CARTA DEI SERVIZI

ASILO NIDO INTEGRATO "ZERO TONDO"

Servizio socioeducativo per la prima infanzia
autorizzato e accreditato dal Comune di Zero Branco (TV)
ex Legge Regionale 22/2002

Certificato ISO 9100:2015 e UNI 11034:2003
per la progettazione ed erogazione di attività educative rivolte all'infanzia 0-6

Revisione n.2 del 14.12.25

Via Trento Trieste, 14
31059 Zero Branco (TV)

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....9
6 LE MODALITÀ ORGANIZZATIVE....10
7 I COSTI DEL SERVIZIO....15
8 MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO....15
9 PRESENTAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI....17
10 CONTATTI....17

1 PREMESSA

Che cos'è la Carta dei Servizi

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

L'asilo nido integrato "Zero Tondo" è un servizio educativo con finalità sociali e di supporto alla famiglia. Offre ai bambini e alle bambine dai 12 mesi ai 3 anni del territorio di Zero Branco 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 il 07.03.2005 e copre un bacino di utenza che comprende il Comune di Zero Branco, Quinto di Treviso e Scorzè.

A partire da settembre 2014 la Parrocchia ha affidato la gestione a "Il Portico" sito in via Feltre, n. 3 a San Donà di Piave (VE).

Autorizzazione, accreditamento e qualità o certificazioni

Il servizio pensato secondo la normativa regionale (L. R. n.32/90, circolari n.16/90 e n.16/93 e R. R. n.3/1973), ottempera attualmente agli "standard relativi ai requisiti di autorizzazione all'esercizio e accreditamento" previsti dalla D.G.R. n.84 del 16/01/2007 conseguenti alla L.R. 22/2002. L'autorizzazione e l'accreditamento sono mantenute aggiornate secondo la tempistica e le modalità indicate nella L.R. 22/2002.

Ulteriore garanzia del servizio offerto è data dalla certificazione 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.

Le due certificazioni sono costantemente aggiornate e monitorate dall'Ente di Certificazione CSQA.

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 al nido, 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 il 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 proposta educativa si ispira ai seguenti elementi:

IL VALORE DELLA SICUREZZA E STABILITÀ - Al nido i/le bambini/e sperimentano una certa routinarietà, cioè il ripetersi costante e identico di alcune azioni semplici ma fondanti quali: il gioco, il pranzo, la merenda, l'igiene personale, il riposo, l'accoglienza e l'uscita. Queste esperienze che prendono il nome di "*routine*" vengono proposte in una situazione comunitaria, sia in piccolo gruppo (l'igiene personale, la merenda, ecc.) sia in grande gruppo (il pranzo, l'accoglienza, ecc.) e mettono ogni bambino/a nelle condizioni di condividere tempi, spazi e persone. Il momento del gioco attiva la medesima esperienza di condivisione: materiali di gioco, educatrici, tempi e spazi.

LA RELAZIONE - Il nido si prefigura come un luogo di relazione, dove tutte le persone che lo compongono e lo vivono (bambini/e, educatrici, personale ausiliario e volontario, genitori, ecc.) stanno in relazione tra loro. Al nido i bambini e le bambine

fanno esperienza dei propri limiti e di quelli altrui e apprendono ad usare spazi e giochi comuni; ciò li/le aiuterà a modulare i propri comportamenti sulla base delle risposte ricevute dall'ambiente (nido e famiglia). La relazione del/la bambino/a con un operatore professionale, preparato e competente, gli consente di sperimentare accoglienza, accettazione e sicurezza, così da potersi aprire sempre di più alla relazione con l'altro, nel pieno rispetto dei suoi tempi e dei suoi ritmi.

LE ESPERIENZE - Le esperienze proposte dall'equipe educativa del nido sono delle vere e proprie "esperienze di apprendimento" (inteso in senso generico e non scolastico) in quanto:

- Sono finalizzate alla sperimentazione di stimoli sensoriali presentati secondo un obiettivo inerente al traguardo di sviluppo del/la bambino/a;
- Sono esenti da aspettative di tipo prestazionale ed estetico;
- Stimolano nel/la bambino/a la possibilità di ampliare nuovi modi di fare, di raccontare, di stare in relazione con i compagni e le compagne "facendo qualcosa";
- Sono strutturate su misura del singolo e del suo gruppo di appartenenza (cioè, la sezione).

