

RELAZIONE ANNUALE

SERVIZIO EDUCATIVO CENTRI ESTIVI

– art. 30 D.lgs. 201/2022 (Schema ANAC/ANCI)

1. Contesto di riferimento:

Natura e descrizione del servizio

Per l'art. 2, c. 1, lett. d), del D. Lgs. 23 dicembre 2022 n. 201, sono “servizi di interesse economico generale di livello locale” o “servizi pubblici locali di rilevanza economica”, «i servizi erogati o suscettibili di essere erogati dietro corrispettivo economico su un mercato, che non sarebbero svolti senza un intervento pubblico o sarebbero svolti a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza, che sono previsti dalla legge o che gli enti locali, nell'ambito delle proprie competenze, ritengono necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale».

Il Centro estivo è un servizio educativo e ricreativo rivolto a bambini e bambine, ragazzi e ragazze attivato nei periodi di chiusura delle scuole, con l'intento di offrire loro attività di tempo libero organizzato in esperienze di vita comunitaria, in gruppi d'interesse, con l'obiettivo di favorirne la socializzazione, lo sviluppo delle potenzialità individuali, l'esplorazione e la conoscenza del territorio e di fornire un aiuto a quelle famiglie che durante il periodo estivo hanno necessità di affidare in sicurezza i propri figli a servizi qualificati e flessibili.

Il servizio accoglie bambini e ragazzi dai 3 agli 11 anni suddivisi in due gruppi distinti:

- a. fascia d'età 3-5 anni (rapporto operatore/bambini 1/10) Gruppo Infanzia
- b. fascia d'età 6-11 anni (rapporto educatore/bambini 1/15) Gruppo Primaria

Nei centri estivi è possibile l'inserimento di bambini/ragazzi disabili prevedendo, ove necessario e se concordato con il Comune di residenza, la presenza di operatori assistenziali di supporto.

Ai centri estivi accedono sia bambini residenti che non residenti.

La sede utilizzata è la Scuola primaria, situata in Via Annia, 13, dotata di ampia zona verde con campo di pallacanestro e pista di atletica, palestra e sala mensa adiacente. Il servizio è articolato di norma in turni settimanali.

I centri estivi sono funzionanti dal lunedì al sabato dalle 8 alle 17, escluse le domeniche ma compreso ferragosto, da metà giugno a fine agosto.

Contratto di servizio (oggetto, durata, valore, criteri tariffari, obblighi gestore)

Oggetto: contratto di appalto per l'affidamento del servizio centri estivi nel Comune di Lignano Sabbiadoro triennio 2022-2023-2024

Data di approvazione: contratto d'appalto registrato il 1/09/2022 nel registro delle scritture private al n. 3456;

Durata: periodo dal 01/01/2020 al 31/12/2024 con opzione di rinnovo biennale (attivata).

Importo contrattuale complessivo di aggiudicazione: € 424.703,08 (Iva esclusa).

C.I.G.: 9131482155

Criteri tariffari: circa la remuneratività del servizio, in particolare, è previsto che il soggetto gestore riscuota direttamente dagli utenti le quote relative al servizio negli importi determinati

annualmente dal Comune. Il Comune si obbliga a corrispondere a favore dell'operatore economico, un importo pari alla differenza per la copertura del valore contrattuale definito su base annua.

Principali obblighi posti a carico del gestore:

Il servizio dei centri estivi è da considerarsi servizio di pubblico interesse e, come tale, non può essere sospeso, interrotto o abbandonato.

Nello svolgimento del servizio, pertanto, l'operatore economico è tenuto al rispetto dei principi contenuti nel D.P.C.M. 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Il servizio centri estivi è altresì da considerarsi servizio pubblico essenziale ai sensi dell'art. 1 della Legge 12.06.1990, n. 146 "Norme dell'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali" e successive modificazioni ed integrazioni, pertanto il Comune, nell'individuare gli obblighi di servizio pubblico: garantisce l'universalità con l'accesso indiscriminato al servizio, tenuto conto delle diverse condizioni economiche e sociali della popolazione; ciò, sia individuando una diversa gradazione dei costi a carico delle famiglie sia attraverso compensazioni economiche in favore dell'operatore economico, secondo la propria discrezionalità e comunque nei limiti delle disponibilità di bilancio;

L'operatore economico deve garantire il servizio nel rispetto delle caratteristiche tecniche di gestione del servizio stesso riportate nell'offerta tecnica presentata in sede di gara.

