



# CARTA DEL SERVIZIO

**SCUOLA I.D.E.A.**

**Interventi Di Educazione e Apprendimento**

Servizi extrascolastici di pre-scuola, post-scuola e doposcuola presso i plessi scolastici dell'istituto comprensivo statale Vittorino Da Feltre di Abano Terme a favore di alunni e alunne della scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado

Aggiornamento del	<b>21/05/2024</b>	REVISIONE n.	<b>07</b>
-------------------	-------------------	--------------	-----------



**Indice generale**

<b>PARTE I - PRESENTAZIONE.....</b>	<b>4</b>
1. LA CARTA DEL SERVIZIO.....	4
2. NUOVA IDEA: COOPERATIVA, <i>MISSION</i> E VALORI.....	4
2.1 I SERVIZI DI NUOVA IDEA.....	5
1.0.1 2.2 ORGANIZZAZIONE E <i>GOVERNANCE</i> INTERNA.....	5
2.3 SISTEMI DI GARANZIA DELLA QUALITÀ.....	5
2.4 MODELLO ORGANIZZATIVO DI GESTIONE E CONTROLLO ex D.lgs. 231/2001 E CODICE ETICO.....	6
<b>PARTE II – PRINCIPI FONDAMENTALI.....</b>	<b>6</b>
1. PRINCIPI FONDAMENTALI CUI SI ATTIENE LA COOPERATIVA PER EROGARE I SERVIZI.....	6
<b>PARTE III – AREA DI INTERVENTO: SERVIZI EXTRASCOLASTICI DI SORVEGLIANZA, ANIMATIVI ED EDUCATIVI.....</b>	<b>7</b>
1. PRESENTAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI PRE, POST E DOPO SCUOLA.....	7
1.1 ATTIVITÀ.....	9
2. MODALITÀ DI RACCOLTA DELLE ADESIONI E COSTI.....	9
3. IL PERSONALE.....	11
3.1 Risorse umane e gestione del personale.....	11
3.3 Qualifica ed esperienza del coordinatore.....	11
3.4 Piano di formazione del personale.....	12
4. RAPPORTI E COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE.....	12
5. RAPPORTI CON L'ISTITUZIONE SCOLASTICA E L'AMMINISTRAZIONE COMUNALE.....	13
6. GESTIONE RECLAMI.....	13
7. GESTIONE DELLE EMERGENZE.....	13
8. MONITORAGGIO, VERIFICA E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO.....	14
<b>PARTE IV - STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI.....</b>	<b>14</b>
1. GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI.....	14
<b>PARTE V – CONTATTI.....</b>	<b>16</b>
<b>PARTE VI – ALLEGATI.....</b>	<b>16</b>
1. ORGANIGRAMMA.....	17
2. REGOLAMENTO.....	17
3. MODULO RECLAMI.....	17

---

## PARTE I - PRESENTAZIONE

### 1. LA CARTA DEL SERVIZIO

La carta dei servizi è un documento che offre – **ai minori**, alle persone con disabilità e con disagio psichico, **alle loro famiglie**, agli enti pubblici e privati, agli enti di terzo settore, alle aziende e **ai cittadini e alle cittadine** – una precisa configurazione delle informazioni inerenti i servizi offerti, l'organizzazione e il funzionamento della Cooperativa Sociale Nuova Idea, nell'ambito degli interventi socio sanitari, sociali ed educativi.

La Carta rappresenta un vero e proprio strumento di tutela degli utenti e delle loro famiglie poiché esprime gli obiettivi, le tipologie di prestazioni e i servizi offerti, le modalità di attuazione degli interventi, i criteri di accesso e i livelli di qualità da rispettare nella gestione di ogni servizio attivato.

Per rispondere alle proprie finalità, la Carta del Servizio viene annualmente rinnovata ed aggiornata con la collaborazione del personale dedicato e successivamente deliberata dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa, in cui è presente una rappresentanza permanente dei familiari.

### 2. NUOVA IDEA: COOPERATIVA, *MISSION* E VALORI

Nuova Idea nasce nel 1993 con lo scopo di perseguire l'integrazione sociale delle persone attraverso l'attivazione di servizi per la disabilità e per la salute mentale gestiti in collaborazione con l'Azienda Ulss 6 Euganea e il Comune di Abano Terme.

Dal 2013 gestisce in regime di co – progettazione con il Comune di Abano Terme un servizio educativo di animazione e di supporto allo studio extrascolastico presso i plessi delle scuole dell'Infanzia, della Primaria e della Secondaria di Primo Grado dell'Istituto Comprensivo Statale Vittorino da Feltre.

Nuova Idea promuove lo sviluppo di una comunità locale accogliente, responsabile e inclusiva, sostenendo reti e filiere capaci di offrire sostegni ed opportunità per il miglioramento della qualità di vita delle persone e dei nuclei fragili o vulnerabili.

**Nuova Idea vuole prendersi cura della Comunità che abita, con particolare attenzione alle persone più fragili e al loro contesto familiare e relazionale. Lavora per sviluppare reti di sostegno all'inclusione sociale delle persone con disabilità e disagio psichico, finalizzandole alla prevenzione e promozione del loro benessere e al loro empowerment.**

Collabora in filiera con altri attori sociali del territorio allo sviluppo di progettualità che, mettendo insieme risorse e competenze, siano in grado di rispondere in maniera innovativa ai nuovi rischi sociali, in particolar modo quelli legati alle opportunità lavorative e abitative.

Nuova Idea opera a servizio del territorio, valorizzando energie e competenze di soci, lavoratori, famiglie e in generale della comunità, investendo sulle proprie capacità progettuali in modo da essere *partner* credibile sia dell'ente pubblico sia del mondo *profit*.

**2.1 I SERVIZI DI NUOVA IDEA**

AREA	SERVIZIO
SALUTE MENTALE	CENTRO DI LAVORO GUIDATO
	CENTRO OCCUPAZIONALE DIURNO
	COMUNITÀ TERAPEUTICA RIABILITATIVA PROTETTA VILLA ORTENSIA
	GRUPPI APPARTAMENTO
DISABILITÀ	CENTRO DIURNO VILLA SAVIOLI
	COMUNITÀ ALLOGGIO SAVIOLI
	COMUNITÀ ALLOGGIO ORIZZONTI
SERVIZI OPERA Interventi personalizzati e progetti inclusivi e in filiera	Progetto Vel'A - percorso di accompagnamento al "Dopo di Noi"
	Link - Legami per l'Inclusione
	Link 2.0 - Progetti per l'Accompagnamento all'inclusione e all'occupabilità
	FabbricArte - negozio/atelier artigianale e solidale
	Vita Indipendente - progetto Link A.P.P. - Autonomia Partecipazione Protagonismo - Percorsi individuali e in gruppo rivolti a giovani con disabilità progettati per offrire esperienze di autonomia personale, sociale e relazionale nella quotidianità nel contesto di vita e in appartamento
	CRE - Percorsi a carattere ludico ricreativo ed educativo rivolti a minori con disabilità frequentanti le scuole secondarie di secondo grado, in carico al Servizio di Integrazione Scolastica dell'ULSS6, erogati nel periodo estivo nella fascia diurna
MINORI	SCUOLA I.D.E.A. - servizio EXTRASCOLASTICO di sorveglianza, di animazione e di educazione, fascia oraria pre, post e dopo scuola

**1.0.12.2 ORGANIZZAZIONE E GOVERNANCE INTERNA**

La Cooperativa è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da 9 consiglieri, eletti dall'Assemblea ordinaria dei Soci il 12/06/2021. Ogni triennio da Statuto è previsto il rinnovo delle cariche sociali.

Il Collegio Sindacale, composto da n. 3 Sindaci revisori contabili e n. 2 Sindaci supplenti, garantisce correttezza e trasparenza nella gestione amministrativa e societaria della Cooperativa.

**2.3 SISTEMI DI GARANZIA DELLA QUALITÀ**

La Cooperativa oltre ad osservare le leggi in materia di sicurezza – D.Lgs. 81/2008 - di igiene alimentare Sistema HACCP – come da D.lgs. 193/07 -, e di Privacy – D.Lgs. n. 196/2003 e GDPR 2016/679 – si è dotata di un sistema di Gestione della Qualità secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015.

Attraverso l'osservanza di tale Sistema di Gestione della Qualità viene assicurata l'efficienza e l'efficacia dei servizi alla persona contribuendo alla soddisfazione del cliente, beneficiario degli interventi. Per sviluppare tale Sistema, Nuova Idea ha aderito nel 2011 al *Network* consortile Q.Re.S. per intraprendere il percorso per il conseguimento della Certificazione di Qualità con l'ente di certificazione RINA. Alla data di stesura di questo documento si è confermata la certificazione per “Progettazione ed Erogazione di servizi socio sanitari ed educativi semiresidenziali e residenziali (Comunità Alloggio) rivolti a persone con disagio psichiatrico e servizi residenziali rivolti a persone con disabilità” (Certificato n. 24142/00/S-11).

