



**Società Cooperativa Sociale a R.L.**

**O.N.L.U.S.**

**CARTA DEI SERVIZI**

## INDICE

<b>CAP.1 - Cos'è la Carta dei Servizi.....</b>	<b>Pag.3</b>
<b>CAP.2 - La Cooperativa sociale Educere.....</b>	<b>Pag.4</b>
<i>CAP. 2.1 - Origini e sviluppi.....</i>	<i>Pag.4</i>
<i>CAP. 2.2 - Curriculum vitae.....</i>	<i>Pag.5</i>
<i>CAP. 2.3 - Organigramma.....</i>	<i>Pag.8</i>
<i>CAP. 2.4 - I dati.....</i>	<i>Pag.8</i>
<b>CAP.3 - Principi per l'erogazione dei servizi.....</b>	<b>Pag.9</b>
<b>CAP.4 - Descrizione dei servizi erogati.....</b>	<b>Pag.10</b>
<i>CAP. 4.1 - L'asilo nido.....</i>	<i>Pag.10</i>
<i>CAP. 4.2 - La scuola dell'Infanzia.....</i>	<i>Pag.12</i>
<i>CAP. 4.3 - L'animazione.....</i>	<i>Pag.14</i>
<i>CAP. 4.4 - La ludoteca.....</i>	<i>Pag.15</i>
<i>CAP. 4.5 - Il recupero scolastico.....</i>	<i>Pag.17</i>
<i>CAP.4.6 - La equipe psicopedagogica.....</i>	<i>Pag.18</i>
<i>CAP.4.7 - Il laboratorio di inglese "Fun English".....</i>	<i>Pag.19</i>
<i>CAP.4.8 - Il Campo estivo "E..state Allegri".....</i>	<i>Pag.20</i>
<b>CAP. 5 - Sistemi di qualità.....</b>	<b>Pag.22</b>
<b>CAP. 6- Il reclamo.....</b>	<b>Pag.23</b>
<i>CAP. 6.1 - Cos'è il reclamo.....</i>	<i>Pag.23</i>
<i>CAP. 6.2 - Modalità di presentazione del reclamo.....</i>	<i>Pag.23</i>
<i>CAP. 6.3 - Modulo reclamo.....</i>	<i>Pag.24</i>

## CAP.1

### COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi rappresenta uno strumento-opportunità per far conoscere i servizi che un ente erogatore offre, definendone le modalità di accesso e di funzionamento. Essa rappresenta altresì uno strumento di verifica del rispetto degli impegni assunti al fine di promuovere percorsi di valutazione della qualità dei servizi erogati.

La Carta dei servizi, prevista dalla direttiva Ciampi del 27/1/1994 "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici" e dall'art.13 della legge 328/2000 (legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali) rappresenta l'impegno dell'ente a definire e tutelare i diritti degli utenti che beneficiano dei servizi erogati. Nel mantenere tale impegno la Cooperativa sociale Educere agisce secondo alcuni importanti principi:

- chiarezza delle modalità di erogazione del servizio;
- apertura e disponibilità a varie forme di collaborazione;
- garanzia e regolarità dell'erogazione del servizio;
- trasparenza del rapporto con l'utente;
- gestione dei servizi secondo principi educativi di riferimento;
- disponibilità a cogliere bisogni e tramutarli in servizi.

## CAP.2

### LA COOPERATIVA SOCIALE EDUCERE

#### Cap.2.1 - Origini e sviluppi

La "Educere" è una Società Cooperativa Sociale ONLUS di tipo A che sin dalla sua costituzione gestisce servizi rivolti alla persona e pone particolare attenzione ai minori.

E' nata il 12 maggio dell'anno 2000, dalla volontà di nove giovani fondatori, di voler creare una nuova realtà educativa nel territorio. Oggi risulta costituita da 12 soci e da oltre 30 collaboratori.

La Cooperativa mira alla realizzazione di tutte quelle iniziative e attività educative e d'animazione che possano favorire la promozione umana, l'integrazione sociale e il benessere di minori e soggetti svantaggiati.

Essa, in stretta collaborazione con privati, organizzazioni no-profit, istituzioni scolastiche, ASP, DSM, Servizi Sociali, Ufficio Pastorale diocesana di Ragusa e altri istituti religiosi, partecipa alla costruzione del benessere della comunità tramite la promozione, la progettazione e la realizzazione di servizi socio-educativi, tenendo conto dei bisogni e delle risorse presenti nel territorio. Questo lavoro di rete che coinvolge frequentemente altri attori sociali è in linea con la realizzazione di un sistema integrato di interventi e servizi sociali.

Tutti gli operatori della Cooperativa Educere, ognuno nel proprio ambito di intervento, condividono un alto profilo professionale e una motivazione profonda al lavoro sociale. A ognuno si chiede rispetto per gli utenti, attenzione al lavoro di rete e buone capacità di relazione. Queste sono qualità essenziali per operare con successo, fornendo risposte concrete e ottimizzando le risorse esistenti.

La Cooperativa sociale Educere, successivamente alla sua costituzione diventa socia del Consorzio "La città Solidale" e nel 2005 aderisce a "Confcooperative".

## Cap.2.2 – Curriculum vitae

da Giugno – Settembre 2001 ad oggi	- "E...state Allegri" (presso una struttura sportiva di Ragusa), attività estiva per bambini dai 3 ai 12 anni creata al fine di impegnare quest'ultimi durante il periodo estivo, valorizzando il loro tempo con attività d'animazione, educative, ricreative e sportive;
agosto 2001 – 2002 – 2003 2004 – 2005 - 2006	- "Bimbo Beach", progetto animazione presso le spiagge della costa ragusana, rivolta ai bambini e alle loro famiglie, realizzato in collaborazione con il Comune di Ragusa;
Settembre 2001 ad oggi	- centro ludico-educativo "Allegrodi", a Ragusa, destinato ai bambini da 5 a 10 anni, capace di offrire diversi servizi quali; ludoteca, animazione feste, recupero scolastico, corso base di chitarra, corso di disegno, corso di inglese;
5-12 Maggio 16 Giugno 2002	- "Gioco Day", manifestazione intercomunale di tipo ludico rivolta a tutti i bambini, in collaborazione con la cooperativa sociale "L'Arca" di Modica (Rg) e il Consorzio "La città solidale";
Anno 2002 ad oggi	- "Dottor Clown", spettacoli di clownerie e attività di animazione nelle scuole materne ed elementari della Provincia di Ragusa. Iniziative con ampia risonanza cittadina, mirate alla promozione di momenti ludici e ricreativi per i bambini e le loro famiglie.
Dicembre 2003- Dicembre 2004	- "Babbo Natale va in missione", progetto di animazione natalizia lungo le vie del centro storico della città. Degli animatori vestiti da Babbo Natale hanno coinvolto i più piccoli in attività ludiche ma anche educative con iniziative solidali. Il progetto finanziato dal Comune di Ragusa ha coinvolto tutti i cittadini.
Aprile 2004	- " Senz'auto" attività di animazione per bambini, promossa dall'assessorato all'Ambiente, durante una manifestazione

