

Società Cooperativa Sociale Il Portico	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	rev. 0 del 30/04/2021 Pag. 1 di 16
---	--------------------------	---------------------------------------



# **CARTA DEI SERVIZI**

## **SCUOLA DELL'INFANZIA**

### **"SANTA MARIA GORETTI"**

Scuola dell'Infanzia Paritaria

Revisione n. 0 del 20.03.2024

Via Meduna n. 32 - 33170 Pordenone (PN)  
Tel. 329 0665594 Codice Meccanografico PN1A03000A  
infanziaborgomeduna@porticonlus.it - www.porticonlus.it

Società Cooperativa Sociale Il Portico	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	rev. 0 del 30/04/2021 Pag. 2 di 16
---	--------------------------	---------------------------------------

Società Cooperativa Sociale Il Portico	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	rev. 0 del 30/04/2021 Pag. 3 di 16
---	--------------------------	---------------------------------------

## Indice

1	PREMESSA .....	4
2	PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO .....	4
3	MISSION E FINALITÀ DEL SERVIZIO .....	5
4	PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO .....	8
5	L'OFFERTA FORMATIVA .....	8
6	LE MODALITÀ ORGANIZZATIVE .....	10
7	I COSTI DEL SERVIZIO .....	14
8	MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO .....	14
9	PRESENTAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI .....	15
10	CONTATTI.....	15

Società Cooperativa Sociale Il Portico	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	rev. 0 del 30/04/2021 Pag. 4 di 16
---	--------------------------	---------------------------------------

## **1 PREMESSA**

### **Che cos'è la Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi è il documento che rende visibile e trasparente ciò che è e offre il servizio gestito dalla Società Cooperativa Sociale "Il Portico" e ha lo scopo di far conoscere alle famiglie la qualità dei servizi offerti. Nello stesso tempo rappresenta l'impegno che la Società Cooperativa Sociale "Il Portico" si assume nei confronti dell'utenza che, con i suoi bisogni e le sue aspettative, è interlocutore principale di chi opera nel servizio.

## **2 PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO**

### **Titolarità e gestione**

La scuola dell'infanzia "Santa Maria Goretti" è una scuola paritaria ad ispirazione cristiana ed ha come fine educativo lo sviluppo armonico e globale delle potenzialità del bambino che in questa fase di vita si sta avviando alla presa di coscienza di sé stesso, degli altri e del mondo che lo circonda.

Offre ai bambini dai 3 ai 6 anni del territorio di Pordenone e dintorni un luogo in grado di accoglierli, di aiutarli, in collaborazione con la famiglia, a crescere, a formare integralmente e in modo equilibrato la propria personalità.

Il servizio, collocato presso una struttura parrocchiale, è stato avviato nel 1957 e copre un bacino di utenza che comprende il territorio di Pordenone; è stato dato in gestione alla Cooperativa "Il Portico" da settembre 2022.

### **Parità scolastica, indicazioni ministeriali e qualità**

La normativa dettata dalla Legge n. 62 del 10 marzo 2000, definisce "Scuole Paritarie" le istituzioni scolastiche non statali e degli enti locali che, a partire dalla scuola dell'infanzia, corrispondono agli ordinamenti generali dell'istruzione, sono coerenti con la domanda formativa della famiglia e sono caratterizzate da requisiti di qualità ed efficacia fissati dalla legge medesima.

Nel sistema nazionale dell'istruzione, quindi, le istituzioni scolastiche sia statali che paritarie concorrono, nella loro specificità e autonomia, a realizzare l'Offerta Formativa sul territorio.

Il gestore è garante dell'identità culturale e del Progetto Educativo della scuola, ed è responsabile della conduzione dell'istituzione scolastica nei confronti dell'Amministrazione e degli utenti.

La scuola è luogo di incontro e di crescita di persone. Persone sono gli insegnanti e persone sono i bambini.

L'ispirazione cristiana della scuola è esplicitata nel Progetto Educativo e ogni aspetto dell'attività educativa riceve una specifica ed originale caratterizzazione.

Ulteriore garanzia del servizio offerto è data dalle certificazioni UNI EN ISO 9001:2015 e UNI 11034:2003 che la Cooperativa "Il Portico" ha ottenuto nel 2006 per la progettazione ed erogazione di attività educative rivolte all'infanzia, mantenuta costantemente aggiornata e monitorata con il supporto di auditor esterni di CSQA. Il

Società Cooperativa Sociale Il Portico	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	rev. 0 del 30/04/2021 Pag. 5 di 16
---	--------------------------	---------------------------------------

Responsabile della qualità, autorizzazione e accreditamenti è contattabile all'indirizzo: [qualita@porticonlus.it](mailto:qualita@porticonlus.it).