#### **2.4 MODELLO ORGANIZZATIVO DI GESTIONE E CONTROLLO ex D.lgs. 231/2001 E CODICE ETICO**

La Cooperativa sociale Nuova Idea ha adottata nel 2014 il Modello Organizzativo di Gestione e Controllo secondo il D. Lgs. 231/2001. Tale decreto prevede che l'organizzazione possa minimizzare il rischio di commettere reati introducendo un Modello Organizzativo interno di prevenzione e gestione centrato su:

- un Codice Etico di comportamento che chiarisce i principi che stanno alla base e orientano le azioni di amministratori, responsabili e operatori della Cooperativa e definisce le modalità di comportamento richieste a chi lavora, collabora o – più in generale - ha rapporti strutturati con la Cooperativa;
- Un Modello Organizzativo – costituito da un sistema di presidi generali e specifici – che definisce disposizioni e procedure di prevenzione dei reati, e indichi inoltre le corrette prassi da seguire nei processi di governo, di amministrazione, di gestione operativa dell'Organizzazione;
- un sistema disciplinare per sanzionare il mancato rispetto delle disposizioni stabilite dal Modello Organizzativo e dal Codice Etico di comportamento;
- un Organismo di Vigilanza dedicato, autonomo e indipendente, che svolga un'azione di controllo e aggiornamento costante delle disposizioni e dei presidi interni.

---

## **PARTE II – PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **1. PRINCIPI FONDAMENTALI CUI SI ATTIENE LA COOPERATIVA PER EROGARE I SERVIZI**

I principi fondamentali cui si ispira l'operato di Nuova Idea fanno riferimento alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24/01/1994: “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”:

- PRINCIPIO DI EGUAGLIANZA
- PRINCIPIO DI IMPARZIALITÀ
- PRINCIPIO DI CONTINUITÀ
- PRINCIPIO DEL DIRITTO DI SCELTA
- PRINCIPIO DI PARTECIPAZIONE
- PRINCIPIO DI EFFICIENZA ED EFFICACIA

Da sempre Nuova Idea, nell'erogazione del servizio, rivolge particolare attenzione alla partecipazione attiva delle persone, minori e adulte e delle loro famiglie, di cui si prende carico, in quanto è ritenuta di fondamentale importanza: vi è sempre la possibilità per la famiglia o chi rappresenta la persona accolta di scambiare informazioni con gli operatori e contattare gli educatori di riferimento. In qualsiasi momento è possibile richiedere un incontro con i Responsabili di Servizio o con la Direzione.

L'azione di Nuova Idea è costantemente ispirata ai:

a) Principi della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle Persone con Disabilità (art.3 Convenzione ONU)

b) ai Principi della Convenzione sui diritti dell'infanzia, lo strumento normativo internazionale più importante e completo in materia di promozione e tutela dei diritti dell'infanzia, documento ratificato dall'Italia il 27 maggio 1991 con la legge n.176.

La Convenzione, obbliga gli Stati che l'hanno ratificata a uniformare le norme di diritto interno a quelle della Convenzione e ad attuare tutti i provvedimenti necessari ad assistere i genitori e le istituzioni nell'adempimento dei loro obblighi nei confronti dei minori.

Secondo la definizione della Convenzione sono "bambini" (il termine inglese "children", in realtà, andrebbe tradotto in "bambini e adolescenti") gli individui di età inferiore ai 18 anni (art. 1), il cui interesse deve essere tenuto in primaria considerazione in ogni circostanza (art. 3).

---

## PARTE III – AREA DI INTERVENTO: SERVIZI EXTRASCOLASTICI DI SORVEGLIANZA, ANIMATIVI ED EDUCATIVI

### 1. PRESENTAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI PRE, POST E DOPO SCUOLA

Il servizio di pre, post e dopo scuola intende rispondere in maniera efficace alle necessità delle famiglie che, per motivi di lavoro o di organizzazione familiare, devono anticipare l'entrata e/o posticipare l'uscita da scuola dei figli. I bambini, beneficiari principali di questo servizio, necessitano di essere accolti in un ambiente favorevole all'ascolto dei loro bisogni e delle loro esigenze.

L'approccio "ecologico" ispiratore valorizza una pedagogia della relazione, che nasce dalla consapevolezza che ogni contesto in cui il bambino trascorre parte del suo tempo rappresenta un sistema di condizioni e relazioni che possono favorire od ostacolare il suo processo di crescita.

L'idea di un bambino competente, soggetto attivo e protagonista del suo processo di sviluppo, delle sue esperienze e conoscenze sulla quale si fonda il progetto pedagogico dei servizi, si realizza attraverso la programmazione educativa che riconosce nelle azioni formative il bisogno del bambino di costruire se stesso attraverso situazioni ed esperienze personalizzate, varie e *routinarie* in cui poter misurarsi nelle conquiste e nella relazione con adulti diversi dai genitori e con i coetanei, sostenuti da personale educativo professionale e costantemente formato.

Le proposte di doposcuola, in particolare, si configurano come offerta formativa volta a garantire pari opportunità di accesso allo studio, promuovere e sostenere l'inclusione scolastica e a contrastare la povertà educativa.

L'organizzazione, basata su un impianto educativo e pedagogico dove il bambino è al centro, si sviluppa considerando un sistema organico di offerta dei servizi extrascolastici, articolati sul territorio, per rispondere alla pluralità di esigenze dei minori e delle loro famiglie, in dialogo costante con gli Uffici preposti del Comune di Abano Terme e il corpo insegnante dell'Istituzione scolastica.

Il servizio si attiva con il raggiungimento di un numero minimo di iscrizioni per ogni plesso scolastico e/o comunque secondo parametri discrezionali adottati dal Comune di Abano Terme, committente del servizio stesso; sarà attivo dal primo giorno di scuola per il servizio PRE e dal primo giorno con orario definitivo per il servizio POST e DOPO scuola.

Il servizio PRE scuola viene attivato anche in caso di sciopero seguendo procedure e indicazioni stabilite e condivise con le famiglie, il Comune e la Scuola.

Per quanto riguarda il servizio di POST e DOPO scuola, viene garantito qualora l'attività scolastica sia regolare.

E' prevista l'uscita autonoma del minore solo per la scuola secondaria di primo grado tramite compilazione di un modulo specifico. Per tutte le altre scuole sono previste delle procedure e una modulistica specifica per garantire l'affidamento sicuro a figure adulte autorizzate dai genitori.

Il servizio di PRE scuola termina con l'inizio delle lezioni (suono della campanella), momento in cui gli alunni vengono affidati al personale docente (scuola dell'infanzia) o raggiungono autonomamente la propria classe (scuola primaria e secondaria di primo grado).

Ogni servizio seguirà il calendario scolastico.

I plessi dove possono essere attivati i servizi, in base alle iscrizioni pervenute, sono:

### PRE scuola

<b>Mago Merlino</b>	orario definitivo ore 07.00-08.00
<b>Manzoni</b>	orario definitivo ore 7.15-8.15
<b>De Amicis</b>	orario definitivo ore 7.05-8.05
<b>Giovanni XXIII</b>	orario definitivo ore 7.10-8.10
<b>Pascoli</b>	orario definitivo ore 7.10-8.10
<b>Busonera</b>	orario definitivo ore 7.10-8.10
<b>Vittorino da Feltre</b>	orario definitivo ore 6.50-7.50

### POST scuola

<b>Mago Merlino</b>	orario definitivo ore 16.00-18.00
<b>Manzoni</b>	orario definitivo ore 16.15-18.15
<b>De Amicis</b>	orario definitivo ore 16.05-18.05

### DOPO scuola

(il servizio verrà erogato dal lunedì al venerdì)



<b>Giovanni XXIII</b>	orario definitivo ore 13.10-16.00
<b>Pascoli</b>	orario definitivo ore 13.10-16.00
<b>Busonera</b>	orario definitivo ore 13.10-16.00
<b>Vittorino da Feltre</b>	orario definitivo ore 12.50-16.00 per chi frequenta 6 giorni di scuola orario definitivo ore 13.50-17.00 per chi frequenta 5 giorni di scuola

Alla chiusura delle iscrizioni viene comunicato tempestivamente agli iscritti, la conferma dell'avvio o meno del servizio interessato.

### **1.1 ATTIVITÀ**

La programmazione delle attività è orientata ad offrire ai bambini e alle bambine spazi educativi improntati al gioco, all'animazione e al divertimento e specificatamente per il servizio DOPO scuola si organizza l'attività educativa affinché gli alunni apprendano progressivamente un metodo di studio per rendersi autonomi e in grado di organizzare il loro tempo di studio e di divertimento. Il personale qualificato sostiene e promuove sia la dimensione affettivo-relazionale che quella educativa.

La realizzazione delle attività presso le scuole determina per il bambino elementi rassicuranti di continuità in luoghi e spazi conosciuti e familiari, da valorizzare con attività informali non finalizzate a specifici traguardi didattici tuttavia integrati e complementari al percorso scolastico; verranno individuate proposte ludiche ricreative che promuovano la scoperta e la conoscenza di contenuti esperienziali significativi e arricchenti per lo sviluppo del singolo e del gruppo, considerando le esigenze educative delle diverse età dei bambini.