<p>Novembre 2004-Novembre 2005</p>	<p>cittadina di promozione del benessere, di un sano stile di vita e del rispetto dell'ambiente.</p> <p>- "Giornata dei diritti dell'Infanzia", manifestazione cittadina, finanziata dal Comune di Ragusa e organizzata presso le vie principali di Ragusa. Ha coinvolto le scuole primarie e secondarie del Comune, in un percorso ludico-formativo finalizzato alla promozione della conoscenza dei diritti dei bambini;</p>
<p>Dicembre 2004 - Gennaio 2005</p>	<p>- "Dottor Clown in ospedale", finanziato dalla Provincia di Ragusa, il progetto realizzato nel periodo natalizio, ha coinvolto le figure dei clown dottori, ovvero operatori specializzati che con il loro approccio terapeutico hanno portato una nota positiva ai pazienti dei reparti di pediatria delle strutture ospedaliere di Ragusa e Vittoria;</p>
<p>Gennaio 2005- Marzo 2009</p>	<p>- affidamento progetto A.P.Q. "Centro giovanile polivalente," realizzato nel quartiere di Ragusa Ibla in collaborazione con il Consorzio "La città solidale", l'Oratorio Salesiano e associazione volontariato educatori "Spazio", finalizzato alla promozione dell'inclusione sociale dei minori e dei giovani attraverso azioni di prevenzione e recupero delle marginalità sociali;</p>
<p>Febbraio 2005</p>	<p>- "Carnevale dei bambini e delle famiglie" l'attività finanziata dal Comune di Ragusa, in collaborazione con il team della Melevisione, svoltosi al palasport di Ragusa, ha coinvolto i bambini e le loro famiglie, in giochi, attrattive e sfilate tipici del carnevale,;</p>
<p>Settembre 2005</p>	<p>- "Kreolandia" affidato da Cooperativa Alter Ego, destinato ai bambini della città coinvolgendoli in laboratori creativi di danza, cortometraggio, musica, disegno, clowneria, e giochi di squadra. L'evento è stato realizzato a Marina di Ragusa;</p>
<p>Agosto 2006</p>	<p>- Settimana dei bambini", finanziata dal Comune di Pozzallo l'iniziativa ha coinvolto i minori in attività ludiche, di spettacolo e sportive presso la piazza del Comune;</p>

Settembre 2007	<ul style="list-style-type: none"> <li>- realizzazione nuovo Centro Polivalente "Allegrodi", un centro ludico-educativo che rispetto al precedente, oltre ad offrire più spazi, garantisce ulteriori servizi quali asilo nido, Scuola dell'Infanzia, attività sportive e consulenze pedagogiche;</li> </ul>
Settembre 2008	<ul style="list-style-type: none"> <li>- "progetto A.L.Fa."- Armonizzare lavoro e famiglia", progetto in convenzione con "Italia Lavoro Sicilia S.p.A." finalizzato all'erogazione di servizi di cura e assistenza ai minori, per favorire la partecipazione al mercato del lavoro delle donne.</li> </ul>
Novembre –dicembre 2007	<ul style="list-style-type: none"> <li>- spettacolo "Libro animato" e "Teatro burattini", animazione per bambini presso il Consorzio Proprietari Centro Ibleo di Ragusa, proposto da ditta Real Bridges event promotion sas.</li> </ul>
Maggio 2009 – maggio 2011	<ul style="list-style-type: none"> <li>- gestione progetto "Percorsi Creativi", finanziato dal Comune di Ragusa e destinato a ragazzi dai 12 ai 17 anni, finalizzato alla promozione di percorsi didattici alternativi, come i laboratori di fumetto, video, e fotografia, quali strumenti per valorizzare creatività, nuove risorse potenziali e stimolare processi di socializzazione.</li> </ul>
Aprile 2010 – Maggio 2011	<ul style="list-style-type: none"> <li>- partecipazione in ATS con altre cooperative, ai progetti di clown terapia "Sorridere miglior l'essere" e "Ridiamo in corsia", finanziati dal Ministero per le Pari Opportunità, destinati ai bambini ospedalizzati e ricoverati presso i reparti di pediatria delle strutture ospedaliere di Modica, Ragusa e Vittoria;</li> </ul>
Maggio 2010 - giugno 2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>- "Festa dell'Europa" attività di animazione nelle piazze del territorio ragusano, promossa dal Comune di Ragusa, rivolta agli alunni delle scuole primarie e secondarie e finalizzata alla divulgazione di informazioni relative l'Unione Europea, (le origini, la storia, i paesi membri e le loro caratteristiche...) con modalità esclusivamente ludiche;</li> </ul>
Luglio-agosto 2011-2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>- servizio di animazione per minori presso "Donnafugata" golf resort S.p.A.</li> <li>- servizio psico-pedagogico, un'equipe multidisciplinare opera all'interno dell'Allegrodi per la valutazione e l'intervento sui</li> </ul>

Aprile 2012 ad oggi	disturbi del movimento, del linguaggio, di apprendimento e di comportamento.
---------------------	--

### Cap.2.3 - L'organigramma

L'operatività della Cooperativa e l'ampliamento dei settori d'intervento degli ultimi anni, in collaborazione con l'ente certificatore della qualità Certiquality, ha generato l'attivazione di un piano organizzativo che prevede una specifica suddivisione di ruoli e mansioni. La struttura organizzativa è la seguente:

Presidente

Consiglio d'Amministrazione

Segretaria

Responsabili dei settori

(animazione - ludoteca - scuola dell'infanzia – recupero scolastico - asilo nido – corsi)

Collaboratori

(educatori, animatori, insegnanti, assistente sociale, pedagoga, esperti esterni, cuoca, addetta alle pulizie)

### Cap. 2.4 – I dati

I dati della Società Cooperativa Educere a.r.l. ONLUS, C.F./P.IVA 01138400880, via Lisia n, 2 Ragusa ha i seguenti:

- Iscrizione Camera di Commercio Industria Artigianato e agricoltura di Ragusa in data 15/12/2000 n. 01138400880, numero Repertorio Economico Amministrativo 97102;
- Iscrizione Albo Società Cooperative in data 23/3/2005 con il n. A159152;
- INPS di Ragusa, matricola aziendale n. 6505265632;
- I.N.A.I.L. di Ragusa codice ditta n. 13204441/52, posizione assicurativa n.92367217/77.



