lunghi periodi o per ricoveri riabilitativi.

#### **Autorizzazione al funzionamento**

La struttura è autorizzata al funzionamento con determinazione del Responsabile del Servizio n. 189 del 09/05/2022: Art. 35 D.P.G.R. n° 4/2008. Autorizzazione provvisoria al funzionamento struttura socio-assistenziale Comunità Integrata "Villa Campus", sita in Ozieri, Via Monsignor Pisanu. Proroga di 24 mesi.

#### **Gli inserimenti nella struttura**

Le ammissioni nella struttura possono avvenire per richiesta degli interessati o dei loro familiari.

All'atto dell'inserimento presso la struttura è prevista la definizione di un piano individuale di intervento elaborato sulla base delle caratteristiche personali degli ospiti.

Le domande sono inoltrate al Servizio Sociale del Comune di Ozieri, redatte su apposito modulo e corredate dalla prescritta documentazione. All'atto dell'ammissione l'utente o un suo familiare sottoscrivono la

convenzione, il regolamento interno e l'atto d'impegno relativo al regolare pagamento della retta. L'ammissione in struttura è subordinata alla valutazione della documentazione sanitaria prodotta ed alla relazione dell'assistente sociale.

Gli inserimenti definitivi avvengono a conclusione di un periodo di prova e osservazione della durata di due mesi.

### Il Costo del Servizio

Il costo del servizio residenziale è determinato in € 1.400,00 mensili ed è a totale carico degli ospiti; il costo del servizio semi-residenziale è determinato nella misura del 45% del reddito pensionistico, come stabilito dal Regolamento del Comune di Ozieri.

### Documenti necessari per l'inserimento nella Struttura

Alla domanda dovrà di ammissione dovranno essere allegati:

- ✓ L'Isee in corso di validità;
- ✓ Documento di identità in corso di validità;
- ✓ Certificazione del medico di medicina generale relativa allo stato di salute, alle patologie pregresse ed in atto ed alle terapie praticate.

### Dove Rivolgersi

Per informazioni, ritiro moduli e presentazione della domanda:

**Ufficio di Servizio Sociale Professionale**

**Via Vittorio Veneto, 11 - 2° piano**

**Telefono: 079/781257 - 59 Fax 079/781262**

**Sito Internet del Comune di Ozieri: [www.comune.ozieri.ss.it](http://www.comune.ozieri.ss.it)**

## Gestione Ludoteche comunali

### Le fonti normative

La Ludoteca riconosce come fonte di ispirazione fondamentale l'articolo 3 della Costituzione Italiana e tiene conto dell'art. 31 della Convenzione ONU sui Diritti del fanciullo (ratificata in Italia con Legge 27 maggio 1991 n. 176) che sancisce il diritto al gioco e della "Carta nazionale delle ludoteche italiane - Linee guida per la qualità del servizio ludoteca" redatta dal Tavolo Nazionale di confronto delle ludoteche nell'anno 2011.

### La Carta dei Servizi

La carta dei servizi si configura come uno strumento con il quale la Prometeo si impegna formalmente nell'individuazione degli standard di qualità di un servizio, nella fattispecie della ludoteca di Ozieri in Località Pinceto e di San Nicola presso il Centro Polivalente; è uno strumento di tutela dei cittadini che in questa carta possono trovare tutte le informazioni relative al servizio e alle modalità di comunicazione con la società Prometeo nel rispetto del principio di trasparenza.

Ha le seguenti finalità:

- Aiutare le famiglie a conoscere meglio il servizio;
- Verificare la corretta erogazione del servizio;
- Collaborare al miglioramento dello stesso;
- Assicurare la tutela degli utenti individuando gli obiettivi del servizio e controllando che vengano raggiunti.

### Principi fondamentali

**Diritto al gioco di bambini e adulti:** la ludoteca si configura come un luogo dedicato al gioco e alla promozione della cultura ludica ponendo il gioco e il giocattolo al centro di tutti i progetti.

**Educazione e Integrazione:** la ludoteca è pensata come un luogo intenzionalmente educativo e non solo ricreativo che ha come obiettivi la socializzazione tra bambini, tra bambini e adulti e tra adulti; l'integrazione tra le diverse culture; la riduzione degli handicap e la costruzione di una rete con gli altri servizi educativi del territorio;

**Sostegno alla genitorialità:** la ludoteca si pone come luogo di incontro per genitori e nonni favorendo così la nascita di relazioni tra le famiglie;

**Accessibilità:** il servizio considera il diritto al gioco un diritto universale di tutti indipendentemente dalle risorse economiche di ciascuna famiglia;

**Uguaglianza e rispetto:** il servizio è erogato secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche;

**Partecipazione, efficienza ed efficacia:** è garantita la partecipazione delle famiglie con lo scopo di verificare l'efficienza del servizio; l'efficacia delle prestazioni è garantita dalla presenza di personale qualificato;

**Imparzialità:** il personale della ludoteca è tenuto a rispettare i criteri di obiettività, giustizia e imparzialità nel rapporto con gli utenti;

**Continuità:** Il funzionamento del servizio è di norma continuo e regolare nei limiti di quanto stabilito dal calendario annuale. Possibili interruzioni verranno comunicate agli utenti possibilmente con congruo anticipo.

### Le Ludoteche gestite

Il Servizio viene espletato presso la Ludoteca comunale di Ozieri sita in Località Pinceto e presso il Centro Polivalente (Ludoteca, Centro di Aggregazione sociale e Biblioteca) sito nel Quartiere di San Nicola in Via Aldo Moro e possono accogliere rispettivamente n° 20 e n° 48 utenti.

L'orario di apertura delle Ludoteche è così articolato:

Quartiere San Nicola: Martedì – Mercoledì – Venerdì dalle ore 15:30 alle ore 19:30;

Ozieri: Lunedì e Giovedì dalle ore 15:00 alle ore 19:00.