All'inizio dell'anno scolastico viene dedicato un tempo per favorire la conoscenza reciproca, soprattutto quando i bambini provengono da classi diverse, volti a favorire il sentirsi parte di un unico gruppo.

Le attività saranno principalmente suddivise in: espressivo-corporee, artistico-espressive, linguistiche-espressive, naturalistico-scientifiche, tecnologiche, cognitive, ludiche, ricreative e di cittadinanza attiva.

Viene privilegiata la modalità di laboratorio che facilita la costituzione del gruppo e l'apprendimento tra pari (*peer learning*).

Specificatamente per la fascia di età da 3 a 6 anni le attività saranno selezionate tra proposte che favoriscano l'esplorazione sensoriale e il rafforzamento della componente sociale e motoria attraverso giochi corporei di gruppo e collaborativi/cooperativi, giochi con la musica, ecc.

## **2. MODALITÀ DI RACCOLTA DELLE ADESIONI E COSTI**

Nuova Idea e La Bottega dei Ragazzi provvederanno a pubblicizzare il servizio attraverso materiale e strumenti informativi dedicati: brochure, newsletter, comunicazioni, ecc. utilizzando in maniera integrata i canali off-line e on-line: canali social, whatsapp web, sito web delle cooperative, indirizzi mail e attraverso il Registro Elettronico dell'Istituto Comprensivo Statale Vittorino da Feltre.

I genitori degli alunni che intendono fruire del servizio di PRE, POST e DOPO scuola dovranno presentare domanda, attraverso l'apposito Modulo Google o tramite modulo cartaceo fornito dalla Cooperativa sociale Nuova Idea, ove è attivo un "Servizio Sportello Scuola I.D.E.A.".

Vengono forniti indirizzo mail e contatto telefonico diretti dell'ufficio amministrativo per eventuali dubbi riguardo a modalità di compilazione della domanda e/o modalità di pagamento.

Le iscrizioni verranno raccolte già a partire dalla fine dell'anno scolastico precedente.

Il costo dei servizi è stabilito dal Comune di Abano Terme (come da nota prot. n. 0018586 del 16/05/2023 inviata a tutti gli alunni iscritti all'Istituto Comprensivo Statale Vittorino da Feltre) e aggiornati in sede di incontri di co – progettazione avvenuti tra il Comune di Abano Terme e l'Associazione Temporanea d'Impresa costituita dalle Cooperative sociali Nuova Idea e La Bottega dei Ragazzi, aggiudicatarie dell'affidamento.

**COSTO SERVIZIO PRE e POST SCUOLA :**

<b>Quota annuale per RESIDENTE ad Abano Terme</b>	
Pre scuola: € 225,00 IVA C. Post scuola: € 360,00 IVA C. Pre e Post scuola: € 540,00 IVA C.	<u>Quota agevolata per fratelli RESIDENTI</u> Pre scuola: € 202,50 IVA C. Post scuola: € 324,00 IVA C. Pre e Post scuola: € 486,00 IVA C.
<b>Quota annuale per NON RESIDENTE ad Abano Terme</b>	
Pre scuola: € 360,00 IVA C. Post scuola: € 450,00 IVA C. Pre e Post scuola: € 720,00 IVA C.	<u>Quota agevolata per fratelli NON residenti</u> Pre scuola: € 324,00 IVA C. Post scuola: € 405,00 IVA C. Pre e Post scuola: € 648,00 IVA C.

**COSTO SERVIZIO DOPO SCUOLA :**

<b>Quota mensile per RESIDENTE ad Abano Terme</b>	
Dopo scuola 2 gg/settimana: € 50,00 IVA C. Dopo scuola 3 gg/settimana: € 60,00 IVA C. Dopo scuola 4 gg/settimana: € 70,00 IVA C. Dopo scuola 5 gg/settimana: € 80,00 IVA C.	<u>Quota agevolata per fratelli RESIDENTI</u> Dopo scuola fratelli - 2 gg/settimana: € 45,00 IVA C. Dopo scuola fratelli - 3 gg/settimana: € 55,00 IVA C. Dopo scuola fratelli - 4 gg/settimana: € 65,00 IVA C. Dopo scuola fratelli - 5 gg/settimana: € 75,00 IVA C.
<b>Quota mensile per NON RESIDENTE ad Abano Terme</b>	
Dopo scuola 2 gg/settimana: € 120,00 IVA C. Dopo scuola 3 gg/settimana: € 130,00 IVA C. Dopo scuola 4 gg/settimana: € 140,00 IVA C. Dopo scuola 5 gg/settimana: € 150,00 IVA C.	<u>Quota agevolata per fratelli NON residenti</u> Dopo scuola fratelli - 2 gg/settimana: € 115,00 IVA C. Dopo scuola fratelli - 3 gg/settimana: € 125,00 IVA C. Dopo scuola fratelli - 4 gg/settimana: € 135,00 IVA C. Dopo scuola fratelli - 5 gg/settimana: € 145,00 IVA C.

Sono, inoltre, previste ulteriori agevolazioni economiche, per nuclei famigliari con ISEE valido fino a 18.617,00 euro.

Per minori con disabilità certificata o con DSA, si applica lo sconto del 50% forfettario e omni-comprendivo.

Le iscrizioni vengono accettate durante tutto l'arco dell'anno scolastico. In caso di iscrizione per un arco di tempo inferiore all'anno scolastico, la quota a carico delle famiglie verrà riproporzionata in base al periodo di fruizione, come specificato nel Regolamento.

Per le modalità di pagamento: vedi specifiche nell'allegato Regolamento.

### 3. IL PERSONALE

#### 3.1 Risorse umane e gestione del personale

Nuova Idea e La Bottega dei Ragazzi operano nel settore sociale, socio-sanitario ed educativo avvalendosi di personale qualificato, adeguatamente e costantemente formato e in possesso dei titoli e dell'esperienza necessari al buon funzionamento del servizio, sia dal punto di vista educativo-relazionale che dal punto di vista organizzativo e amministrativo, garantendo standard di qualità elevati.

Il personale professionale impiegato, grazie alla pluriennale esperienza nel servizio di PRE, POST e DOPO scuola, può contare sull'applicazione di metodologie, processi, procedure, istruzioni e strumenti specifici per rispondere alle esigenze dei beneficiari e delle loro famiglie.

È depositato presso l'ufficio amministrativo della Cooperativa il certificato del Casellario Giudiziale emesso dal Tribunale di Padova per la verifica dei carichi pendenti su minori per ogni lavoratore impiegato in servizi rivolti ai minori.

Sono previsti incontri periodici di equipe come modalità per discutere e mettere a punto coerenti e coordinate linee di intervento, per il raggiungimento di obiettivi comuni e condivisi, analizzare eventuali problematiche al fine di definire e co – costruire possibili soluzioni.

All'interno delle due organizzazioni è insediata in organigramma la figura del responsabile delle Risorse Umane (HR manager) per la gestione, la selezione e la formazione del personale. Tale funzione ha una valenza strategica per contribuire in modo significativo alla implementazione della cultura organizzativa orientata al raggiungimento della *mission* di ogni servizio e al miglioramento continuo della qualità.

#### 3.3 Qualifica ed esperienza del coordinatore

Il Coordinatore, svolge una funzione importantissima: ha il compito di pianificare, organizzare, gestire, monitorare, verificare l'andamento del servizio e delle diverse attività. Coordina l'intera equipe di lavoro ed è interfaccia nei confronti del rapporto con l'Istituzione Scolastica (Direzione e corpo insegnante), con l'Ufficio Scolastico del Comune di Abano Terme e con le famiglie.

A tale funzione è affidato il compito di coordinamento e di co – programmazione delle attività con La Bottega dei Ragazzi per i servizi gestiti in associazione temporanea d'impresa.

All'interno dell'organizzazione è prevista l'individuazione di un educatore che svolge funzione di sostituto e che potrà, in caso di assenza del Coordinatore, sostituirlo a tutti gli effetti in quanto in possesso delle medesime competenze.

Al Coordinatore compete anche il monitoraggio e la verifica periodica del funzionamento del servizio in ottica di miglioramento continuo della qualità erogata e percepita.

### **3.4 Piano di formazione del personale**

Con cadenza annuale è steso il Piano Formativo del personale che riguarda:

- l'aggiornamento e la formazione obbligatoria in tema di sicurezza sul posto del lavoro (D.lgs 81/2008)
- sessioni di lavoro in ottica formativa per il coinvolgimento e la partecipazione del lavoratore alla vita societaria, con particolare attenzione alla condivisione rispetto alle finalità sociali e agli obiettivi di sviluppo della Cooperativa, comprendenti il servizio di pre, post e dopo scuola in quanto rientrante nell'ambito dello sviluppo dei servizi di *welfare* territoriale e della campagna "Sosteniamo il Sociale";
- formazione tecnica di aggiornamento su contenuti di carattere socio – educativo e pedagogico, nonché di supervisione dei gruppi di lavoro.

## **4. RAPPORTI E COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE**

Cooperativa sociale Nuova Idea capofila dell'associazione temporanea d'impresa con la Cooperativa La Bottega dei Ragazzi assicurano il costante e diretto rapporto con le famiglie sia a scopo informativo e comunicativo, sia a scopo di rilevazione delle criticità, di raccolta dei suggerimenti, di gestione dei reclami e, infine, di rilevazione del grado di soddisfazione.

