



**SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE "SANTA CHIARA" ONLUS**

Centro Aperto Polivalente per minori "M. Tricarico" Manfredonia

# CARTA DEI SERVIZI

**Art. 104 RR. 4/2007 e s.m.i.**

**Via Giuseppe di Vittorio n.128 /A - 71043 Manfredonia (FG)  
Tel 0884 275663 E-mail polivalentimt@libero.it**

Società Cooperativa Sociale "Santa Chiara" Onlus

Sede legale: 71043 Manfredonia - Via Lago Salso, 3 tel/fax 0884.586874

Sede secondaria: 71043 Manfredonia - Via Feudo della Paglia, 6 tel/fax 0884.275663

P.I. e C.F. 03767350717

Sito internet: [www.cooperatvasantachiara.it](http://www.cooperatvasantachiara.it)



**SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE "SANTA CHIARA" ONLUS**

Centro Aperto Polivalente per minori "M. Tricarico" Manfredonia

Centro Polivalente per minori "Matteo Tricarico"  
Manfredonia

*Progettiamo insieme il futuro dei nostri figli!*



Contatti: Via G. Di Vittorio - Manfredonia, tel. 0884275663



Società Cooperativa Sociale "Santa Chiara" Onlus

Sede legale: 71043 Manfredonia - Via Lago Salso, 3 tel/ fax 0884.586874

Sede secondaria: 71043 Manfredonia - Via Feudo della Paglia, 6 tel/ fax 0884.275663

P.I. e C.F. 03767350717

Sito internet: [www.cooperatvasantachiara.it](http://www.cooperatvasantachiara.it)



**SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE "SANTA CHIARA" ONLUS**

Centro Aperto Polivalente per minori "M. Tricarico" Manfredonia

## Sommario

**1. Presentazione e principi fondamentali**

**2. Che cosa è e a cosa serve la carta dei servizi**

**3. Dove siamo**

**4. Contatti**

**5. Tipologia, carattere, e destinatari del Centro Polivalente per Minori "M. Tricarico"**

**6. Descrizione generale della struttura**

**7. I principi del servizio**

**8. Coinvolgimento e partecipazione delle famiglie**

**9. Personale**

**10. Codice Deontologico del personale**

**11. Regolamento interno**

**12. Prestazioni e tariffe**

**13. Funzionamento**

**14. Partecipazione e/o compartecipazione alla spesa**

**15. Modalità di accesso ai servizi**

**16. Modalità di informazione sui servizi**

**17. Sportello di servizio**

**18. Reclami**

**19. Questionario di valutazione della qualità dei servizi**

Società Cooperativa Sociale "Santa Chiara" Onlus

Sede legale: 71043 Manfredonia - Via Lago Salso, 3 tel/ fax 0884.586874

Sede secondaria: 71043 Manfredonia - Via Feudo della Paglia, 6 tel/ fax 0884.275663

P.I. e C.F. 03767350717

Sito internet: [www.cooperativasantachiara.it](http://www.cooperativasantachiara.it)



**SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE "SANTA CHIARA" ONLUS**

Centro Aperto Polivalente per minori "M. Tricarico" Manfredonia

La presente Carta dei Servizi è stata  
redatta ai sensi dell'Art. 58 della L.R. 19/2006

Società Cooperativa Sociale "Santa Chiara" Onlus

Sede legale: 71043 Manfredonia - Via Lago Salso, 3 tel/fax 0884.586874

Sede secondaria: 71043 Manfredonia - Via Feudo della Paglia, 6 tel/fax 0884.275663

P.I. e C.F. 03767350717

Sito internet: [www.cooperativasantachiara.it](http://www.cooperativasantachiara.it)



## **SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE "SANTA CHIARA" ONLUS**

Centro Aperto Polivalente per minori "M. Tricarico" Manfredonia

### **1. PRESENTAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Cooperativa Sociale "Santa Chiara" è impegnata fin dal 2011 nel campo socio assistenziale e si presenta come una realtà consolidata e ampiamente accreditata sul territorio del comune di Manfredonia (Foggia) e della provincia di Foggia, grazie ad un serio e costante impegno volto alla valorizzazione e alla crescita culturale della realtà locale.