Il Servizio ludoteca rappresenta un luogo di animazione educativa centrato sulla cultura del gioco e del giocattolo, che offre un ventaglio articolato di opportunità educative volte ad affermare una nuova cultura dell'infanzia e a sostenere la famiglia nei compiti di cura ed educazione dei figli.

È un luogo pensato per il bambino che sperimenta le proprie capacità cognitive, relazionali ed emozionali, riscopre il gusto del gioco attraverso esperienze di costruzione, invenzione, scoperta di gioco con gli amici e con gli educatori. È anche un luogo pensato per il genitore che ha la possibilità di osservare come il proprio figlio si rapporta con altri bambini, di inserirsi in laboratori dove può creare insieme al bambino o confrontarsi con altri adulti sugli aspetti relativi alla cura e alla crescita dei figli.

### Le Ludotecarie

Per offrire il miglior servizio possibile le ludoteche devono essere gestite con continuità e con professionalità da personale in possesso di adeguata formazione.

Il personale della Prometeo presente nelle due Ludoteche è soggetto ad attività di programmazione della Pedagogista del Comune di Ozieri.

La figura della ludotecaria è in grado di:

- avere una buona conoscenza delle culture ludiche, delle diverse tipologie di giocattoli;
- conoscerne i principi di catalogazione e classificazione;
- saper giocare con e senza materiale ludico;
- essere motivata, avere abilità comunicative, relazionali, dimostrare attitudine al lavoro di gruppo e capacità gestionali e organizzative;
- essere disponibile all'ascolto e avere un comportamento accogliente;
- saper programmare le attività e valorizzare il patrimonio ludico;
- dimostrare capacità di adattamento e flessibilità nel rispetto del regolamento;
- preservare il gioco e il giocattolo dalla strumentalizzazione commerciale e ideologica e dall'abuso pedagogico e terapeutico;
- favorire e promuovere la libera scelta del gioco, dei materiali, dei propri compagni di gioco;
- rispettare il gioco e il non-gioco;
- favorire la relazione genitori/figli attraverso la pratica del gioco.

### Autorizzazione al funzionamento Ludoteca Ozieri

La struttura è autorizzata al funzionamento con Determinazione Dirigenziale n° 559 del 21/11/2008 per la seguente tipologia di servizio: Ludoteca, ubicata ad Ozieri in Via Gramsci.

### Autorizzazione al funzionamento Ludoteca "Arcobaleno" San Nicola

La struttura è autorizzata al funzionamento con Determinazione Dirigenziale n° 1194 del 30/12/2009 per la seguente tipologia di servizio: Ludoteca Comunale "Arcobaleno", ubicata presso il Centro di Aggregazione

Sociale in Reg. San Nicola-Ozieri; in possesso dei requisiti previsti dall'art. 26 del citato Regolamento n. 4/2008, "Regolamento di attuazione dell'art. 43 della legge regionale del 23 dicembre 2005, n. 23. Organizzazione e funzionamento delle strutture sociali, istituti di partecipazione e concertazione.

### A chi è rivolto il servizio

La Ludoteca è un servizio destinato ai bambini di età compresa tra i 3 e i 10 anni.

### Accesso al Servizio

L'accesso alle strutture è libero, i genitori possono compilare annualmente il modulo di iscrizione presso le ludoteche di Ozieri e San Nicola.

### Comportamento degli utenti

L'utente è tenuto a rispettare le regole della ludoteca, a rispettare gli orari, i divieti e le norme elementari della convivenza civile.

Qualsiasi adulto che ha accesso ai locali è tenuto inoltre a rispettare il divieto di fumare in qualsiasi spazio, a non recare danno a giochi, arredi e attrezzature.

### Il progetto educativo

La filosofia del servizio si basa sul rispetto dell'individuo e crede nell'autonomia e nella capacità di scelta di ogni persona: a questo proposito i laboratori sono stimoli forniti e non imposti, davanti ai quali viene sempre lasciata ai bambini la libertà di scegliere se partecipare o meno, nel rispetto dei loro tempi, delle loro inclinazioni e della loro disposizione d'animo. I laboratori che vengono proposti hanno come obiettivi:

- ❖ L'espressione della propria creatività;
- ❖ Conoscenza di sé e del proprio corpo;
- ❖ Riconoscimento ed espressione delle emozioni;
- ❖ Favorire la socializzazione e il rispetto dell'altro;
- ❖ Educare al rispetto dell'ambiente (giochi di riciclo e con elementi naturali);
- ❖ Educare all'ascolto (favole animate e giochi musicali);
- ❖ Educare al rispetto degli animali;
- ❖ Educare ad una sana alimentazione e alla cura di sé;
- ❖ Trasmettere il piacere della scoperta;
- ❖ Sviluppare i sensi;
- ❖ Far conoscere e valorizzare i giochi del passato;
- ❖ Far conoscere giochi provenienti da altre culture;
- ❖ Recuperare il piacere dell'ascolto delle favole;
- ❖ Favorire il contatto con l'ambiente esterno e sottolineare l'importanza del movimento.

I laboratori saranno svolti dal personale presente nella ludoteca, anche in collaborazione con volontari e tirocinanti. La ludoteca potrà avvalersi inoltre delle associazioni presenti sul territorio

### Il Servizio

Il servizio è gestito dalla Società Prometeo Srl che si avvale del proprio personale con le qualifiche su indicate e per le attività di supporto tecnico e amministrativo, dei dipendenti comunali del Settore Servizi Sociali.

Si specifica, inoltre, che il servizio è caratterizzato da finalità educativa, sulla base della programmazione annuale predisposta sotto la supervisione del Servizio Sociale del Comune di Ozieri.

Le presenze sono variabili in base al periodo (si assiste ad un numero maggiore di frequenze durante il periodo estivo), ed alle attività proposte.

L'accesso alle strutture è libero, i genitori possono compilare il modulo di iscrizione presso le ludoteche di Ozieri e San Nicola.