### **Controllo e tutela dell'utenza**

La Società Cooperativa Sociale "Il Portico", a garanzia della qualità del servizio offerto e della tutela degli adulti e dei bambini presenti alla Scuola, ottempera alle normative cogenti relative a:

- Tutela della sicurezza (D.lg. 81/08); il Responsabile Sicurezza Protezione e Prevenzione (R.S.P.P.) nominato è l'ing. Giacomo Perissinotto della ditta SIA;
- Medico del lavoro nominato nella persona della dott.ssa Delia Rametta;
- Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) sig.ra Silvia Tolotto e sig. Davide Borin;
- Preposti al controllo interno sig.ra Susanna Mariuzzo e sig.ra Silvia De Pieri;
- Preposto alla sicurezza nominato tra le insegnanti del servizio;
- Tutela della Privacy (D.lg. 196/2003 e Regolamento Ue 2016/679 GDPR). Il titolare del trattamento è la Società Cooperativa sociale "Il Portico", con sede in San Donà di Piave (VE), via Feltre n. 3, in persona del legale rappresentante pro tempore, contattabile tramite mail a [segreteria@porticonlus.it](mailto:segreteria@porticonlus.it). Il Responsabile della Protezione dei dati nominato è contattabile all'indirizzo [dpo@scuadra.it](mailto:dpo@scuadra.it);
- Tutela in ambito alimentare (HACCP - Piano di Autocontrollo Alimentare).

## **3 MISSION E FINALITÀ DEL SERVIZIO**

### **Mission del servizio**

La proposta educativa si ispira ai seguenti elementi:

**LA COMPETENZA SOCIALE** - Nella nostra vita il gruppo costituisce una parte fondamentale: siamo nati in un gruppo, cioè la famiglia, in classe impariamo in gruppo e giochiamo in gruppo. Da quando l'uomo si trova sulla Terra, egli ha sempre vissuto in gruppo e, in esso, una persona può soddisfare i propri bisogni, siano essi biologici o psicologici, che da solo non può soddisfare. Rispetto all'apprendimento delle abilità sociali i bambini sono messi nelle condizioni di sperimentare il conflitto come evento naturale della relazione, cioè una tappa ineludibile in ogni relazione importante e profonda, vengono aiutati e stimolati a trovare soluzioni creative e non violente al conflitto.

**ORIGINALITÀ E UNICITÀ** - La professionalità e la guida delle insegnanti aiutano i bambini a maturare un proprio giudizio critico, ad esprimerlo superando la paura del giudizio dell'adulto, ricevendone piuttosto il riconoscimento per l'unicità e l'originalità. La dimensione dell'originalità del bambino, infatti, oggi rischia di essere massificata e strumentalizzata dal mondo iperprotettivo/iperprestazionale degli adulti, in cui da una parte ai bambini vengono risparmiate delle sane frustrazioni (iperprotezione) e dall'altra vengono richieste loro competenze e autonomie sempre più vicine al mondo dell'adulto. Le insegnanti, consapevoli di questa richiesta ambivalente tipica di questo tempo e di questa società, salvaguardano tempi di crescita adeguati all'età e lasciano che i bambini affrontino e superino le piccole

Società Cooperativa Sociale Il Portico	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	rev. 0 del 30/04/2021 Pag. 6 di 16
---	--------------------------	---------------------------------------

frustrazioni di ogni giorno.

**LAVORO DI SQUADRA** - Nella nostra scuola viene potenziato il lavoro di squadra delle insegnanti, cioè un lavoro sinergico di tutte le figure professionali coinvolte che si concretizza nell'offrire al bambino una pluralità di punti di riferimento e la possibilità di stringere relazioni diverse con ciascuna insegnante. Il percorso di crescita del bambino sarà così "patrimonio" e "frutto" del lavoro dell'intera équipe e non solo della sua insegnante di sezione.