## CAP.3

### PRINCIPI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

#### **Uguaglianza**

Si garantisce nessuna forma di discriminazione e nessuna distinzione per sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche o socioeconomiche. L'uguaglianza non viene intesa come uniformità di prestazione ma quale atteggiamento di rispetto delle diversità e unicità dei soggetti fruitori dei servizi e qualora vi siano situazioni di handicap, si garantisce l'adeguamento delle prestazioni.

#### **Imparzialità e trasparenza**

Si assicura l'applicazione del principio di imparzialità tramite comportamenti che s'ispirano a criteri di obiettività, giustizia e neutralità. A tal fine si garantisce un'informazione completa e trasparente affinché l'utente possa verificare la corretta erogazione del servizio.

#### **Continuità**

Regolarità e continuità del servizio sono presupposti necessari al fine di realizzare gli obiettivi prefissi. Pertanto l'eventuale interruzione del servizio avverrebbe solo dopo ampio preavviso degli utenti, adottando tutte le misure volte ad arrecare il minor disagio possibile. Nel caso occorranza interruzioni legate a imprevisti determinati da cause di forza maggiore (guasti, manutenzioni straordinarie, ecc.) sarà garantita l'attivazione di atti e mezzi necessari a ridurre al minimo i tempi del disservizio.

#### **Diritto di scelta**

La Cooperativa garantisce l'informazione preventiva così che il cliente, in presenza di molteplici offerte di servizi con modalità attuative differenti, possa esercitare il diritto di scelta.

#### **Partecipazione**

Massima informazione viene data circa le modalità di funzionamento del servizio, gli strumenti di lavoro utilizzati e i relativi livelli di qualità dichiarati. Inoltre viene assicurata la tutela dei diritti di partecipazione al fruitore del servizio, oltre all'accesso alle informazioni che direttamente lo riguardano.

Il cliente può produrre documenti, fare osservazioni e dare suggerimenti al fine di segnalare miglioramenti del servizio e il personale incaricato della Cooperativa ne darà adeguato riscontro.

#### **Efficienza ed efficacia**

La Cooperativa assicura la conformità dei servizi ai parametri di efficienza ed efficacia. Tramite l'intervento degli operatori e gli strumenti in possesso si valorizzano il più possibile le risorse umane, economiche, logistiche e di rete.

#### **Riservatezza**

Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente fruitore dei servizi si basa sul rispetto della riservatezza secondo quanto previsto dal D.L. 196 del 30 giugno 2003.

## **CAP.4**

### **DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI**

#### **CAP. 4.1 - L'asilo nido**

Da settembre 2007 la Cooperativa ha dato vita al nido d'infanzia, rivolto ai minori di età compresa fra i 3 mesi e i 3 anni, un servizio socio-educativo che concorre con le famiglie alla crescita e alla formazione dei bambini. Risulta pertanto un servizio sociale di interesse pubblico e rivolto alla comunità, che ha chiaramente espresso tale bisogno.

Il nido si propone come contesto educativo capace di rispondere ai bisogni primari della vita dei bambini, ne favorisce la costruzione dell'identità attraverso la proposta di spazi, attività e materiali stimolanti all'interno di relazioni significative con gli operatori e fra i bambini.

In particolare per i lattanti (dai 3 ai 18 mesi) gli ambienti sono pensati per permettere esperienze di contenimento ed esplorazione, lo sviluppo della autonomia, il potenziamento delle abilità motorie e primi processi di socializzazione.

Il nido dispone anche di un'ampia veranda, adeguatamente attrezzata e pavimentata, che durante i periodi caldi viene utilizzata per attività motorie, di relax e di gioco.

Gli spazi, privi di barriere architettoniche, sono conformi alle norme di sicurezza ed igiene.

Il personale dell'asilo nido è composto da un'equipe che lavora nel rispetto delle specifiche competenze, contribuisce alla promozione del benessere del bambino e alla sua crescita, tramite una programmazione educativa che stabilisce i tempi, le strategie, gli strumenti e la verifica degli interventi. Il personale si diversifica in base alle mansioni:

- I responsabili, soci della Cooperativa, promuovono e coordinano tutte le iniziative e gli interventi opportuni necessari per garantire la funzionalità del servizio.
- Gli educatori, figure formate e qualificate, hanno il compito di prendersi cura dei bambini ponendosi in ascolto alle loro esigenze, così da attivare interventi di promozione del benessere. Essi sono presenti nella misura di uno ogni gruppo di 6 bambini.
- La cuoca, un importante figura del servizio, si occupa dell'alimentazione dei bambini, prepara i pasti, rispettando i diversi menù dei bambini relativi alle varie fasi di crescita, provvede all'igiene della cucina e alla pulizia degli utensili. Inoltre si occupa della corretta conservazione delle derrate alimentari ed è responsabile del piano di autocontrollo alimentare HACCP.
- Il personale ausiliario, garantisce ambienti sani e puliti utilizzando adeguati prodotti igienizzanti.
- Il coordinatore pedagogico, educatore in possesso di specifica qualifica ad indirizzo socio-pedagogico, lavora in team con gli altri educatori e monitora il programma educativo al fine di valutarne la validità e l'adeguatezza in relazione all'esigenze dei piccoli utenti.

L'inserimento del bambino al nido è un momento molto delicato che coinvolge la famiglia e gli educatori, poiché tutti affrontano, con una partecipazione diversa, l'esperienza del distacco dall'ambiente familiare sino a quel momento unico riferimento per lui.

La giornata all'asilo nido è scandita da momenti che si ripetono giorno dopo giorno e che rispondono ai bisogni di sicurezza e prevedibilità del bambino. Il ripetersi delle esperienze basate sul contatto fisico, l'affettività, la comunicazione verbale e non verbale diventa occasione di apprendimento e di crescita. Le attività educative infatti, successive ad una piccola merenda mattutina, sono realizzate sulla base di un progetto educativo redatto dagli educatori tenendo conto delle diverse età ed esigenze, esse riguardano:

- il gioco euristico, di scoperta e manipolazione, di stimolazione tattile e uditiva;
- il gioco simbolico;
- la psicomotricità;
- le attività grafico-espressive;
- la narrazione di fiabe e racconti fantastici;
- il laboratorio di cucina;
- il laboratorio musicale;
- il libro operativo.

Per i bambini più piccoli sono riservate attività in spazi a loro adeguati.

