madonna di lourdes
centro infanzia

IL PORTICO
infanzia

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO INFANZIA

"MADONNA DI LOURDES"

Scuola dell'Infanzia Paritaria

Revisione n. 2 del 24.02.2026

Via Conciliazione n. 33 - 30020 Fossalta di Piave (VE)
Tel. 334 9404151 Codice Meccanografico VE1A13000V
infanziafossalta@porticonlus.it - www.porticonlus.it

UNI/PdR 125 SGS
Family Audit
CSQA SISTEMA QUALITÀ CERTIFICATO UNI EN ISO 9001 – CERT. n° 54293

Indice

1 PREMESSA 2
2 PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO 2
4 PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO 6
5 L'OFFERTA FORMATIVA 6
6 LE MODALITÀ ORGANIZZATIVE 8
7 I COSTI DEL SERVIZIO 12
8 MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO 13
9 PRESENTAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI 14
10 CONTATTI 15

1 PREMESSA

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento che rende visibile e trasparente l'identità del Centro Infanzia 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

Il Centro Infanzia "Madonna di Lourdes" è una scuola paritaria di ispirazione cristiana ed ha come fine educativo lo sviluppo armonico e globale delle potenzialità del/della bambino/a che in questa fase di vita si sta avviando alla presa di coscienza di sé stesso/a, degli altri e del mondo che lo/la circonda.
Offre ai bambini e alle bambine dai 3 ai 6 anni del territorio di Fossalta di Piave e dintorni un luogo in grado di accoglierli/le, di aiutarli/le, 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 1963 e copre un bacino di utenza che comprende il territorio di Fossalta di Piave; è stato dato in gestione alla Cooperativa "Il Portico" da settembre 2014.

Parità scolastica, indicazioni ministeriali e qualità o certificazioni

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 educativo di incontro e crescita *in primis* per i/le bambini/e, ma anche per i genitori e gli insegnanti e, in modo più allargato, per l'intera comunità civile del territorio.
L'identità di una scuola di ispirazione cristiana trova espressione attraverso il Progetto Educativo, dove i valori cristiani ne rappresentano la trama; in essa si realizzano esperienze e attività educativo-didattiche che fondano la formazione scolastica di ciascuno/a. Tale scelta invita a pensare e costruire un percorso in cui adulti e

bambini/e procedono insieme; infatti, "…*non si può educare senza camminare insieme alle persone che si stanno educando…*" (Papa Francesco).
Ulteriore garanzia del servizio offerto è data dalle certificazioni **UNI EN ISO 9001:2015**, **UNI 11034:2003** e dalla più recente **UNI/PdR 125:2022** per la parità di genere, che la Cooperativa "Il Portico" ha ottenuto per la progettazione ed erogazione di attività educative rivolte all'infanzia. Le certificazioni sono costantemente aggiornate e monitorate dall'Ente di controllo accreditato, a conferma dell'impegno della Cooperativa nel garantire qualità, equità e inclusione all'interno del proprio servizio educativo.
La Cooperativa "Il Portico" nel 2025 ha, inoltre, ottenuto la Certificazione relativa alle misure per garantire la parità di genere nel contesto lavorativo, conforme ai requisiti di UNI/PdR 125:2022.

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/delle bambini/e presenti, ottempera alle normative cogenti relative a:
- tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (D.lgs. 81/08); istituendo il servizio di Prevenzione e Protezione con la nomina del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione **(R.S.P.P.)**, del Medico Competente **(MC)**, con l'elezione dei Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza **(RLS)**, con l'individuazione del Preposto, che coincide con la Responsabile del servizio, nonché con opportuna formazione al personale del servizio per far fronte alle emergenze antincendio e primo soccorso;
- 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. Il Responsabile della Protezione dei dati nominato è contattabile all'indirizzo dpo@scuadra.it;
- tutela in ambito alimentare (HACCP - Piano di Autocontrollo Alimentare). La cooperativa ottempera agli obblighi normativi previsti dai Regolamenti Europei 852/853/854 del 2004 dall'ultima DGR n. 2898 del 28 dicembre 2012 con l'adozione del manuale di autocontrollo, la formazione del personale e audit interni ed esterni per le dovute misure di monitoraggio della qualità del servizio di refezione.