### **Le nostre idee guida**

"La Scuola dell'Infanzia, statale e paritaria, si rivolge a tutte le bambine e i bambini dai tre ai sei anni di età ed è la risposta al loro diritto all'educazione e alla cura, in coerenza con i principi di pluralismo culturale presenti nella Costituzione della Repubblica, nella Convenzione sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza e nei documenti dell'Unione Europea. Essa si pone la finalità di promuovere nei bambini lo sviluppo dell'identità, dell'autonomia, della competenza e li avvia alla cittadinanza" La Scuola dell'Infanzia è un servizio educativo rivolto alla famiglia; il personale della Cooperativa riconosce alla famiglia il ruolo chiave nell'educazione dei figli, vero centro educativo intorno al quale ruotano i diversi servizi educativi del territorio. La Cooperativa "Il Portico", secondo le indicazioni della dottrina sociale della Chiesa Cattolica e nel rispetto delle culture e religioni di provenienza di ciascuna famiglia che liberamente aderisce ai servizi da essa forniti, aspira a dare voce ai valori chiave quali:

**L'AMORE INCONDIZIONATO** - Ciò che rende tipicamente educative le azioni del personale è il legame di amore incondizionato e disinteressato con le persone, rafforzato dal non essere coinvolte in un legame biologico o parentale con i bambini e/o i genitori. Questa attenzione vissuta in primis all'interno dell'équipe educativa vuole animare le relazioni strette dal personale con i bambini e con le famiglie.

**IL SERVIZIO** - La Cooperativa ed il personale pongono come "pensiero guida" il "collaborare con ..." (famiglie, bambini, ecc.). Ciò significa porsi in modo equilibrato nelle relazioni con l'utenza (enti, Comuni, istituzioni, parrocchie, ecc., ...) dove vi è rispetto dei diversi ruoli (della Cooperativa rispetto alla famiglia e agli enti, ecc., ...), delle diverse mansioni e funzioni.

**LA PROMOZIONE INTEGRALE DELLA PERSONA** - "I bambini sono alla ricerca di legami affettivi e di punti di riferimento e, al contempo, di nuovi stimoli emotivi, sociali, culturali, di ritualità, ripetizioni, narrazioni, scoperte". Le Scuole gestite dalla Cooperativa "Il Portico" rispondono a questo bisogno mirando allo sviluppo integrale della persona, in cui le dimensioni psico-corporea, socio-relazionale, emotivo-affettivo e spirituale sono interconnesse e indivisibili.

### **Finalità**

Le finalità generali del servizio sono di seguito riportate:

Società Cooperativa Sociale Il Portico	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	rev. 0 del 30/04/2021 Pag. 7 di 16
---	--------------------------	---------------------------------------

- Offrire ai bambini relazioni sicure che soddisfino il loro bisogno di attaccamento, di sicurezza, di tutela e di garanzia (senza cui non è possibile sviluppare e sostenere la loro autonomia);
- Promuovere nei bambini il benessere psicofisico e lo sviluppo di tutte le loro potenzialità;
- Promuovere la socializzazione e l'interiorizzazione delle regole sociali, nel pieno rispetto delle caratteristiche legate all'età e al temperamento di ciascuno, poiché queste sono un prerequisito fondamentale per vivere serenamente nei contesti sociali;
- Collaborare con le famiglie alla crescita, formazione e socializzazione dei bambini affidati al servizio;
- Promuovere nei genitori la consapevolezza del proprio ruolo e favorire una percezione positiva della genitorialità;
- Promuovere il confronto e l'aggregazione con altri genitori attraverso la proposta di attività laboratoriali, momenti ricreativi;
- Realizzare la continuità educativa con la famiglia, con gli altri servizi per la prima infanzia e con la scuola primaria;
- Prevenire ed intervenire su condizioni di svantaggio psico-fisico e socioculturale;
- Diffondere l'informazione sulle problematiche relative alla prima infanzia per affermare un contesto allargato educante che accolga e valorizzi le differenze personali, sociali e culturali.

I riferimenti territoriali con i quali la scuola desidera costruire rapporti di collaborazione in un'ottica "ecologica" di integrazione dei saperi sul bambino sono in particolar modo il Servizio di Neuropsichiatria Infantile, i Consultori Familiari, il Servizio Tutela Minori, i Servizi Riabilitativi, etc.

Altri servizi di riferimento sono costituiti dagli Istituti Comprensivi Statali per la progettualità relativa alla continuità educativa e dalle agenzie educativo-culturali che nel territorio promuovono la cultura della prima infanzia.

Società Cooperativa Sociale Il Portico	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	rev. 0 del 30/04/2021 Pag. 8 di 16
---	--------------------------	---------------------------------------

## 4 PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

(DIRETTIVA DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici")

I principi che ispirano, orientano e caratterizzano i processi di erogazione dei servizi socioeducativi gestiti dalla Società Cooperativa Sociale "Il Portico" sono i seguenti:

**UGUAGLIANZA** - Non può essere compiuta alcuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sesso e orientamenti sessuali, condizioni psicofisiche o socioeconomiche. È garantita parità di trattamento, parità di condizioni di servizio tra gli utenti delle diverse aree di intervento.