L'accoglienza, la capacità di ascolto e l'apertura verso l'altro sono da sempre i tratti distintivi del suo operato, così come il lavoro di équipe e l'integrazione delle competenze professionali poste al servizio dei suoi ospiti.

La filosofia alla base degli interventi compiuti giornalmente è il recupero della persona nella sua globalità, intesa come l'insieme delle sue potenzialità e delle sue capacità espressive, sempre nel pieno rispetto dei suoi tempi e delle sue esigenze.

I servizi offerti dalla Cooperativa sono tesi a migliorare la qualità della vita dei propri utenti, favorendone il benessere psico-fisico, l'integrazione sociale, l'inserimento lavorativo e assicurando loro una possibilità di vita alternativa all'emarginazione.

La Cooperativa Sociale "Santa Chiara" dispone di una serie di servizi in strutture residenziali e semi residenziali, all'interno delle quali gli ospiti seguono dei progetti terapeutico riabilitativi, la cui finalità principale è il miglioramento generale della sfera psico-sociale relazionale e la conquista di una nuova autonomia.

I nostri interventi sono ispirati al massimo rispetto per la persona e allo sviluppo della sua libertà, dignità e autodeterminazione.

Il nostro lavoro è impostato sulla realizzazione di interventi terapeutico riabilitativi integrati e multi contestuali, dove l'attenzione è rivolta all'individuo, ma anche al suo contesto familiare, al gruppo della comunità intesa come una grande risorsa terapeutica, al territorio e alle Istituzioni.

L'orientamento terapeutico privilegiato è grupppale, psicodinamico e psicosociale in genere.

Società Cooperativa Sociale "Santa Chiara" Onlus

Sede legale: 71043 Manfredonia - Via Lago Saiso, 3 tel/fax 0884.586874

Sede secondaria: 71043 Manfredonia - Via Feudo della Paglia, 6 tel/fax 0884.275663

P.I. e C.F. 03767350717

Sito internet: [www.cooperativasantachiara.it](http://www.cooperativasantachiara.it)



## **SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE "SANTA CHIARA" ONLUS**

Centro Aperto Polivalente per minori "M. Tricarico" Manfredonia

### **2. CHE COSA È E A CHE COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI**

La "Carta dei Servizi" è uno strumento che esprime i vincoli e gli obiettivi che le amministrazioni, sia pubbliche che private, definiscono di fronte ai cittadini: una sorta di Statuto in cui l'Azienda dichiara i propri obiettivi e riconosce gli specifici diritti del cittadino utente/consumatore e, al contempo, stabilisce i propri doveri e quelli degli utenti.

Con le Carte dei Servizi, nate a seguito della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Dir. P.C.M. 27 gen. 1994) e sostenute ulteriormente in materia di servizi sociali dalla Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (legge n. 328/2000 art.13); le amministrazioni dei settori di pubblica utilità si impegnano a migliorare e monitorare i propri standard di qualità. Tali carte rappresentano, quindi, uno strumento fondamentale per la regolazione dei rapporti tra erogatori di servizi ed utenti e, conseguentemente, per la tutela dei diritti del consumatore.

La "Carta dei Servizi" si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica e sulle convinzioni religiose. Essa impegna tutti gli operatori e la Struttura al rispetto di tali principi, ponendosi a garanzia di un rapporto tra utenza e Servizio fondato sulla trasparenza.