Affidamento a società in house (impatto finanza ente, obiettivi, indicatori)

Non applicabile al servizio in oggetto

Sistema di monitoraggio e controllo (struttura preposta, modalità)

L'obiettivo previsto è di garantire un servizio qualitativamente adeguato sotto il profilo dei seguenti standard:

- Continuità del servizio (intesa come garanzia del servizio per tutto il periodo estivo, anche in caso di imprevisti, fatte salve criticità che non ne consentano lo svolgimento in sicurezza – ad esempio il verificarsi di eventi calamitosi, particolari condizioni meteorologiche avverse, guasti agli impianti)
- Puntualità del servizio (intesa come rispetto degli orari stabiliti)
- Accessibilità del servizio (intesa come offerta personalizzata in relazione alle esigenze di ogni utente del servizio).
- Sicurezza del servizio (intesa come professionalità del personale impiegato e nella costante manutenzione e pulizia dei locali e degli arredi utilizzati nell'appalto).

Sulla base di quanto sopra esposto si fonda il sistema di monitoraggio e controllo effettuato dall'Ufficio Istruzione del Comune di Lignano Sabbiadoro, per il tramite del Responsabile del Procedimento (RUP).

2. Identificazione soggetto affidatario:

Dati identificativi e oggetto sociale

EURO & PROMOS SOCIAL HEALTH CARE SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE, con sede legale a Torino (TO) in Strada del Drosso n. 33/8, C.F. 00518170311, P. IVA 00518170311 iscritta nel Registro delle Imprese presso la CCIAA di Torino con REA n. 1298063 – PEC: europromoshc@legalmail.it

Oggetto sociale: Attività prevalente – Servizi socio-assistenziali ed educativi.

Tipologia di partecipazione (diretta/indiretta, quotata, scadenza affidamento per società in house)

Non applicabile al servizio in oggetto

Quote e % capitale possedute

Non applicabile al servizio in oggetto

Amministratori/sindaci nominati

Non applicabile al servizio in oggetto

Benefici gestione in house

Non applicabile al servizio in oggetto

Attività verso ente (%)

Non applicabile al servizio in oggetto

Risultati economici triennio

Non applicabile al servizio in oggetto

Entrate/spese ente

Non applicabile al servizio in oggetto

3. Andamento economico:

Costo pro capite e complessivo

Nell’ultimo triennio è stato riconosciuto l’adeguamento ISTAT per il servizio erogato nel 2023 e nel 2024.

Costo pro capite (per utente) e complessivo nell’ultimo triennio:

2022	2023	2024
<i>Uscite cap. 6945</i>	<i>Uscite cap. 6945</i>	<i>Uscite cap. 6945</i>
<i>€ 101.257,40</i>	<i>€ 105.724,10</i>	<i>€ 135.052,40</i>
<i>N. Utenti</i>	<i>N. Utenti</i>	<i>N. Utenti</i>
143	124	148
<i>Costo pro-capite annuo</i>	<i>Costo pro-capite annuo</i>	<i>Costo pro-capite annuo</i>
<i>€ 708,09</i>	<i>€ 852,61</i>	<i>€ 912,52</i>

Costi e ricavi (ultimi 3 anni)

Non si rilevano elementi da segnalare per questa voce

Investimenti, PEF, ammortamenti

Non si rilevano elementi da segnalare per questa voce

Personale (n., costo, inquadramento)

	Mansione	CCNL	Livello	N. Persone	Tipo di contratto
	Coordinatore	socio-sanitario-assistenziale-educativo	D1	1	Full Time
	Animatori	socio-sanitario-assistenziale-educativo	C1	14	Full Time
	Addetta alle pulizie	socio-sanitario-assistenziale-educativo	A1	1	Part Time