**IMPARZIALITÀ** - Il comportamento della Cooperativa nei confronti degli utenti dei servizi è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

**CONTINUITÀ** - L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio la cooperativa informa tempestivamente l'utente e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

**PARTECIPAZIONE** - Il cittadino ha diritto ad accedere alla documentazione ai sensi della Legge 241/90, ma anche come informazione ed umanizzazione del servizio. Per questo, oltre all'accesso alle informazioni, si offre la possibilità di formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, si coinvolge e si responsabilizza il cliente alla migliore realizzazione del Progetto Educativo annuale.

**EFFICIENZA ED EFFICACIA** - La Cooperativa assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti dal proprio Piano Annuale Qualità e concordati con il committente. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

## 5 L'OFFERTA FORMATIVA

Le Linee Guida dell'offerta formativa triennale sono esplicitate nel **PTOF** e declinate annualmente nel **Progetto Educativo**.

Il **Progetto Educativo** annuale rappresenta un piano di lavoro che riguarda l'insieme delle proposte formative previste per l'anno scolastico di riferimento. E' proprio nella realizzazione del Progetto Educativo che si concretizzano gli orientamenti metodologici e riferimenti teorici, divenendo operativi nella pratica quotidiana.

La progettazione annuale, infatti, definisce con precisione obiettivi, strumenti, contesti, esperienze e percorsi rispondenti ai bisogni emergenti, traducendo a livello operativo le intenzioni educative e descrivendo ipotesi di lavoro concrete e flessibili che verranno privilegiate nell'anno scolastico di riferimento.



Società Cooperativa Sociale Il Portico	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	rev. 0 del 30/04/2021 Pag. 9 di 16
---	--------------------------	---------------------------------------

Le attività ed i laboratori che costituiscono il Progetto Educativo sono volti a creare contesti stimolanti, ricchi di relazioni e di esperienze che sostengono il processo di apprendimento dei bambini. Il contesto rappresenta infatti una parte fondamentale delle proposte formative, spazio di incontro e relazione, luogo di indagine e di scoperta dove il bambino rielabora l'esperienza arricchendola di significati.

L'Offerta Formativa della scuola si sviluppa attraverso laboratori, esperienze curriculari e progetti che arricchiscono la programmazione.

Il Progetto Educativo viene presentato e condiviso con le famiglie nell'assemblea per la presentazione del progetto stesso. La sintesi di esso viene inviata a tutte le famiglie e pubblicata nella pagina dedicata al servizio sul sito della Cooperativa "Il Portico" ([www.porticonlus.it](http://www.porticonlus.it)).

Il **PTOF**, pubblicato sul sito della Cooperativa "Il Portico" ([www.porticonlus.it](http://www.porticonlus.it)) e su "Scuola in Chiaro", e il Progetto Educativo annuale sono disponibili per la consultazione delle famiglie presso il servizio nel rispetto degli standard di trasparenza e di comunicazione. All'interno del servizio sono altresì visionabili le comunicazioni per la famiglia, i menù, le liste degli allergeni, il Regolamento Sanitario, il Report del precedente anno scolastico e la Carta dei Servizi.

L'offerta formativa del servizio si concretizza inoltre attraverso:

- La cura dell'accoglienza e dell'ambientamento;
- L'organizzazione degli spazi e dei tempi secondo le dimensioni "contenente" e "proponente";
- Le proposte didattiche sia strutturate che libere, articolate in percorsi e attività congruenti agli obiettivi e definiti in merito a spazi, tempi, strategie e materiali;
- Le attività di laboratorio e di intersezione;
- La cura degli strumenti osservativi per verificare il raggiungimento degli obiettivi formativi e didattici in riferimento alle Competenze Chiave Europee.
- La realizzazione del "Progetto Continuità" con la scuola primaria.

### **Informazione e partecipazione delle famiglie**

L'intero percorso educativo del bambino e la fruizione partecipata e consapevole della famiglia rispetto all'esperienza della Scuola dell'Infanzia vengono garantiti da una serie di momenti e strumenti individuabili e riscontrabili, che fungono da monitoraggio e controllo.