3 MISSION E FINALITÀ DEL SERVIZIO

Mission del servizio

La scuola dell'infanzia è un soggetto sociale al servizio di tutti i bambini e le bambine e delle famiglie. Offre ai/le bambini/e dai 3 ai 6 anni un luogo di crescita e di incontro,

dove poter vivere significative esperienze di conoscenza di sé, degli altri formando integralmente e in modo equilibrato la propria personalità.
La proposta educativa si ispira ai seguenti elementi:
LA COMPETENZA SOCIALE. Rappresenta la capacità di interagire in modo efficace e appropriato con gli altri; implica la comprensione dei diversi punti di vista, la valorizzazione delle proprie e altrui capacità gestendo le eventuali conflittualità. Rispetto all'**apprendimento delle abilità sociali** i/le bambini/e vengono accompagnati/e a sperimentare il conflitto come evento naturale della relazione, e vengono guidati e stimolati a trovare soluzioni creative e non aggressive.
ORIGINALITÀ E UNICITÀ. Ogni bambino/a porta con sé un valore unico e irripetibile che all'interno del suo percorso formativo, grazie all'aiuto delle insegnanti, trova occasione di riconoscimento ed espressione. La guida dell'adulto aiuta i/le bambini/e a sviluppare un giudizio critico personale, esercitando la possibilità di sperimentarlo affrontando, laddove incorrano, i timori dell'altro.
LAVORO DI SQUADRA. Nella scuola si valorizza il lavoro di team, cioè un lavoro sinergico di tutte le figure professionali coinvolte che si concretizza nell'offrire al/alla bambino/a una pluralità di punti di riferimento e la possibilità di stringere relazioni diverse con ciascuna insegnante. Il percorso di crescita del/della bambino/a sarà così sostenuto e nutrito dal lavoro dell'intera équipe educativa.

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/nelle bambini/e 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/le bambini/e e/o i genitori. Questa attenzione vissuta *in primis* all'interno dell'equipe educativa vuole animare le relazioni strette dal personale con i/le bambini/e e con le famiglie.
IL SERVIZIO - La Cooperativa ed il personale pongono come "pensiero guida" il "collaborare con ..." (famiglie, bambini/e, 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 e le bambine 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:

- Offrire ai bambini e alle bambine 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.

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.

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).
Il **PTOF**, pubblicato sul sito della Cooperativa "Il Portico" (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 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;
- La compilazione della **Rubrica delle competenze** per monitorare il percorso di crescita del/la bambino/a, condivisa durante **due colloqui** annuali con la famiglia;
- **Scambio d'informazioni** riguardanti la quotidianità che avviene alla consegna del bambino;

- 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), 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), 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:

ENTRATA ANTICIPATA	Dalle 7.30 alle 08.00
ENTRATA ORDINARIA	Dalle 8.00 alle 09.00
1^ USCITA	Dalle 13.15 alle 13.30
2^ USCITA	Dalle 15.30 alle 16.00

Erogazioni pasti

I pasti sono preparati dalla Cooperativa "Il Portico".

I menù proposti sono conformi alle Linee Guida per la Ristorazione Collettiva della Regione, sono redatti dalla nutrizionista della Cooperativa "Il Portico" e supervisionati e approvati dal SIAN (Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione) dell'ASL territorialmente competente.

Le attività svolte all'interno del centro cottura e nelle fasi trasporto / somministrazione dei pasti sono monitorate attraverso il piano di autocontrollo HACCP sottoposto a periodiche azioni di vigilanza e monitoraggio svolte da ente esterno a garanzia della qualità del servizio offerto

Inserimento

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

stesse insegnanti, in accordo con il Coordinatore Pedagogico. 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 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/e 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.