Le nostre idee guida

Il nido si inserisce nel quadro di una politica dei diritti dell'infanzia, per questo vengono realizzate iniziative formative, di sensibilizzazione e promozione della cultura della prima infanzia e dei temi dell'educazione, rivolti alla cittadinanza.

Il nido è un servizio educativo rivolto alla famiglia; il personale della Società Cooperativa Sociale "Il Portico" riconosce alla famiglia il ruolo chiave nell'educazione dei figli, vero centro educativo intorno al quale ruotano servizi educativi come il nido.

La Società Cooperativa Sociale "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 dar voce a 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 Società Cooperativa Sociale "Il Portico" ed il personale si 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 il rispetto dei diversi ruoli (della cooperativa rispetto alla famiglia e agli enti, ecc.), delle diverse mansioni e funzioni.

CONCILIAZIONE DEI TEMPI DI VITA E DEI TEMPI DI LAVORO - Il nido è un servizio offerto alla famiglia affinché i genitori possano rimanere inseriti nel mondo del lavoro, conciliando le proprie aspirazioni professionali con quelle familiari, e si possano recare serenamente al lavoro sapendo che i/le propri/e figli/e sono al sicuro, in un luogo che favorisce la loro crescita armonica ed integrale.

Finalità

Le finalità generali del servizio sono di seguito riportate:

- Offrire ai/le bambini/e 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/le bambini/e 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/a, poiché queste sono un prerequisito fondamentale per vivere serenamente nei contesti sociali;
- Collaborare con le famiglie alla crescita, formazione e socializzazione dei/le bambini/e 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 e momenti ricreativi;
- Realizzare la continuità educativa con la famiglia, con gli altri servizi per la prima infanzia e con la scuola dell'infanzia;
- 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 il nido desidera costruire rapporti di collaborazione in un'ottica "ecologica" di integrazione dei saperi sul/la bambino/a sono in particolar modo il Servizio di Neuropsichiatria Infantile, i Consultori Familiari, il Servizio Tutela Minori, i Servizi Riabilitativi, ecc.

Altri servizi di riferimento per il nido sono costituiti dalle scuole dell'infanzia statali e pubbliche paritarie 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

L'offerta formativa viene esplicitata dal **Progetto Educativo** che traduce a livello operativo le intenzioni educative e le linee metodologiche definite nel **Progetto Pedagogico**.

Il **Progetto Pedagogico** costituisce il documento in cui si definisce l'identità e la fisionomia pedagogica del servizio declinandone gli orientamenti e gli intenti educativi di fondo ed esplicitandone le coordinate di indirizzo metodologico. Il Progetto Pedagogico rappresenta un documento, contestualizzato e realizzabile, in cui sono precisate le finalità, i criteri e le modalità di organizzazione educativa.

Il **Progetto Educativo** è un documento fondamentale attraverso il quale viene data forma concreta alle finalità del servizio. Viene elaborato annualmente dall'equipe durante i primi mesi dell'anno, in seguito alla conoscenza ed osservazione dei/le bambini/e nelle proprie individualità, dei vari livelli di sviluppo nelle diverse aree e della composizione dei gruppi. Raccolti ed esplicitati i bisogni dei/le bambini/e, la programmazione consente di declinare gli obiettivi da raggiungere nelle differenti aree di sviluppo, attraverso le attività proposte.

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.porticolus.it).

Entrambi i progetti 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 educativo 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 inerenti alle diversificate esigenze dei bambini (fino ai 24 mesi e fino ai 36 mesi);

- formativi e didattici inerenti alle diversificate esigenze dei bambini (fino ai 24 mesi e fino ai 36 mesi);

- La realizzazione del "**Progetto Continuità**" con la scuola dell'infanzia.

Informazione e partecipazione delle famiglie

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

Il percorso educativo del/della bambino/a 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 educatrici e relativa scheda integrativa compilata dalla famiglia;
- Un **fascicolo** che comprende tutto il percorso del/della bambino/a al nido condiviso durante due colloqui annuali con la famiglia;
- **Comunicazioni quotidiane** sullo svolgimento delle attività di cura della persona che si esprimono maggiormente nelle cosiddette routine quali il pasto, il cambio, il sonno e delle attività didattiche, ricreative realizzate;
- La **documentazione** delle esperienze consegnata alla famiglia alla fine o durante lo svolgimento dell'anno educativo.