**Il percorso educativo-didattico** del bambino viene documentato e condiviso attraverso:

- Scheda personale compilata durante **il colloquio conoscitivo** con la famiglia;
- Scheda di osservazione a due mesi dall'inserimento compilata dalle insegnanti e relativa scheda integrativa compilata dalla famiglia;
- Un fascicolo che comprende tutto il percorso del bambino condiviso durante **due colloqui** annuali con la famiglia;
- **Scambio d'informazioni** riguardanti la quotidianità che avviene alla consegna del bambino;

Società Cooperativa Sociale Il Portico	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	rev. 0 del 30/04/2021 Pag. 10 di 16
---	--------------------------	--

- Eventuale **documentazione didattica** delle esperienze consegnata alla famiglia alla fine o durante lo svolgimento dell'anno scolastico.

## **6 LE MODALITÀ ORGANIZZATIVE**

### **Criteri di accesso e modalità di iscrizione**

È possibile prendere visione dei criteri per l'accesso e delle modalità per effettuare l'iscrizione consultando il sito della Cooperativa "Il Portico" ([www.porticonlus.it](http://www.porticonlus.it)), nella sezione dedicata al servizio.

Il Responsabile del Servizio e il personale educativo sono disponibili, previo appuntamento telefonico, compatibilmente con lo sviluppo delle consuete attività del servizio, per dare informazioni o per far visitare la struttura.

### **Modalità di formazione e gestione delle liste di attesa**

L'accoglimento delle domande e la definizione delle liste di attesa vengono formulate dall'ente gestore del servizio e dettagliate nel Regolamento interno scaricabile dal sito "Il Portico" ([www.porticonlus.it](http://www.porticonlus.it)), nella sezione dedicata al servizio.

### **Modalità di frequenza**

La Scuola dell'Infanzia è aperta dal lunedì al venerdì, da **settembre a giugno**; nel mese di **luglio** può strutturarsi come Centro Estivo. Gli orari seguiti sono:

<b>ENTRATA ANTICIPATA</b> (servizio a pagamento)	Dalle 7.30 alle 08.00
<b>ENTRATA ORDINARIA</b>	Dalle 8.00 alle 09.00
<b>1^ USCITA</b>	Dalle 12.30 alle 13.00
<b>2^ USCITA</b>	Dalle 15.30 alle 16.00
<b>USCITA POSTICIPATA</b> (servizio a pagamento con numero minimo di adesioni)	Dalle 16.00 alle 18.00

### **Erogazioni pasti**

I pasti sono preparati nella cucina interna al servizio.

I menù proposti sono conformi alla Linee Guida per la Ristorazione Collettiva della Regione, redatti in collaborazione con la nostra nutrizionista, supervisionati e approvati dal nutrizionista del SIAN (Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione) dell'ASL di competenza.

Le attività svolte all'interno del centro cottura vengono monitorate attraverso un piano di autocontrollo HACCP.

### **Inserimento**

Per ogni bambino iscritto è indispensabile un periodo di ambientamento che viene concordato con la famiglia durante il primo colloquio conoscitivo per la compilazione della scheda personale. Le modalità d'inserimento sono stabilite dalle stesse

Società Cooperativa Sociale Il Portico	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	rev. 0 del 30/04/2021 Pag. 11 di 16
---	--------------------------	--

insegnanti. Nel periodo di inserimento la frequenza potrà, a seconda delle necessità del bambino, avere orario diverso da quello stabilito inizialmente. L'accesso e il benessere del bambino vengono garantiti mediante protocolli e azioni specifiche delineate dall'equipe educativa.

### **Garanzia di personalizzazioni**

Il servizio si impegna ad accogliere ogni bambino e famiglia senza distinzione di razza, sesso, lingua, religione, condizione psico-fisica e socioeconomica. Inoltre, in risposta a bisogni specifici si attivano alcune personalizzazioni:

- Protocollo sanitario per i bambini che soffrono di convulsioni febbrili, diabete giovanile o allergie;
- Stesura e condivisione del PEI con la famiglia e i servizi territoriali di riferimento;
- Viene garantita la sostituzione dell'alimento che non deve essere assunto per quei bambini che hanno particolari esigenze dietetiche. Le indicazioni devono essere prescritte dal pediatra di riferimento;
- Compatibilmente con l'organizzazione delle cucine il servizio può predisporre la sostituzione di un alimento che il genitore chiede non venga assunto per scelte religiose;
- Consulenze educative a sostegno delle famiglie con il Coordinatore Pedagogico senza costi aggiuntivi.

