



Città di
Desenzano del Garda



Carta dei Servizi

**Centro di
Aggregazione
Giovanile
Comunali di
Desenzano del Garda**

CAG Punto Giovani
Via Mezzocolle, 20





INDICE

Introduzione

- La Carta dei servizi
- Missione e obiettivi dei nostri CAG

Descrizione dei servizi

- Strutture
- Tipologia di servizio offerto
- Gli spazi
- Gli orari di apertura
- Il calendario annuale

Accesso ai servizi

- Le iscrizioni
- Dove ottenere le informazioni
- Le rette

Organizzazione dei servizi

- Il personale interno ai CAG:
 - Coordinatore psico-pedagogico
 - Personale educativo
 - Personale ausiliario

Formazione del Personale educativo





Metodologia pedagogica

- Giornata “tipo”
- Il gioco e le attività strutturate al CAG
- Progetto educativo annuale e periodico

Rapporto con le famiglie

- Partecipazione alla vita dei servizi

Collaborazione con il servizio sociale

Monitoraggio, valutazione della qualità del servizio

- Questionario di valutazione dei servizi
 - Strumenti di autovalutazione e miglioramento continui
- 
- 

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

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

Il CAG è un'agenzia educativa in grado di favorire la costruzione di un tessuto sociale intorno ai/le ragazzi/e, facendo prevenzione del disagio attraverso l'accoglienza, la relazione, la sperimentazione di iniziative, la creazione di un gruppo che accoglie, protegge e diverte; creando spazi e momenti di relazione con le realtà presenti sul territorio (formali e informali), affinché le persone si sentano parte attiva all'interno della propria comunità; attivando una rete di collaborazione con le famiglie, la scuola, gli oratori, le associazioni, per avvicinare il mondo adulto al lavoro educativo.





Introduzione

La carta dei servizi

La Carta dei Servizi è concepita per offrire una panoramica completa sui servizi offerti dai cag comunali di Desenzano del Garda. Ha lo scopo di informare in modo chiaro e trasparente i cittadini sui loro diritti, sulle modalità di accesso ai servizi, sulle procedure di erogazione e sulla tutela degli iscritti.

I contenuti e gli allegati della Carta dei Servizi fungono da indicatori di qualità e vengono aggiornati annualmente, tenendo conto dei cambiamenti organizzativi, delle normative vigenti e delle nuove progettazioni che coinvolgono i CAG.

La Carta dei Servizi applica concretamente i principi fondamentali a cui devono conformarsi tutti i servizi pubblici, rendendoli adeguati al lavoro con gli/le adolescenti

I fondamentali per l'erogazione di un servizio pubblico, definiti dal D.P.C.M. del 1994, sono:

- **EGUAGLIANZA:** il servizio deve essere erogato garantendo la pari dignità tra gli utenti.
- **IMPARZIALITA':** il soggetto erogatore ha il dovere di neutralità rispetto agli utenti, ossia eliminare ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto.
- **CONTINUITA':** significa che il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli.
- **DIRITTO DI SCELTA:** quando il servizio è erogato da più soggetti, si deve dare all'utente la possibilità di scegliere a quale soggetto erogatore rivolgersi.
- **PARTECIPAZIONE:** Il coinvolgimento degli utenti in fase di progettazione e di verifica del servizio deve essere garantito con ogni mezzo, in quanto momento di crescita dell'organizzazione e opportunità di miglioramento del servizio.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** il servizio deve essere erogato ricercando la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate e tra risultati attesi.



Missione e obiettivi dei nostri CAG



La missione dei nostri CAG è garantire ai partecipanti pari opportunità di sviluppo per le loro potenzialità sociali, cognitive, emotive, affettive e relazionali, in un ambiente professionalmente qualificato.

Gli obiettivi del servizio CAG Punto Giovani sono:

- Promuovere il benessere psicofisico degli adolescenti in un contesto sicuro e accogliente.
 - Favorire lo sviluppo delle competenze personali e sociali (autonomia, autostima, comunicazione, gestione dei conflitti).
 - Sostenere la partecipazione attiva alla vita della comunità e la cittadinanza responsabile.
 - Offrire opportunità educative e ricreative per prevenire disagio e isolamento.
- 

Missione e obiettivi dei nostri CAG

Obiettivi specifici per gli adoelscenti:

Area relazionale e sociale

- Creare spazi di incontro liberi da giudizio, in cui sviluppare relazioni positive con i pari e con adulti di riferimento.
- Promuovere il rispetto delle diversità e l'inclusione di tutti i giovani, anche in situazioni di fragilità.
- Sviluppare capacità di collaborazione e lavoro di gruppo attraverso attività e progetti comuni.