La "Carta dei Servizi" impone di impostare l'erogazione del servizio in funzione degli utenti, prevedendo un confronto tra obiettivi e risultati e la definizione di precisi standard di prestazione. In tal modo il soggetto esercente si assume una serie di impegni giuridicamente rilevanti nei confronti degli utenti, ai quali è data la possibilità di pretendere il rispetto di tali impegni e di ottenere, nei casi in cui siano violati, un indennizzo.

#### **LA CARTA DEI SERVIZI**

##### **A cosa serve e cosa contiene:**

- Ad avvicinare gli utenti all'Azienda.
- A far partecipare gli utenti all'attività dell'Azienda.
- Contiene gli standard di qualità dei servizi offerti.

Società Cooperativa Sociale "Santa Chiara" Onlus

Sede legale: 71043 Manfredonia - Via Lago Salso, 3 tel/fax 0884.586874

Sede secondaria: 71043 Manfredonia - Via Feudo della Paglia, 6 tel/fax 0884.275663

P.I. e C.F. 03767350717

Sito internet: [www.cooperativasantachiara.it](http://www.cooperativasantachiara.it)



## **SOCIETA'COOPERATIVA SOCIALE "SANTA CHIARA"ONLUS**

Centro Aperto Polivalente per minori "M. Tricarico" Manfredonia

- Descrive i progetti di miglioramento della qualità dei servizi.
- Individua gli strumenti di tutela del cittadino.
- Individua obiettivi, i valori, gli strumenti, la metodologia dell' Azienda.

### **A chi si rivolge e cosa garantisce:**

- Agli ospiti del servizio.
- Alle loro famiglie.
- La tutela degli utenti dalle inadempienze dell' Azienda.
- La qualità dei servizi.

La "Carta dei Servizi" è, dunque, un documento di impegno, una sorta di "patto-contratto", che l'ente pubblico/privato gestore di servizi pubblici, stipula con i suoi utenti, dichiarando di rispettare precisi parametri di qualità, modalità e tempi di servizio, di attivare un sistema di gestione dei reclami. La "Carta dei Servizi", inoltre, è molto più di una semplice normativa, rappresentando l'enunciazione di un programma di cambiamento che richiede una gestione attenta e responsabilità da parte dei numerosi livelli istituzionali coinvolti, essendosi dimostrata spesso motore di un processo di cambiamento.

Società Cooperativa Sociale "Santa Chiara" Onlus

Sede legale: 71043 Manfredonia - Via Lago Salso, 3 tel/fax 0884.586874

Sede secondaria: 71043 Manfredonia - Via Feudo della Paglia, 6 tel/fax 0884.275663

P.I. e C.F. 03767350717

Sito internet: [www.cooperativasantachiara.it](http://www.cooperativasantachiara.it)



**SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE "SANTA CHIARA" ONLUS**

Centro Aperto Polivalente per minori "M. Tricarico" Manfredonia

**3. DOVE SIAMO**

Via Giuseppe di Vittorio, 128/A - 71043 Manfredonia (FG)



Società Cooperativa Sociale "Santa Chiara" Onlus

Sede legale: 71043 Manfredonia - Via Lago Salso, 3 tel/fax 0884.586874

Sede secondaria: 71043 Manfredonia - Via Feudo della Paglia, 6 tel/fax 0884.275663

P.I. e C.F. 03767350717

Sito internet: [www.cooperativasantachiara.it](http://www.cooperativasantachiara.it)





**SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE "SANTA CHIARA" ONLUS**

Centro Aperto Polivalente per minori "M. Tricarico" Manfredonia

**4. CONTATTI**

Responsabile Sportello Informativo: Esposito Rosa

Cellulare 3421762952

Telefono 0884 275663

Fax e Segreteria telefonica 0884.275663 E-mail: [polivalentimt@libero.it](mailto:polivalentimt@libero.it)

Sito Web [www.cooperativasantachiara.it](http://www.cooperativasantachiara.it)

Società Cooperativa Sociale "Santa Chiara" Onlus

Sede legale: 71043 Manfredonia - Via Lago Salso, 3 tel/fax 0884.586874

Sede secondaria: 71043 Manfredonia - Via Feudo della Paglia, 6 tel/fax 0884.275663