L'obiettivo principale delle attività svolte è quello di far emergere le potenzialità del bambino; per il raggiungimento di tali obiettivi si attivano laboratori di canto e ballo ma anche laboratori di manipolazione (come quelli tesi alla realizzazione di animali con la pasta al sale); durante il periodo estivo, le giornate vengono dedicate ai giochi in piazza ed alla caccia al tesoro, alle quali partecipano con entusiasmo un grande numero di bambini.

Nell'ambito della gestione del servizio, la Società ha potuto rilevare che la frequenza è buona e costante in entrambe le strutture e che la maggior parte dei bambini partecipa con entusiasmo ed interesse alle attività proposte.

### Tutela

Proposte e reclami relative al presente servizio possono essere presentati direttamente alla Prometeo Srl o in alternativa al Settore Servizi Sociali del Comune di Ozieri.

## Gestione del Servizio di Assistenza domiciliare integrata, scolastica, extrascolastica e di integrazione sociale

### La Carta dei Servizi

La presente carta dei servizi è strumento di informazione per gli utenti, per gli Enti Scolastici e per le altre risorse presenti sul territorio nonché un impegno a rispettare i diritti e gli standard qualitativi dichiarati. Questo documento intende assicurare trasparenza e accessibilità al servizio, fornendo all'utenza, alle scuole e al territorio piena informazione sui Servizi offerti dalla Prometeo Srl rispetto alle prestazioni di assistenza specialistica per gli alunni con disabilità che frequentano le scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo grado nonché per gli altri destinatari dei servizi.

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- ✓ Aiutare le famiglie a conoscere meglio il servizio;
- ✓ Verificare la corretta erogazione del servizio;
- ✓ Collaborare al miglioramento dello stesso;
- ✓ Assicurare la tutela degli utenti individuando gli obiettivi del servizio e controllando che vengano raggiunti.

La carta dei servizi adottata per i Servizi educativi risponde ai seguenti principi fondamentali cui devono ispirarsi i servizi pubblici:

**Eguaglianza:** il nostro servizio è accessibile a tutti, senza distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche;

**Imparzialità:** i comportamenti del personale della Prometeo (n° 4 Educatori Professionali) nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità;

**Continuità:** l'erogazione del Servizio è regolare e continua secondo le disposizioni impartite dal Servizio Sociale;

**Partecipazione:** gli utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto alla discrezione imposta dal trattamento dei dati personali), e sono a noi gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il Servizio;

**Efficienza ed efficacia:** i servizi sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti.

### Descrizione del Servizio SAE

Il SAE è un intervento di supporto alle famiglie con figli minori in condizioni di svantaggio socio-economico, psicosociale ed ambientale. La finalità del servizio è quella di sostenere la famiglia in difficoltà, affiancandola nelle sue funzioni educative, mettendola in condizioni di recuperare il suo ruolo e di operare in autonomia. Si cerca inoltre di valorizzare e potenziare le relazioni del minore all'interno della famiglia, della scuola e del tempo libero, tramite le risorse presenti nel territorio quali ludoteche comunali, eventuali laboratori strutturati e occasioni ricreative varie. Viene elaborato un Progetto Educativo per ciascun nucleo, su accordo con il Servizio Sociale.

### I destinatari del Servizio

Minori in età compresa tra i 3 anni e 19 anni e, indirettamente, i loro nuclei familiari. Nello specifico si tratta di:

1. minori appartenenti a famiglie che hanno difficoltà ad esercitare il proprio ruolo educativo;
2. minori interessati da un decreto del Tribunale per i minori;
3. minori a rischio di dispersione scolastica;
4. minori appartenenti a nuclei familiari con genitori separati e/o con elevata conflittualità nella coppia;
5. minori con disturbi dell'apprendimento e del comportamento;
6. minori stranieri con necessità di supporto nell'integrazione sociale.

### Gli obiettivi

Gli obiettivi del servizio erogato riguardano:

- Superamento di alcuni momenti critici della vita familiare e personale del minore e dei componenti dei nuclei familiari;
- Crescita dell'autonomia personale;
- Potenziamento dell'autostima;
- Attenuazione di comportamenti oppositivi e di condotte comportamentali scorrette;
- Prevenzione di condotte antisociali;
- Prevenzione della dispersione scolastica;
- Monitoraggio di alcune situazioni critiche del nucleo familiare;
- Responsabilizzazione nel ruolo genitoriale.

### Modalità di accesso al Servizio

I nuclei familiari che intendono usufruire del servizio di assistenza educativa devono presentare richiesta redatta su apposito modello corredata dalla documentazione necessaria. La richiesta del servizio, completamente gratuito, può essere presentata altresì dalla scuola o dal Tribunale Minori, dietro segnalazione di situazioni particolari.

### Il Servizio di Assistenza Specialistica

Il Servizio di assistenza specialistica offre un intervento all'interno del sistema scolastico volto a favorire l'integrazione, l'autonomia, la comunicazione, le relazioni e l'apprendimento di minori in situazioni di handicap fisico, psichico e sensoriale. Il Servizio di Assistenza Specialistica ad alunni diversamente abili ha come obiettivo principale lo sviluppo delle loro potenzialità nell'apprendimento, nella comunicazione, nelle relazioni e nella socializzazione. Il servizio richiede una stretta collaborazione tra tutti gli operatori delle diverse istituzioni; affianca i docenti nel lavoro didattico ed educativo rivolto agli alunni disabili; offre attività di supporto all'autonomia personale e sociale; migliora la comunicazione personale e le dinamiche relazionali. Sulla base del piano individualizzato concordato con le istituzioni scolastiche e le famiglie, vengono garantite le seguenti prestazioni:

- Accompagnamento nelle uscite e nelle attività programmate ed autorizzate ed ai viaggi di istruzione programmati e realizzati dalla scuola;
- Collaborazione nelle varie attività scolastiche ed extrascolastiche e nelle situazioni che richiedano un supporto pratico funzionale, ma anche socio-relazionale e/o di facilitazione della comunicazione;
- Affiancamento durante la mensa scolastica, al fine di garantire una corretta educazione alimentare e un buon livello di autonomia personale, nonché un equilibrato rapporto col cibo;
- Partecipazione alle attività di programmazione e di verifica con gli insegnanti, con i referenti delle strutture medico-sanitarie e con i servizi territoriali.