Successivamente al momento delle attività è prevista la somministrazione del pasto. L'alimentazione dei bambini è supervisionata da un medico specialista in pediatria, ed è curata in maniera differenziata per fascia di età ed esigenze alimentari specifiche.

Durante le ore pomeridiane gli educatori somministrano una merenda e non la cena che va consumata a casa insieme alla famiglia, come momento d'incontro e di relazione affettiva.

Particolare attenzione alla pulizia e all'igiene nel confezionamento e nell'erogazione dei pasti è garantita attraverso l'applicazione del piano di autocontrollo alimentare HACCP. La sua puntuale applicazione consente di tenere sotto controllo ogni fase di lavorazione e somministrazione dei pasti e di avere un monitoraggio costante dell'intero processo di cucina.

Il ricongiungimento a fine giornata è un momento importante in cui l'educatrice facilita l'incontro tra il figlio e i genitori e fornisce a quest'ultimi le informazioni sull'andamento della giornata, ovvero comportamento e stati d'animo del piccolo. Tale modalità d'intervento consente una continuità del percorso formativo e di crescita tra il nido e la famiglia.

L'asilo nido è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 14:00 e dalle ore 14:30 alle ore 20:30, il sabato dalle ore 8:00 alle ore 13:30, presso il Centro ludico-educativo "Allegrodi" in via Lisia n.2 a Ragusa.

La segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 20:00. Per informazioni è possibile telefonare al numero 0932 624037 o mandare un messaggio tramite mail all'indirizzo: [edu.allegrodi@virgilio.it](mailto:edu.allegrodi@virgilio.it).

Il servizio viene sempre garantito ed i giorni di chiusura straordinari vengono comunicati ad inizio anno scolastico, così da non creare disservizi alle famiglie. Qualora vi siano necessità

specifiche da parte di qualche famiglia il personale di segreteria valuta, compatibilmente alle risorse e alla disponibilità, la possibilità di soddisfarle.

## **CAP. 4.2 – La Scuola dell’Infanzia**

Al fine di dare una continuità al progetto educativo avviato con il servizio di asilo nido (per i bambini da tre mesi a tre anni), la Cooperativa sociale Educere, incentivata anche dalle continue richieste da parte delle famiglie, nel 2009 ha ritenuto opportuno creare la Scuola d’Infanzia, un servizio formativo-educativo rivolto ai minori di età compresa fra i 3 e i 6 anni. La Scuola d’infanzia si propone la formazione integrale dell’alunno e lo sviluppo della sua personalità. Inoltre, rispondendo ai bisogni legati alla crescita durante le importanti fasi evolutive, contribuisce al riconoscimento della sua identità attraverso la proposta di spazi adeguati, attività strutturate e non, e a materiali di varia natura che permettono di creare relazioni significative con le insegnanti e fra i bambini.

In particolare, il percorso educativo che mette in atto la scuola, si pone obiettivi specifici di apprendimento da raggiungere mediante apposite scelte di metodi e contenuti che trasformino e sviluppino le capacità personali di ciascun bambino.

Gli insegnanti mirano:

- **alla maturazione dell’identità**, attraverso il rafforzamento della percezione di se stesso sotto il profilo corporeo e intellettuale, il bambino impara a conoscersi e a stare bene con gli altri;
- **alla conquista dell’autonomia**, la scuola offre un percorso di crescita e di autonomia personale attraverso il quale il bambino può mostrare capacità decisionale dinanzi a possibili scelte in relazione ad un contesto normativo e interpersonale che il contenuto classe presenta;
- **allo sviluppo della competenza**, consolidamento nel bambino delle abilità sensoriali, motorie, linguistiche e intellettive.

Sono presenti due sezioni eterogenee, i diversi ambienti utilizzati per ogni sezione, sono pensati per permettere esperienze legate allo sviluppo delle capacità nei vari campi d’esperienza, che in seguito verranno approfonditi.

Il personale della Scuola dell’Infanzia comprende un dirigente scolastico, una coordinatrice didattica, due insegnanti, un assistente amministrativo ed un collaboratore scolastico.

- **Il dirigente scolastico:**
  1. è responsabile della struttura per quanto riguarda gli aspetti della sicurezza degli ambienti, dei lavoratori e degli utenti nel rispetto del DL81/2008;
  2. garantisce la qualità del servizio fornendo la supervisione delle procedure previste dal manuale della qualità in ottemperanza al certificato UNI EN ISO 9001:2008;

3. collabora con la coordinatrice didattica e le insegnanti per la scelta delle visite didattiche e ludiche da realizzare durante l'anno scolastico;

• **La coordinatrice didattica:**

1. promuove e coordina le attività, ponendo attenzione alla loro efficienza;
2. mantiene i contatti con le famiglie garantendo la presa in carico di ogni esigenza del minore;
3. insieme alle insegnanti cura la programmazione educativa periodica.

• **Le insegnanti:**

1. sono figure formate e qualificate che svolgono le loro lezioni e attività con professionalità prendendosi cura degli allievi;
2. si pongono in condizione di ascolto rispetto alle specifiche esigenze;
3. promuovono, azioni mirate al benessere dei bambini;
4. sono presenti nella misura di due ogni venticinque bambini;
5. organizzano le attività didattiche ed educative stabilite durante la programmazione con determinate metodologie, adeguandole ad ogni singolo bambino e alle sue attitudini naturali, come in seguito approfondito;

• **L'assistente amministrativo:**

1. è una figura di supporto alle attività di laboratorio e logistiche della scuola;
2. cura la parte economica;
3. fa da tramite tra le maestre e le famiglie degli allievi per comunicazioni urgenti;
4. organizza praticamente le uscite didattiche e ludiche durante l'anno scolastico;

• **Il collaboratore scolastico:**

1. È di supporto alle attività della scuola;
2. garantisce l'ordine e l'igiene;

In riferimento alla figura delle insegnanti, come accennato nel punto 5, la metodologia dell'insegnamento può essere considerata come una teoria di tipo pratico, formulata a priori e verificata a posteriori, dell'attuazione pratica di quanto programmato. Il metodo, inteso come tipo di organizzazione di processi volti a favorire l'apprendimento e l'esecuzione di

azioni finalizzate al raggiungimento di precisi obiettivi viene applicato in base al contesto e agli allievi.