P.I. e C.F. 03767350717

Sito internet: [www.cooperativasantachiara.it](http://www.cooperativasantachiara.it)

## 5. TIPOLOGIA, CARATTERE E DESTINATARI DEL CENTRO APERTO POLIVALENTE PER MINORI

Il Centro Aperto Polivalente per minori "**M. Tricarico**", ai sensi dell'articolo 104 del regolamento regionale n. 4 del 18 gennaio 2007 e s.m.i., è una struttura aperta alla partecipazione, anche non continuativa, di minori e di giovani del territorio ed opera in raccordo con i servizi sociali dei Comuni dell'ambito e con le istituzioni scolastiche, attraverso la progettazione e la realizzazione di interventi di socializzazione ed educativo ricreativi, miranti a promuovere il benessere della comunità e contrastare fenomeni di marginalità e disagio minorile.

Nel Centro Polivalente per minori possono essere accolti contemporaneamente non più di 50 giovani, in età compresa dai 6 ai 24 anni, con priorità per i minori fino a 18 anni residenti nell'ambito di Manfredonia.

In particolare, tutti gli interventi e le attività svolte sia all'interno del centro sia all'esterno degli stessi perseguiranno i seguenti obiettivi specifici:

- Promuovere e favorire lo sviluppo psico-sociale delle nuove generazioni;
- Promuovere la salute e la prevenzione di eventuali disagi affettivo-relazionali legati ai processi di crescita;
- Promuovere e favorire un dialogo costruttivo tra i ragazzi;
- Favorire la gestione delle capacità emozionali in rapporto alle responsabilità all'interno dei giochi e lavori di gruppo;
- Educare all'uso positivo del tempo libero;
- Favorire l'educazione della creatività e la valorizzazione dell'educazione artistica ed estetica;
  
- Promuovere e sviluppare l'identità storico-socio-culturale;
- Sostenere la funzione genitoriale nel delicatissimo compito di educare dei figli;
- Monitorare la condizione della popolazione giovanile presente sul territorio locale.

Società Cooperativa Sociale "Santa Chiara" Onlus

Sede legale: 71043 Manfredonia - Via Lago Salso, 3 tel/fax 0884.586874

Sede secondaria: 71043 Manfredonia - Via Feudo della Paglia, 6 tel/fax 0884.275663

P.I. e C.F. 03767350717

Sito internet: [www.cooperativasantachiara.it](http://www.cooperativasantachiara.it)





## **SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE "SANTA CHIARA" ONLUS**

Centro Aperto Polivalente per minori "M. Tricarico" Manfredonia

### **6. DESCRIZIONE GENERALE DELLA STRUTTURA**

Il Centro per minori accoglie massimo 50 giovani di età compresa dai 6 ai 24 anni. Durante le routine giornaliere i minori rimangono sempre con la stessa figura adulta di riferimento e divisi in sottogruppi in rapporto all'età.

È inoltre presente personale ausiliario che cura la pulizia degli ambienti.

È di fondamentale importanza creare ambienti dove i minori possano sentirsi a proprio agio come a casa propria, perché tale spazio possa consentire la relazione, la comunicazione e fornire loro protezione.

Un luogo gradevole è uno spazio che parla (ci racconta che cosa accade in quel luogo), aiuta il minore nell'espressione della propria autonomia.

Gli spazi buoni consentono ai minori di crescere.

Favorire l'autonomia del minore non significa creare luoghi saturi di stimoli, ma predisporre un ambiente che consenta l'espressione, l'affettività, la relazione.

La crescita sana dipende da ciò che gli sta intorno, e gli arredi ed i giochi proposti hanno il principale scopo di lasciar lavorare la fantasia dei piccoli. È corretto che l'ambiente sia regolare, poiché in questo modo i minori apprendono con maggior facilità la disposizione degli spazi che i "grandi" hanno adibito alle loro varie attività.