### **Interculturalità**

Il servizio valorizza quotidianamente le differenze in relazione ai bambini e alle loro famiglie. Il Progetto Educativo tiene conto delle diversità di genere, di tradizioni, di religione, di comportamenti e modi diversi di vivere. Tiene conto, inoltre, di esperienze di accoglienza delle famiglie e di accompagnamento ad una graduale integrazione per coinvolgerle e renderle partecipi della vita della Scuola. Prevede pertanto incontri con le famiglie al fine di favorire la conoscenza reciproca e il dialogo in vista anche di eventuali personalizzazioni che potrebbero riguardare, oltre che il menù, bisogni specifici del bambino legati alla cultura d'origine.

### **Inclusività**

Nel caso si iscrivano bambini con disabilità, o con bisogni educativi speciali, si attiveranno delle opportune procedure operative finalizzate al loro inserimento, benessere e inclusione. Il Coordinatore Pedagogico si metterà in contatto con il servizio di NPI dell'Asl di riferimento, e/o il consultorio familiare, e/o il servizio tutela minori per incontrarli e ricevere le opportune informazioni utili a strutturare l'ambiente e le attività in base alle specifiche esigenze. Sarà necessaria una stretta collaborazione con i soggetti citati per la condivisione della Diagnosi Funzionale e del Piano Educativo Individualizzato, nonché per gli interventi di monitoraggio e/o per l'assegnazione di personale di assistenza scolastica a fronte di particolari bisogni di accudimento.

Società Cooperativa Sociale Il Portico	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	rev. 0 del 30/04/2021
		Pag. 12 di 16

## **Ritiri**

Il genitore dovrà compilare l'apposito modulo scaricabile dal sito della Società Cooperativa Sociale "Il Portico" ([www.porticonlus.it](http://www.porticonlus.it)) e inviarlo tramite mail alla mail di servizio e a [servizi@porticonlus.it](mailto:servizi@porticonlus.it). **NON È POSSIBILE COMUNICARE IN ALTRO MODO UN EVENTUALE RITIRO DELLA FREQUENZA.**

Sul modulo viene chiesto al genitore il motivo del ritiro al fine di comprendere le eventuali problematiche che hanno portato al ritiro.

Le tempistiche per la comunicazione del ritiro ed eventuali costi a carico della famiglia sono specificati nel regolamento del servizio.

## **Assenze e malattie**

Per la gestione delle malattie si fa riferimento al Regolamento Sanitario dei servizi dell'Area Infanzia di cui si è preso visione durante la fase di iscrizione e comunque visionabile e scaricabile dal sito della Cooperativa "Il Portico". In caso di assenza per motivi personali e/o familiari i genitori dovranno motivare con apposito form, accessibile dall'app Kindertap, il periodo di assenza.

## **Partecipazione e coinvolgimento delle famiglie in eventi organizzati dal servizio**

Il Progetto Educativo definisce nel corso dell'anno iniziative che vedono la partecipazione delle famiglie (laboratori, feste, ...). Durante lo svolgimento di tali eventi si ribadisce che **non è possibile effettuare foto e riprese video**. La Cooperativa "Il Portico" declina ogni responsabilità per la diffusione non autorizzata di materiali sopra specificati.

## **Il personale educativo**

Il rapporto numerico insegnante/bambini è regolamentato dal Decreto Presidente della Repubblica n. 81 del 2009.

All'interno del servizio tra il personale educativo viene nominato un Responsabile del Servizio, punto di riferimento per le famiglie e il personale educativo e ausiliario.

I titoli di studio richiesti per l'esercizio della professione di insegnante sono dettati dalla normativa ministeriale.

## **La formazione del personale**

L'aggiornamento professionale è un'attività di sostegno alla funzione educativa che si realizza tramite ricerca, documentazione, riflessione da reinvestire nella progettazione di nuove proposte educative e nel miglioramento della qualità del lavoro nel servizio. La formazione è collegata alla circolarità tra teoria-prassi, tra sapere e fare, alla ricerca sull'educazione. Incide, quindi, sui modi di operare, di rapportarsi all'interno e all'esterno. È garantita la partecipazione a percorsi formativi e di aggiornamento da parte delle insegnanti presenti nel servizio con occasioni di coordinamento, collaborazione, confronto, scambio e formazione tra il personale dei

Società Cooperativa Sociale Il Portico	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	rev. 0 del 30/04/2021 Pag. 13 di 16
---	--------------------------	--

servizi educativi gestiti dalla Cooperativa; inoltre, le insegnanti possono contare sulle supervisioni, la presenza e il supporto del Coordinatore Pedagogico.