La giornata è scandita da momenti che si ripetono giorno dopo giorno e che rispondono ai bisogni di crescita e curiosità del bambino: l'accoglienza, circle time, attività, il pasto e il ricongiungimento con i familiari. Il ripetersi delle esperienze basate sul contatto fisico, l'affettività, la comunicazione verbale e non verbale diventa occasione di apprendimento e di crescita per il bambino. Durante l'anno vengono realizzate uscite didattiche per conoscere luoghi di interesse storico, artistico, naturale, socio-culturale. Le attività didattico-educative elaborate e proposte dalle insegnanti della nostra scuola dell'Infanzia ricoprono i cinque campi d'esperienza (il sé e l'altro, il corpo e il movimento, discorsi e parole, lo spazio - l'ordine - la misura, le cose - il tempo - la natura, messaggi - forme - media) intesi come ambiti del fare e dell'agire del bambino e quindi settori specifici di competenza nei quali il bambino conferisce significato alle sue molteplici attività, sviluppa il suo apprendimento e prosegue i suoi traguardi formativi, nel concreto di un'esperienza che si svolge entro confini definiti. Inoltre vengono garantiti *laboratori di inglese*, per familiarizzare con la lingua straniera, *laboratorio di musicoterapia* al fine di sviluppare la capacità di partecipare all'esperienza musicale, sia nella dimensione espressiva del fare musica, sia in quella ricettiva dell'ascoltare e del capire e il *corso di nuoto* per favorire il processo di acquaticità

In ognuna delle due sezioni è riservata una area all'angolo morbido con due specifici scopi, da una parte permettere ai bambini di entrare in contatto con il corpo e i suoi limiti, dall'altra creare spazi in cui i bambini possano riservarsi momenti per il racconto di sé e per l'ascolto di fiabe, racconti e filastrocche.

Anche la Scuola dell'Infanzia, così come il nido, dispone di spazi all'aperto, un'ampia veranda che, adeguatamente attrezzata e pavimentata, viene utilizzata nelle giornate più calde per attività motorie, ludiche e momenti di rilassamento.

La Scuola dell'Infanzia è un servizio offerto presso il Centro Ludico-educativo Allegrodi di Ragusa in via Lisia n.2, tel. 0932 624037, e-mail [edu.allegrodi@virgilio.it](mailto:edu.allegrodi@virgilio.it).

Il servizio è garantito dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 14:00 e il sabato dalle ore 8:00 alle ore 13:30, i giorni di chiusura straordinari vengono comunicati ad inizio anno scolastico, così da non creare disservizi alle famiglie. Qualora vi siano necessità specifiche da parte di qualche famiglia, il personale di segreteria valuta compatibilmente alle risorse e alla disponibilità, la possibilità di soddisfarle.

### **CAP. 4.3 – L'animazione**

La Cooperativa Educere nasce da una grande esperienza di animazione appresa nel mondo dell'associazionismo salesiano, dove gli animatori hanno acquisito una formazione specifica sui metodi utilizzati in questa attività. Di questa pratica sociale i soci della Cooperativa hanno fatto una passione e un mestiere.

Per le sue caratteristiche fondamentali l'animazione si pone sempre più come un valido strumento da affiancare ai sistemi educativi tradizionali a cui, da sempre, la Cooperativa fa

riferimento. L'educazione alla consapevolezza di sé, degli altri e delle proprie potenzialità, il rispetto delle regole e della diversità, l'utilizzo dell'esperienza diretta tramite varie discipline artistico-espressive (musica, teatro, gioco, laboratorio manuale ecc.), sono i principi essenziali dell'attività di animazione.

Le attività che vengono proposte cercano di offrire occasioni di crescita personale e culturale e hanno come obiettivo la gestione del tempo libero, la socializzazione, l'integrazione tra le persone e soprattutto il loro divertimento.

L'animazione offerta consiste nell'organizzare momenti di gioco, danze, balli e spettacoli rivolti ai bambini, ai ragazzi e a volte agli adulti. In relazione ai destinatari le attività vengono adeguate, e così distinte: per le iniziative rivolte ai bambini e/o ragazzi da 5 anni in su, si prevedono animazioni musicali, danze, attività di clownerie e divertenti sfide, mentre per quelle rivolte a persone adulte o anziane le tecniche di animazione prevedono attività simili con un minore esercizio fisico.

Il servizio viene offerto in occasione di feste per bambini, matrimoni, eventi, spettacoli, campi estivi e qualsiasi altro contesto di aggregazione presso la struttura ludico-educativa Allegrodi, già a questo predisposta, e presso qualsiasi altro spazio in cui sia possibile effettuare il servizio.

L'animatore è il facilitatore dell'attività, entra subito in contatto con le persone e le mette a proprio agio, anche attraverso una "battuta" o un sorriso, ha come obiettivo suscitare interesse e partecipazione, nel rispetto dei bisogni degli utenti, inoltre con buone capacità di comunicazione e di ascolto è in grado di favorire le dinamiche di gruppo, le relazioni interpersonali e di gestire gli eventuali conflitti spesso presenti tra bambini al fine di instaurare un clima amichevole, piacevole e sereno. Progetta e gestisce attività di carattere educativo, ludico e di intrattenimento (giochi, attività espressive e motorie, manuali, danze, spettacoli, ateliers ricreativi ed artistici), adattandosi alle diverse tipologie di utenti in relazione al contesto (associazioni, comunità, scuole, piazze) in cui lavora. Inoltre è flessibile e riesce ad adattarsi riguardo gli orari, gli spazi, i luoghi, impegnandosi anche in giorni festivi e serate. Per valorizzare tutte le opportunità che le strutture in cui opera permettono, è in grado di utilizzare varie attrezzature tecniche (telecamere, video, personal computer, altoparlanti ecc.).

Per informazioni relative a tale servizio, la segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 20:00 in via Lisia n.2 a Ragusa oppure telefonando allo 0932 624037, o via e-mail all'indirizzo [edu.allegrodi@virgilio.it](mailto:edu.allegrodi@virgilio.it)

#### **CAP. 4.4 – La ludoteca**

La ludoteca, rivolta ai bambini dai 3 ai 12 anni, è un luogo di gioco, di svago, di socializzazione, di integrazione e di educazione, in cui si offre ai bambini l'opportunità di svolgere liberamente attività ludico-educative, ricreative e sportive, e d'intraprendere un percorso di socializzazione, grazie anche alla costante presenza degli educatori capaci di guidare in maniera costruttiva le attività e le relazioni con i compagni.

Gli educatori che gestiscono la ludoteca offrono un contesto educativo consono alle esigenze di ogni singolo bambino valorizzando le singole individualità e non sostenendo alcuna forma di discriminazione. Tramite il gioco, il divertimento e le attività educative proposte mirano alla sana crescita del minore.