Area educativa e di crescita personale

- Favorire la consapevolezza di sé e delle proprie potenzialità.
- Sostenere l'acquisizione di competenze di vita (life skills), come la gestione delle emozioni, il pensiero critico e la risoluzione dei problemi.
- Stimolare curiosità e interesse verso cultura, arte, sport, tecnologia e cittadinanza attiva.

Area di prevenzione e sostegno

- Prevenire fenomeni di disagio giovanile (bullismo, abuso di sostanze, dispersione scolastica) attraverso attività educative mirate.
- Offrire ascolto e orientamento in situazioni di difficoltà, anche in raccordo con famiglie, scuole e servizi territoriali.

Area di partecipazione e protagonismo giovanile

- Coinvolgere i ragazzi nella progettazione e realizzazione delle attività del centro.
- Stimolare iniziative autogestite e la responsabilità nella cura degli spazi comuni.
- Promuovere la partecipazione a eventi e progetti del territorio.



Descrizione dei servizi

STRUTTURE	CAG Punto Giovani Via Mezzocolle, 20, Desenzano del Garda (BS), accoglie gli adolescenti
TIPOLOGIA DI SERVIZIO OFFERTO	Il CAG è garantire ai partecipanti pari opportunità di sviluppo per le loro potenzialità sociali, cognitive, emotive, affettive e relazionali, in un ambiente professionalmente qualificato. Gli obiettivi del servizio CAG Punto Giovani sono: • Promuovere il benessere psicofisico degli adolescenti in un contesto sicuro e accogliente. • Favorire lo sviluppo delle competenze personali e sociali (autonomia, autostima, comunicazione, gestione dei conflitti). • Sostenere la partecipazione attiva alla vita della comunità e la cittadinanza responsabile. • Offrire opportunità educative e ricreative per prevenire disagio e isolamento



GLI SPAZI	Gli spazi destinati a ciascun gruppo sono progettati per rispondere alle specifiche caratteristiche e attività di destinazione. I servizi dispongono di materiali e aree adeguate allo svolgimento dei compiti, ad attività ludiche e laoratoriali
GLI ORARI DI APERTURA	Il CAG funziona dal lunedì al venerdì dalle ore 14,30 alle ore 18,30
IL CALENDARIO ANNUALE	Il calendario annuale prevede la chiusura in corrispondenza delle due settimane centrali di agosto e la chiuseura nei periodi e giorni festivi. Nelle annualità vengono organizzate aperture straordinarie.
MODALITA' DI ACCESSO	Il servizio è ad accesso libero e gratuito.

