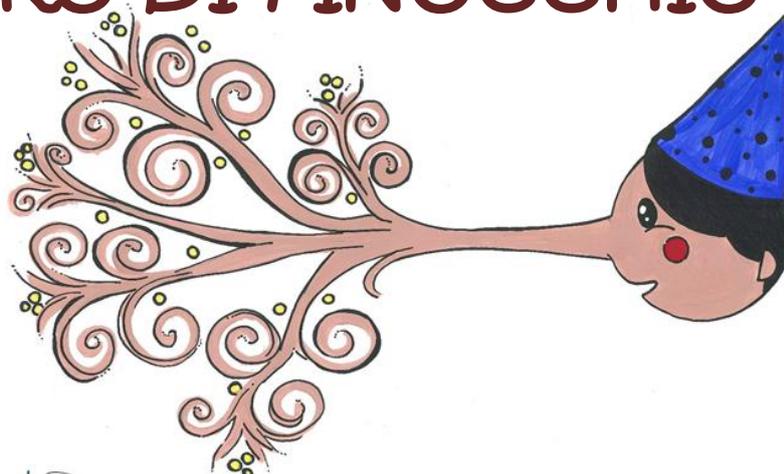


	<p align="center"> "PINOCCHIO soc. coop. a r.l." Via Piave, 10 - Vico Palatucci s/n - 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739 </p> <p align="center"> tel/fax 099/9463321 Stefania 393/9674621 - Maurizio 393/9674622 e-mail: asilonidopinocchio@libero.it - pec: pinocchio-cooparl@arubapec.it </p> <p align="center"> SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' </p>	<p align="center">Pag. 1</p> <p align="center"> Rev. 0 del <Maggio 2021 > </p>
	<p align="center"> CARTA DEI SERVIZI SERVIZI EDUCATIVI PER IL TEMPO LIBERO "IL TEATRO DI PINOCCHIO" </p>	

"IL TEATRO DI PINOCCHIO"



CARTA DEI SERVIZI

Servizi educativi e per il tempo libero

Legge Regionale 19/2006
 Articolo 103
 Regolamento Regionale N. 4
 del 18 Genn. 2007
 REGIONE PUGLIA

	<p align="center">"PINOCCHIO soc. coop. a r.l." Via Piave, 10 - Vico Palatucci s/n - 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739</p> <p align="center">tel/fax 099/9463321 Stefania 393/9674621 - Maurizio 393/9674622 e-mail: asilonidopinocchio@libero.it - pec: pinocchio-cooparl@arubapec.it SISTEMA DI GESTIONE QUALITA'</p>	<p align="center">Pag. 2</p> <p align="center">Rev. 0 del <Maggio 2021 ></p>
	<p align="center">CARTA DEI SERVIZI SERVIZI EDUCATIVI PER IL TEMPO LIBERO "IL TEATRO DI PINOCCHIO"</p>	

CARTA DEI SERVIZI
SERVIZI EDUCATIVI E PER IL TEMPO LIBERO
SOC. COOPERATIVA ARL "PINOCCHIO"

Cos'è la CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di comunicazione trasparente tra gli utenti dei servizi e delle strutture e l'Ente che eroga il servizio.

Si propone anche come strumento di crescita organizzativa, finalizzato a:

- tutelare il diritto degli utenti;
- tutelare l'immagine dell'Ente descrivendo i servizi offerti;
- promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

La presente Carta dei Servizi è un patto che la Soc. Cooperativa arl "Pinocchio", quale Ente erogatore di servizi alla persona, stringe con i propri utenti, rappresenta cioè l'impegno della Cooperativa a fornire certi livelli di servizi e, contemporaneamente, è un importante veicolo di comunicazione esterna e interna.

Le norme di riferimento sono:

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995: "Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari";
- Legge Regionale n. 19/2006 Art. 58 "Contenuti minimi della carta dei servizi";
- Regolamento Regione Puglia n. 3/2010, requisito: A.01.08 "Diritti dei cittadini, informazione all'utenza e carta dei servizi pubblici sanitari";
- Regolamento Regione Puglia n. 4/2007, Art. 7;
- Decreto Legislativo 30 dicembre 1992, n. 502, Art. 14 "Individuazione dei principali fattori di qualità";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994; "Individuazione dei principi fondamentali".

	<p align="center"> "PINOCCHIO soc. coop. a r.l." Via Piave, 10 - Vico Palatucci s/n - 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739 tel/fax 099/9463321 Stefania 393/9674621 - Maurizio 393/9674622 e-mail: asilonidopinocchio@libero.it - pec: pinocchio-cooparl@arubapec.it SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' </p>	<p align="center"> Pag. 3 Rev. 0 del <Maggio 2021 > </p>
<p align="center"> CARTA DEI SERVIZI SERVIZI EDUCATIVI PER IL TEMPO LIBERO "IL TEATRO DI PINOCCHIO" </p>		

La Carta dei Servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni. In quest'ottica si è sempre a disposizione per qualsiasi domanda, suggerimento, osservazione o critica.

La nostra Carta dei Servizi viene distribuita e consegnata agli utenti e/o loro familiari, nel momento in cui accedono al servizio ed a chiunque ne faccia richiesta. La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata quando emergeranno modifiche a quanto previsto e descritto dalla carta stessa.

Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi.

I servizi realizzati dalla Soc. Cooperativa arl "Pinocchio", i suoi programmi, le scelte organizzative, le attività degli operatori, i rapporti con i cittadini si ispirano a principi e valori fondamentali quali:

- **Eguaglianza dei diritti:** tutti i Servizi erogati dalla Soc. Cooperativa arl "Pinocchio" mirano al principio di eguaglianza dei diritti delle persone, che si fonda sull'Art. 3 della Costituzione, secondo il quale 'tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere a bisogni che sappiamo essere complessi e diversificati, ma nell'offrire una serie di risposte che siano il più possibile su misura per l'utente.

- **Imparzialità e continuità:** la Soc. Cooperativa arl "Pinocchio" svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione, compatibilmente con le risorse ed i vincoli.

- **Rispetto dei diritti, della dignità, della riservatezza:** il rispetto della dignità della persona assistita non deve essere compromesso in nessun modo dalle esigenze tecniche e organizzative del servizio. Gli operatori devono instaurare una relazione con la persona assistita, tale da metterla in condizione di esprimere

	<p align="center"> "PINOCCHIO soc. coop. a r.l." Via Piave, 10 - Vico Palatucci s/n - 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739 tel/fax 099/9463321 Stefania 393/9674621 - Maurizio 393/9674622 e-mail: asilonidopinocchio@libero.it - pec: pinocchio-cooparl@arubapec.it SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' </p>	<p align="center">Pag. 4</p> <p align="center">Rev. 0 del <Maggio 2021 ></p>
	<p align="center"> CARTA DEI SERVIZI SERVIZI EDUCATIVI PER IL TEMPO LIBERO "IL TEATRO DI PINOCCHIO" </p>	

i propri bisogni ed offrendo la massima riservatezza. Inoltre, deve essere garantito il rispetto delle abitudini di vita.