### I destinatari del Servizio

Minori in situazioni di handicap fisico, psichico e sensoriale.

### Gli obiettivi

Gli obiettivi raggiunti nell'ambito dell'espletamento del servizio comprendono:

- Crescita dell'autonomia personale;
- Potenziamento dell'autostima;
- Attenuazione di comportamenti oppositivi e di condotte comportamentali scorrette;

- Miglioramento della comunicazione;
- Integrazione nel contesto classe;
- Maggiore rendimento scolastico.

### La gestione dei Servizi

Il SAE e il Servizio di Assistenza Specialistica sono entrambi gestiti dalla Società Prometeo Srl che si avvale del proprio personale, n° 4 Educatori Professionali dedite ai Servizi.

Per le attività di supporto sociale, tecnico e amministrativo, ci si avvale dei dipendenti comunali del Settore Servizi Sociali.

## Gestione mense scolastiche comunali

### Premessa

La mensa scolastica è uno dei più importanti e “delicati” servizi erogati perché è direttamente legato alla salute ed al benessere dei bambini ed alla loro formazione alimentare. Nutrirsi per il bambino non significa solo soddisfare un bisogno fisiologico ma implica profondi significati affettivi, emotivi e relazionali. L’esperienza del pasto a scuola accompagna il bambino in una fase di crescita importante in cui egli sviluppa comportamenti e stili di vita. Considerato che un bambino nella sua vita scolastica consuma fino a 1500 pasti, risulta importante e incisivo l’impegno che la Società si assume e che vuole condividere con le famiglie affinché “mangiare insieme a scuola” sia, oltre che sano, anche occasione per sviluppare l’autonomia, la condivisione di regole nel rispetto degli altri, la convivialità, la conoscenza e la scoperta di sapori e colori anche di piatti tipici del nostro territorio. Una volontà di impegno nei confronti degli alunni, degli studenti e dei docenti, per garantire standard di qualità elevati a tutela degli utenti e nell’interesse del servizio reso dalla Prometeo al Comune di Ozieri.

### Che cos’è la Carta dei Servizi

La Prometeo Srl propone questa Carta dei Servizi che vuole accompagnare utenti e genitori verso una sana educazione alimentare, che faccia intendere il momento mensa come benessere per tutti e come occasione di convivialità, alla scoperta di sapori nuovi, nella salvaguardia del piacere della tavola. Le profonde trasformazioni sociali avvenute negli ultimi cinquant’anni, in Italia, hanno determinato forti cambiamenti negli stili di vita delle persone: modelli di consumo basati sulla velocità, minor tempo dedicato alla preparazione dei pasti, maggior consumo di snack e fuoripasto, dipendenza dalle suggestioni della pubblicità, tendenza alla scarsa mobilità, alla sedentarietà, aumento delle ore davanti alla televisione. Per promuovere sani stili di vita è quindi indispensabile iniziare fin dalle più giovani età, con il contributo determinante della scuola. Le buone pratiche, veicolate dai bambini, possono incidere positivamente sull’intera famiglia, creando un circuito virtuoso scuola – bambino – famiglia – comunità. Questi sono gli obiettivi che si intende raggiungere, con il contributo di tutti coloro che operano nell’ambito della mensa – bambini, ragazzi, insegnanti, genitori, dietologi, dietisti, cuochi, inservienti – e coloro che desidereranno collaborare per sostenere e sviluppare i concetti di alimentazione sana ed equilibrata, di attenzione alla qualità degli alimenti ed al gusto personale.

### Principi Generali

Questa Carta descrive i servizi offerti dalla Mensa Scolastica al fine di favorire un rapporto diretto tra il servizio ed i propri utenti. La Prometeo, con la redazione della Carta, intende rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti e si impegna a rispettare i principi generali che sono riferimento imprescindibile nell’erogazione dei servizi pubblici ed in particolare:

**Eguaglianza, imparzialità e diritto di scelta:** garantire il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Adottare tutte le opportune iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle diverse esigenze, anche nutrizionali, degli utenti.

**Continuità:** assicurare un servizio continuativo, regolare, secondo il calendario scolastico e senza interruzioni; impegnarsi comunque a limitare al minimo, in caso di interruzioni, i tempi di disservizio.

**Partecipazione e Trasparenza:** promuovere una chiara, completa e tempestiva informazione dei cittadini, vagliando ogni suggerimento, segnalazione e proposta, al fine di rendere i servizi sempre più funzionali alle esigenze degli utenti e del territorio. La gestione partecipata del servizio (intesa come collaborazione tra Prometeo, Comune di Ozieri e Scuola), tende a favorire la più ampia realizzazione degli standard generali e specifici ed il miglioramento continuo della sua qualità.

**Efficienza ed Efficacia:** impegnarsi nel perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo del servizio, adottando le soluzioni organizzative, strutturali e tecnologiche più idonee per semplificare le modalità di accesso al servizio, assicurando le condizioni di sicurezza e di igiene dei locali, la qualità dei pasti, la competenza e la disponibilità degli operatori ed una permanenza in mensa confortevole per studenti ed insegnanti.

Per l'espletamento del servizio, la Prometeo Srl utilizza i centri cottura delle mense scolastiche comunali regolarmente autorizzati e costantemente controllati sia da personale comunale sia dall'ASL di competenza. La Prometeo Srl, sulla base del Contratto di Servizio in essere con il Comune di Ozieri, provvede alla preparazione, cottura, trasporto, somministrazione del pasto agli alunni del Comune di Ozieri frequentanti le scuole dell'infanzia e le scuole primarie, nonché al riordino ed alla pulizia di locali ed attrezzature.