Tariffe e PEF

Età iscritti	SERVIZIO EDUCATIVO CENTRI ESTIVI	Tariffa servizio educativo principale (lun- ven dalle 8 alle 17) per i residenti	Tariffa servizio educativo principale servizio educativo principale (lun- ven dalle 8 alle 17) per non residenti ma frequentanti le scuole di Lignano	Tariffa servizio educativo principale servizio educativo principale (lun- ven dalle 8 alle 17) per i non residenti e non frequentanti ma di cui almeno un genitore documenti di essere impegnato in attività lavorativa a Lignano	Tariffa per utenti non ricompresi nelle precedenti categorie	Tariffa per il servizio educativo facoltativo per la pre accoglienza 7:30-8:00	Tariffa per il servizio educativo facoltativo per la giornata del sabato
3-6 anni	SETTIMANA	€ 100,00	€ 110,00	€ 130,00	€ 200,00	€ 10,00	€ 20,00
3-6 anni	LUGLIO	€ 340,00	€ 360,00	€ 380,00	€ 680,00	€ 40,00	€ 70,00
3-6 anni	AGOSTO	€ 340,00	€ 360,00	€ 380,00	€ 680,00	€ 40,00	€ 70,00
3-6 anni	INTERA STAGIONE	€ 680,00	€ 720,00	€ 760,00	€ 1.360,00	€ 70,00	€ 70,00
6-11 anni	SETTIMANA	€ 100,00	€ 110,00	€ 130,00	€ 200,00	€ 10,00	€ 20,00
6-11 anni	GIUGNO	€ 170,00	€ 180,00	€ 190,00	€ 340,00	€ 20,00	€ 35,00
6-11 anni	LUGLIO	€ 340,00	€ 360,00	€ 380,00	€ 680,00	€ 40,00	€ 70,00
6-11 anni	AGOSTO	€ 340,00	€ 3.630,00	€ 380,00	€ 380,00	€ 40,00	€ 70,00
6-11 anni	INTERA STAGIONE	€ 750,00	€ 800,00	€ 900,00	€ 1.550,00	€ 70,00	€ 70,00

2022	2023	2024
Uscite	Uscite	Uscite
101.257,40 €	105.724,10 €	135.052,40 €
Entrate	Entrate	Entrate
66.375,00 €	62.054,44 €	87.435,00 €

Impatto su finanza ente

Non si rilevano elementi da segnalare per questa voce

PEF – confronto (individuazione scostamenti)

Non si rilevano elementi da segnalare per questa voce

Equilibrio finanziario

Non si rilevano elementi da segnalare per questa voce

4. Qualità del servizio:

Risultati indicatori qualità contrattuale

- Uguaglianza nell'erogazione del servizio: gli addetti al servizio ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, imparzialità, rispetto dell'identità della persona e del suo diritto alla riservatezza, adoperando cortesia e gentilezza nelle comunicazioni, ispirate alla semplificazione ed alla chiarezza dei contenuti.
- Imparzialità: l'Amministrazione Comunale ispira i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, neutralità, imparzialità e cortesia.
- Continuità delle prestazioni: gli addetti al servizio si impegnano a perseguire la massima continuità di erogazione del servizio, nel rispetto delle norme regionali sul servizio.
- Efficacia ed efficienza delle prestazioni: il servizio è rivolto alla generalità degli utenti l'Amministrazione Comunale si impegna ad organizzarlo contemperando varie necessità e precisamente: la più ampia utilità collettiva, la funzionalità complessiva, le esigenze di sicurezza dei fruitori e l'ottimizzazione e razionalizzazione delle risorse umane e finanziarie disponibili.
- Ascolto, partecipazione dei cittadini, accesso alle informazioni e trasparenza: i destinatari del Servizio possono contribuire a migliorare il Servizio:
 1. confrontandosi con il personale comunale incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione dello stesso;
 2. con segnalazioni scritte, presentazioni di memorie e documenti o suggerimenti verbali al personale incaricato, alle quali l'Amministrazione si impegna a dare riscontro.

Indicatori qualità tecnica

- Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio: per tale procedura è stata attivata dall'Amministrazione comunale una procedura informatizzata tramite portale dedicato con la quale l'utente effettua la richiesta di attivazione/variazione/cessazione del servizio; nel contempo gli viene definita la tariffa definite annualmente dalla Giunta comunale, tenuto conto del valore ISEE del nucleo;
- Tutte le comunicazioni con le famiglie vengono gestite tramite sportello dedicato per l'utenza nelle modalità in presenza e on line.

Obblighi di servizio pubblico (qualità)

Gli obblighi di servizio pubblico per i centri estivi riguardano principalmente la sicurezza, l'igiene e l'organizzazione. I gestori devono presentare la SCIA al Comune e alle autorità sanitarie locali, tramite il portale SUAP al Comune e alle autorità sanitarie locali rispettando le indicazioni previste dal regolamento regionale, in particolare il rispetto del rapporto educatori/bambini, la pulizia e la sanificazione dei servizi igienici e dei locali, l'elaborazione di progetto educativo e organizzativo e il rispetto dei requisiti previsti per il personale educativo.