Lo spazio dedicato alla ludoteca è stato pensato e creato tenendo conto delle esigenze dei bambini, delle loro abitudini e delle attività a loro destinate, inoltre l'attigua veranda

permette ai bambini, nelle giornate più calde, di giocare e divertirsi all'aria aperta. Gli spazi, privi di barriere architettoniche, sono conformi alle norme di sicurezza ed igiene.

A disposizione dei bambini ci sono giochi da tavolo, di socializzazione, di simboli (che consentono la libera identificazione in vari ruoli) e attrezzature sportive semplici (palla, cerchi, tappeti).

Gli operatori impegnati in ludoteca sono educatori, presenti nella misura di uno ogni gruppo di 10-12 bambini e non meno di due per volta, così da garantire un servizio efficiente e di qualità. L'educatore, di età superiore ai 18 anni, possiede buone conoscenze di base di pedagogia e di psicologia dell'età evolutiva, ha una buona cultura ludica ed è capace di saper giocare, proporre giochi, programmare e condurre attività ludico-educative.

Il responsabile del settore promuove e coordina tutte le iniziative necessarie a garantire l'efficienza del servizio, crea con i collaboratori un rapporto di fiducia e promuove occasioni di confronto costruttivo, cura e mantiene i rapporti con i genitori.

Gli educatori della ludoteca hanno l'importante compito di prendersi cura dei bambini affidatigli dai genitori e di attivare interventi necessari alla promozione del loro benessere. Le attività educative promosse dagli operatori, mirano alla crescita affettiva, cognitiva, psicomotoria e sociale, tenendo conto del rispetto dell'individualità e delle inclinazioni naturali di ogni singolo bambino.

Il pomeriggio è scandito da momenti ben precisi che si ripetono nel tempo ma necessari a far acquisire una metodicità relativa ad una appropriata gestione del tempo. È importante che i bambini nella prima parte del pomeriggio riposino o, se più grandi, svolgano i compiti assegnati a scuola, facciano merenda e infine trascorrono il loro tempo libero restante in attività ludico educative autogestite o guidate dagli educatori presenti.

Le attività proposte sono le seguenti:

- gioco simbolico;
- attività pittoriche;
- laboratorio di cucina;
- attività creative;
- attività ginniche;
- laboratorio di favole e "cunti";
- giochi di movimento;
- giochi di costruzione;
- giochi di società.

La ludoteca è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 14:30 alle ore 20:30 presso il Centro ludico-educativo Allegrodi in via Lisia n.2 a Ragusa.

La segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 20:00. Per informazioni telefonare allo 0932 624037, o inviare un messaggio tramite e-mail a [edu.allegrodi@virgilio.it](mailto:edu.allegrodi@virgilio.it)

I giorni di chiusura straordinari vengono comunicati ad inizio anno solare così da non creare disservizi alle famiglie. Qualora vi siano necessità specifiche da parte di qualche famiglia, il



personale di segreteria valuta compatibilmente alle risorse e alla disponibilità, la possibilità di soddisfarle.

### **CAP. 4.5 - Recupero scolastico**

Il recupero scolastico viene avviato dalla Cooperativa Educere nell'anno 2003. Usufruiscono di tale servizio principalmente bambini di scuola elementare e media inferiore e, in percentuale minore, anche ragazzi di scuola media superiore.

I soci della cooperativa hanno dettagliatamente curato questo settore scegliendo personale qualificato per titoli e predisposizioni educative.

Si tratta di un servizio rivolto alle famiglie che pone attenzione, non soltanto alle varie aree disciplinari ma anche all'aspetto pedagogico e affettivo dello scolaro, in un rapporto tra tutore ed utente quasi esclusivo.

Il servizio, tramite l'insegnamento di un adeguato metodo di studio, mira a garantire un corretto svolgimento dei compiti pomeridiani e il raggiungimento di un buon grado di autonomia e indipendenza scolastica. Inoltre viene curato il rapporto con i genitori e gli insegnanti curriculari al fine di offrire una continuità educativa e didattica agli alunni.

La struttura "Allegrodi" presenta una parte adibita appositamente al recupero scolastico, suddivisa in quattro salette colorate, tutte con tinte diverse ma tenui, per permettere una appropriata concentrazione agli utenti. Ciascuna di esse è opportunamente allestita con banchetti, sedie e materiale di sussidio.

Le quattro sale dispongono di due ampie verande utilizzate per lo svolgimento dei compiti durante i pomeriggi più caldi del mese di maggio.

Il personale del recupero scolastico è coordinato da un responsabile che ha il compito di garantire il funzionamento del servizio ponendosi in ascolto alle esigenze delle famiglie e degli alunni, inoltre organizza momenti di verifica e confronto con l'èquipe e le famiglie.

Agli alunni delle scuole medie è garantito un tutor in possesso di laurea. I bambini che presentano particolari difficoltà, quali ad esempio ritardi cognitivi, DSA, disturbi da deficit di attenzione, vengono affidati ad un tutor in possesso di titoli specifici.

Ogni tutor ha il compito di seguire con costanza ed impegno gli alunni che gli vengono affidati dal responsabile utilizzando alcuni utili strumenti:

- Verifiche;
- Registro presenze;
- Scheda individuale di valutazione;
- Carte geografiche;
- Materiale vario di sussidio;
- Internet.

Le famiglie possono richiedere il servizio di recupero prima dell'inizio dell'anno scolastico, all'inizio o addirittura durante (in concomitanza dei ricevimenti con gli insegnanti). Il responsabile, in un primo colloquio con le famiglie, chiede informazioni circa il rendimento scolastico del figlio e le carenze presentate nelle varie discipline di studio. Solo dopo un

primo periodo di prova egli, confrontandosi con il tutor che ha seguito il bambino, proporrà alla famiglia l'inserimento dell'allievo in un determinato turno e la durata di questo, tenendo conto delle difficoltà riscontrate dal bambino.

Il servizio doposcuola si svolge presso il Centro ludico-educativo Allegrodi in via Lisia n.2 a Ragusa, dal lunedì al venerdì, in due turni dalle ore 15:00 alle ore 17:00 e dalle ore 17:00 alle ore 19:00.

La segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 20:00. Per informazioni telefonare allo 0932 624037, o tramite e-mail inviando un messaggio a [edu.allegrodi@virgilio.it](mailto:edu.allegrodi@virgilio.it)

I giorni di chiusura straordinari vengono comunicati ad inizio anno solare così da non creare disservizi alle famiglie. Qualora vi siano necessità specifiche da parte di qualche famiglia, il personale di segreteria valuta compatibilmente alle risorse e alla disponibilità, la possibilità di soddisfarle.