La Società si avvale di personale adeguatamente formato professionalmente e costantemente aggiornato. I centri di cottura sono 2 e sono ubicati presso la Scuola Elementare "Maria Teresa Cau" di Punta Idda e presso la scuola elementare "Sa Pastia" in Via Kennedy.

Nella Mensa di Punta Idda vengono cucinati i pasti per i bambini frequentanti la scuola elementare "M. Teresa Cau" e quelli da destinare al trasporto presso la scuola dell'infanzia del Carmelo quella della Gescal.

Nella Mensa di "Sa Pastia" vengono invece preparati, oltre ai pasti per i bambini frequentanti la scuola elementare del Cantaro, anche quelli destinati alla scuola elementare di San Gavino.

Il servizio deve essere improntato a criteri di qualità, di efficienza e di soddisfacimento dell'utenza, ed è costantemente controllato dal Comune nell'ambito delle proprie competenze.

Vista la delicatezza del servizio che la Società è tenuta a svolgere, in questo caso lo standard qualitativo è indispensabile e si basa sui seguenti principi:

- *Verifica della qualità dei prodotti;*
- *Controllo costante, secondo il sistema di autocontrollo HACCP di cui al Dlgs. 155/97 e successive modifiche e/o integrazioni;*
- *Controllo costante del ciclo di produzione dei pasti all'interno delle cucine;*
- *Controllo del cibo non solo dal punto di vista organolettico, ma anche dal punto di vista della qualità al momento di dispensarlo ai bambini nei refettori;*
- *Rispetto del menù approvato dalla ASL n° 1, secondo le indicazioni ricevute dalle nutrizioniste, sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo;*
- *Particolare attenzione nei confronti degli alunni ai quali, per motivi diversi, e dietro rilascio di certificazione medica, occorre offrire un pasto differenziato.*

Il servizio svolto dalla Prometeo per la gestione del Servizio Mensa Scolastica (compreso il trasporto dei pasti nei refettori privi di cucina), nelle mense e nei locali di proprietà comunale, consiste:

- nella preparazione giornaliera dei pasti;
- nell'ordine ai fornitori delle derrate alimentari e del materiale occorrente per l'espletamento del servizio;
- nel controllo della qualità e quantità delle merce consegnata dai fornitori;
- nello stoccaggio e nella conservazione dei prodotti alimentari;
- nella preparazione dei tavoli e di tutte le operazioni atte ad accogliere i bambini in refettorio;
- nella distribuzione dei pasti preparati;
- nel trasporto dei pasti presso le mense prive di cucina;
- nell'attività di riordino delle stoviglie, di pulizia dei piani di lavoro, delle attrezzature utilizzate nonché nella pulizia quotidiana di cucina, refettorio, dispensa ed ogni altro locale utilizzato ai fini del servizio in questione;
- nell'annotazione, negli appositi registri, di tutti i dati richiesti in applicazione del sistema di autocontrollo HACCP;
- nell'eliminazione dei rifiuti, nel rispetto del calendario previsto dalla raccolta differenziata.

Il Servizio viene svolto dal lunedì al venerdì e vengono giornalmente impegnate n° 13 unità, a cui si aggiunge un'ulteriore unità part-time utilizzata per l'attività di trasporto dei pasti.

Il trasporto dei pasti viene effettuato con un unico mezzo di proprietà della Prometeo Srl.

### Linee guida per una sana alimentazione

Il pranzo rappresenta la principale fonte di calorie e di nutrienti all'interno della giornata alimentare del bambino. Riveste pertanto un'importanza cruciale la scelta di un menù che possa garantire un apporto nutrizionale quantitativamente e qualitativamente corretto. Le tabelle dietetiche sono ragionate e costruite in base a due ordini di valutazione:

- 1) corretto apporto di: - vitamine e sali minerali - proteine - lipidi, con attenzione agli acidi grassi saturi - glucidi, con attenzione agli zuccheri semplici – acqua;
- 2) scelta di alimenti protettivi per la salute, in linea con le indicazioni nazionali ed internazionali: - frutta e verdura - legumi – pesce- sale iodato.

Per quanto attiene la valenza educativa del pranzo a scuola, si individuano tre figure con ruoli diversi, ma tutti egualmente importanti, che esercitano influenza sul bambino:

- 1) la Prometeo Srl: individua e prepara cibi che, oltre a soddisfare i fabbisogni nutrizionali, hanno caratteristiche di appetibilità e di gradevolezza per i bambini;
- 2) la scuola: concorre a promuovere un buon rapporto con il cibo, trasferendo al bambino un'immagine positiva della mensa ed invogliandolo a sperimentare sapori diversi ed alimenti nuovi;
- 3) la famiglia: consolida i corretti comportamenti alimentari incoraggiando e confermando a casa i messaggi educativi che il bambino riceve a scuola.

### Il menù

Il menu' delle mense è stato approvato dal servizio SIAN della ASL n. 1 e tiene conto del fabbisogno calorico giornaliero nelle diverse fasce di età.

La struttura del pasto prevede, di solito: un primo piatto, un secondo piatto con contorno di verdura, il pane, la frutta o il dessert ed acqua.

Il menu settimanale si differenzia in base alla stagione in menù autunno-inverno e menù primavera-estate ed è sempre articolato su cinque settimane.

La cottura dei cibi deve essere al forno, al vapore o in umido. Le frittate o gli altri alimenti per i quali è prevista la frittura dovranno pertanto essere cotti al forno.

#### **Sono previste diete personalizzate:**

##### **- Diete speciali**

A richiesta del Comune la Prometeo appronta diete speciali per utenti affetti da patologie di tipo cronico o portatori di allergie e/o intolleranze alimentari, previa presentazione del relativo certificato medico al Settore Scolastico del Comune di Ozieri, il quale informa la Prometeo.