Oltre alla comunicazione quotidiana nei momenti di presa in carico e di congedo dal bambino, sono altresì valorizzate altre forme di comunicazione che nella maggior parte dei casi avvengono per mail e/o per cellulare utilizzando i messaggi e le applicazioni di messaggistica istantanea.

Allo scopo di migliorare e rafforzare l'efficacia e la tempestività delle comunicazioni è attivo un servizio che utilizza la **lista broadcast** per ogni scuola e per ogni servizio che permette di fornire in tempo reale le informazioni riguardanti il servizio: giorno di avvio - interruzioni legate a chiusura scuola - scioperi – avvisi di termine per la consegna della modulistica per iscrizione. Attraverso le liste *broadcast*, i numeri di telefono dei genitori non potranno essere visualizzati dagli altri destinatari, nel rispetto della normativa sulla *privacy*.

A ciascuna famiglia è richiesto di compilare apposito modulo Google che consente di registrare tutte le informazioni riguardanti i dati del minore e i numeri di riferimento per contatti durante l'anno. Resta comunque valida l'iscrizione effettuata su modulo cartaceo.

La documentazione, inserita in apposito schedario, verrà consultata dagli operatori del servizio in caso di emergenza o necessità. I moduli sono predisposti per consentire ai genitori di delegare altre persone per affidare il bambino al termine del servizio di POST e DOPO scuola, previa trasmissione di una copia valida di documento di identità della persona delegata (maggiore di 18 anni). Nel modulo sarà possibile appuntare variazioni periodiche (esempio: per impegni sportivi), segnalazioni in merito ad allergie o altre questioni di prevenzione della salute del minore, e altre comunicazioni che la famiglia ritenga importante comunicare agli operatori.

## **5. RAPPORTI CON L'ISTITUZIONE SCOLASTICA E L'AMMINISTRAZIONE COMUNALE**

Il Coordinatore, poco prima dell'inizio dell'anno scolastico, contatta la Direzione Scolastica per consegnare e stoccare il materiale, acquisire informazioni circa gli spazi adibiti allo svolgimento delle attività e concordare eventuali altre questioni logistiche e organizzative. Tale iniziativa considera anche la valutazione di eventuali rischi interferenziali. La Cooperativa ricerca lo scambio e la collaborazione con il corpo docente laddove dovessero rilevarsi criticità relativamente ad alcune situazioni specifiche del bambino/a con la finalità di condividere obiettivi condivisi e le modalità educative più idonee da attivare.

Per ogni plesso scolastico è individuato dalla Dirigente un Referente di plesso a cui il Coordinatore può rivolgersi per ogni questione legata alla gestione del servizio all'interno del plesso.

Il servizio extrascolastico scuola I.D.E.A. è promosso e istituito da parte del Comune di Abano Terme e affidato a Nuova Idea e La Bottega dei Ragazzi che ne garantisce l'attivazione in nome e per conto dell'amministrazione comunale, mediante stipula di una Convenzione per il periodo 2023 – 2025 (più eventuali altri due anni) avvenuta a seguito dell'aggiudicazione di procedura ad evidenza pubblica per la presentazione di interesse alla coprogettazione e gestione di attività in orario extrascolastico.

Durante l'anno Nuova Idea garantisce l'invio di due report all'Ufficio Servizi Scolastici del Comune di Abano Terme per rendicontare relativamente al numero delle adesioni, divise per plesso scolastico, tipologia di servizio (PRE, POST, DOPO) e al numero degli operatori impiegati nel servizio.

È costante il rapporto e l'attività di progettazione durante tutto l'anno scolastico, in base alle esigenze che dovessero emergere di confronto e/o di indirizzo.

## 6. GESTIONE RECLAMI

I familiari, gli operatori pubblici o i Comitati dei Genitori, o comunque chiunque fruisca in modo diretto o indiretto del servizio, può, in caso di disservizio, sporgere al Coordinatore del Servizio eventuali reclami, in forma verbale diretta o scritta con lo stesso modulo previsto per i suggerimenti. A seguito della segnalazione il Coordinatore del Servizio farà le opportune verifiche ed eventualmente adotterà l'azione correttiva affinché il disservizio non abbia a ripetersi, dandone riscontro alla persona che ha fatto la segnalazione entro un mese dalla segnalazione stessa. L'analisi dei reclami verrà inserita nella valutazione finale del servizio.

## 7. GESTIONE DELLE EMERGENZE

Il piano emergenze è predisposto per rispondere ai seguenti accadimenti:

- **Primo soccorso** per cadute accidentali o malori del bambino/a: il personale impiegato è formato e aggiornato per prestare l'intervento di prima emergenza e intervenire in attesa dell'arrivo di soccorsi qualificati (in caso di necessità). La Cooperativa provvede alla dotazione presso ogni plesso di cassetta del primo soccorso contenente quanto previsto da Dlgs 81/2008. Il protocollo di gestione dell'emergenza prevede la valutazione della situazione, l'intervento in caso di gestione di un piccolo trauma fisico, successiva comunicazione tempestiva alla famiglia, oppure, nel caso il danno sia più grave, l'applicazione delle fasi secondo BLS, la chiamata di emergenza e successivamente alla famiglia.

- **Il familiare non si presenta a prendere il figlio all'orario di termine del servizio di POST o DOPO scuola:** le istruzioni operative prevedono che l'operatore presti servizio di custodia fino all'arrivo dei genitori e/o familiari autorizzati, anche successivamente alla conclusione del servizio, contatti i diversi recapiti telefonici rilasciati dalla famiglia e acquisiti in sede di iscrizione.
- **Assenza personale per emergenza/malattie/imprevisti:** attivo un sistema di reperibilità che, attraverso istruzione operativa, allerta l'operatore in turno reperibilità che immediatamente provvede a entrare in servizio per garantire il normale funzionamento dello stesso.

## 8. MONITORAGGIO, VERIFICA E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Il sistema applicato è effettuato *ex ante*, durante ed *ex post*; sono fasi fondamentali per comprendere i livelli di cambiamento in relazione agli obiettivi prefissati e per verificare possibilità di miglioramento e sviluppo del servizio. La qualità di un servizio educativo dipende da svariati fattori come: qualità della prestazione professionale, programmazione delle attività coerentemente con gli obiettivi prefissati, monitoraggio periodico interno fino alla verifica e valutazione complessiva formulata dai beneficiari, in questo caso le famiglie. Il questionario di soddisfazione, che viene sottoposto annualmente alle famiglie, chiedendo la loro collaborazione per la compilazione, ci consente di verificare il livello di gradimento riscontrato, valutare gli aspetti più rilevanti emersi e predisporre gli obiettivi di miglioramento per l'anno scolastico successivo.

Vengono presi in esame anche le note riportate nelle aree di indagine lasciate aperte.

Inoltre, nel corso dell'anno, il Coordinatore si rende disponibile ad accogliere reclami e suggerimenti, che potranno essere inviati direttamente al suo indirizzo mail. Verrà fornito alle famiglie anche il numero di telefono del Coordinatore che potrà essere contattato per informazioni urgenti e/o richieste riguardo al servizio. Tale modalità consentirà di effettuare un monitoraggio costante del servizio erogato e apportare eventuali azioni correttive.

Ogni anno è redatta una relazione finale trasmessa agli Uffici preposti del Comune di Abano Terme, che riprende i dati dei due *report* integrandoli con gli esiti del questionario di soddisfazione sottoposto alle famiglie beneficiarie.

---

## PARTE IV - STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

### 1. GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Un *modello di qualità* svolge la funzione, per la Cooperativa e per la Collettività, di individuare le caratteristiche salienti che garantiscono l'essere un servizio in grado di soddisfare i bisogni per cui è nato e che via via emergono dai beneficiari o dalla cittadinanza.

Il modello di qualità che qui presentiamo prevede alcune macro aree fondamentali, che descrivono gli ambiti di qualità principalmente richiesti.

Gli indicatori ci permettono di esplorare gli aspetti della qualità considerati importanti anche da coloro che usufruiscono del servizio. In base agli indicatori individuati si possono definire **gli standard** - veri e propri obiettivi di qualità - cioè **livelli di qualità** per le prestazioni erogate. Tali

*standard* sono prefissati e garantiti agli utenti dal servizio, il quale si impegna a mantenerne la qualità nel tempo, in un’ottica di miglioramento continuo e rivalutato.