Rispetto dei tempi puntualità

I tempi di risposta alle richieste di attivazione del servizio: è possibile presentare domanda di iscrizione al servizio, utilizzando il modulo on-line, attivo nel periodo maggio - giugno. Sulla base delle istanze presentate si procede all'organizzazione del servizio.

I tempi di risposta per reclami / rettifica importi addebitati / segnalazione disservizi: Tutte le segnalazioni pervenute dall'utenza all'ufficio istruzione o allo sportello dedicato gestito dall'operatore economico tramite e-mail o telefonicamente o di persona, vengono tempestivamente elaborate dagli operatori in contraddittorio con il referente del servizio, se direttamente coinvolto, al fine di limitare il disagio evidenziato nel minor tempo possibile. Mediamente il riscontro viene fornito all'utente nel termine di cinque giorni.

Accessibilità servizio

Il personale di cucina acquisisce conoscenze e competenze in ambito pedagogico, ludico e ricreativo, nei tempi e nei modi (lezioni teoriche, interattive, esperienze e prove pratiche, ecc.) più efficaci e adatti alle loro responsabilità e alle loro funzioni. Il piano annuale della formazione del personale prevede appositi corsi aziendali, strutturati con diverso impegno didattico in relazione ai compiti operativi, affronta gli aspetti cogenti e ben noti della sicurezza, declinati adeguatamente nel contesto educativo. La formazione del personale tiene conto anche delle differenti età ed esigenze dei fruitori del servizio, e quanto detto si applica anche nel caso di utenza disabile, che richiede attività ludiche e ricreative differenti che dipendono dalla tipologia e dalla gravità della disabilità.

I programmi settimanali sono consultabili on-line sul portale dedicato e vengono inviati a mezzo mail settimanalmente alle famiglie, nel caso di esigenze speciali legate a disabilità vengono elaborate attività specifiche.

Soddisfazione utenza e segnalazioni

Le risultanze del trattamento delle segnalazioni dell'utenza e gli esiti dei questionari rilevano uno standard di qualità complessivo buono.

Indicatori non contrattuali con benchmark (confronto performance gestore con altri gestori simili o parametri nazionali/regolatori)

Non applicabile al servizio in oggetto
--

Risultati raggiunti

Fattori di qualità: Fattore di qualità	Indicatore	Valore di riferimento (Standard di qualità perseguito)	Risultati raggiunti
Puntualità	Orari di erogazione del servizio	Il servizio deve rispettare gli orari indicati nel CSA, salvo casi di forza maggiore	100 %
Accessibilità al servizio	A tutti gli utenti con disabilità deve essere garantito il servizio	100%	100%
Tempestività	rapporti con i genitori: aggiornamento dei pannelli con avvisi e fogli informativi relativamente alle attività da svolgere e ai servizi resi	aggiornamento quotidiano	100%
Coinvolgimento degli utenti	rapporti con i genitori: riunioni informative con i genitori e il coordinatore dell'équipe di animazione prima dell'inizio del servizio	almeno 1	100 %
Efficacia	personale impiegato: rispetto del rapporto per bambini dai 3 ai 6 anni	rapporto 1:10	
Efficacia	personale impiegato: rispetto del rapporto per bambini dai 6 agli 11 anni	rapporto 1:15	
Efficacia	servizio di pulizia quotidiano dei locali utilizzati	100 %	100 %

Scostamento (differenza tra risultati previsti e risultati effettivi)

Non si rilevano elementi da segnalare per questa voce

5. Obblighi contrattuali:

Volumi – quantità di attività (servizio effettivo erogato)

Il volume del servizio erogato è riportato nella tabella sottostante:

	2022	2023	2024
N. ISCRITTI	143	124	148

Territorio servito (coperto dal servizio)

Gli utenti sono residenti a Lignano Sabbiadoro e nei comuni limitrofi.

Prestazioni specifiche da assicurare (socialità – rif. ai soggetti svantaggiati o vulnerabili)

Non applicabile al servizio in oggetto

Obblighi di servizio pubblico (tutela ambiente)

Il servizio è organizzato nel rispetto delle indicazioni dei CAM per i servizi educativi

Obblighi di servizio pubblico (altro es. continuità, sicurezza)

- Continuità del servizio:

L'operatore economico ha sempre dimostrato la capacità di assicurare, negli orari previsti, con regolarità e senza interruzioni, lo svolgimento della prestazione, quale garanzia tangibile offerta all'utente sul tema del servizio.