- **Diritto di scelta:** i cittadini possono scegliere fra un ampio ventaglio di soluzioni, ciò che meglio si adatta alle loro esigenze. Essi hanno inoltre diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra le diverse proposte di servizio presenti sul territorio.
- **Efficienza ed efficacia:** i servizi e le prestazioni devono essere forniti ottimizzando le risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità e adottando tutte le misure idonee per soddisfare le esigenze in modo adeguato evitando gli sprechi che recano danno alla collettività.
- **Partecipazione e informazione:** la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere garantita attraverso una corretta informazione e attraverso la possibilità di esprimere il proprio giudizio con questionari di gradimento, di formulare suggerimenti e inoltrare reclami.

Gli standard di qualità vengono definiti e verificati annualmente per ciascun servizio, in termini di efficienza ed efficacia. Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare, in tempi brevi, gli eventuali correttivi sia in termini quantitativi che qualitativi.

Per rilevare la soddisfazione e il grado di qualità che percepiscono i cittadini fruitori dei servizi, la cooperativa svolge annualmente indagini attraverso questionari di gradimento e riunioni periodiche con gli utenti e/o i loro familiari, rendendone noti i risultati.

	<p align="center">"PINOCCHIO soc. coop. a r.l." Via Piave, 10 - Vico Palatucci s/n - 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739</p> <p align="center">tel/fax 099/9463321 Stefania 393/9674621 - Maurizio 393/9674622 e-mail: asilonidopinocchio@libero.it - pec: pinocchio-cooparl@arubapec.it SISTEMA DI GESTIONE QUALITA'</p>	<p align="center">Pag. 5</p> <p align="center">Rev. 0 del <Maggio 2021 ></p>
	<p align="center">CARTA DEI SERVIZI SERVIZI EDUCATIVI PER IL TEMPO LIBERO "IL TEATRO DI PINOCCHIO"</p>	

INDICE

CHI SIAMO.....	PAG. 6
MODALITÀ PER I RICORSI DA PARTE DEGLI UTENTI E PARTECIPAZIONE.....	PAG. 8
MODALITÀ D'INFORMAZIONE SUI SERVIZI.....	PAG. 8
PRIVACY.....	PAG. 9
SERVIZI EDUCATIVI E PER IL TEMPO LIBERO	PAG. 11
OBIETTIVI.....	PAG. 12
SERVIZIO E ATTIVITA'.....	PAG. 13
PRINCIPI GUIDA.....	PAG. 14
EQUIPE.....	PAG. 16
TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI-PROGRAMMA EDUCATIVO	PAG. 19
GIORNATA TIPO.....	PAG. 20
TARIFFA APPLICATA E COMPARTICIPAZIONE DA PARTE DEGLI UTENTI	PAG. 22
MODALITÀ DI RILEVAZIONE PERIODICA DELLA QUALITÀ EROGATA E PERCEPITA DEI SERVIZI E STANDARD DI QUALITÀ.....	PAG. 24
STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITÀ DEI SERVIZI	PAG. 24
RAPPORTI CON IL TERRITORIO.....	PAG. 24
REGOLAMENTO INTERNO.....	PAG. 25

	<p align="center"> "PINOCCHIO soc. coop. a r.l." Via Piave, 10 - Vico Palatucci s/n - 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739 </p> <p align="center"> tel/fax 099/9463321 Stefania 393/9674621 - Maurizio 393/9674622 e-mail: asilonidopinocchio@libero.it - pec: pinocchio-cooparl@arubapec.it SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' </p>	<p align="center">Pag. 6</p> <p align="center"> Rev. 0 del <Maggio 2021 > </p>
	<p align="center"> CARTA DEI SERVIZI SERVIZI EDUCATIVI PER IL TEMPO LIBERO "IL TEATRO DI PINOCCHIO" </p>	

CHI SIAMO.

La Soc. Cooperativa arl "Pinocchio" opera prevalentemente nel Comune di Crispiano e svolge la propria attività in campo educativo, ludico e formativo per gli Enti Pubblici e per i privati cittadini.

Gli obiettivi principali della Soc. Cooperativa sono la promozione e lo sviluppo della qualità della vita di ogni singolo individuo che usufruisce dei servizi. La nostra vision si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono:

- la mutualità;
- la solidarietà;
- la democraticità;
- l'impegno;
- l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli;
- lo spirito comunitario;
- il legame con il territorio;
- un equilibrato rapporto le istituzioni pubbliche.

La Soc. Cooperativa realizza i propri scopi sociali attraverso la partecipazione organizzata e democratica dei soci lavoratori e dei dipendenti e mediante il coinvolgimento delle risorse della comunità, dei volontari, dei fruitori dei servizi ed enti con finalità di solidarietà sociale, attuando in questo modo l'autogestione responsabile dell'impresa.

La Soc. Cooperativa è retta e disciplinata secondo il principio della mutualità senza fini di speculazione privata ed ha anche per scopo quello di ottenere continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali per i soci e i lavoratori.

La Soc. Cooperativa arl "Pinocchio" rappresenta un luogo di condivisione, di scambio e di confronto che si pone al servizio della Comunità locale nella ricerca e nella realizzazione di soluzioni concrete ai bisogni fondamentali delle persone.

La soc. cooperativa opera per affermare i principi di solidarietà e di rispetto delle differenze, per favorire l'inclusione, promuovere la cittadinanza attiva e l'etica della responsabilità.

	<p align="center"> "PINOCCHIO soc. coop. a r.l." Via Piave, 10 - Vico Palatucci s/n - 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739 </p> <p align="center"> tel/fax 099/9463321 Stefania 393/9674621 - Maurizio 393/9674622 e-mail: asilonidopinocchio@libero.it - pec: pinocchio-cooparl@arubapec.it SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' </p>	<p align="center">Pag. 7</p> <p align="center"> Rev. 0 del <Maggio 2021 > </p>
	<p align="center"> CARTA DEI SERVIZI SERVIZI EDUCATIVI PER IL TEMPO LIBERO "IL TEATRO DI PINOCCHIO" </p>	

Attraverso il lavoro di educatori, psicologi e operatori specializzati cerca di contribuire allo sviluppo di processi di promozione sociale e culturale.

RIFERIMENTI NORMATIVI

Tutte le attività previste dai servizi della soc. cooperativa hanno lo scopo di offrire adeguati standard di professionalità, efficacia ed efficienza e, in tal senso, rispettano le seguenti regolamentazioni:

- Convenzioni con Enti Pubblici o privati cittadini,
- Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle cooperative sociali,
- Sistema della Qualità interno,
- Statuto della soc. cooperativa,
- Regolamento interno,
- Progetto di gestione del servizio,
- Leggi specifiche di settore.

ORGANIZZAZIONE DELLA SOCIETÀ COOPERATIVA

I servizi gestiti dalla Soc. Cooperativa arl "Pinocchio" prevedono tre livelli di responsabilità organizzativa, strutturati nei seguenti ruoli:

Il **Responsabile Tecnico** è responsabile dell'andamento complessivo dei servizi. In particolare, predispone quanto necessario per garantire il rispetto dei vincoli contrattuali, la realizzazione dei progetti di intervento, l'applicazione della normativa in materia di sicurezza e di privacy, il corretto funzionamento della struttura organizzativa e delle comunicazioni interne ed esterne.