Per permettere agli utenti e alle loro famiglie di verificare la qualità del servizio abbiamo individuato alcuni indicatori per ciascuna caratteristica di qualità, che si ritengono significativi e sostenibili, e - per la maggior parte - rilevabili dai fruitori:

### STANDARD GARANTITO

CARATTERISTICHE DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD GARANTITO
RISORSE UMANE	numero e tipologia profili professionali	PRE SCUOLA - Garantito un operatore ogni 25 iscritti per la scuola primaria e secondaria e un operatore ogni 15 iscritti per la scuola dell’infanzia. POST SCUOLA - Garantito un operatore ogni 25 iscritti per la scuola primaria e un operatore ogni 15 iscritti per la scuola dell’infanzia. DOPO SCUOLA - Garantito un operatore ogni 15 iscritti per la scuola Primaria e Secondaria di Primo Grado
	professionalità	Personale con qualifica di Educatore socio pedagogico o laurea magistrale di psicologia o con qualifica professionale di Operatore Socio Sanitario
	formazione e aggiornamento	Garantita l’osservanza del Piano Formazione obbligatoria (ai sensi del D. Lgl 81/08) Garantiti interventi formativi e di supervisione secondo il Piano Formativo Area Tecnica socio – educativa, definito annualmente
STRUTTURA	spazi interni ed esterni	Predisposizione degli spazi assegnati presso i plessi scolastici
	pulizia ambienti	Garantito il riordino e la pulizia degli ambienti utilizzati, al termine delle attività
ORGANIZZAZIONE SERVIZIO	numero giorni di apertura annuali	Servizio di pre scuola: secondo il calendario scolastico, dal primo giorno di scuola Servizio di post e doposcuola: avvio dal primo giorno di tempo pieno
	Programmazione attività	Stesura Piano annuale con possibilità di diversificare in base alle necessità e preferenze del gruppo di bambini e bambine. Possibilità di scelta di attività: ricreative, artistico-espressive, espressivo-corporee, naturalistico-scientifiche, linguistico-espressive, tecnologiche, giochi cognitivi, di cittadinanza attiva.
COINVOLGIMENTO E PARTECIPAZIONE DELLA FAMIGLIA	comunicazione	- Attiva <b>lista broadcast</b> per ogni plesso e per ogni servizio che permette di fornire in tempo reale le informazioni riguardanti il servizio: giorno di avvio - interruzioni legate a chiusura scuola - scioperi – avvisi di termine per la consegna della modulistica per iscrizione, pagamenti, gestione mensa, ecc. - Comunicazione indirizzo mail indicato dalla famiglia - Inserimento presso il Registro Elettronico dell’Istituto Comprensivo
	informazioni	Attivo <b>Sportello Scuola I.D.E.A.</b> dalle ore 8:30 alle ore 15:00
	disponibilità al colloquio telefonico con il coordinatore	Nei giorni feriali dal lunedì al venerdì orario 9:00 – 15:30

	valutazione della soddisfazione	Somministrazione del questionario una volta all'anno
<b>COLLABORAZIONE CON LA SCUOLA E LE INSEGNANTI</b>	Attività di coordinamento	n. 1 incontro annuale di coordinamento con Docenti; individuazione dell'insegnante referente di plesso; programmazione incontri specifici per integrazione dell'attività educativa con programma didattico e/o per esigenze specifiche degli alunni e delle alunne

## PARTE V – CONTATTI

<b>ATI - Associazione Temporanea di Impresa</b>	<b>COOPERATIVE SOCIALI NUOVA IDEA e LA BOTTEGA DEI RAGAZZI</b> Capofila – Cooperativa Sociale Nuova Idea		
Sede legale indirizzo e ufficio amministrativo	Via Puccini 49/a, 35031 Abano Terme PD		
Sportello Scuola I.D.E.A.	049/8601377	e-mail	fatture@cooperativanuovaidea.it
PEC	nuova.idea@gigapec.it		
Responsabile del Servizio - contatti	<b>340 815 23 00</b> <b>Giovanna Pedron</b>	e-mail	<a href="mailto:opera@cooperativanuovaidea.it">opera@cooperativanuovaidea.it</a>
Sito	<a href="http://www.cooperativanuovaidea.it">www.cooperativanuovaidea.it</a> <a href="http://www.bottegadeiragazzi.it">www.bottegadeiragazzi.it</a>		

Precedente aggiornamento	Rev. 06 del 19/09/2023		
Ultimo aggiornamento	<b>Maggio 2024</b>	REVISIONE n.	<b>07</b>
Approvata dal CdA	Consiglio di Amministrazione del 21/05/2024		

## PARTE VI – ALLEGATI

- 1. ORGANIGRAMMA**
- 2. REGOLAMENTO**
- 3. MODULO RECLAMI**





# **SCUOLA I.D.E.A.**

## **Interventi Di Educazione e Apprendimento**

### **Regolamento servizi di pre, post e dopo scuola**

#### **Art.1 Oggetto**

1. Il presente Regolamento disciplina i servizio extrascolastici di pre, post e dopo scuola promossi dal Comune di Abano Terme.
2. Il servizio è rivolto esclusivamente agli alunni e alle alunne iscritti presso le scuole dell'Infanzia, Primarie e Secondaria di primo grado dell'Istituto Comprensivo Statale Vittorino da Feltre del Comune di Abano Terme.
3. Il servizio rappresenta una risposta concreta e un valido supporto per le famiglie che, per necessità di carattere familiare e per specifiche esigenze di orari e turni di lavoro, si trovano in difficoltà a rispettare l'orario di inizio e di fine delle lezioni stabilito dalla scuola.
4. Il servizio è organizzato nell'ottica di allestire ed ampliare un sistema organico di offerta extrascolastica, articolato sul territorio abonese, per rispondere alle pluralità di esigenze educative e di sostegno alla crescita e al benessere dei minori, in stretta collaborazione con le famiglie e il corpo insegnante.
5. Il servizio è gestito dalle Cooperative sociali Nuova Idea e La Bottega dei Ragazzi, mediante affidamento in co – progettazione con il Comune di Abano Terme, che sostiene le famiglie con agevolazioni e contributi economici per contenere il costo del servizio, e in collaborazione con l'Istituto Comprensivo Statale.

#### **Art. 2 Giornate di apertura e orari**

1. Le attività seguono il calendario scolastico e gli orari sono collocati un'ora prima per il pre scuola, due ore dopo per il post scuola e circa tre ore dopo per il dopo scuola, rispetto all'orario didattico.

Gli orari definitivi per l'a.s. 2024/2025 sono i seguenti:

<b>PRE scuola</b>	
<b>Mago Merlino</b>	orario definitivo ore 07.00-08.00
<b>Manzoni</b>	orario definitivo ore 7.15-8.15
<b>De Amicis</b>	orario definitivo ore 7.05-8.05

<b>Giovanni XXIII</b>	orario definitivo ore 7.10-8.10
<b>Pascoli</b>	orario definitivo ore 7.10-8.10
<b>Busonera</b>	orario definitivo ore 7.10-8.10
<b>Vittorino da Feltre</b>	orario definitivo ore 6.50-7.50

### POST scuola

<b>Mago Merlino</b>	orario definitivo ore 16.00-18.00
<b>Manzoni</b>	orario definitivo ore 16.15-18.15
<b>De Amicis</b>	orario definitivo ore 16.05-18.05

### DOPO scuola

(il servizio verrà erogato dal lunedì al venerdì)

<b>Giovanni XXIII</b>	orario definitivo ore 13.10-16.00
<b>Pascoli</b>	orario definitivo ore 13.10-16.00
<b>Busonera</b>	orario definitivo ore 13.10-16.00
<b>Vittorino da Feltre</b>	orario definitivo ore 12.50-16.00 per chi frequenta 6 giorni di scuola orario definitivo ore 13.50-17.00 per chi frequenta 5 giorni di scuola

### Art. 3 Iscrizioni e avvio del servizio

Le iscrizioni vengono accettate durante tutto l'arco dell'anno scolastico, compilando l'apposito modulo.

Il servizio – laddove non attivo - potrà essere attivato in corso d'anno scolastico su richiesta delle famiglie e approvazione da parte dell'Ufficio Scolastico del Comune di Abano.

### Art. 4 Tariffe

Il servizio richiede il pagamento di una quota di compartecipazione, **diversificata per residenti e non residenti**, come dettagliato nel modulo di iscrizione e regolamentato dalla Carta dei Servizi. Sono previste delle agevolazioni applicate per determinate casistiche.

### Art. 5 Pagamenti

L'iscrizione al servizio pre, post e dopo scuola è annuale in quanto si configura come contributo forfettario e non come prestazione oraria. L'eventuale disdetta deve essere formalizzata con comunicazione via mail (come indicato anche nel modulo di iscrizione), consentendo così alle famiglie di non dover corrispondere la quota totale del servizio.

Il pagamento può essere corrisposto in unica soluzione a settembre oppure:

- a) in tre rate anticipate per il pre e post scuola (settembre/dicembre/marzo)
- b) in rate mensili anticipate per il doposcuola

In caso di iscrizione per un arco di tempo inferiore all'anno scolastico, la quota a carico delle famiglie verrà calcolata in proporzione in base al periodo di fruizione.

Il pagamento deve essere effettuato solamente in seguito alla ricezione della fattura.