La fornitura dei pasti dietetici avviene in una vaschetta mono-razione di materiale idoneo per il contatto con gli alimenti, contrassegnata dal nome dell'utente, onde risultare perfettamente identificabile da parte del personale addetto alla distribuzione del pasto.

Le diete sono predisposte nel centro di cottura e rispettano tutte le caratteristiche di confezionamento e trasporto e distribuzione previsti dalla normativa vigente al momento di espletamento al servizio.

##### **-Diete in bianco**

Su richiesta, in particolari situazione, su richiesta della famiglia o delle insegnanti, la Prometeo predispone diete in bianco che non necessitano di un certificato medico.

Le diete in bianco sono costituite da pasta o riso in bianco, da verdura lessa e da una fettina di carne (pollo o tacchino o vitello) cucinata ai ferri. In alternativa alla fettina di carne può essere fornita una porzione di prosciutto cotto o formaggio fresco secondo le intese con la scuola.

Le diete in bianco hanno una durata massima di giorni cinque; oltre tale termine deve essere presentato un certificato medico sempre al Servizio Scolastico del Comune di Ozieri.

##### **- Menù alternativi**

A richiesta del Comune sono forniti menù conformi ad esigenze etico-religiose o vegetariane, previa presentazione di richiesta da parte dell'utenza.

### Iscrizioni al Servizio Mensa e tariffe

Gli utenti che intendono frequentare il Servizio mensa devono presentare apposito modulo al Servizio Scolastico del Comune di Ozieri, il quale comunica ad inizio del Servizio Mensa di ogni anno scolastico (inizio previsto in genere nel primo giorno utile del mese di Ottobre di ogni anno scolastico) il numero degli alunni iscritti al Servizio Mensa e le diete speciali con i relativi nominativi degli alunni distinti per classi.

Per garantire un buon funzionamento del Servizio, ogni mattina il personale della Prometeo chiede alle relative scuole il numero dei pasti da preparare per ogni singola classe, sulla base degli alunni e degli insegnanti presenti.

Le tariffe per l'accesso al servizio sono deliberate dalla Giunta del Comune di Ozieri e variano in base al valore Isee del singolo richiedente; in caso di mancata presentazione dell'Isee all'atto dell'iscrizione, il Comune applica la tariffa più alta.

La retta per usufruire del citato servizio può essere pagata mensilmente come stabilito con Deliberazione di Giunta Comunale n. 92 del 16.07.2015 e le riduzioni previste vengono applicate solo a seguito di apposita istanza da parte delle famiglie.

Il versamento della retta dovrà essere effettuato anticipatamente mediante bollettino di conto corrente postale intestato al Comune di Ozieri o bonifico bancario sempre intestato al Comune di Ozieri.

### **L'informazione e l'ascolto**

L'ascolto dei cittadini utenti del servizio di mensa scolastica è un impegno di prioritaria importanza. Per promuovere infatti la cultura del miglioramento continuo della qualità del servizio e sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con gli utenti del servizio, sono previste diverse forme di ascolto:

- a) analisi di tutti i suggerimenti e delle segnalazioni pervenute al servizio;
- b) verifica del rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi.

Eventuali reclami e/o suggerimenti sul servizio possono essere presentati alla Prometeo Srl oppure al Servizio Scolastico del Comune di Ozieri.

## **Gli altri servizi gestiti dalla Prometeo Srl**

### **Gestione servizio cimiteriale**

Il servizio cimiteriale affidato tramite contratto di Servizio alla Prometeo Srl viene garantito da un dipendente, sulla base delle richieste di apertura e chiusura del Cimitero comunale impartite dal Settore di competenza.

Vengono garantite le attività di pulizie dei viali, sia manuali che meccanizzate, l'attività di decespugliamento, l'attività di manutenzione del manto erboso e le attività di manutenzioni varie.

Il dipendente cura inoltre i rapporti con l'utenza (agenzie funebri e cittadini), fornendo informazioni utili alle persone frequentanti il luogo oggetto del servizio.

### **Pulizia uffici comunali, Biblioteca comunale, uffici appartenenti al patrimonio del Comune di Ozieri**

La Società Prometeo Srl, tramite il proprio personale, si propone quali obiettivi nella gestione di tale servizio:

- Rendere più puliti ed accoglienti sia per i dipendenti comunali che per i cittadini di Ozieri i luoghi oggetto del servizio;
- Salvaguardare lo stato igienico-sanitario dei locali oggetto del servizio.

### **Attività di supporto al servizio pubbliche affissioni ed imposta comunale pubblicità**

Le prestazioni svolte dalla Società, riguardano certamente attività di **solo** supporto nell'erogazione del servizio di pubbliche affissioni ed imposta comunale della pubblicità, in quanto il Concessionario del servizio permane il Comune di Ozieri.

La Prometeo Srl, s'impegna comunque a garantire a tutti i cittadini lo stesso trattamento, sia riguardo le tariffe da applicare sia riguardo gli spazi da mettere a disposizione di chiunque ne faccia richiesta.

La Società s'impegna inoltre a rispettare le leggi (DLgs. 507/1993 e successive modifiche e/o integrazioni), nel rispetto dei modi e tempi di pagamento dell'imposta sulla pubblicità, ed il regolamento comunale vigente riguardante le pubbliche affissioni e la riscossione dell'imposta comunale sulla pubblicità, in applicazione delle tariffe vigenti deliberate dalla Giunta comunale di Ozieri.

La Prometeo Srl, nella sua attività di supporto, s'impegna a segnalare agli uffici di competenza le affissioni abusive e selvagge sia all'interno che all'esterno degli spazi istituzionali, al fine di fornire sempre decoro a tutto il territorio comunale.

### *Ippodromo di Chilivani*

La società ha per oggetto esclusivo, su affidamento diretto la parte del Comune di Ozieri quale strumento operativo in house providing dallo stesso ente in generale:

- La gestione di tutte le attività e tutti i servizi connessi alla ristrutturazione, riqualificazione e gestione del compendio denominato "Ippodromo don Deodato Meloni di Chilivani" sito territorio del Comune di Ozieri, frazione di Chilivani.