Lo spazio esterno alla struttura verrà utilizzato dai minori del Centro e costituisce occasione per svolgere attività comuni, finalizzate alla promozione di processi di integrazione tra bambini di diversa età. Inoltre lo stesso è utilizzato anche per la comunicazione con le famiglie, attraverso l'esposizione di avvisi, regolamento interno, ecc.

Gli ambienti del Centro devono essere puliti, accoglienti, sicuri ed accessibili ai piccoli utenti. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali, dei servizi e delle attrezzature devono garantire una permanenza confortevole e sicura per i minori e per il personale. Il personale esecutore deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

La scuola si impegna a garantire ai minori la sicurezza interna al plesso, dando piena attuazione alle norme previste in materia di Sicurezza e Salute degli Ambienti di Lavoro (D. Lgs. 81/08 e s.m.i.), di quanto previsto dalla Legge della Regione Puglia del 10 luglio 2006, n. 19 e dal collegato Regolamento Attuativo dei Servizi Sociali n. 4/2007.

Società Cooperativa Sociale "Santa Chiara" Onlus

Sede legale: 71043 Manfredonia - Via Lago Salso, 3 tel/fax 0884.586874

Sede secondaria: 71043 Manfredonia - Via Feudo della Paglia, 6 tel/fax 0884.275663

P.I. e C.F. 03767350717

Sito internet: [www.cooperativasantachiara.it](http://www.cooperativasantachiara.it)

## **7. I PRINCIPI DEL SERVIZIO**

Il Centro polivalente per minori opera ispirandosi ai principi fondamentali individuati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del gennaio 2004, principi che diventeranno finalità da perseguire e che vanno quindi tradotti in obiettivi operativi:

### **• EGUAGLIANZA E DIRITTO DI ACCESSO**

- Nessuna discriminazione deve essere compiuta.
- È assicurata la parità di diritti a tutti i bambini
- È tutelato il diritto all'inserimento anche ai bambini diversamente abili.
- Il Centro eroga il servizio garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato.
- La parità di trattamento va intesa come assenza di discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni dei minori .
- Il Centro in virtù di tale principio considera ciascun minore come unico e programma le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali individualizzati

### **• IMPARZIALITA'**

Il Centro ispira i propri comportamenti, nei confronti dei minori, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Il Centro in virtù di tale principio garantisce che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

### **• TRASPARENZA E PARTECIPAZIONE**

Vengono resi noti tempi e criteri di gestione del servizio e tutte le indicazioni di carattere gestionale. Sono garantite occasioni di confronto individuale ed in sede collettiva con l'équipe educativa. Il Centro garantisce la partecipazione degli utenti alla prestazione. Gli utenti hanno diritto di accesso alle informazioni in possesso del Centro che li riguardano. Gli utenti possono formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il Centro coinvolge e responsabilizza il minore nella realizzazione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi da raggiungere, creando in tal modo i presupposti affinché tra i minori e il Centro si sviluppi un rapporto di crescita reciproca. Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali degli utenti, tra operatori e professionisti da un lato e minori e famigliari dall'altro.

### **• RISPETTO DELLE DIVERSITA', IDENTITA' CULTURALI, RELIGIOSE E ORIENTAMENTI SESSUALI.**

Il Centro assicura il pieno rispetto di tutte le diversità e le identità culturali, religiose e del rispetto della personalità di ciascun utente e si impegna ad adottare tutte le soluzioni organizzative e di servizio che favoriscano il conseguimento di tale obiettivo.