## **CAP. 4.6 – Equipe psicopedagogica**

L'equipe psicopedagogica propone un servizio di consulenza, formazione e supervisione rivolto agli operatori del centro e ad utenze esterne.

E' un'equipe multidisciplinare basata sull'integrazione di competenze per la valutazione e l'intervento sui disturbi del movimento, di linguaggio, di apprendimento e di comportamento (effettuati seguendo le LINEE GUIDA CONDIVISE DALLA COMUNITA' SCIENTIFICA) formata dalla seguenti figure:

### -Medico Neuropsichiatra Infantile

Si occupa delle problematiche di salute relative allo stato psicologico e fisico dell'infanzia e dell'adolescenza. Accoglie tutte le patologie psichiatriche, neuropsicologiche e neurologiche, dell'età evolutiva quali paralisi cerebrali infantili, autismo, disturbi del linguaggio e di apprendimento, ritardi psicomotori, ritardi mentali epilessia.

### -Psicologa, Psicoterapeuta

Offre consulenza psicoterapeutica e colloqui. Suggerisce percorsi finalizzati ad orientare, promuovere, sostenere e sviluppare le potenzialità della persona, aiutando a reperire strategie idonee alla risoluzione delle problematiche incontrate e stimolando le risorse personali.

### -Pedagogista clinico

Partendo dalla comprensione del disagio, attraverso l'osservazione e una anamnesi accurata e globale, lavora sulle potenzialità attraverso l'esercizio delle funzioni. Si serve di tecniche attive e partecipative, nella convinzione che l'empatia possa essere un aiuto allo star bene del soggetto. La persona che si sente capita, rispettata e amata come persona, cammina più speditamente verso la soluzione della proprie difficoltà.

Fornisce diagnosi pedagogica, progetti educativi e trattamento per disturbi specifici dell'apprendimento (dislessia, disgrafia, disortografia, discalculia), disturbi da deficit di attenzione e iperattività, sindrome da spettro autistico e altri disturbi.

- Logopedista

Svolge la propria attività nella prevenzione, valutazione e trattamento riabilitativo delle patologie della voce, del linguaggio orale e scritto e della comunicazione in età evolutiva. Sono di sua competenza: disturbi del linguaggio (afasia disturbi evolutivi) e dell'articolazione (disartria, dislalie), disturbi della fluenza (balbuzie), disturbi dell'apprendimento, disturbi dell'udito e disturbi della deglutizione.

-Dottore in Scienze Motorie e Posturologo

Favorisce lo sviluppo psicomotorio della persona in età evolutiva e il mantenimento dell'equilibrio psicofisico della persona; aiuta a superare i momenti di crisi evolutiva, operando per prevenire l'instaurarsi di una situazione patologica; interviene specificatamente in situazioni di patologia conclamata, operando per la mobilitazione delle risorse psicofisiche della persona e del suo contesto.

Propone attraverso la ginnastica posturale correttiva, esercizi mirati a correggere posture scorrette.

Regola fondamentale è il lavoro di equipe e la presenza di più figure mediche e paramediche che accolgono e seguono il bambino, la famiglia e la scuola nelle varie fasi del suo sviluppo, condividendo integralmente gli obiettivi.

La segreteria è aperta per definire appuntamenti dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 14.00, presso Via Lisia, 2 Ragusa, tel. 0932-624037 E-mail [edu.allegrodi@virgilio.it](mailto:edu.allegrodi@virgilio.it)

## **CAP. 4.7 – “Fun English”**

Il laboratorio Fun English nasce dalla collaborazione tra la cooperativa Educere, con una decennale esperienza in campo ludico-educativo e *Reùsia Centrolingue*, con altrettanta esperienza nel campo linguistico. Tale laboratorio mira a far accostare i bambini alla lingua inglese in modo ludico e quasi spontaneo unendo all'ambiente accogliente e stimolante delle sale l'apprendimento della lingua, smentendo quel luogo comune che l'inglese è difficile e noioso. I laboratori sono aperti ai bambini dai 4 anni in su. Ogni laboratorio ha un numero minimo di 6 bambini e un numero massimo di 10 bambini, allo scopo di consentire all'insegnante di dedicare a ciascun bambino le attenzioni necessarie.

Gli obiettivi che le cooperative intendono raggiungere attraverso questo servizio sono:

- Fornire gli elementi di base della lingua inglese;
- Creare un approccio positivo con la lingua straniera;
- Curare il rapporto con le famiglie al fine di informarle periodicamente sul rendimento dei loro figli;
- Curare il rapporto con gli insegnanti, attraverso colloqui periodici.

- Non tralasciare mai l'aspetto ludico, che da sempre caratterizza lo stile del centro, per trasmettere ai bambini il motto che studiare si può, divertendosi!

Gli insegnanti sono accuratamente selezionati da Reùsia Centrolingue che da anni sceglie personale qualificato per titoli e predisposizioni educative.

Il laboratorio Fun English si svolge, presso il Centro ludico-educativo Allegrodi in via Lisia n.2 a Ragusa.

La segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 20:00. Per informazioni telefonare allo 0932 624037 oppure mandare un messaggio via e-mail a [edu.allegrodi@virgilio.it](mailto:edu.allegrodi@virgilio.it)

Il personale di segreteria valuta, compatibilmente alle risorse e alla disponibilità, la possibilità di soddisfare specifiche esigenze delle famiglie e comunica, tempestivamente, eventuali variazioni del servizio.

#### **CAP. 4.8 - Campo estivo "E...state Allegri"**

La Cooperativa Sociale Educere offre alla comunità, da oltre 10 anni, un servizio di utilità sociale: "E...state Allegri", una colonia estiva per ragazzi dai 3 ai 14 anni che intendono vivere un'esperienza d'integrazione, divertimento e crescita durante le vacanze estive.

L'intervento mira a suscitare nei ragazzi il gusto di vivere in armonia con se stessi, con gli altri, con la famiglia, con il proprio territorio, con l'ambiente sociale e con la natura attraverso mezzi e modalità comunicative familiari ai ragazzi, come il gioco, lo sport e le attività ricreative da loro preferite.

Tale servizio non si rivolge soltanto alle famiglie ma all'intera comunità, poiché oltre ad offrire momenti di gioco, svago e divertimento favorisce esperienze di socializzazione, integrazione e crescita dei ragazzi nell'ottica della prevenzione di fenomeni di disagio e di devianza. Inoltre è un supporto alle famiglie che, per motivi di lavoro o altro, sono poco presenti e impossibilitati a seguire i figli.

Per i bambini di scuola materna le attività vengono svolte presso il centro ludico Allegrodi nel mese di luglio e agosto. Mentre per i bambini di scuola elementare e scuola media il campo estivo si svolge presso il centro sportivo "Sporting Club" di contrada Pianetti a Ragusa nel mese di giugno, luglio, agosto e settembre.