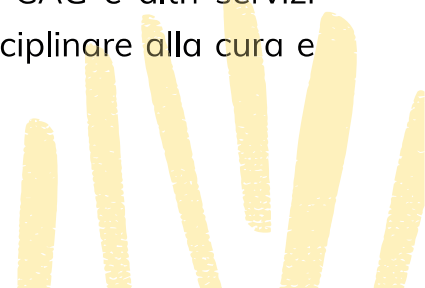


Organizzazione dei servizi

Il personale interno ai CAG

COORDINATORE

- Redige il Progetto educativo del CAG, che si basa su principi pedagogici che valorizzano il gioco, l'esplorazione e la creatività. Ogni attività è progettata per essere adeguata all'età, alle capacità e agli interessi dei minori, promuovendo il loro sviluppo cognitivo, motorio, sociale ed emotivo.
- Garantisce che gli obiettivi educativi siano chiari, condivisi e rivedibili anche a fronte del confronto collegiale e dei contributi del personale educativo.
- Supporta il personale educativo nella pianificazione delle attività, offrendo suggerimenti pedagogici e intervenendo in situazioni complesse o delicate.
- Collabora con la Responsabile di Settore alla definizione della formazione continua per il personale, per mantenere aggiornate le competenze e le conoscenze in ambito pedagogico.
- Monitora e valuta lo sviluppo dei ragazzi/e, intervenendo quando emergono difficoltà o situazioni problematiche. Lavora in stretta collaborazione con gli educatori per individuare i bisogni specifici di ogni giovane e pianificare interventi mirati.
- Svolge una funzione di mediazione e supporto per le famiglie, fornendo consulenza e orientamento su tematiche legate allo sviluppo e all'educazione dei ragazzi. A tale fine può indire incontri individuali o di gruppo con i genitori per discutere dell'andamento educativo dei minori e affrontare eventuali preoccupazioni.
- Contribuisce alla creazione e mantenimento di un ambiente di lavoro sereno all'interno del quale l'equipe educativa possa svolgere le proprie funzioni in un'ottica di confronto professionale aperto, rispettoso e facilitante.
- Svolge una funzione di raccordo di collegamento tra il CAG e altri servizi territoriali, garantendo un approccio integrato e multidisciplinare alla cura e all'educazione del minore.



Organizzazione dei servizi

Il personale interno ai CAG

- Promuove l'innovazione pedagogica, introducendo nuove metodologie e approcci educativi che migliorino la qualità dell'offerta formativa. Questo include la sperimentazione di attività, l'adozione di tecniche pedagogiche avanzate e l'integrazione di strumenti tecnologici quando appropriato.
- Sovrintende al buon funzionamento del servizio.

PERSONALE EDUCATIVO

- L'educatore dei CAG accoglie i partecipanti ogni giorno con cura e attenzione e di facilitarne il loro ambientamento nel gruppo organizzando un ambiente accogliente e rassicurante.
- Stabilisce un rapporto di fiducia e sicurezza l'utenza; è presente e disponibile, rispondendo con sensibilità alle emozioni, alle esigenze, agli interessi di ciascun partecipante. Attraverso un'interazione costante e positiva, aiuta i bambini a sviluppare una relazione d'aiuto stabile, fondamentale per la loro crescita emotiva.
- Riconosce l'unicità di ogni minore e adatta le attività in modo da rispondere alle esigenze dei singoli. Questo include la creazione di percorsi di apprendimento anche individualizzati.



Organizzazione dei servizi

Il personale interno ai CAG

- Applica l'osservazione continua dei/le e ragazzi/e, monitorando il loro sviluppo in tutte le aree: motoria, cognitiva, linguistica, sociale ed emotiva per individuare i bisogni specifici di ogni bambino e di adattare il percorso educativo in modo appropriato.
- Documenta il percorso di crescita e apprendimento di ciascun ragazzo/a attraverso strumenti educativi quali le schede di osservazione.
- Mantiene una comunicazione aperta e costante con le famiglie attraverso incontri regolari, colloqui individuali e aggiornamenti quotidiani. Offre supporto alle famiglie, rispondendo a dubbi e preoccupazioni, fornendo consigli su questioni educative e comportamentali.

PERSONALE AUSILIARIO

Il personale ausiliario cura l'igiene degli ambienti e l'ordine degli spazi

Formazione del Personale educativo

La formazione continua permette all'equipe educativa di rimanere aggiornata sulle ultime ricerche e metodologie nel campo dell'educazione e della psicologia, migliorando la propria capacità di osservazione, valutazione e intervento; consolida il sapere educativo e aiuta ad apprendere strategie di problem solving, a sviluppare competenze in ambiti specifici come l'inclusione, la diversità e il supporto ai bisogni speciali.

La formazione continua favorisce anche la riflessione critica e il miglioramento personale; contribuisce a creare un ambiente educativo dinamico e reattivo e a progettare interventi di cura/educazione che incentivino lo sviluppo dell'apprendimento duraturo nel minore.



METODOLOGIA

PEDAGOGICO EDUCATIVA

La metodologia educativa adottata nei CAG, si rifà alla Pedagogia Maieutica. Il metodo maieutico lavora sul concetto di regia pedagogica da parte dell'equipe educativa non più trasmettitori di conoscenze, nozioni e contenuti, ma organizzatori di occasioni concrete di apprendimento a partire da situazioni stimolo, utilizzando il laboratorio maieutico come dispositivo principale e monitorando la crescita del minore attraverso la valutazione evolutiva.