Il pagamento potrà avvenire attraverso le seguenti modalità:

- contanti o assegno presso l'Ufficio amministrativo della Cooperativa sociale Nuova Idea, sito in via Puccini 49/A ad Abano Terme, dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 15.00;
- bonifico bancario da intestare a Cooperativa Sociale Nuova Idea – IBAN Banca Intesa IT77K0306909606100000063695 indicando numero fattura, nome e cognome dell'alunno, servizio richiesto e scuola frequentata

## Art. 6 Svolgimento del servizio

1. L'attivazione del servizio è subordinata all'iscrizione di un numero minimo di partecipanti per plesso scolastico, autorizzato da parte dell'Ufficio Istruzione Scolastica del Comune di Abano Terme.
2. In genere, al momento dell'affidamento dell'alunno al personale del servizio Scuola I.D.E.A., per ragioni di sicurezza e per essere certi che il bambino si rechi effettivamente nell'aula dove si svolge il servizio, il genitore deve accertarsi che sia accolto dal personale deputato a svolgere il servizio.
3. In caso di proclamazione dello sciopero, il servizio di **pre scuola viene garantito** chiedendo la collaborazione delle famiglie che, in caso di effettiva adesione allo sciopero sindacale da parte del corpo insegnante e quindi di interruzione dell'attività didattica, **dovranno entro le ore 9:00 riprendere il proprio figlio a scuola, in quanto non è prevista l'uscita autonoma del minore. Nel caso di persona diversa dal genitore è necessaria la delega firmata dal genitore, accompagnata da documento di identità del delegato.**

Per quanto riguarda il **servizio di post e dopo scuola, il servizio viene garantito qualora l'attività scolastica sia regolare.**

4. Il servizio Doposcuola prevede anche la somministrazione del pasto La famiglia si farà carico direttamente della prenotazione/disdetta dei pasti seguendo le indicazioni reperibili al link <https://www.comune.abanoterme.pd.it/servizi-scolastici/>
5. Il pagamento della mensa verrà effettuato direttamente dalla famiglia alla ditta incaricata.

Il costo del pasto a carico della famiglia è di 4,00€ mentre la quota rimanente è a carico del Comune di Abano Terme.

## Art. 7 Diritti ed obblighi degli iscritti

1. I genitori degli alunni che intendono fruire del servizio di pre, post e dopo scuola dovranno presentare domanda, attraverso l'apposito Modulo Google o modulo cartaceo, direttamente alla Cooperativa sociale Nuova Idea.
2. Il modulo di iscrizione, contiene anche la delega per affidare i bambini al termine del servizio post e dopo scuola: la compilazione della delega è assolutamente necessaria, altrimenti il personale non è autorizzato ad affidare il bambino o la bambina a nessun'altra persona al di fuori dei genitori. Per assicurare la completa tutela dei destinatari del servizio è inoltre richiesta la compilazione e la firma del consenso per il trattamento dei dati personali nel rispetto della normativa sulla *privacy*, contenuto nel modulo di iscrizione.
3. La delega deve essere accompagnata dalla fotocopia di un documento d'identità in corso di validità delle persone delegate (maggiori di anni 18). Il modulo, con delega annessa, è scaricabile dal sito internet della Cooperativa [www.cooperativanuovaidea.it](http://www.cooperativanuovaidea.it), alla sezione servizi/sportello Scuolidea, dal sito internet di Bottega dei Ragazzi [www.bottegadeiragazzi.it](http://www.bottegadeiragazzi.it).
4. Il mancato pagamento della retta comporta l'esclusione dalla fruizione del servizio, previa comunicazione agli Uffici del Comune di Abano Terme.
5. Ogni caso di interruzione del rapporto deve essere necessariamente comunicato via mail all'indirizzo [fatture@cooperativanuovaidea.it](mailto:fatture@cooperativanuovaidea.it). La mancata comunicazione non interrompe il rapporto che pertanto continuerà a produrre i suoi effetti.
6. **Nel caso in cui il genitore o l'esercente la potestà/tutela del minore, o chi ne fa le veci non fornisca tutte le indicazioni, richieste all'interno del Modulo di Iscrizione, relative al bambino (es: allergie, frequenza diversa dagli orari *standard*, patologie, etc.) e necessarie all'organizzazione del servizio, la Cooperativa si riserva la possibilità di sospendere e rivalutare la frequenza al servizio stesso.**

## Art. 8 Comunicazioni alle famiglie

Le comunicazioni di servizio possono avvenire attraverso diverse modalità:

- a) messaggio broadcast – è prevista l'attivazione di liste per plesso e servizio con invio ai numeri telefonici comunicati tramite modulo di iscrizione;
- b) mail – invio agli indirizzi mail indicati su modulo di iscrizione;
- c) Inserimento in Registro elettronico dell'Istituto Comprensivo Statale Vittorino da Feltre;
- d) caricamento sui siti delle Cooperative sociali Nuova Idea e La Bottega dei Ragazzi.

Le comunicazioni sono prevalentemente informative e di servizio e riguardano :

- modalità iscrizione;
- gestione sciopero/assemblea;

- avvio del servizio;
- ogni altra informazione ritenuta di interesse per le famiglie inerente alla gestione del servizio.

## CONTATTI

<b>ATI - Associazione Temporanea di Impresa</b>	<b>COOPERATIVE SOCIALI NUOVA IDEA e LA BOTTEGA DEI RAGAZZI</b> Capofila – Cooperativa Sociale Nuova Idea		
Sede legale indirizzo e ufficio amministrativo	Via Puccini 49/a, 35031 Abano Terme PD		
Sportello Scuola I.D.E.A.	049/8601377	e-mail	fatture@cooperativanuovaidea.it
PEC	nuova.idea@gigapec.it		
Responsabile del Servizio - contatti	<b>340 815 23 00</b> <b>Giovanna Pedron</b>	e-mail	<a href="mailto:opera@cooperativanuovaidea.it">opera@cooperativanuovaidea.it</a>
Sito	<a href="http://www.cooperativanuovaidea.it">www.cooperativanuovaidea.it</a> <a href="http://www.bottegadeiragazzi.it">www.bottegadeiragazzi.it</a>		

Chi segnala

Utente       Familiare       Committente       Altro \_\_\_\_\_

NOME E COGNOME: \_\_\_\_\_

RECAPITO TELEFONICO O INDIRIZZO MAIL: \_\_\_\_\_

Con la presente scheda vorrei inoltrare:

una proposta     un suggerimento     un reclamo     un apprezzamento

segnalo a : \_\_\_\_\_

quanto segue: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Data: \_\_\_\_\_

**FORMULA DI CONSENSO PER IL TRATTAMENTO E LA COMUNICAZIONE DEI DATI PERSONALI**

L'interessato dichiara di aver ricevuto completa informativa ai sensi dell'art. 13 D.Lgs. 196/2003 e GDPR UE 2016/679 unitamente a copia dell'art. 7 del decreto medesimo, e **manifesta il proprio consenso** al trattamento ed alla comunicazione dei propri dati qualificati come personali dalla citata legge con particolare riguardo a quelli cosiddetti sensibili, secondo le modalità, per le finalità, nei limiti e per la durata precisati nell'informativa consegnata.

Data \_\_\_\_\_

Firma interessato o di chi ne fa le veci \_\_\_\_\_



## INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

**Cooperativa sociale Nuova Idea**, con sede legale in Via Puccini, 49/A – 35031 Abano Terme (PD), CF e P.IVA 00497970280 rappresentata legalmente dalla signora Claudia Belpiano, nata a Padova il 07.10.1974 (in seguito, "titolare"), in qualità di titolare del trattamento, La informa ai sensi del D.Lgs. 101/2018 (in seguito, "Codice Privacy") e degli art. 13 e 14 del Regolamento UE n. 2016/679 (in seguito, "GDPR") che i Suoi dati saranno trattati con le modalità e per le finalità seguenti:

- Fonte dei dati personali**  
I Vostri dati personali in possesso della Cooperativa sono raccolti:
- **Dipendenti/tirocinanti/volontari/soci:** direttamente presso di Voi;
  - **Utenti servizi (in accordo contrattuale o in contratto privato):** direttamente presso di Voi e presso i servizi ULSS di riferimento;
  - **Altre figure:** direttamente presso di Voi.

### Oggetto del Trattamento - Base giuridica

- **Dipendenti/tirocinanti/volontari/soci:** il Titolare tratta i dati personali, identificativi (ad esempio, nome, cognome, indirizzo, telefono, e-mail, riferimenti bancari e di pagamento - in seguito, "dati personali" o anche "dati") e sensibili da Lei comunicati o anche "dati") e sensibili da Lei comunicati in occasione della stipula del contratto di lavoro o accordo di tirocinio/volontariato o instaurazione del rapporto sociale;
- **Utenti servizi (in accordo contrattuale o in contratto privato):** il Titolare tratta i dati personali, identificativi (ad esempio, nome, cognome, indirizzo, telefono, e-mail, riferimenti bancari e di pagamento - in seguito, "dati personali" o anche "dati") e sensibili - in seguito, "dati personali" o anche "dati", da Lei comunicati o raccolti presso le strutture ULSS di riferimento in occasione delle pratiche di inserimento in struttura e per la gestione del rapporto riabilitativo;
- **Altre figure:** il Titolare tratta i dati personali, identificativi (ad esempio, nome, cognome, ragione sociale, indirizzo, telefono, e-mail, riferimenti bancari e di pagamento - in seguito, "dati personali" o anche "dati") da Lei comunicati in occasione della stipula del rapporto/contratto/pratica.