L'Allegrodi, destinato ai bambini più piccoli, offre ampie stanze pensate e create tenendo conto delle diverse età ed esigenze dei bambini.

Lo Sporting Club è un'ampia struttura che dispone di cinque campetti sportivi, di attrezzature necessarie per tutte le discipline sportive e di materiale per le attività ludico-educative.

Per la gestione del campo estivo i responsabili della Cooperativa Sociale Educere, selezionano il personale tenendo conto di particolari attitudini, ovvero è importante che il candidato animatore sappia gestire le dinamiche di gruppo e le relazioni interpersonali, abbia spirito d'iniziativa, sia disposto a lavorare in équipe e riesca a trasmettere i valori educativi che caratterizzano lo stile della Cooperativa Educere.

Gli animatori sono coordinati da un responsabile che programma e monitora l'andamento delle attività così da garantirne l'efficienza.

Gli operatori hanno il compito di tutelare il minore e di accompagnarlo in attività e situazioni attraenti e stimolanti, in un contesto sano, sereno e soprattutto di gioia. Tale intervento mira alla valorizzazione di tutte le potenzialità del ragazzo finalizzata alla sua crescita e alla sua realizzazione.

Le attività sono strutturate valutando le diverse età dei bambini data l'importanza del confronto tra pari che deve essere costruttivo e non demotivante, pertanto i ragazzi vengono suddivisi in fasce di età e squadre, dai tre ai cinque anni, (presso il centro ludico Allegrodi), dai sei agli otto anni (gruppo sprint), dai nove agli undici anni (gruppo flash) e dai dodici ai quattordici anni (gruppo campest).

I momenti trascorsi tutti insieme sono finalizzati a creare allegria, spensieratezza e socializzazione che continuano poi nel gruppo più ristretto (la squadra) all'interno del quale viene incoraggiato lo spirito di appartenenza e la condivisione delle esperienze personali.

Il progetto è realizzato sulla base di attività principali:

- attività ludico/ricreative;
- attività manuali/espressive;
- attività motorie/sportive;
- attività di conoscenza ed esplorazione dell'ambiente circostante;
- attività educative/formative.

Tra i servizi offerti la cooperativa è attenta affinché la routine dei bambini non subisca variazioni significative, anche per quanto concerne le abitudini alimentari, pertanto, qualora i genitori lo richiedano, viene garantito il servizio mensa. Il servizio gestito da ditte esterne specializzate e autorizzate dall'Ufficio Sanitario, tiene conto delle esigenze dei bambini e delle loro preferenze senza trascurare la somministrazione di una dieta equilibrata.

La Cooperativa offre anche il servizio bus.

Il campo estivo si svolge a partire dalla chiusura dell'anno scolastico fino alla sua riapertura, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 14:00 ed è rivolto ai minori dai 3 ai 14 anni.

Per informazioni la segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 20:00, presso il Centro Ludico-educativo Allegrodi in via lisia n.2 a Ragusa, oppure telefonare allo 0932 624037, o mandare una e-mail a [edu.allegrodi@virgilio.it](mailto:edu.allegrodi@virgilio.it)

## CAP. 5 SISTEMI DI QUALITA'

La Cooperativa da sempre ha mirato al mantenimento di elevati standard di qualità, a tal fine è attenta alla scelta del personale qualificato, ad un elevato rapporto operatori-bambini e all'ascolto delle esigenze espresse dalle famiglie.

La Cooperativa garantisce:

- un contesto educativo adeguato ai bisogni di sostegno emotivo, continuità, cura e crescita degli utenti;
- ambienti sani, idonei e sicuri;
- un piano di autocontrollo igienico dei prodotti alimentari previsto dal Reg. CE 852/04 e successive modifiche per garantire il rispetto delle procedure HACCP nell'approvvigionamento del cibo, attraverso un monitoraggio nelle cucine, con analisi microbiologiche e con la formazione del personale di cucina;
- l'attuazione del piano di Sicurezza Aziendale ai sensi del D. Lgs. 81/08;
- l'attuazione della Legge sulla Privacy N. 196/2003 e successive integrazioni riferite al trattamento dei dati personali in ambito pubblico, al fine di assicurare le garanzie e gli adempimenti posti a tutela dei diritti delle persone e della sicurezza delle informazioni.
- l'applicazione del manuale della qualità in coerenza ai parametri stabiliti dalla certificazione triennale UNI EN ISO 9001:2008 dell'ente Certiquality "*Sistema di Gestione Qualità Certificato*" registrato al n.14893 giorno 16 del mese di dicembre 2009 con durata triennale.

## CAP.6

### IL RECLAMO

#### CAP. 6.1 – Cos'è il reclamo

La Cooperativa Educere s'impegna a tutelare i suoi utenti. Quest'ultimi hanno la possibilità di esprimere osservazioni e di effettuare reclamo a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni concordate. Nella gestione del reclamo la Cooperativa si pone come obiettivo quello della soluzione dei problemi, al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio. Gli utenti possono inoltrare osservazioni e reclami al Presidente della Cooperativa che fornirà un'immediata risposta ai problemi facilmente risolvibili e potrà effettuare richiami formali per i casi più complessi.

Valutare i reclami, i suggerimenti e i risultati delle indagini sulla qualità percepita, permetteranno ai responsabili della Cooperativa di individuare e definire obiettivi di miglioramento che saranno perseguiti in sede di pianificazione annuale, tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

#### CAP. 6.2 - La modalità di presentazione del reclamo

Al fine di rendere l'operazione del reclamo un diritto da esercitare con semplicità e facilità esso può essere espresso in diverse forme:

- comunicazione al numero telefonico, o fax 0932/624037 e all'indirizzo di posta elettronica [edu.allegrodi@virgilio.com](mailto:edu.allegrodi@virgilio.com);
- lettere in carta semplice indirizzata al presidente della Cooperativa, consegnata presso la sede sociale di via Lisia n.2 CAP 97100 Ragusa;
- colloquio, previo appuntamento da fissare telefonicamente, con i referenti del servizio;
- compilazione di un'apposita scheda presente presso la sede della Cooperativa;

Le osservazioni o reclami presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, avranno risposta, con lettera scritta, entro 15 giorni lavorativi dalla presentazione.

### CAP. 6.3 - Modulo reclamo

All'attenzione di:

---

---

Servizio:

---

Il reclamo è presentato da:

---

---

Motivo del reclamo:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Ragusa, \_\_\_\_\_

Firma

---