I basilari su cui si fonda la Pedagogia Maieutica:

- l'apprendimento è un processo di sintonizzazione con le proprie risorse, tenendo conto delle differenze tra il periodo infantile e il resto della vita. Nell'infanzia imparare risulta un'esperienza decisamente accessibile e facile in quanto il cervello assorbe con molta plasticità gli stimoli esterni. In adolescenza si ha un picco cognitivo molto forte destabilizzato però dalle componenti emotive e ormonali. Il metodo maieutico sviluppa quindi dispositivi che permettono ai minori di vivere con intensità la loro motivazione e con gradualità il loro processo di apprendimento e crescita
- la componente sociale, ossia la consapevolezza che imparare è sempre un atto di condivisione, un atto comune. Si impara imitando gli altri: è una forza particolare del metodo che valorizza al massimo questa predisposizione usando dispositivi di mutualità, di reciprocità e di gruppalità particolarmente efficaci
- il fare esperienza, ossia la consapevolezza che nel coinvolgimento diretto, nel fare in prima persona, il/la giovane riesce a sviluppare una capacità di apprendimento che risulterebbe impossibile se restasse in un contesto di isolamento o addirittura di esclusione. L'isolamento è la situazione di maggior ostacolo per un apprendimento efficace. Occorre lavorare per imparare: l'apprendimento è un evento applicativo
- la gradualità, ognuno impara a partire dai propri specifici punti di partenza e con i propri tempi, pertanto, nel processo di valutazione, occorre considerare i progressi e non gli errori.

Giornata tipo presso i CAG

Le routine ed esperienze presso il centro di aggregazione giovanile
Punto Giovani

FASCIA ORARIA	ROUTINE/ESPERIENZE
14,30- 15,30	Momento dedicato all'accoglienza e dei colloqui educativi individuali
15,30-16,30	Tempo dedicato al supporto scolastico, svolgimento dei compiti, pratiche di studio e memorizzazioni contenuti didattici
16,30-17,00	Momento dedicato alla somministrazione della merenda
17,00-18,30	Fascia oraria dedicata ad esperienze laboratoriali strutturate, giochi cooperativi, attività espressive, creative e veicolanti messaggi educativi, esperienze indoor e outdoor



LE ATTIVITÀ STRUTTURATE AL CAG

AREA FORMATIVO SCOLASTICA:

Il sostegno nell'esecuzione dei compiti scolastici rappresenta per il CAG un mandato sociale di primaria importanza. L'aiuto pomeridiano nei compiti infatti, esprime anche un bisogno delle famiglie concretamente dichiarato. Gli spazi dedicati al supporto scolastico sono organizzati in modo da fornire ai ragazzi un clima di concentrazione funzionale allo studio e garantire l'apprendimento di una scansione temporale che consenta ai bambini e ai ragazzi di imparare ad ottimizzare i tempi per l'esecuzione del lavoro assegnato. Il ruolo dell'educatore durante il supporto scolastico si espliciterà nel controllo dei compiti attraverso la lettura condivisa del diario, aiutando il/la partecipante a svolgere prima la parte scritta per poi dedicarsi alle materie di studio.

Una particolare attenzione è data per permettere l'acquisizione di un metodo di studio, inteso come la capacità di focalizzare gli argomenti, di discernere il superfluo dal fondamentale per acquisire un proprio metodo.



LE ATTIVITÀ STRUTTURATE AL CAG

LABORATORI DI UTILITÀ CIVICA:

Lo spazio di "utilità civica" intende supportare i/le ragazzi/e nell'acquisizione di un senso civico, puntando sul rispetto delle persone e degli spazi, della natura, sul contenimento degli sprechi, la valorizzazione del riciclo ecc. , e promuovendo la crescita di individui consapevoli del contesto di comunità in cui sono inseriti (senso di appartenenza, valorizzazione delle proprie risorse, ecc.).

ATTIVITÀ LUDICO-ANIMATIVE:

I giochi sono uno strumento importante in qualsiasi struttura dove venga attuato uno specifico progetto educativo, poiché permettono, oltre lo svago e il divertimento, la condivisione di esperienze e la sperimentazione di situazioni che aiutino ad accettare le regole del contesto sociale di appartenenza. I giochi proposti dall'equipe educativa sono idonei rispetto all'età e si diversificano in: giochi liberi, giochi strutturali, giochi di squadra, giochi di cooperazione, giochi di logica, giochi di movimento, giochi di ruolo, giochi di conoscenza.