Il **coordinatore** svolge una funzione di supervisione dei servizi, nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi erogati e della prevenzione di situazioni di disservizio, coordina il lavoro degli operatori, organizza gli orari di lavoro, provvede alle sostituzioni, collabora con i Servizi Territoriali, con le scuole e con le famiglie nello svolgimento degli interventi, partecipa a riunioni di

	<p align="center"> "PINOCCHIO soc. coop. a r.l." Via Piave, 10 - Vico Palatucci s/n - 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739 </p> <p align="center"> tel/fax 099/9463321 Stefania 393/9674621 - Maurizio 393/9674622 e-mail: asilonidopinocchio@libero.it - pec: pinocchio-cooparl@arubapec.it SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' </p>	<p align="center">Pag. 8</p> <p align="center"> Rev. 0 del <Maggio 2021 > </p>
	<p align="center"> CARTA DEI SERVIZI SERVIZI EDUCATIVI PER IL TEMPO LIBERO "IL TEATRO DI PINOCCHIO" </p>	

programmazione e verifica degli stessi con i Servizi territoriali, cura la corretta realizzazione dei progetti di intervento e la gestione della documentazione.

Gli **operatori** realizzano, con le competenze e le capacità richieste dalla propria mansione, le indicazioni contenute nei Progetti di intervento, rispettando gli orari di lavoro assegnati dal coordinatore, seguendo le istruzioni di lavoro e le modalità di svolgimento dei servizi forniti dalla cooperativa.

MODALITÀ PER I RICORSI DA PARTE DEGLI UTENTI E PARTECIPAZIONE

Gli utenti, i familiari e tutti coloro che in qualche modo sono coinvolti e interessati nei servizi offerti dall'organizzazione, possono esprimere considerazioni e comunicare eventuali critiche o suggerimenti o avviare ricorsi nei confronti dei responsabili del servizio, attraverso le seguenti modalità:

Comunicazioni scritte alla sede operativa:

Soc. Cooperativa arl "Pinocchio"
via Piave, 10
C.A.P. 74012 Crispiano (TA)
telefono 393/9674622-393/9674621

Comunicazioni verbali agli operatori o al coordinatore.

COMUNICAZIONI

È possibile contattare il coordinatore dei servizi per qualsiasi esigenza legata a:

- Organizzazione dei servizi stessi;
- Eventuali variazioni di orario;
- Assenza degli utenti.

MODALITÀ D'INFORMAZIONE SUI SERVIZI

	<p align="center"> "PINOCCHIO soc. coop. a r.l." Via Piave, 10 - Vico Palatucci s/n - 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739 tel/fax 099/9463321 Stefania 393/9674621 - Maurizio 393/9674622 e-mail: asilonidopinocchio@libero.it - pec: pinocchio-cooparl@arubapec.it SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' </p>	<p align="center">Pag. 9</p> <p align="center">Rev. 0 del <Maggio 2021 ></p>
	<p align="center"> CARTA DEI SERVIZI SERVIZI EDUCATIVI PER IL TEMPO LIBERO "IL TEATRO DI PINOCCHIO" </p>	

Le famiglie possono ricevere le informazioni relative ai servizi consultando la pagina Facebook della Soc. Cooperativa arl "Pinocchio" o contattando direttamente il responsabile della struttura attraverso i recapiti indicati sotto la voce PARTECIPAZIONE.

Tutte le famiglie hanno anche accesso alla carta dei servizi e al progetto pedagogico ed educativo.

Giornalmente, inoltre, le famiglie che usufruiscono del servizio sono informate tramite il gruppo WhatsApp dedicato sulle attività e i progetti realizzati.

GESTIONE DELLE PROPRIETA'

Gli operatori della soc. cooperativa possono utilizzare le proprietà del cliente per motivi legati allo svolgimento dei servizi educativi.

Si identificano come proprietà del cliente i beni materiali, gli oggetti vari di proprietà dei bambini e dei ragazzi quali libri, quaderni e materiale di facile consumo.

Gli operatori non possono ricevere ricompense in denaro o doni e regali di valore. Nel caso in cui il cliente abbia intenzione di fare donazioni alla Soc. Cooperativa arl "Pinocchio" deve rivolgersi direttamente alla Direzione della società.

Gli operatori devono rispettare, proteggere e salvaguardare la proprietà del cliente, nonché comunicare al coordinatore eventuali danni arrecati.

PRIVACY

DIRITTO ALLA PRIVACY, per cui i dati personali e le immagini dei bambini sono tutelati dalla legge sulla riservatezza dei dati personali (D.Lgs 196 del 30/06/2003 titolo II e III e s.m. e dell'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 "GDPR 2016/679"); foto e filmati su ciò che i bambini fanno potranno essere utilizzati, previa autorizzazione dei genitori, esclusivamente nell'ambito di iniziative educative e culturali. Tutti gli operatori del servizio sono tenuti al segreto d'ufficio.

Incaricato privacy e tutela dei dati personali dott. CONSERVA Maurizio.

SERVIZI EDUCATIVI E PER IL TEMPO LIBERO

	<p align="center"> "PINOCCHIO soc. coop. a r.l." Via Piave, 10 - Vico Palatucci s/n - 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739 tel/fax 099/9463321 Stefania 393/9674621 - Maurizio 393/9674622 e-mail: asilonidopinocchio@libero.it - pec: pinocchio-cooparl@arubapec.it SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' </p>	<p align="center"> Pag. 10 Rev. 0 del <Maggio 2021 > </p>
	<p align="center"> CARTA DEI SERVIZI SERVIZI EDUCATIVI PER IL TEMPO LIBERO "IL TEATRO DI PINOCCHIO" </p>	

ARTICOLO 103 REGOLAMENTO REGIONALE N.4/2007

I servizi educativi per il tempo libero organizzati dalla Soc. Cooperativa arl "Pinocchio" sono destinati a minori di età compresa tra 3 e 14 anni.

Sono organizzati per fasce di età compatibili, sulla base di specifiche progettualità e sono erogati per un massimo di 8 ore giornaliere.

In ogni caso, viene garantita una funzione educativa specifica attraverso l'elaborazione di un progetto educativo.

I servizi offerti sono gestiti da un'équipe di lavoro esperta e preparata, la quale studia e pianifica interventi integrati di tipo educativo e interventi di socializzazione. Gli ambienti selezionati per lo svolgimento dei servizi sono **ospitali e familiari**, curati per garantire serenità, vitalità e gioia di vivere a ciascun utente.

La soc. cooperativa attraverso il servizio offre:

- alto livello di disponibilità e professionalità degli operatori;
- rispetto delle persone e ascolto dei bisogni degli utenti;
- servizi appropriati e adattati alle esigenze dell'utente;
- impegno e ricerca continua per il miglioramento della qualità.

DOVE SI TROVA.

La sede legale della Soc. Cooperativa arl "Pinocchio" è ubicata a Crispiano (TA) in via Piave n. 10.

	<p align="center"> "PINOCCHIO soc. coop. a r.l." Via Piave, 10 - Vico Palatucci s/n - 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739 </p> <p align="center"> tel/fax 099/9463321 Stefania 393/9674621 - Maurizio 393/9674622 e-mail: asilonidopinocchio@libero.it - pec: pinocchio-cooparl@arubapec.it SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' </p>	<p align="center">Pag. 11</p> <p align="center"> Rev. 0 del <Maggio 2021 > </p>
<p align="center"> CARTA DEI SERVIZI SERVIZI EDUCATIVI PER IL TEMPO LIBERO "IL TEATRO DI PINOCCHIO" </p>		

OBIETTIVI.