### Finalità del trattamento

- I dati personali sono trattati nell'ambito della normale attività della Cooperativa e secondo le seguenti finalità:
- finalità strettamente connesse e strumentali alla gestione del rapporto riabilitativo;
  - finalità strettamente connesse e strumentali alla gestione del rapporto di lavoro - tirocinio - volontariato - sociale - consulenza - altro rapporto/contratto/pratica;
  - finalità connesse agli obblighi previsti dalla normativa Antiriciclaggio, dalle altre disposizioni rinvenienti da leggi, regolamenti e/o dalla normativa comunitaria nonché in osservanza delle disposizioni impartite da autorità a ciò legittimate dalla legge e da organi di vigilanza e controllo.

### Modalità di trattamento

Il trattamento dei dati per le finalità espresse ha luogo con modalità sia automatizzate, su supporto elettronico o magnetico, sia non automatizzate, su supporto cartaceo, nel rispetto delle regole di riservatezza e di sicurezza previste dalla legge, dai regolamenti conseguenti e da disposizioni interne. La conservazione si protrarrà:

ULSS, del CSM o di altra struttura sanitaria, amministratore di sostegno/tutore, servizi 118 ed eventuali specialisti su richiesta della famiglia;

- **Dipendenti/tirocinanti/volontari/soci:** nella gestione del rapporto di lavoro/tirocinio/volontariato/sociale, i Vostri dati personali saranno conosciuti, nella loro qualità di Responsabili o incaricati della Cooperativa, dai dipendenti o dai collaboratori esterni adibiti a servizi e uffici centrali, nonché da strutture, interne ed esterne, che svolgono per conto della Cooperativa compiti tecnici, di supporto (in particolare: servizi legali, servizi informatici, ...). Inoltre, i Vostri dati personali saranno comunicati al consulente del lavoro, studio Laura Betto per l'elaborazione della busta paga e ogni pratica amministrativa necessaria al fine dell'ottenimento ad obblighi di legge. Potranno, infine, essere forniti ad enti di formazione/professionisti nel caso di vostra partecipazione a corsi di formazione/aggiornamento.
  - **Candidati:** nella gestione del procedimento di selezione, i Vostri dati personali saranno conosciuti, nella loro qualità di Responsabili o incaricati della Cooperativa, dai dipendenti, nonché da strutture, interne ed esterne, che svolgono per conto della Cooperativa compiti tecnici, di supporto (in particolare: servizi legali, servizi informatici, ...).
- Attualmente l'attività della Cooperativa sociale Nuova Idea non prevede che i dati siano comunicati ad alcuno in alcun paese extraeuropeo o organizzazione internazionale. Laddove in avvenir può possa accadere saranno assunte tutte le necessarie cautele, tecnico - informatiche e contrattuali, affinché il trasferimento a terze parti e il trattamento da parte di queste ultime avvenga con livelli di tutela dei dati personali almeno pari a quelli indicati dal GDPR 2016/679

### Luogo di trattamento

I dati personali sono conservati su server ubicati presso le sedi della cooperativa e per il supporto cartaceo nella sede del proprio servizio o presso l'ufficio amministrativo.

### Dritti dell'interessato

- Di seguito si riporta integralmente l'art. 13 del GDPR 2016/679 in cui sono espressamente indicati i diritti conferiti al cittadino:
1. In caso di raccolta presso l'interessato di dati che lo riguardano, il titolare del trattamento fornisce all'interessato, nel momento in cui i dati personali sono ottenuti, le seguenti informazioni:
    - a) l'identità e i dati di contatto del titolare del trattamento e, ove applicabile, del suo rappresentante;
    - b) i dati di contatto del responsabile della protezione dei dati, ove applicabile;
    - c) le finalità del trattamento cui sono destinati i dati personali nonché la base giuridica del trattamento;
    - d) qualora il trattamento si basi sull'articolo 6, paragrafo 1, lettera f), i legittimi interessi perseguitati dal titolare del trattamento o da terzi;
    - e) gli eventuali destinatari o le eventuali categorie di destinatari dei dati personali;
    - f) ove applicabile, l'intenzione del titolare del trattamento di trasferire i dati personali a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale e l'esistenza o l'assenza di una decisione di adeguatezza della Commissione o, nel caso del trasferimento di cui all'articolo 46 o 47, o all'articolo 49, paragrafo 1, secondo comma, il riferimento alle garanzie appropriate o opportune e i mezzi per ottenere una copia di tali garanzie o il luogo dove sono state rese disponibili.
    2. In aggiunta alle informazioni di cui al paragrafo 1, nel momento in cui i dati personali sono ottenuti, il titolare del trattamento fornisce all'interessato le seguenti ulteriori informazioni necessarie per garantire un trattamento corretto e trasparente:
      - a) il periodo di conservazione dei dati personali oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo;
      - b) l'esistenza del diritto dell'interessato di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo

riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati;

c) qualora il trattamento sia basato sull'articolo 6, paragrafo 1, lettera a), oppure sull'articolo 9, paragrafo 2, lettera b), l'esistenza del diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca;

d) il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo;

e) se la comunicazione di dati personali è un obbligo legale o contrattuale oppure un requisito necessario per la conclusione di un contratto, e se l'interessato ha l'obbligo di fornire i dati personali, nonché le possibili conseguenze della mancata comunicazione di tali dati;

f) l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4, e, almeno in tali casi, informazioni significative sulla logica utilizzata, nonché l'importanza e le conseguenze previste di tale trattamento per l'interessato.

3. Qualora il titolare del trattamento intenda trattare ulteriormente i dati personali per una finalità diversa da quella per cui essi sono stati raccolti, prima di tale ulteriore trattamento fornisce all'interessato informazioni in merito a tale diversa finalità e ogni ulteriore informazione pertinente di cui al paragrafo 2.

4. I paragrafi 1, 2 e 3 non si applicano se e nella misura in cui l'interessato dispone già delle informazioni.

### Estremi identificativi del Titolare e dell'Amministratore di sistema

- Titolare del trattamento: COOPERATIVA SOCIALE NUOVA IDEA con sede in Abano Terme (PD) in via Puccini, 49/A nella persona del legale rappresentante pro-tempore;
- L'Amministratore di sistema, nominato ai sensi dell'art. 28 del GDPR 2016/679, il quale è domiciliato per la carica presso la sede della Cooperativa sociale Nuova Idea - via Puccini, 49/A - 35031 Abano Terme (PD) ai riferimenti reperibili nella sede indicata.

### Estremi identificativi del DPO

Per ogni informazione o richiesta può rivolgersi direttamente a:  
- Data Protection Officer (DPO): Tabana Bucchini domiciliato per la carica presso COOPERATIVA SOCIALE NUOVA IDEA con sede in Abano Terme (PD) in via Puccini, 49/A - Tel. 0498601377 - Fax 0498610345 - mail: [dpo@cooperativanuovaidea.it](mailto:dpo@cooperativanuovaidea.it).

### Aggiornamento dell'informativa

La presente informativa può venire periodicamente aggiornata al fine di recepire le modifiche apportate alle nostre politiche sul trattamento dei dati personali, comunque in linea con la normativa vigente, ovvero per eventuali integrazioni di quest'ultima.  
L'informativa sempre aggiornata è disponibile sul sito [www.cooperativanuovaidea.it](http://www.cooperativanuovaidea.it) e nelle banche aziendali.

Il Titolare del trattamento





**Informativa sul trattamento dei dati personali art. 13 D.lgs. 196/2003 e del Regolamento (UE) 2016/679**  
**Soggetti Interessati: Iscritti e famiglie**

La Cooperativa Sociale Onlus La Bottega dei Ragazzi, nella qualità di Titolare del Trattamento dei suoi Dati Personali, ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 30 Giugno 2003 n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali), di seguito "Codice della Privacy" e per il Regolamento Europeo UE 679/2016 del 27 aprile 2016, con la presente La Informa che le crasi normative prevedono la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali e che tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti. La presente informativa vale sia per i dati e informazioni trattate dall'utente, che dei genitori o sottoscrittore del modulo di adesione al servizio. I Suoi dati personali verranno trattati in accordo alle disposizioni legislative della normativa sopra richiamata e degli obblighi di riservatezza ivi previsti.