- Sicurezza del servizio:

L'operatore economico segue l'appalto con uno staff dedicato per la risoluzione di ogni tipo di problema. La qualità, l'igiene e la sicurezza del servizio erogato sono assicurate dalla professionalità di un team di esperti dedicato composto da direttore commessa che è il responsabile del rispetto delle disposizioni della legislazione in materia e il coordinatore del centro estivo che organizza e vigila il corretto svolgimento del servizio.

Tutto il personale impiegato nell'appalto detiene e mantiene i requisiti professionali previsti ex lege in virtù della frequenza del piano dei corsi di formazione obbligatori e non previsti per lo svolgimento della specifica mansione

Piano degli investimenti (programmazione triennale opere)

Non applicabile al servizio in oggetto

Risultati raggiunti

Non applicabile al servizio in oggetto

Scostamento (differenza tra risultati previsti e risultati effettivi)

Non applicabile al servizio in oggetto
--

6. Vincoli:

Effetti sulla economicità del servizio (convenienza)

Non applicabile al servizio in oggetto
--

Effetti sulla sostenibilità finanziaria (costi sostenibili nel tempo)

Vincoli da capitolato speciale d'appalto - art. 18 "Corrispettivi, pagamenti, revisione prezzi":			
Effetti sulla economicità del servizio	Effetti sulla sostenibilità finanziaria	Effetti sulle modalità di erogazione	Impatto sull'utenza
Aumento del prezzo offerto in sede di gara	Aumento dei costi a carico dell'Ente, copertura con fondi propri	Servizio regolare	nessuna

Effetti sulle modalità di erogazione

Non applicabile al servizio in oggetto
--

Impatto sull'utenza (qualità percepita, aumento tariffe, altro)

Non applicabile al servizio in oggetto
--

Altro

Non si rilevano elementi da segnalare per questa voce

Vincolo – descrizione (limitazioni normative, tecniche, ambientali)

- D.P.C.M. 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- Legge 12.06.1990, n. 146 “Norme dell’esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali”;
- Legge 5 febbraio 1992, n. 104. “Legge-quadro per l’assistenza, l’integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate”;
- D.P.R. 22.05.2001 n° 190/Pres. “Regolamento dei Centri di vacanza per minori, di cui all’art. 7 comma 2 della L.R. 13/2000 del Friuli Venezia Giulia;
- Regolamento comunale per la gestione dei Centri estivi approvato con delibera del C.C. n° n. 35 del 05.05.2004 e modificato con delibere del C.C. n° 30 del 22.03.2006 e n. 23 del 3 maggio 2012.
- le disposizioni di cui al DM n. 65 del 10 marzo 2020 avente ad oggetto Adozione dei criteri minimi ambientali da inserire nei bandi di gara della Pubblica Amministrazione per l’acquisto di prodotti e servizi educativi;
- il Piano d’azione nazionale per la sostenibilità ambientale dei consumi nel settore della pubblica amministrazione, adottato con Decreto del Ministro dell’Ambiente e della Sicurezza Energetica il 3 agosto 2023, di concerto con il Ministro delle Imprese e del Made in Italy e con il Ministro dell’Economia e delle Finanze.

7. Considerazioni finali:

Verifica generale sulla gestione (rispetto obblighi contrattuali, andamento costi e ricavi, qualità servizio)

L’Amministrazione Comunale si impegna ad organizzare il servizio temperando le necessità di ciascun utente, la funzionalità complessiva, le esigenze di sicurezza degli utenti e le risorse umane e finanziarie disponibili.

Gli addetti al servizio ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, imparzialità, rispetto dell’identità della persona e del suo diritto alla riservatezza, adoperando cortesia e gentilezza nelle comunicazioni, ispirate alla semplificazione ed alla chiarezza dei contenuti.

Il Comune si impegna a perseguire la massima continuità, regolarità di erogazione del servizio.

Compatibilità con principi di efficienza, efficacia, economicità (rapporto costi-risultati)

Il servizio impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, fornendo prestazioni e servizi al massimo livello rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzione dei costi, nonché fornendo prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti perseguendo la loro soddisfazione.

Effetti sugli equilibri di bilancio dell’ente locale

Non si rilevano elementi da segnalare per questa voce

Proposte migliorative future

Non si rilevano elementi da segnalare per questa voce