Gli interventi e le attività realizzate dal servizio, nonostante la periodicità che lo contraddistingue, mirano a **contrastare isolamento ed emarginazione sociale**, a mantenere i livelli di **autonomia** della persona e a **supportare la famiglia**, attraverso iniziative, attività e percorsi educativi che concretamente possono portare al raggiungimento di alcuni importanti obiettivi quali la valorizzazione dell'identità, delle attitudini, delle abilità personali oltre che il raggiungimento del massimo benessere possibile per ciascun utente e il coinvolgimento dei familiari, ove possibile.

Questi obiettivi si traducono in impegni concreti attraverso la creazione di un ambiente motivante e ricco di stimoli e attraverso la realizzazione di interventi educativi appositamente studiati che si propongono di:

- attivare percorsi formativi e socializzanti con progetti speciali di inclusione e integrazione sociale, ponendosi come risposta ai bisogni sociali, affettivi, cognitivi e culturali di ciascun utente;
- operare per il benessere dell'utente;
- **"intervenire nel e con il territorio"** con lo scopo di utilizzare tutte le risorse disponibili per attivare una partecipazione attiva degli utenti ad iniziative, feste ed eventi che il territorio offre e aiutare il contesto a modificare le proprie dinamiche di esclusione/inclusione.

Il team di esperti coinvolti è pronto ad incontrare le esigenze di ciascuno per condurre ogni utente passo passo verso la VISION che la Soc. Cooperativa arl "Pinocchio" ha per tutti i suoi servizi: **"Dare serenità, vitalità e gioia di vivere a ciascun utente"**.

	<p align="center"> "PINOCCHIO soc. coop. a r.l." Via Piave, 10 - Vico Palatucci s/n - 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739 </p> <p align="center"> tel/fax 099/9463321 Stefania 393/9674621 - Maurizio 393/9674622 e-mail: asilonidopinocchio@libero.it - pec: pinocchio-cooparl@arubapec.it SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' </p>	<p align="center">Pag. 12</p> <p align="center"> Rev. 0 del <Maggio 2021 > </p>
	<p align="center"> CARTA DEI SERVIZI SERVIZI EDUCATIVI PER IL TEMPO LIBERO "IL TEATRO DI PINOCCHIO" </p>	

IL SERVIZIO.

Il Servizio Educativo e per il Tempo Libero si colloca nella rete dei servizi sociali territoriali, caratterizzandosi per l'offerta di una pluralità di attività ed interventi, diversificati in base alle esigenze dei minori e delle loro famiglie.

Il servizio è attivo:

tutto l'anno, dal lunedì al venerdì,

- dalle 8.30 alle 12.30 durante le chiusure scolastiche estive e in occasione della Pasqua, del Natale e di Carnevale;
- dalle 15.00 alle 19.00 durante il periodo scolastico.

Gli orari indicati potrebbero subire variazioni in base alle esigenze dell'utenza.

I servizi educativi per il tempo libero organizzati dalla Soc. Cooperativa arl "Pinocchio" sono destinati a minori di età compresa tra 3 e 14 anni.

Sono organizzati per fasce di età compatibili, sulla base di specifiche progettualità e sono erogati per 4 ore giornaliere.

Il servizio è rivolto ad utenti suddivisi per fascia di età 3 - 6 anni e 7- 14 anni.

Nella fascia di età 3-6 anni viene garantito il rapporto numerico di un operatore ogni 8 bambini, nella fascia di età 7-14 anni il rapporto è di 1 ogni 12 bambini.

LE ATTIVITA'.

Il Servizio pianifica le attività di seguito individuate, in base alle esigenze degli utenti:

- attività di potenziamento e supporto scolastico;
- organizzazione campi solari estivi;
- organizzazione attività educative ludico ricreative e sportive;
- organizzazione attività di animazione (rappresentazioni teatrali, musicali, ecc.);
- organizzazione visite culturali;

	<p align="center"> "PINOCCHIO soc. coop. a r.l." Via Piave, 10 - Vico Palatucci s/n - 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739 </p> <p align="center"> tel/fax 099/9463321 Stefania 393/9674621 - Maurizio 393/9674622 e-mail: asilonidopinocchio@libero.it - pec: pinocchio-cooparl@arubapec.it SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' </p>	<p align="center">Pag. 13</p> <p align="center"> Rev. 0 del <Maggio 2021 > </p>
	<p align="center"> CARTA DEI SERVIZI SERVIZI EDUCATIVI PER IL TEMPO LIBERO "IL TEATRO DI PINOCCHIO" </p>	

- partecipazione alle iniziative realizzate sul territorio;
- attività educative indirizzate all'autonomia;
- attività di socializzazione;
- attività espressive, psico-motorie e ludiche;
- attività culturali e di formazione;
- attività di laboratorio ludico-espressivo e artistico (teatrali, di canto, cucina, pittura, ballo ecc.);
- organizzazione di vacanze invernali ed estive;
- attività sportive quali corso di nuoto, danza e calcio;
- servizio per orario pre e post scolastico;
- **servizio trasporto.**

DOVE VIENE ESPLETATO IL SERVIZIO.

Trattandosi di servizio, i luoghi di espletamento dello stesso, variano sulla base delle attività progettate. La soc. cooperativa, pertanto, si avvale di collaborazioni con circoli sportivi e di convenzioni con il terzo settore e gli enti per l'utilizzo di palestre e spazi pubblici.

PRINCIPI GUIDA.

Per migliorare la qualità della vita e consentire una condizione di maggior benessere possibile per i propri utenti, la Soc. Cooperativa arl "Pinocchio" avvia la sua opera traendo ispirazione da alcuni principi-guida di fondamentale importanza:

	<p align="center"> "PINOCCHIO soc. coop. a r.l." Via Piave, 10 - Vico Palatucci s/n - 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739 tel/fax 099/9463321 Stefania 393/9674621 - Maurizio 393/9674622 e-mail: asilonidopinocchio@libero.it - pec: pinocchio-cooparl@arubapec.it SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' </p>	<p align="center"> Pag. 14 Rev. 0 del <Maggio 2021 > </p>
<p align="center"> CARTA DEI SERVIZI SERVIZI EDUCATIVI PER IL TEMPO LIBERO "IL TEATRO DI PINOCCHIO" </p>		

1) Centralità della persona umana: la persona umana è unica ed irripetibile, pertanto è garantito il rispetto delle differenze individuali e la predisposizione di progetti individualizzati che tengono conto delle necessità di ogni singolo cittadino/utente.

2) Eguaglianza: l'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione; le regole stabilite per l'erogazione del servizio sono uguali per tutti i fruitori, a prescindere da sesso, etnia, religione ed opinioni politiche.

3) Imparzialità: il Coordinatore del Servizio si assume l'obbligo di indirizzare i propri comportamenti e quelli del personale impiegato al divieto di qualsiasi forma di favoritismo nei confronti di alcuni soggetti e all'applicazione di criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

4) Partecipazione: il servizio garantisce e promuove la partecipazione degli utenti ai processi di miglioramento della qualità dei servizi, accogliendo in modo positivo suggerimenti, richieste, reclami e organizzando momenti di riflessione e approfondimento.