**Finalità, base giuridica e natura dei trattamenti dati**  
In particolare i Suoi dati verranno trattati per finalità connesse all'attuazione dei seguenti adempimenti, relativi ad obblighi, legislativi o contrattuali:

- 1) Trattamenti dati necessari alla corretta gestione dell'iscrizione e alla successiva erogazione del servizio. Fra queste informazioni indichiamo alcuni dati sensibili che potranno essere trattati in obbligo di legge, o necessari all'iscrizione e all'erogazione dei servizi correlati:
  - a) Per usufruire del servizio mensa è necessario avere informazioni su eventuali intolleranze allergiche, patologie alimentari, che possono compromettere la salute dell'utente, inoltre se è richiesto il rispetto dell'alimentazione in funzione a condizioni religiose, o filosofiche e necessario, che queste informazioni di carattere sensibile siano comunicate all'atto dell'iscrizione;
  - b) Al fine di favorire l'integrazione degli utenti stranieri, può essere necessario avere informazioni sull'origine razziale o etnica all'atto dell'iscrizione;
  - c) Eventuali dati idonei a rilevare lo stato di salute possono essere trattati per l'adozione di specifiche misure di sostegno per gli utenti disabili o con disturbi di apprendimento, per la partecipazione alle attività sportive e alle visite guidate;
  - d) Eventuali contenziosi: il trattamento di dati sensibili e giudiziari è previsto anche per tutte le attività connesse ai contenziosi con gli utenti e con le famiglie (reclami, ricorsi, esposti, provvedimenti di tipo disciplinare, ispezioni, citazioni, denunce all'autorità giudiziaria, etc.), e per tutte le attività relative alla difesa in giudizio delle Cooperativa.
  - e) Rispondere alle esigenze di assistenza, intrattenimento educativo e servizi per l'infanzia minori, come da Sua richiesta e secondo le modalità peculiari di ciascun servizio, tramite trattamento dei soli dati necessari per la gestione del servizio richiesto

- 2) Provvedere alla corretta contabilizzazione e gestione contabile amministrativa e fiscale del servizio, contabilizzare i pagamenti, recuperare i crediti ed ogni altro adempimento finalizzato alla tutela del nostro legittimo interesse ad un corretto diligente svolgimento del servizio;
- 3) Adempimenti obbligatori per legge in campo fiscale e contabile.
- 4) Gestione ed invio di comunicazioni di servizio mediante telefono, sms, email, posta, sulla base delle modalità previste e concordate all'atto di iscrizione o successivamente.

Il trattamento dei dati funzionali, per l'adempimento di tali obblighi è necessario per una corretta gestione del rapporto e il loro conferimento è obbligatorio per attuare le finalità sopra indicate. Il Titolare è rende noto, inoltre, che l'eventuale non comunicazione, o comunicazione errata, di una delle informazioni obbligatorie, può causare l'impossibilità del titolare e del trattamento di garantire la congruità del trattamento stesso. Ai

conservazione per gli obblighi di legge inerenti ai dati della fatturazione, ed agli obblighi di legge per la conservazione dei documenti, inoltre limitatamente per un ulteriore periodo al fine di consentire il diritto di difesa del titolare del trattamento e la gestione di eventuali contenziosi successivi.

**Comunicazione**

I suoi dati saranno conservati presso la sede operativa della Cooperativa Sociale Onlus La Bottega dei Ragazzi in via F. G. D'Acquapendente, 56 Padova (indicare eventualmente il nome della struttura dove vengono conservati se diversa dalla sede della Cooperativa), e saranno comunicati esclusivamente ai soggetti competenti per l'implementazione dei servizi necessari ad una corretta gestione del rapporto, con garanzia di tutela dei diritti dell'interessato.

I suoi dati saranno trattati unicamente da personale espressamente autorizzato ed incaricato dal Titolare ed, in particolare, dalle seguenti categorie di soggetti incaricati:

- 1) A dipendenti e collaboratori del Titolare, nella loro qualità di incaricati e/o responsabili interni del trattamento e/o amministratori di società;
- 2) Società che gestiscono server aziendali, amministratori di sistema, assistenza su sistemi informatici, purché nominati Responsabili del Trattamento ex art. 30 GDPR ed il cui elenco è a disposizione presso la sede della nostra organizzazione;
- 3) Altri incaricati per lo svolgimento delle attività connesse al servizio.

I suoi dati potranno essere comunicati a terzi, in particolare a:

- 1) Nell'ambito di soggetti pubblici e/o privati per i quali la comunicazione dei dati è obbligatoria o necessaria in adempimento ad obblighi di legge, o in sede di Ufficio di amministrazione del rapporto, più nello specifico: Ufficio scolastico regionale, ASL, Comune, Provincia, Regione, Organi di Polizia Giudiziarina, Tribunale, Finanziaria e Magistratura;
- 2) Professionisti e consulenti, soggetti a segreto professionale, assistenti di sostegno personale scolastico, medici infermieri professionisti, collaboratori e dipendenti incaricati del trattamento dei dati per garantire la corretta erogazione del servizio e delle attività;
- 3) Enti locali ed altri enti pubblici e del privato sociale, società di assicurazione, enti previdenziali ed assistenziali;
- 4) Imprese di assicurazione - qualora necessario per eventuali infortuni, risarcimenti, etc.;
- 5) Forze dell'ordine (qualora richiesto o necessario per finalità di sicurezza, tutela delle persone e del patrimonio aziendale);
- 6) Organismi sanitari, personale medico e paramedico qualora fosse necessario per la gestione dell'emergenza sanitaria;
- 7) Eventuali altri soggetti la cui comunicazione si renda necessaria per il corretto adempimento del servizio richiesto.

**Diffusione**

Prevo il suo consenso:  
I dati, previo il suo consenso, potranno essere diffusi (fermo restando il divieto assoluto di diffondere i dati idonei a rivelare lo stato di salute, di cui all'art. 26, comma 5 del D.lgs. 196/2003), mediante:

- 1) Esposizione o conservazione limitatamente presso la sede della Cooperativa Sociale Onlus La Bottega dei Ragazzi / eventuale altra struttura di riferimento;
- 2) Pubblicazione su opere editoriali (sarà data preventiva informazione per ogni iniziativa intrapresa);
- 3) Pubblicare sul sito Internet della Cooperativa Sociale Onlus La Bottega dei Ragazzi / eventuale altra struttura di riferimento,

tenendo conto che la pubblicazione su internet potrebbe non garantire il diritto alla cancellazione e il diritto all'oblio, qualora richiesto, rispetto alle informazioni oggetto di pubblicazione, in quanto la Cooperativa Sociale Onlus La Bottega dei Ragazzi ha il controllo diretto del solo sito internet ove le immagini vengono pubblicate, e non anche di altri eventuali utenti di internet che a

qualsiasi titolo, possono eventualmente copiare e ripubblicare le medesime informazioni anche su altri siti internet o social network. 4) pubblicare sulla Pagina Facebook della Cooperativa Sociale Onlus La Bottega dei Ragazzi / struttura di riferimento, tenendo conto che la pubblicazione su Facebook potrebbe non garantire il diritto alla cancellazione e il diritto all'oblio, qualora richiesto, rispetto alle informazioni oggetto di pubblicazione.

Il dissego i tali pubblicazioni facoltative di dati non costituisce impedimento e non pregiudica l'erogazione del servizio.

**Trasferimento dei dati all'estero.**

Non è previsto il trasferimento dei dati suoi e dei suoi familiari fuori dai confini dello Stato.

**Titolare del trattamento e Responsabile del Trattamento**

Il titolare del trattamento, al quale Lei potrà rivolgersi per far valere i diritti di cui sopra, è la Cooperativa Sociale Onlus La Bottega dei Ragazzi con sede in Via G. F. d'Acquapendente, 56 - 35126 Padova (PD), nella figura del Presidente e Legale Rappresentante.

La lista completa con i nominativi dei Responsabili e degli Incaricati al Trattamento dei Dati è disponibile presso la sede della Cooperativa. I cui diritti potranno essere da Lei esercitati anche mediante l'invio di comunicazioni al seguente indirizzo di posta elettronica: [info@bottegadeiragazzi.it](mailto:info@bottegadeiragazzi.it)

**Diritto all'Interessato**

Nella Sua qualità di interessato, ha i diritti di cui all'art.15 GDPR e precisamente:

1. L'interessato ha diritto di ottenere dal titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati personali e alle seguenti informazioni:
  - a) la finalità del trattamento;
  - b) le categorie di dati personali in questione;
  - c) i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali;
- 2) quando possibile, il periodo di conservazione dei dati personali previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo;
- 3) l'esistenza del diritto dell'interessato di chiedere al titolare del trattamento la rettifica o la cancellazione dei dati personali o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento;
- 4) il diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo;
- 5) qualora i dati non siano raccolti presso l'interessato, tutte le informazioni disponibili sulla loro origine;
- 6) l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione di cui all'art.22, paragrafi 1 e 4 e, almeno in tali casi, informazioni significative sulla logica utilizzata, nonché l'importanza e le conseguenze previste di tale trattamento per l'interessato.

Qualora i dati personali siano trasferiti a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale, l'interessato ha il diritto di essere informato dell'esistenza di garanzie adeguate ai sensi dell'articolo 46 relative al trasferimento.

Il titolare del trattamento fornisce una copia dei dati personali oggetto di trattamento. In casi di ulteriori copie richieste dall'interessato, il titolare del trattamento può addebitare un contributo spese ragionevole basato sui costi amministrativi. Se l'interessato presenta la richiesta mediante mezzi elettronici, e salvo indicazione diversa dell'interessato, le informazioni sono fornite in un formato diverso di suo comune.

Il diritto ad ottenere una copia di tutti i dati di cui al paragrafo 3 non deve ledere i diritti e le libertà altrui.

Ove applicabili, ha altresì i diritti di cui agli artt. 16-21 GDPR (Diritto di rettifica, diritto all'oblio, diritto di limitazione di trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di opposizione), nonché il diritto di reclamo all' Autorità Garante.