In particolare e sempre nella sua qualità di strumento di intervento del Comune di Ozieri, la Società, rivolgendo specifica attenzione ai sistemi produttivi locali può, promuovere, implementare e gestire ogni attività finalizzata:

- Alla promozione dello sport ippico in Sardegna mediante l'organizzazione di regolari riunioni di corse di cavalli presso l'Ippodromo di Chilivani e in altre idonee strutture, nonché alla gestione di tutti i servizi necessari per lo sviluppo dell'attività ippica ed equestre e comunque di tutte le attività produttive, di allevamento, di tutela e selezione, sportive, ricreative, culturali, sociali e sanitarie che vedono il cavallo protagonista, anche quale fattore di sviluppo turistico. Tali attività si svolgono nell'ambito delle normative e dei regolamenti del MIPAAF (Ministero delle Politiche Agricole Alimentari e Forestali) e degli enti tecnici ed organismi preposti all'allevamento del cavallo sardo, che disciplinano lo svolgimento delle su indicate attività ed in particolare quella della gestione degli ippodromi e delle corse in piano ed ostacoli nonché la raccolta delle scommesse.
- Alla promozione di ogni idonea iniziativa alla tutela e salvaguardia delle specie equine con particolare riguardo a quella denominata anglo-arabo sardo;
- Alla gestione - compresa la ordinaria straordinaria manutenzione- dell'Ippodromo Don Deodato Meloni in Chilivani, delle aree delle strutture e degli impianti a tale compendio connessi ed adiacenti, nonché delle attività di servizio complementari ed accessorie.
- La società opera, in una logica di coordinamento con il Comune di Ozieri ed in coerenza con il principio della sussidiarietà per la promozione del sistema produttivo del territorio ozierese, comprendente le regioni storiche del Logudoro, Monteacuto, Goceano, in tutti i suoi aspetti economico produttivi attraverso, in via esemplificativa e non limitativa:
- l'ideazione e la realizzazione di progetti programmi finalizzati a promuovere anche all'estero le attività delle imprese del territorio, in particolare operanti, all'interno del sistema produttivo locale e regionale, per la diffusione e il rafforzamento della cultura del cavallo, dell'economia ippica e degli sport equestri;
- La promozione di ogni iniziativa idonea alla diffusione della cultura del cavallo e degli sport questa particolare riguardo alla adeguata valorizzazione a livello nazionale ed internazionale dei marchi: "Ippodromo di Chilivani" – "Ozieri Città del Cavallo" – "Derby Sardo" – "Gran Premio Sardo";
- La promozione, l'implementazione e la gestione di specifiche iniziative che, sulla base della capacità di attrattiva scaturente dal complesso delle attività dell'ippodromo di Chilivani, possa valere ad intercettare i consistenti flussi turistici della Sardegna settentrionale e veicolare la proposizione dell'offerta turistica della Città di Ozieri e del suo territorio certo che no al lavoro.

per il conseguimento dell'oggetto sociale la società in particolare può:

- Sottoscrivere accordi a livello internazionale, comunitario, nazionale, regionale e locale per l'attuazione di iniziative e programmi coesenziali ai fini sociali;
- attivare specifica convenzione con la Regione Sardegna, e con gli altri soggetti pubblici e privati interessati perseguimento delle finalità societarie;
- realizzare in via occasionale strumentali specifiche iniziative di aggiornamento e specializzazione manageriale il tecnico professionale nell'ambito delle finalità societarie;

La società informa lo svolgimento di tutte le proprie attività ai principi pubblicitici di efficienza, efficacia ed economicità.

La società dispone in proprio di risorse umane, finanziarie e strumentali adeguate alle funzioni esercitate, alle attività prestate e ai servizi erogati.

L'obiettivo della Società è quello di continuare a dare un servizio essenziale e importantissimo, che si può definire fondante e imprescindibile per garantire l'intera attività ippica in Sardegna. Infatti l'impianto di Chilivani costituisce il più importante Centro di allenamento e preparazione a livello regionale il quale assicura una importante continuità, un presidio basilare. Vi operano infatti oltre venti allenatori professionisti ed un notevole numero di artieri ippici, fantini, uomini di scuderia che provvedono a circa 200 cavalli stanziali. L'ippodromo di Chilivani, costituisce anche una fonte di occupazione per le varie qualifiche dei mestieri del cavallo, così come alimenta un notevole indotto per altre professioni come veterinari, maniscalchi e per altri servizi come le forniture di foraggi e mangimi, il trattamento dei rifiuti, la vigilanza ecc. Una vera e propria impresa che non persegue fini di lucro, ma si prefigge lo scopo di assicurare un importante servizio ed un presidio imprescindibile per l'economia locale.

La Società si avvale di proprio personale per la gestione tecnico-amministrativa e per la manutenzione ordinaria e straordinaria della struttura.

Le impiegate amministrative curano inoltre i rapporti con l'utenza fornendo informazioni utili alle persone frequentanti l'Ippodromo di Chilivani.