Ritiri
Il genitore dovrà compilare l'apposito modulo scaricabile dal sito della Società Cooperativa Sociale "Il Portico" (www.porticonlus.it) e inviarlo tramite mail alla mail di servizio e a 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 scolastico 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

servizi educativi gestiti dalla Cooperativa; inoltre, le insegnanti possono contare sulle supervisioni, la presenza e il supporto del Coordinatore Pedagogico.
Il Piano formativo viene organizzato di anno in anno di concerto tra il CAI, Servizio di Prevenzione e Protezione e Risorse Umane. La formazione di tipo pedagogico didattico su descritta è integrata da percorsi specifici sulle tematiche della sicurezza nei luoghi di lavoro e dei bambini: corsi antincendio, primo soccorso, disostruzione pediatrica, somministrazione di farmaci salvavita, HACCP, al fine ultimo di garantire al servizio il personale sempre aggiornato.

Il Coordinamento dell'Area Infanzia (CAI)
Il Coordinamento dell'Area Infanzia della Cooperativa "Il Portico" è gestito dall'equipe formata dal Responsabile dell'Area Infanzia e dai Coordinatori Pedagogici.
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.
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/e con bisogni educativi speciali, in particolare si occupa di raccordare i servizi educativi, sociali e sanitari, le famiglie e la comunità locale al fine di promuovere percorsi educativi inclusivi ed equi. Il Coordinatore Pedagogico, su indicazione delle insegnanti e in accordo con i genitori, esegue osservazioni individualizzate di bambini che abbiano manifestato necessità specifiche. Inoltre, è disponibile, senza alcun costo aggiuntivo, per colloqui individuali con i genitori.

L'Area Risorse Umane
L'**Area Risorse Umane** della Cooperativa è composta da un'equipe che include i Referenti Organizzativi di ciascuna area operativa (Infanzia, Logistica, Tutela ed Amministrativa) ed è guidato dalla Coordinatrice dell'Area Risorse Umane.
La **Coordinatrice dell'Area Risorse Umane** coordina le attività di reclutamento e selezione, gestisce i progetti di tirocinio ed i rapporti con gli enti formativi, supervisiona gli adempimenti legati alla certificazione Family Audit, che mira a migliorare la conciliazione vita-lavoro, e dei progetti finanziati che interessano il personale interno di ciascuna area operativa della Cooperativa.
I Referenti Organizzativi si occupano della gestione del personale nelle rispettive aree, curano l'affiancamento e il tutoraggio dei nuovi assunti e monitorano l'attività del personale in forza. I Referenti Organizzativi che collaborano con il Coordinamento dell'Area Infanzia sono: **Referente Organizzativo dell'Area Infanzia (ROAI), Referente Organizzativo Personale Ausiliario (ROPA**) e **Referente Organizzativo Centro Cottura (ROCC).**

Il **Referente Organizzativo dell'Area Infanzia (ROAI)** è la figura professionale, facente parte dell'Area Risorse Umane, che nello specifico supporta il Responsabile dell'Area Infanzia, i Coordinatori Pedagogici e i Responsabili dei Servizi, nella gestione organizzativa in particolare rispetto alla gestione del personale educativo dell'Area Infanzia.

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 di preparazione, distribuzione dei pasti seguendo le istruzioni del manuale di autocontrollo HACCP nonché si occupa della supervisione della qualità del lavoro realizzato e dei rapporti con i fornitori.

Il Comitato di Gestione

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).

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).
Per i soci lavoratori della Cooperativa che usufruiscono del servizio la retta viene ridotta del 20%. Per i soci della Cooperativa, da almeno 24 mesi, la retta viene ridotta del 10%.

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 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:

Centro Infanzia "Madonna di Lourdes"
Via Conciliazione n. 33 - Fossalta di Piave (VE)
Tel. 334 9404151
E_MAIL: infanziafossalta@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"
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

RUOLO	E-MAIL
Presidente	presidenza@porticonlus.it
Direttore Amministrativo	direzione.amministrativa@porticonlus.it
Responsabile qualità - sicurezza	qhse@porticonlus.it
Ufficio servizi	servizi@porticonlus.it
Ufficio segreteria	segreteria@porticonlus.it