### **Il Coordinamento dell'Area Infanzia (CAI)**

Il Coordinamento dell'Area Infanzia della Cooperativa "Il Portico" è realizzato dall'equipe formata dal Responsabile dell'Area Infanzia, dai Coordinatori Pedagogici e dal Referente Organizzativo.

Il **Responsabile dell'Area Infanzia (RAI)** è la figura professionale che indirizza le scelte organizzative relative all'Area Infanzia e il lavoro degli operatori, anche in rapporto alla loro formazione permanente, di promozione della qualità del servizio.

Il **Coordinatore Pedagogico (CP)** è la figura professionale che si occupa di orientare, validare e verificare la qualità del Progetto Educativo e delle attività didattiche realizzate nel servizio. Sostiene e orienta il lavoro degli operatori nell'ambito di situazioni di bambini con bisogni speciali, si occupa di raccordare i servizi educativi, sociali e sanitari, le famiglie e la comunità locale al fine di favorire il percorso educativo e l'inclusione dei bambini con bisogni speciali.

Il Coordinatore Pedagogico, su indicazione delle insegnanti e in accordo con i genitori, esegue osservazioni individualizzate di bambini che abbiano manifestato difficoltà o disagi. Inoltre, è disponibile gratuitamente per colloqui individuali con i genitori.

Il **Referente Organizzativo del Personale Educativo (ROPE)** è la figura professionale che supporta la Responsabile dell'Area Infanzia, le Coordinatrici Pedagogiche, le Responsabili dei Servizi nella gestione organizzativa in particolare rispetto alla gestione delle risorse umane.

### **Il personale ausiliario**

Il personale ausiliario a cui è affidata la cura e l'igiene dei locali del servizio è coordinato dal **Referente Organizzativo Personale Ausiliario (ROPA)** che ha il compito di indirizzo al lavoro degli operatori delle pulizie anche in rapporto alla formazione e supervisione della qualità del lavoro realizzato.

### **Il personale cucina**

Il personale di cucina a cui è affidata la preparazione dei pasti (laddove vi sia un centro cottura interno), l'eventuale distribuzione di essi, la predisposizione dell'occorrente per la refezione, la cura e il riordino del locale cucina e locale mensa, secondo disposizioni fissate dall'Autorità Sanitaria, è coordinato dal **Referente Organizzativo Centro Cottura (ROCC)** che ha il compito di indirizzo al lavoro del personale di cucina e del personale ausiliario che svolge in prevalenza mansioni connesse con l'HACCP anche in rapporto alla formazione e supervisione della qualità del lavoro realizzato.

### **Il Comitato di Gestione**

Società Cooperativa Sociale Il Portico	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	rev. 0 del 30/04/2021 Pag. 14 di 16
---	--------------------------	--

Alla gestione del servizio partecipa il **Comitato di Gestione**, in qualità di organo che garantisce il rapporto tra il committente, l'ente gestore, i genitori e il personale educativo.

Il comitato di gestione si esprime su quanto di propria competenza come specificato nel **Regolamento** (composizione, funzioni e competenze). Per la visione del documento si rimanda alla specifica pagina dedicata al servizio, nel sito della Cooperativa "Il Portico" ([www.porticonlus.it](http://www.porticonlus.it)).

## **7 I COSTI DEL SERVIZIO**

### **Determinazione della retta**

La quota di iscrizione, la retta annuale ed eventuali riduzioni sono specificate nel Regolamento visionabile nella pagina dedicata al servizio, nel sito della Cooperativa "Il Portico" ([www.porticonlus.it](http://www.porticonlus.it)).

## **8 MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

### **Rilevazione del Grado di Soddisfazione**

La rilevazione della **soddisfazione delle famiglie** avviene attraverso la comunicazione, l'osservazione e l'ascolto costante delle stesse e tramite la somministrazione di un questionario.

Durante lo svolgimento dell'anno educativo viene realizzato il progetto "Spazio alla famiglia" che promuove il coinvolgimento e la partecipazione a diverse iniziative (incontri formali come le assemblee e i colloqui o incontri ludici, ricreativi come i laboratori e le feste). La presenza delle famiglie alle proposte realizzate viene tracciata nei verbali redatti dall'equipe educativa e riportata nel Report di fine anno. Al termine dell'anno educativo viene somministrato un questionario di gradimento redatto appositamente dalla Cooperativa. Il questionario compilabile online è accessibile tramite il diario di bordo - app Kindertap e tramite la pagina del servizio sul sito della Cooperativa. Una sintesi dei risultati viene pubblicata nella pagina web del servizio e inserita nel Report di fine anno.