5) Continuità: l'erogazione del servizio è continua anche se circoscritta ai periodi indicati per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

6) Efficacia ed efficienza: il servizio si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza ed efficacia del Servizio valutando e confrontando attentamente risorse impiegate, risultati raggiunti ed obiettivi prestabiliti per poi adottare le soluzioni più idonee al raggiungimento di tale scopo.

7) Riservatezza: la cooperativa conformemente a quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali, adotta un complesso di accorgimenti tecnici, informatici, organizzativi, logistici e procedurali di sicurezza della privacy.

	<p align="center"> "PINOCCHIO soc. coop. a r.l." Via Piave, 10 - Vico Palatucci s/n - 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739 </p> <p align="center"> tel/fax 099/9463321 Stefania 393/9674621 - Maurizio 393/9674622 e-mail: asilonidopinocchio@libero.it - pec: pinocchio-cooparl@arubapec.it SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' </p>	<p align="center">Pag. 15</p> <p align="center"> Rev. 0 del <Maggio 2021 > </p>
<p align="center"> CARTA DEI SERVIZI SERVIZI EDUCATIVI PER IL TEMPO LIBERO "IL TEATRO DI PINOCCHIO" </p>		

ÈQUIPE.

L'articolazione organizzativa dell'attività del servizio è ispirata al lavoro di gruppo e pertanto opera attraverso il principio della condivisione progettuale, del monitoraggio e della verifica dei risultati. Essa assicura la globalità dell'intervento educativo e la coerenza con il progetto generale.

I servizi educativi per il tempo libero sono garantiti da animatori socioculturali e da educatori, prevedendo anche, sulla base di progetti concordati, la collaborazione con operatori esperti nell'uso di particolari tecniche di animazione con i bambini e di mediatori linguistici e interculturali per l'integrazione di bambini stranieri immigrati.

Il **Coordinatore** ha la responsabilità della organizzazione interna del Servizio, della gestione del personale dell'èquipe, della programmazione elaborata d'intesa con gli educatori, del monitoraggio e verifica degli interventi educativi e della loro coerenza. Inoltre, ha compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, compiti di produzione di documentazione e/o comunicazioni e di raccordo e integrazione con i Servizi Sociali territoriali.

Gli **Educatori** hanno la responsabilità educativa attraverso:

- la rilevazione delle abilità-potenzialità dei singoli utenti;
- la definizione concordata e l'attivazione degli interventi educativi;
- la gestione delle attività di laboratorio, di gruppo e/o individuali;
- il supporto alla comunicazione attraverso canali adeguati all'utente;
- la ricerca di condizioni migliorative e qualitative della fruizione del servizio e degli strumenti e/o attrezzature da utilizzare durante i laboratori e le attività.

Gli **animatori sociali e gli animatori esperti in materie scientifiche** hanno il compito di stimolare le capacità di socializzazione, incoraggiare le occasioni di incontro e integrazione sociale, riscontrare il livello di partecipazione, condurre le attività di animazione, proporre le attività ricreative (*feste, giochi di gruppo, escursioni...*)

	<p align="center"> "PINOCCHIO soc. coop. a r.l." Via Piave, 10 - Vico Palatucci s/n - 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739 </p> <p align="center"> tel/fax 099/9463321 Stefania 393/9674621 - Maurizio 393/9674622 e-mail: asilonidopinocchio@libero.it - pec: pinocchio-cooparl@arubapec.it SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' </p>	<p align="center">Pag. 16</p> <p align="center"> Rev. 0 del <Maggio 2021 > </p>
	<p align="center"> CARTA DEI SERVIZI SERVIZI EDUCATIVI PER IL TEMPO LIBERO "IL TEATRO DI PINOCCHIO" </p>	

PRESTAZIONI.

I principi su cui si basa il Servizio sono coerenti con quelli previsti dalle leggi vigenti. Il servizio è aperto a tutti i minori (residenti nel Territorio e Comuni limitrofi) e, attraverso la realizzazione di un programma di attività e servizi socio-educativi, culturali, ricreativi e sportivi, mira in particolare al recupero dei minori con problemi di socializzazione e/o esposti al rischio di emarginazione e/o di devianza.

La Soc. Cooperativa arl "Pinocchio" opera in stretta collaborazione con le realtà culturali, formative e di socializzazione del territorio, utilizzando modalità operative basate sull'integrazione sociale, al fine di prevenire e recuperare forme di disagio e di devianza minorile attraverso un percorso educativo, di sostegno e di orientamento orientato alle seguenti finalità:

- potenziare e rafforzare la relazione con gli adulti basata sul rispetto reciproco, l'ascolto, il dialogo, la critica costruttiva per favorire l'effettivo "senso di appartenenza" al contesto;
- rafforzare il processo esperienziale di crescita;
- sostenere la capacità creativa e progettuale;
- promuovere l'effettiva partecipazione e protagonismo dei ragazzi nella consapevolezza che la pratica "Aggregativa/educativa" può rappresentare un canale comunicativo;
- rafforzare le capacità relazionali tra coetanei e percorsi di integrazione tra ragazzi con problematicità;
- prevenire la dispersione scolastica e forme di disagio adolescenziale;
- promuovere la collaborazione tra tutte le realtà educative del territorio per realizzare una politica sociale locale di partecipazione che preveda il coinvolgimento diretto degli stessi adolescenti;
- aumentare la consapevolezza nella partecipazione alle iniziative e alle attività di socializzazione;
- sostenere l'apprendimento scolastico promuovendo le capacità dei minori e favorendo il lavoro di gruppo.

	<p align="center"> "PINOCCHIO soc. coop. a r.l." Via Piave, 10 - Vico Palatucci s/n - 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739 </p> <p align="center"> tel/fax 099/9463321 Stefania 393/9674621 - Maurizio 393/9674622 e-mail: asilonidopinocchio@libero.it - pec: pinocchio-cooparl@arubapec.it SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' </p>	<p align="center">Pag. 17</p> <p align="center"> Rev. 0 del <Maggio 2021 > </p>
<p align="center"> CARTA DEI SERVIZI SERVIZI EDUCATIVI PER IL TEMPO LIBERO "IL TEATRO DI PINOCCHIO" </p>		

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI-PROGRAMMA EDUCATIVO.

Il servizio si colloca nella rete dei servizi sociali territoriali, caratterizzandosi per l'offerta di una pluralità di attività ed interventi che prevedono lo svolgimento di funzioni quali:

- Segretariato sociale;
- Supporto educativo nelle attività extrascolastiche;
- Ascolto e orientamento dei minori;
- Sostegno ed accompagnamento alla crescita individuale;
- Servizio di sostegno alla genitorialità;
- Organizzazione di attività laboratoriali ricreative, culturali e sportive;
- Organizzazione del servizio di trasporto.

Gli utenti partecipano alla determinazione del programma e del calendario delle attività del servizio. Le attività possono anche realizzarsi con la collaborazione di interventi programmati, raccordati con gli altri servizi e le strutture educative, sociali e culturali e ricreative esistenti sul territorio.

Tipologia e programmazione delle attività.