6 LE MODALITÀ ORGANIZZATIVE

Capacità ricettiva

Il nido si rivolge ai bambini e alle bambine dai 12 ai 36 mesi e ha una capacità ricettiva di 38 posti più il 20% previsto dalla norma.

Criteri di accesso e modalità di iscrizione

E' 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.

Modalità di formazione e gestione delle liste di attesa

L'accoglimento delle domande e la definizione delle liste di attesa vengono formulate dalla Committenza o dall'ente gestore del servizio, e dettagliate nel Regolamento interno scaricabile dal sito portico (www.porticonlus.it), nella sezione dedicata al servizio.

Modalità di frequenza

Il servizio è aperto da settembre a luglio.

L'entrata dei bambini è fissata, per tutte le modalità di frequenza, dalle ore 7.30 alle ore 9.00.

MODALITA'	ORARI DI PERMANENZA	USCITA
NIDO CORTO	7.30 - 13.00	12.45 - 13.00
NIDO	7.30 - 16.00	15.30 - 16.00
USCITA ORE 17.00 (Vedere il regolamento interno)	7.30 – 17.00	16.00 - 17.00

Erogazioni pasti

I pasti sono preparati nel centro cottura interno del 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/a iscritto/a 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 educatrici. Nel periodo di inserimento la frequenza potrà, a seconda delle necessità del/la bambino/a, avere orario diverso da quello stabilito inizialmente. L'accesso e il benessere dei/delle bambini/e vengono garantiti mediante protocolli e azioni specifiche delineate dall'equipe educativa.

Garanzia di personalizzazioni

Il servizio si impegna ad accogliere ogni bambino/a 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/le bambini/e 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/le bambini/e 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/le 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 del nido. 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/la bambino/a 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 Neuropsichiatria Infantile (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 del Profilo Dinamico 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 del servizio e a servizi@porticonlus.it. **NON È POSSIBILE COMUNICARE IN ALTRO MODO UN EVENTUALE RITIRO DALLA 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 educativo 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 educatrice/bambini-e e del personale ausiliario è regolamentato dalla normativa regionale (L.R. 22/02 e D.G.R. 84/07).
In riferimento al personale educativo il rapporto numerico educatrice/bambino-a è di un'educatrice ogni otto bambini/e.
All'interno del nido 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 previsti per il personale impiegato all'interno del servizio sono dettati dalla normativa regionale.

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 educatrici presenti nel servizio con occasioni di coordinamento, collaborazione, confronto, scambio e formazione tra il personale dei servizi educativi gestiti dalla Cooperativa; inoltre, le educatrici 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/e: 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 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/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 educatrici e in accordo con i genitori, esegue osservazioni individualizzate di bambini/e che abbiano manifestato necessità specifiche. Inoltre, è disponibile senza alcun costo aggiuntivo per colloqui individuali con i genitori.

L'Area Risorse Umane (ARU)

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 dal Coordinatore dell'Area Risorse Umane.

Il **Coordinatore 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 trasporto e distribuzione degli stessi, 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).

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 è inserita nel Report di fine anno.
La rilevazione della **soddisfazione della committenza** avviene attraverso gli 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 educativo, 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 educativo viene somministrato un questionario, redatto appositamente dalla Cooperativa, inviato tramite link per la compilazione online.

Report

Al termine dell'anno educativo 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 dalla Coordinatrice Pedagogica, 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 Nido 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 educativo.

9 PRESENTAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI

In ogni momento 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 al punto 10).

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

10 CONTATTI

La 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.
Vi chiediamo di chiamare nei giorni di mercoledì, giovedì e venerdì e dalle ore 13.30 alle ore 14.30.
Riferimenti per scrivere o contattare telefonicamente il servizio:

Nido "Zero Tondo"
Via Trento Trieste, 14 31059 Zero Branco (TV)
Tel. 328 4368513
E_MAIL: nidozero@porticonlus.it
PEC: info@pec.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

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