Di seguito si riporta il listino prezzi che potrebbe essere suscettibile di variazioni:

<b><u>Listino Prezzi</u></b>				
<b>Descrizione</b>	<b>Quantità</b>	<b>Prezzo netto</b>	<b>IVA 22%</b>	<b>TOTALE</b>
<b>Proprietari/Scuderie</b>				
<b>Box:</b>				
a.a. - p.s.a. (al giorno)	1	€ 3,00	€ 0,66	€ 3,66
P.S.I. (al giorno)	1	€ 3,00	€ 0,63	€ 3,63
Ingressi	1	€ 5,00	€ 1,10	€ 6,10
Ingressi Straordinari	1	€ 50,00	€ 11,00	€ 61,00
Galoppi d'esercizio in erba stanziali	1	€ 16,00	€ 3,52	€ 19,52
Lavori in pista in sabbia non stanziali	1	€ 15,00	€ 3,30	€ 18,30
Lavori in pista in erba non stanziali	1	€ 20,00	€ 4,40	€ 24,40
<b>Soste:</b>				
Trucioli	1	€ 24,59	€ 5,41	€ 30,00
Paglia	1	€ 16,39	€ 3,61	€ 20,00

<b>Allenatori</b>				
Sellerie (al mese)	1	€ 5,00 al mq + Energia		
Area Giostra (all' anno)	1	€ 960,00	€ 211,20	€ 1.171,20
Consumo Energia Elettrica	al costo			

<b>Diritti di Segreteria</b>				
Bolli per spedizione E/C	1			€ 1,81
Spese di spedizione E/C	1			€ 5,00
Francobolli				
Diritti di Segreteria	1	€ 7,00	€ 1,54	€ 8,54
<b>Uso Cancelleria e Telefono</b>				

Fax	a pagina	€ 0,80	€ 0,18	€ 0,98
Copia Fotostatica	a pagina	€ 0,20	€ 0,04	€ 0,24
Scheda Performance (Video)	1	€ 0,50	€ 0,11	€ 0,61
Scheda Performance (Stampa)	1	€ 1,50	€ 0,33	€ 1,83

<b>Biglietteria</b>				
Biglietto ingresso gg. Corse	1			€ 5,00

Rinnovo Licenze				€ 15,00
Rinnovo Colori				€ 15,00

### ***Dentro la Prometeo Srl***

I dipendenti della Società “in house” del Comune di Ozieri, hanno un ruolo fondamentale nel garantire ogni giorno un servizio di qualità per i cittadini; si cerca continuamente di coinvolgere il personale per migliorare i servizi offerti alla cittadinanza.

### ***Chiarezza e comprensibilità***

Per rendere effettivi i diritti dei cittadini, la Prometeo Srl s’impegna ad utilizzare un linguaggio semplice e ad adottare comportamenti improntati alla trasparenza e semplicità.

### ***Tutela della riservatezza***

La Prometeo Srl garantisce a tutti i cittadini il rispetto della tutela della riservatezza secondo le modalità stabilite dal GDPR 679/2016.

### ***Garanzia della continuità del servizio***

La Prometeo Srl s’impegna a garantire la presenza costante degli operatori nello svolgimento di tutti i servizi e le sostituzioni del personale assente con altri dipendenti, laddove previsto dal contratto di servizio sottoscritto tra la Società Prometeo Srl ed il Comune di Ozieri, in possesso degli stessi requisiti richiesti per il personale titolare.

### ***Il personale a contatto con il pubblico***

Nei rapporti con i cittadini, tutto il personale:

- Deve dimostrare la massima disponibilità e non ne deve ostacolare i diritti;
- Deve rispondere alle richieste di informazioni con gentilezza, premura e, per quanto possibile, con precisione;
- Deve evitare discussioni con gli interlocutori, astenendosi dal rispondere ad eventuali critiche o commenti, mantenendo sempre un atteggiamento disponibile e conciliativo;
- Deve astenersi da comportamenti o dichiarazioni che danneggino l’immagine della Società o che contrastino con le disposizioni aziendali.

### ***La trasparenza***

Tutto il personale a diretto contatto con il pubblico è fornito di tesserino di riconoscimento che deve tenere ben in vista durante il servizio.

### ***La cura della persona***

Tutto il personale deve:

- Aver cura del proprio aspetto personale;
- Indossare, ove opportuno, vestiario pulito ed ordinato.

### ***Modalità di segnalazione di disservizi***

La Carta dei servizi è redatta ai sensi dell'art. 2, comma,461, lettera a) della legge 24.12.2007 , n. 244 e dell'art. 25 del D.Lgs n.201 del 23 dicembre 2022, indica i livelli qualitativi e quantitativi del servizio erogato che l'utenza può legittimamente attendersi, le modalità di accesso alle informazioni garantite, le modalità per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza.

Gli Utenti possono presentare richieste di informazione e reclami inerenti al servizio sia in forma scritta, sia in forma verbale, presso gli uffici o presso i recapiti telefonici o telematici della Soc. Prometeo Srl.

Eventuali reclami e/o disservizi attinenti l'attività svolta dalla Prometeo Srl, nel rispetto dei vari contratti di servizio sottoscritti con il Comune di Ozieri, potranno pervenire nelle seguenti modalità:

- Telefonicamente ai numeri: 079/781215 – 079/758942
- Tramite posta elettronica [prometeo.segreteria@tiscali.it](mailto:prometeo.segreteria@tiscali.it) – [prometeosegreteria2@gmail.com](mailto:prometeosegreteria2@gmail.com);
- Tramite PEC [prometeo.segreteria@legalmail.it](mailto:prometeo.segreteria@legalmail.it)
- Tramite posta ordinaria al seguente indirizzo:  
Prometeo Srl – Via Vittorio Veneto 11 – 07014 Ozieri (SS).

### Modulo Reclami: ALLEGATO A della presente Carta dei Servizi

La Soc. Prometeo Srl risponderà per iscritto ai reclami presentati dagli utenti secondo le modalità previste dalla presente carta entro un massimo di 30 giorni dal ricevimento degli stessi (data di protocollo di arrivo). Nella risposta sarà riferito all'utente in ordine ai reclami dallo stesso presentati circa gli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali il gestore provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato.

Le eventuali controversie saranno gestite nei termini previsti dalle norme vigenti.

### **Il Rispetto della Privacy**

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento 2016/679/UE (nel seguito “GDPR”) PROMETEO SRL (nel seguito “Titolare”) con sede in Ozieri (SS), Via Vittorio Veneto n.11 – 07014, nella sua veste di “Titolare del trattamento”, assicura che i dati personali raccolti ai fini dell’espletamento di tutti i servizi saranno trattati nel rispetto delle normativa citata, al fine di garantire i diritti, le libertà fondamentali, nonché la dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale.