Le attività previste dal progetto sono finalizzate al raggiungimento degli obiettivi individuati nel progetto educativo e possono essere relative alle seguenti aree:

- minore in relazione a sé stesso: condivisione e attuazione del progetto educativo, colloqui motivazionali, educativi e di orientamento;
- minore in relazione al gruppo: attività di socializzazione e di integrazione attraverso percorsi ludici, ricreativi, laboratori artistico – espressivi, manuali e sportivi;
- minore in relazione alla famiglia: colloqui con le famiglie al fine di migliorare il rapporto con il minore e rendere i genitori più partecipi alla vita del figlio (feste o incontri per la condivisione di esperienze comuni); incontri di sostegno al fine di supportare il nucleo in particolari periodi di fragilità - dovuti a difficoltà transitorie e temporanee – sia sul piano educativo che di gestione del minore

	<p align="center"> "PINOCCHIO soc. coop. a r.l." Via Piave, 10 - Vico Palatucci s/n - 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739 tel/fax 099/9463321 Stefania 393/9674621 - Maurizio 393/9674622 e-mail: asilonidopinocchio@libero.it - pec: pinocchio-cooparl@arubapec.it SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' </p>	<p align="center"> Pag. 18 Rev. 0 del <Maggio 2021 > </p>
<p align="center"> CARTA DEI SERVIZI SERVIZI EDUCATIVI PER IL TEMPO LIBERO "IL TEATRO DI PINOCCHIO" </p>		

nell'organizzazione della vita quotidiana. Tale intervento viene svolto in stretta sinergia con i servizi territoriali;

-minore in relazione al contesto sociale: organizzazione e partecipazione a feste o eventi di cui il servizio può essere promotore o collaboratore; organizzazione di gite aventi fine ludico o di conoscenza del territorio, soggiorni residenziali, colonie estive, inserimenti in attività sportive o ricreative nelle strutture del territorio relativamente ai periodi di attivazione del servizio.

La programmazione delle attività scaturisce dalla rilevazione dei bisogni dell'utenza in relazione alle finalità del servizio stesso.

La presente Carta dei Servizi sarà verificata ogni anno e sarà aggiornata costantemente per adeguare il funzionamento del Servizio. Questo documento vuole perseguire i seguenti obiettivi ed in particolare:

- Fornire ai cittadini informazioni sui servizi erogati,
- Garantire che l'attività sia improntata ad alcuni principi fondamentali quali: eguaglianza e imparzialità nel trattamento dei cittadini, informazione e partecipazione dei cittadini, riconoscimento del diritto dell'utente alla libera scelta, continuità nell'erogazione dei servizi, efficienza, efficacia ed economicità,
- Definire gli standard di qualità a cui il Servizio Educativo per il Tempo Libero della Soc. Cooperativa arl "Pinocchio" fa riferimento.

Il Personale.

I servizi educativi per il tempo libero sono garantiti da animatori socioculturali e da educatori, prevedendo anche, sulla base di progetti concordati, la collaborazione con operatori esperti nell'uso di particolari tecniche di animazione con i bambini e di mediatori linguistici e interculturali per l'integrazione di bambini stranieri immigrati.

Nella fascia di età 3-6 anni viene garantito il rapporto numerico di un operatore ogni 8 bambini, nella fascia di età 7-14 anni il rapporto è di 1 ogni 12 bambini.

Per l'organizzazione delle prestazioni da erogare, è individuato un coordinatore della struttura tra le figure professionali dell'area socio-psico-pedagogica, salvo quanto disposto all'art. 46 del Reg. Reg. n. 4/07.

	<p align="center"> "PINOCCHIO soc. coop. a r.l." Via Piave, 10 - Vico Palatucci s/n - 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739 </p> <p align="center"> tel/fax 099/9463321 Stefania 393/9674621 - Maurizio 393/9674622 e-mail: asilonidopinocchio@libero.it - pec: pinocchio-cooparl@arubapec.it SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' </p>	<p align="center">Pag. 19</p> <p align="center"> Rev. 0 del <Maggio 2021 > </p>
	<p align="center"> CARTA DEI SERVIZI SERVIZI EDUCATIVI PER IL TEMPO LIBERO "IL TEATRO DI PINOCCHIO" </p>	

Le funzioni del coordinatore sono: • definire le ammissioni e le dimissioni dei minori; • condividere e monitorare il progetto educativo; • verificare gli obiettivi del progetto. L'équipe operativa deve programmare, gestire e verificare le risorse, le attività e le relazioni inerenti al Servizio.

Attività di Tirocinio e Servizio Civile.

Il Servizio prevede: • collaborazione con associazioni di volontariato; • collaborazione con le Scuole professionali per i servizi sociali per realizzare percorsi di stage; • convenzioni con le Università, Enti di Ricerca, Enti e istituzioni varie.

Giornata Tipo

Il servizio è erogato dal lunedì al venerdì dalle 15.00 alle 19.00 durante l'anno scolastico.

In concomitanza con i periodi di chiusura scolastica (periodo natalizio, pasquale, estivo ecc.), per agevolare le famiglie, l'orario di frequenza è anticipato alle ore 8,30 fino alle ore 12.30.

Frequenza pomeridiana

Ore 15.00 Prelevamento dei minori

Ore 15.30- 17.30 Attività di sostegno scolastico ed extrascolastico con merenda alle ore 16.00 (procurata dall'utenza)

Ore 17.30-18.30 Attività ludico-ricreative, attività laboratoriali ricreative, sportive, culturali

Ore 18.30-19.00 Accompagnamento minori presso le loro abitazioni.

	<p align="center">"PINOCCHIO soc. coop. a r.l." Via Piave, 10 - Vico Palatucci s/n - 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739</p> <p align="center">tel/fax 099/9463321 Stefania 393/9674621 - Maurizio 393/9674622 e-mail: asilonidopinocchio@libero.it - pec: pinocchio-cooparl@arubapec.it SISTEMA DI GESTIONE QUALITA'</p>	<p align="center">Pag. 20</p> <p align="center">Rev. 0 del <Maggio 2021 ></p>
	<p align="center">CARTA DEI SERVIZI SERVIZI EDUCATIVI PER IL TEMPO LIBERO "IL TEATRO DI PINOCCHIO"</p>	

Frequenza diurna

Ore 8.30 Prelevamento dei minori

ore 9.00-10.30 attività sportive e/o motorie (nuoto, calcio, percorsi motori, psicomotricità ecc.)

ore 10.30- 11.00 merenda (procurata dall'utenza)

ore 11.00-12.00 Attività ludico-ricreative, attività laboratoriali ricreative, culturali, ecc.

ore 12.00-12.30 Accompagnamento minori presso le loro abitazioni.

Ammissioni

L'iter burocratico da seguire:

- Richiesta di accoglimento da parte della famiglia al Coordinatore o all'Assistente Sociale del Comune di residenza;
- Colloquio motivazionale informativo e conoscitivo con il Coordinatore e/ o con l'Assistente Sociale del Comune di residenza con ogni documentazione che lo stesso Comune riterrà necessaria;
- Invio della disponibilità di fruizione del servizio.

	<p align="center"> "PINOCCHIO soc. coop. a r.l." Via Piave, 10 - Vico Palatucci s/n - 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739 </p> <p align="center"> tel/fax 099/9463321 Stefania 393/9674621 - Maurizio 393/9674622 e-mail: asilonidopinocchio@libero.it - pec: pinocchio-cooparl@arubapec.it SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' </p>	<p align="center">Pag. 21</p> <p align="center"> Rev. 0 del <Maggio 2021 > </p>
	<p align="center"> CARTA DEI SERVIZI SERVIZI EDUCATIVI PER IL TEMPO LIBERO "IL TEATRO DI PINOCCHIO" </p>	

TARIFFA APPLICATA E COMPARTICIPAZIONE DA PARTE DEGLI UTENTI.