Attraverso le diverse tipologie e metodologie di gioco si cerca di:

- far sperimentare ai minori nel lavoro di squadra e permettere loro di apprendere l'importanza delle regole e il rispetto di queste;
- stimolare la fantasia e la creatività di ogni ragazzo e permettere ad ognuno di loro di acquisire nuove abilità;
- insegnare ad accettare la sconfitta.

LE ATTIVITÀ STRUTTURATE AL CAG

SPAZIO DI COPROGETTAZIONE E SPAZIO ASCOLTO:

L'esperienza di gestione del CAG maturata in questi anni ci ha portato a prevedere nell'organizzazione uno spazio dedicato al coinvolgimento diretto dei minori nella coprogettazione delle attività. Questo consente ai partecipanti di sentirsi maggiormente protagonisti e di sperimentare una modalità decisionale di tipo assembleare che tenga conto, rispetti e avvalori le opinioni di ciascuno allo scopo di individuare una scelta valida per tutti.

LABORATORI ESPRESSIVI, CREATIVO- MANIPOLATIVI ED EDUCATIVI-MAIEUTICI:

Esprimersi, significa da un lato prendere coscienza di sé, dall'altro manifestarsi agli altri. L'educazione non può non tener conto di questa esigenza che significa per gli educatori consentire e favorire l'espressione in tutte le sue forme, per conoscere i bambini ed aiutarli a crescere.

I laboratori educativi condotti dagli educativi e/o da esperti sono esperienze uniche e di crescita che permettono di riflettere, esplorare, affrontare tematiche differenti e pensate opportunamente dall'equipe per soddisfare i bisogni del gruppo.



Progetto educativo

annuale e periodico

Il nostro Progetto educativo immagina, partendo dalla conoscenza dei/lei ragazzii/e, come attuare e sviluppare una tematica nel corso del periodo dedicato attraverso una moltitudine di attività differenti.

Nell'annualità 2025/206 il tema che prenderà vita all'interno dei servi sarà "L'insieme è maggiore della somma delle parti".

La nostra è un'idea di progettazione condivisa, aperta e ricorsiva; alla luce degli interessi e dei bisogni manifestati dai bambini e osservati dall'equipe, la proposta educativa viene verificata anche con la referente comunale almeno due volte l'anno e, se necessario, modificata. Non è una progettazione fissa e data per certa, ma ricorre più volte nella sua realizzazione.

Ecco il motivo per il quale, a fianco e a complemento del Progetto educativo annuale, prendono vita le progettazioni mensili e/o settimanali, calibrate sulle caratteristiche reali del piccolo gruppo e del singolo.



RAPPORTO CON IL TERRITORIO

Collaborazione con i Servizi sociali

La collaborazione tra i CAG, la referente comunale e i Servizi sociali è fondamentale per garantire il benessere e lo sviluppo integrale dei/le ragazzi/e. Crea una rete di protezione e supporto, assicurando che le loro esigenze educative, sociali ed affettive siano adeguatamente soddisfatte.

La realizziamo attraverso:

- La condivisione della stesura e della verifica periodica di progetti educativi e di assistenza personalizzati per bambini in situazioni di disagio o con disabilità
- L'integrazione del personale educativo con figure di sostegno adeguatamente formate
- La condivisione della stesura e della verifica della programmazione periodica di servizi
- La condivisione e l'analisi delle schede di osservazione gruppo e individuali periodiche



MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ' DEI SERVIZI

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI

I CAG, raccolgono il feedback dei/le partecipanti, in merito alla qualità percepita dei servizi offerti, chiedendo la compilazione, anonima, del Questionario di Customer Satisfaction a fine anno educativo.

I questionari, debitamente rielaborati, permettono di identificare aree di miglioramento e criticità, in modo che i servizi possano rispondere adeguatamente alle esigenze dei/le ragazzi/e e delle famiglie.

Favoriscono inoltre la trasparenza e aiutano a costruire il processo di confronto costruttivo tra famiglie e servizi.

STRUMENTI DI AUTOVALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO CONTINUI

La formazione continua del personale, momenti di supervisione e il confronto collegiale costante sia interno ai CAG di appartenenza che in compartecipazione tra le equipe dei servizi, permettono di attivare un sano movimento di autovalutazione del nostro agire educativo e di trovare strategie di miglioramento professionale.





Città di
Desenzano del Garda

