CARTA DEI SERVIZI

NIDO D'INFANZIA "MARIA IMMACOLATA"

Servizio socioeducativo per la prima infanzia
autorizzato e accreditato dal Comune di Chions (PN)
secondo le normative della Regione Friuli-Venezia Giulia
(LR 20/2005 e DPR 230/2011)

Revisione n. 2 del 08/08/2025

Piazza San Liberale n. 2
33083 Villotta di Chions (PN)

Indice

1 PREMESSA 4
2 PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO 4
3 MISSION E FINALITÀ DEL SERVIZIO 5
4 PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO 7
5 L'OFFERTA FORMATIVA 8
6 LE MODALITÀ ORGANIZZATIVE 9
7 I COSTI DEL SERVIZIO 15
8 MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO 15
9 PRESENTAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI 16
10 CONTATTI 16

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 d'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 nido d'infanzia "Maria Immacolata" è un servizio con finalità sociali e di supporto alla famiglia. Trova collocazione a Villotta di Chions (PN), in Piazza San Liberale n. 2. Il servizio è ubicato in una zona tranquilla, vicino al centro del paese. Offre ai/alle bambini/e dai 6 mesi ai 3 anni del territorio di Chions, un luogo in grado di accoglierli/le e di aiutarli/le, in collaborazione con la famiglia, a crescere e a formare integralmente e in modo equilibrato la propria personalità.
L'ente gestore del nido d'infanzia è la Società Cooperativa Sociale "Il Portico", sita in via Feltre n.3, a San Donà di Piave (VE).
Il servizio è stato avviato a settembre 2024.

Autorizzazione, accreditamento e qualità o certificazioni

Il servizio pensato secondo la normativa regionale (L.R. 20/05 e DPR 230/2011), ottempera attualmente agli "standard relativi ai requisiti di autorizzazione all'esercizio e accreditamento". L'autorizzazione e l'accreditamento sono mantenute aggiornate secondo la tempistica e le modalità indicate nella L.R. 20/05 e nel DPR 230/2011. 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 e mantiene dal 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 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 DGR Friuli-Venezia Giulia 22/04/20 n.728 e DGR 12/05//2008 N. 9916/SPS-VETA. Attraverso l'adozione del manuale di autocontrollo, con 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, 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/della 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/della bambino/a;
- Sono esenti da aspettative di tipo prestazionale ed estetico;
- Stimolano nel/nella bambino/a la possibilità di ampliare nuovi modi di fare, di raccontare, di stare in relazione con i/le compagni/e "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 bambini e le bambine 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 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/nelle 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/delle 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/sulla 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/delle bambini/e nelle proprie individualità, dei vari livelli di sviluppo nelle diverse aree e della composizione dei gruppi. Raccolti ed esplicitati i bisogni dei/delle bambini/e, la progettazione consente di declinare gli obiettivi da raggiungere nelle differenti dimensioni 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 12 mesi, fino ai 24 mesi e fino ai 36 mesi);
- La realizzazione del "Progetto Continuità" con le scuole dell'infanzia territoriali.

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-didattico del/della bambino/a viene documentato e condiviso attraverso:

- Scheda personale compilata durante **un colloquio conoscitivo** con la famiglia;
- Scheda di osservazioni 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 d'infanzia si rivolge ai/alle bambini/e dai 6 ai 36 mesi e ha una capacità ricettiva di 23 posti, più il 15% di overbooking.

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 e compatibilmente con lo svolgimento delle consuete attività del nido, 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 della cooperativa (www.porticonlus.it) nella sezione dedicata al servizio.

Modalità di frequenza

Il servizio è aperto dal mese di settembre al 31 luglio, dal lunedì al venerdì, dalle ore 07.30 alle ore 16.15, secondo le disposizioni del calendario scolastico regionale comunque adottate dalla Scuola dell'Infanzia.
L'entrata dei bambini è fissata, per tutte le modalità di frequenza, dalle ore 07.30 alle ore 9.00.

MODALITA'	**ORARI DI PERMANENZA**	**USCITA**
NIDO CORTO	07.30 - 13.00	12.45 - 13.00
NIDO	07.30 - 16.15	15.30 - 16.15
NIDO LUNGO	07.30 - 17.30	16.45 - 17.30
ACCESSO ORARIO (utilizzabile come supplemento alle altre modalità)		
PACCHETTO ORARIO SUPPLEMENTARE (utilizzabile come supplemento alle altre modalità)		

Erogazioni pasti

I pasti sono preparati dalla Cooperativa "Il Portico".
I menù proposti, differenziati per età, sono conformi alla Linee Guida per la Ristorazione Collettiva della Regione, sono redatti dalla nutrizionista de 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/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/della bambino/a, avere orario diverso da quello stabilito inizialmente. L'accesso e il benessere del/della bambino/a 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 e 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/quelle 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, senza costi aggiuntivi, a sostegno delle famiglie con il Coordinatore Pedagogico, senza costi aggiuntivi.

Interculturalità

Il servizio valorizza quotidianamente le differenze in relazione ai/alle 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/della 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 e-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 comunicare preventivamente, per iscritto, 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/o 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. 20/05 e DPR 230/2011).
In riferimento al personale educativo il rapporto numerico educatrice/bambino-a è di un'educatrice ogni cinque bambini/e se hanno meno di 12 mesi, di un'educatrice ogni sette bambini/e se hanno tra i 12 e 24 mesi e di un'educatrice ogni dieci bambini/e se hanno tra i 24 e 36 mesi.
All'interno del nido tra il personale educativo viene nominata 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 dalle normative regionali.

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 e 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 Società Cooperativa "Il Portico"; inoltre, le educatrici possono contare sulle supervisioni, la presenza ed 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 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 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/e con bisogni speciali.
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 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).

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 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 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 Nido fino alla fine del mese di maggio del successivo anno educativo. 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 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 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:

Nido d'infanzia "Maria Immacolata"
Piazza San Liberale n. 2 - 33083 Villotta di Chions (PN)
Cell. 327 4812406
E_MAIL: nidovillotta@porticonlus.it
SITO: www.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
SITO: **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