La tabella che segue riporta le tariffe di fruizione del Servizio Educativo per il Tempo Libero erogato dalla Soc. Cooperativa arl "Pinocchio". È possibile la **partecipazione a singoli laboratori** i cui costi saranno resi noti di volta in volta e varieranno in base al tipo di laboratorio, alla durata, all'eventuale presenza di personale specializzato.

SERVIZIO ORARIO COSTO

per permanenza di 4 ore dal lunedì al venerdì

Tariffa giornaliera **euro 8.91**

Tariffa mensile **euro 210.00**

I costi sopra indicati non sono comprensivi del servizio trasporto per i quali è previsto un supplemento.

La sospensione del servizio non dipendente dalla volontà del gestore non esonera il pagamento della retta mensile.

EMERGENZA COVID-19: l'eventuale diminuzione del rapporto utenti/educatore e alla rimodulazione degli spazi dovuta alla necessità di prevedere un distanziamento fisico per contenere la possibilità di contagio da coronavirus, comporterà una revisione della retta mensile proporzionata alla copertura dei costi di gestione.

Il grado di compartecipazione alla spesa da parte degli utenti frequentanti è legato alla provenienza della richiesta di inserimento:

- per le richieste private, provenienti dagli stessi utenti e/o dalle loro famiglie, la spesa è a totale carico degli stessi;

	<p align="center"> "PINOCCHIO soc. coop. a r.l." Via Piave, 10 - Vico Palatucci s/n - 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739 </p> <p align="center"> tel/fax 099/9463321 Stefania 393/9674621 - Maurizio 393/9674622 e-mail: asilonidopinocchio@libero.it - pec: pinocchio-cooparl@arubapec.it SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' </p>	<p align="center">Pag. 22</p> <p align="center"> Rev. 0 del <Maggio 2021 > </p>
	<p align="center"> CARTA DEI SERVIZI SERVIZI EDUCATIVI PER IL TEMPO LIBERO "IL TEATRO DI PINOCCHIO" </p>	

- per le richieste provenienti dal Comune, ASL, o altri Enti, la compartecipazione alla spesa dipende dal regolamento di accesso previsto dagli stessi.

La Soc. Cooperativa arl "Pinocchio" garantisce, ai minori che fruiscono dei servizi, la massima informazione e tutela dei diritti di partecipazione.

Garantisce **l'accesso alle informazioni** sulla gestione del Servizio, secondo le norme in vigore in materia di informazioni agli utenti.

Gli strumenti informativi utilizzati sono:

- sportello informativo presso la sede della società;
- accesso telefonico;
- pubblicazioni specifiche e supporti multimediali;
- carta dei Servizi.

	<p align="center"> "PINOCCHIO soc. coop. a r.l." Via Piave, 10 - Vico Palatucci s/n - 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739 </p> <p align="center"> tel/fax 099/9463321 Stefania 393/9674621 - Maurizio 393/9674622 e-mail: asilonidopinocchio@libero.it - pec: pinocchio-cooparl@arubapec.it SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' </p>	<p align="center">Pag. 23</p> <p align="center"> Rev. 0 del <Maggio 2021 > </p>
	<p align="center"> CARTA DEI SERVIZI SERVIZI EDUCATIVI PER IL TEMPO LIBERO "IL TEATRO DI PINOCCHIO" </p>	

MODALITÀ DI RILEVAZIONE PERIODICA DELLA QUALITÀ EROGATA E PERCEPITA DEI SERVIZI

La Soc. Cooperativa arl "Pinocchio" si impegna a monitorare periodicamente la qualità erogata dei Servizi e a rilevarne la soddisfazione e il grado di qualità percepita dai cittadini fruitori dei servizi.

Il sistema di monitoraggio è attuato attraverso questionari, riunioni periodiche, coinvolgimento di familiari e utenti; attraverso indagini annuali viene rilevato principalmente il grado d'ascolto, di cortesia, di comprensione dei bisogni, di fiducia nel Servizio e negli Operatori.

La Soc. Cooperativa arl "Pinocchio" si impegna ad accogliere con interesse qualsiasi suggerimento o proposta voglia pervenire dagli utenti, familiari, associazioni, organizzazioni sindacali, ecc. Tutti i dati raccolti sono considerati molto utili al miglioramento della qualità dei servizi.

Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo. Il Coordinatore del Servizio provvede costantemente a rilevare la conformità delle prestazioni rispetto al protocollo operativo specifico, eseguendo regolari controlli sul lavoro di tutti gli operatori impegnati e regolari riunioni di coordinamento.

Il Coordinatore documenta l'andamento delle attività affidate e le eventuali proposte migliorative del Servizio con rapporti dettagliati che, periodicamente, vengono sottoposti al Consiglio di Amministrazione della Cooperativa.

CONTRATTI.

La Soc. Cooperativa arl "Pinocchio" applica nei confronti del proprio personale tutte le norme di legge e il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (C.C.N.L.) Scuole Private Aninsei in vigore.

I dipendenti, soci e non soci, sono coperti dalle assicurazioni obbligatorie contrattuali, inoltre, gli utenti, i lavoratori e i volontari, sono coperti da polizza assicurativa di copertura rischi.

	<p align="center"> "PINOCCHIO soc. coop. a r.l." Via Piave, 10 - Vico Palatucci s/n - 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739 </p> <p align="center"> tel/fax 099/9463321 Stefania 393/9674621 - Maurizio 393/9674622 e-mail: asilonidopinocchio@libero.it - pec: pinocchio-cooparl@arubapec.it SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' </p>	<p align="center">Pag. 24</p> <p align="center"> Rev. 0 del <Maggio 2021 > </p>
	<p align="center"> CARTA DEI SERVIZI SERVIZI EDUCATIVI PER IL TEMPO LIBERO "IL TEATRO DI PINOCCHIO" </p>	

Il personale impiegato è in regola con gli adempimenti legislativi previsti dal D.Lgs. 81/2008 e successive modificazioni e integrazioni, in materia di Sicurezza nei luoghi di lavoro.

Il Servizio Educativo per il Tempo Libero si avvale dell'utilizzo di un **Regolamento Interno** che viene applicato sia nei confronti degli utenti che degli operatori.

Lo stesso è affisso all'interno della sede operativa per essere visionato da tutti.

STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITÀ DEI SERVIZI

I principi che qualificano il lavoro di ciascun responsabile della soc. cooperativa e del personale impiegato nella Soc. Cooperativa arl "Pinocchio", sono:

- il **dialogo**, il **confronto** e la **collaborazione** con gli attori sociali presenti sul territorio, in particolare con gli enti invianti, i Servizi Sociali e gli Enti Locali;
- la capacità di reperire e coinvolgere **risorse umane e professionali sul territorio**;
- il forte **impegno dei soci e dei collaboratori** che hanno consentito una implementazione delle competenze e dell'esperienza finalizzate al raggiungimento degli obiettivi;
- la promozione e il sostegno di scelte programmatiche sensibili ai **fenomeni sociali**;
- l'**analisi dei bisogni** e la **progettazione di interventi** tesi all'accrescimento della qualità della vita;
- l'attivazione e il coinvolgimento dei diversi **soggetti istituzionali** e non, che possono concorrere alla risoluzione dei problemi e alla promozione del benessere sociale, valorizzando le reti di relazione;
- il **lavoro di gruppo** orientato al raggiungimento degli scopi e basato sulla valorizzazione delle competenze;
- la **formazione del personale** per garantire un migliore svolgimento del lavoro educativo/formativo dell'équipe

	<p align="center"> "PINOCCHIO soc. coop. a r.l." Via Piave, 10 - Vico Palatucci s/n - 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739 </p> <p align="center"> tel/fax 099/9463321 Stefania 393/9674621 - Maurizio 393/9674622 e-mail: asilonidopinocchio@libero.it - pec: pinocchio-cooparl@arubapec.it SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' </p>	<p align="center">Pag. 25</p> <p align="center"> Rev. 0 del <Maggio 2021 > </p>
	<p align="center"> CARTA DEI SERVIZI SERVIZI EDUCATIVI PER IL TEMPO LIBERO "IL TEATRO DI PINOCCHIO" </p>	

Come per tutti gli altri servizi erogati, la Soc. Cooperativa arl "Pinocchio", attraverso il presente documento, si impegna a **garantire standard di qualità, generali e specifici**, nella gestione del Servizio Educativo per il tempo Libero. I fruitori del servizio e gli Enti invianti possono così valutare e osservare il lavoro svolto dall'équipe e da tutto il personale che interviene nell'organizzazione.

RAPPORTI CON IL TERRITORIO.

La Soc. Cooperativa arl "Pinocchio" è impegnata a stimolare un'attiva cooperazione con altri enti cooperativi, imprese sociali e organismi del Terzo Settore.

La sinergia con Associazioni, Gruppi di Volontariato, Scuole e altre Organizzazioni sociali esistenti sul territorio ha lo scopo di creare una "Rete di risorse" per l'aiuto e il sostegno all'utente.

	<p align="center"> "PINOCCHIO soc. coop. a r.l." Via Piave, 10 - Vico Palatucci s/n - 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739 </p> <p align="center"> tel/fax 099/9463321 Stefania 393/9674621 - Maurizio 393/9674622 e-mail: asilonidopinocchio@libero.it - pec: pinocchio-cooparl@arubapec.it SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' </p>	<p align="center">Pag. 26</p> <p align="center"> Rev. 0 del <Maggio 2021 > </p>
	<p align="center"> CARTA DEI SERVIZI SERVIZI EDUCATIVI PER IL TEMPO LIBERO "IL TEATRO DI PINOCCHIO" </p>	

REGOLAMENTO INTERNO

Art. 1

Finalità del Servizio Educativo e per il Tempo Libero.

Il Servizio Educativo e per il Tempo Libero è un servizio finalizzato ad offrire appoggio nella vita quotidiana, favorendo lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale degli utenti ed integrando ove possibile la sua famiglia. Offre possibilità di socializzazione e integrazione sia tra gli utenti che con la società.

Art. 2

Destinatari degli interventi del Servizio Educativo e per il Tempo Libero.

Il Servizio Educativo e per il Tempo Libero si presenta come un servizio rivolto a minori di età compresa tra i 3 e i 14 anni.

Art.3

Prestazioni erogate.

Le attività sono svolte in gruppo e sono finalizzate a rafforzare le potenzialità individuali, far superare le difficoltà, supportare la famiglia nelle proprie funzioni e favorire l'integrazione sociale degli utenti. Viene curato e mantenuto il collegamento con i Servizi e le risorse territoriali.

Art. 4

Gestione del Servizio Educativo e per il Tempo Libero.

Le figure professionali funzionali alla realizzazione delle attività sono educatori, animatori e altre figure qualificate.

Per l'organizzazione delle prestazioni da erogare è individuato un coordinatore della struttura tra le figure professionali dell'area socio-psico-pedagogica, impiegate nella stessa.

	<p align="center"> "PINOCCHIO soc. coop. a r.l." Via Piave, 10 - Vico Palatucci s/n - 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739 </p> <p align="center"> tel/fax 099/9463321 Stefania 393/9674621 - Maurizio 393/9674622 e-mail: asilonidopinocchio@libero.it - pec: pinocchio-cooparl@arubapec.it SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' </p>	<p align="center">Pag. 27</p> <p align="center"> Rev. 0 del <Maggio 2021 > </p>
	<p align="center"> CARTA DEI SERVIZI SERVIZI EDUCATIVI PER IL TEMPO LIBERO "IL TEATRO DI PINOCCHIO" </p>	

Art.5

Compartecipazione alla spesa da parte della famiglia per l'accesso.

La misura del concorso alla spesa per l'accesso al servizio è calcolata in relazione a quanto previsto dalla normativa vigente e stabilita con provvedimento del Responsabile della struttura organizzativa.

Art. 6

Regole di comportamento.

Le interazioni nel corso dell'erogazione del servizio devono inderogabilmente conformarsi a quei principi che usualmente caratterizzano una civile convivenza, evitando danneggiamenti ai beni ed alle attrezzature disponibili, ma soprattutto astenendosi dall'esibire comportamenti, atteggiamenti, manifestazioni o altro che possono offendere o violare la dignità umana di chiunque sia presente nella struttura.

Potrà essere prevista la sospensione della frequenza per coloro che metteranno in atto comportamenti contrari ai principi suddetti. Nel caso in cui uno o più soggetti, per incuria o per dolo, dovessero arrecare danni alla struttura ospitante o alle attrezzature presenti, il Comprensorio potrà rivalersi, richiedendone il ripristino o il rimborso dei costi relativi.

Art. 7

Ampliamento delle prestazioni.

Nell'ottica della promozione sociale la Soc. Cooperativa arl "Pinocchio" può ampliare le proprie prestazioni, progettando nuove azioni rivolte alla popolazione, offrendo consulenza, supporto e formulando iniziative e progetti, anche in collaborazione con gli Istituti Comprensivi, con altri Enti/Servizi/Soggetti pubblici e privati del territorio che orientano la propria azione ad un maggior benessere dei minori e ad una più ampia partecipazione alla vita comunitaria locale.

	<p>"PINOCCHIO soc. coop. a r.l." Via Piave, 10 - Vico Palatucci s/n - 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739</p> <p>tel/fax 099/9463321 Stefania 393/9674621 - Maurizio 393/9674622 e-mail: asilonidopinocchio@libero.it - pec: pinocchio-cooparl@arubapec.it SISTEMA DI GESTIONE QUALITA'</p>	<p>Pag. 28</p> <p>Rev. 0 del <Maggio 2021 ></p>
	<p>CARTA DEI SERVIZI SERVIZI EDUCATIVI PER IL TEMPO LIBERO "IL TEATRO DI PINOCCHIO"</p>	

Art. 8

Accettazione del Regolamento.

Copia del presente Regolamento è esposta in luogo ben visibile presso la sede della cooperativa per la consultazione da parte degli stessi utenti, dei loro familiari, del personale e di chiunque ne abbia interesse.

Una copia del Regolamento verrà inoltre consegnata agli utenti chiedendone la sottoscrizione per presa visione ed accettazione.