La rilevazione della **soddisfazione della committenza** avviene attraverso degli incontri formali che periodicamente si intrattengono con i rappresentanti del Comitato di Gestione (gli esiti di tale rilevazione sono registrati in un verbale redatto dal Responsabile del Servizio o da un componente del Comitato di Gestione) e, al termine dell'anno scolastico, tramite la somministrazione di un questionario, redatto appositamente dalla Cooperativa, e inviato tramite link per la compilazione online. L'esito del questionario compilato viene riportato nel Report di fine anno.

La rilevazione della **soddisfazione del personale** avviene attraverso: la partecipazione del Coordinatore Pedagogico ai coordinamenti interni settimanali dell'equipe educativa; la partecipazione del Responsabile del Servizio agli incontri mensili dei Gruppi Tecnici dei Responsabili dei Servizi gestiti dalla Cooperativa; la partecipazione del personale educativo ai Coordinamenti Allargati. Gli esiti di tale rilevazione sono registrati nei verbali redatti dai componenti del Coordinamento dell'Area Infanzia. Inoltre, al termine dell'anno scolastico viene somministrato un

Società Cooperativa Sociale Il Portico	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	rev. 0 del 30/04/2021 Pag. 15 di 16
---	--------------------------	--

questionario, redatto appositamente dalla Cooperativa, inviato tramite link per la compilazione online.

## **Report**

Al termine dell'anno scolastico l'equipe redige un Report sui seguenti aspetti: numero degli utenti frequentanti (inserimenti, ritiri, ecc.), partecipazione delle famiglie, attività realizzate e loro efficacia, raggiungimento degli obiettivi annuali del servizio, attività svolte dal Coordinatore Pedagogico, esiti della formazione del personale, esiti ed elaborazione dei questionari di soddisfazione delle famiglie e della Committenza. Il Report Annuale verrà inviato alla Committenza ed esposto presso il Servizio fino alla fine del mese di maggio dell'anno successivo. Il Report costituisce inoltre uno strumento per elaborare un Piano di miglioramento da perseguire nel successivo anno scolastico.

## **9 PRESENTAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI**

In ogni momento il committente e le famiglie possono esporre un reclamo attraverso le seguenti modalità:

- Un incontro con il Responsabile del Servizio;
- E-mail indirizzata al servizio;
- Una segnalazione ai rappresentanti dei genitori presenti nel Comitato di Gestione;
- La partecipazione alle Assemblee annuali per genitori;
- Invio di e-mail alla segreteria della Cooperativa "Il Portico" (vedere tabella riportata al punto 10).

Sarà cura della Cooperativa fornire una risposta all'interessato entro 30 giorni dalla segnalazione.

## **10 CONTATTI**

Il Responsabile del Servizio è disponibile, previo appuntamento telefonico, e compatibilmente con lo svolgimento delle consuete attività del servizio, per informazioni o per visitare la struttura.

Riferimenti per scrivere o contattare telefonicamente il servizio:

**Scuola dell'Infanzia "Santa Maria Goretti"**  
**Via Meduna n. 32 - Pordenone (PN)**  
**Tel. 329 0665594**  
**E\_MAIL: infanziaborgomeduna@porticonlus.it**  
**PEC: info@pec.porticonlus.it**  
**www.porticonlus.it**

La Cooperativa "Il Portico" attraverso la propria organizzazione amministrativa, risponde all'utenza con celerità, trasparenza, chiarezza e precisione. Essa garantisce attenzione all'utenza per migliorare la qualità dei propri servizi.

Riferimenti per scrivere o contattare telefonicamente gli uffici amministrativi:

Società Cooperativa Sociale Il Portico	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	rev. 0 del 30/04/2021 Pag. 16 di 16
---	--------------------------	--

**Società Cooperativa Sociale "Il Portico"**  
**Via Feltre, 3 30027 San Donà di Piave (VE)**  
**Tel. 0421.333242**  
**E\_MAIL: segreteria@porticonlus.it**  
**PEC: info@pec.porticonlus.it**  
**www.porticonlus.it**

<b>RUOLO</b>	<b>E-MAIL</b>
Direttore Generale	direzione@porticonlus.it
Direttore Amministrativo	direzione.amministrativa@porticonlus.it
Responsabile qualità	qualita@porticonlus.it
Referente sicurezza	sicurezza@porticonlus.it
Ufficio servizi	servizi@porticonlus.it
Ufficio segreteria	segreteria@porticonlus.it