Società Cooperativa Sociale "Santa Chiara" Onlus

Sede legale: 71043 Manfredonia - Via Lago Saiso, 3 tel/ fax 0884.586874

Sede secondaria: 71043 Manfredonia - Via Feudo della Paglia, 6 tel/ fax 0884.275663

P.I. e C.F. 03767350717

Sito internet: [www.cooperativasantactiara.it](http://www.cooperativasantactiara.it)





## **SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE "SANTA CHIARA" ONLUS**

Centro Aperto Polivalente per minori "M. Tricarico" Manfredonia

### • **CONTINUITÀ**

È assicurato un servizio regolare e continuo, secondo calendario scolastico.

### • **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il Centro fa proprio sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi relativi al minore siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi stessi.

La mission del Centro volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata al minore e alle loro famiglie, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

La cooperativa si impegna a:

- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-assistenziale del minore;
- ridefinire la metodologia lavorativa affinché non risulti più incentrata sull'organizzazione «per mansioni» caratterizzata dall'approccio burocratico, bensì risulti legata ad una tipologia di organizzazione del lavoro volta al conseguimento di «obiettivi e risultati»;
- garantire al minore un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni dei minori;

Società Cooperativa Sociale "Santa Chiara" Onlus

Sede legale: 71043 Manfredonia - Via Lago Salso, 3 tel/fax 0884.586874

Sede secondaria: 71043 Manfredonia - Via Feudo della Paglia, 6 tel/fax 0884.275663

P.I. e C.F. 03767350717

Sito internet: [www.cooperativasanta Chiara.it](http://www.cooperativasanta Chiara.it)

## **8. COINVOLGIMENTO E PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE**

Riveste un ruolo fondamentale il rapporto famiglia-educatori, al fine della continuità pedagogico educativa, ed in tale ambito sono sollecitati periodici incontri.

I genitori possono interloquire con gli educatori per problemi relativi al minore o per ricevere supporto e consigli di natura pedagogica nei tempi e modi stabiliti dalla Direzione.

I genitori si occupano di accompagnare e prelevare i figli sia per raggiungere il Centro sia per partecipare ad attività extra; se impossibilitati a farlo personalmente possono incaricare altre persone di loro fiducia, previa comunicazione al coordinatore e, per ragioni di sicurezza, presentazione di un documento di riconoscimento; inoltre possono autorizzare per iscritto il proprio figlio a spostarsi autonomamente.

Il rapporto famiglia-educatori-centro si realizza in incontri collegiali, a cui partecipano educatori e genitori. Durante i colloqui verranno consegnati ai genitori i seguenti documenti che dovranno essere debitamente compilati e verranno poi inseriti nei relativi portfoli:

- Deleghe annuali;
- Scheda presentazione del minore;

L'educatore sarà a disposizione dei genitori durante tutto l'anno per i colloqui individuali in un giorno settimanale prestabilito ( lunedì dalle 16.00 alle 16.30 ) previo appuntamento.

## **9. PERSONALE**

L'organico del Centro è composto dalle seguenti figure qualificate per titoli ed esperienza:

- operatori in rapporto di almeno uno per ogni 10 giovani;
- figure professionali funzionali alla realizzazione delle attività quali educatori, educatori professionali, assistenti sociali, animatori e altre figure qualificate.
- Personale ausiliario nel numero di almeno 1 ogni 25 ospiti.
- Per la gestione della struttura e l'organizzazione delle prestazioni da erogare è individuato un coordinatore della struttura.





## **SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE "SANTA CHIARA" ONLUS**

Centro Aperto Polivalente per minori "M. Tricarico" Manfredonia

### **10. CODICE DEONTOLOGICO DEL PERSONALE IMPIEGATO**

Le regole del presente codice deontologico sono vincolanti per tutto il personale della Cooperativa S. Chiara che a qualsiasi titolo entrano in contatto con i minori che frequentano il Centro (équipe educativa, volontari, tirocinanti).

- Nell'esercizio delle attività, l'educatore/animatore rispetta la dignità ed il diritto alla riservatezza, rispettandone opinioni e credenze, non operando discriminazioni in base all'estrazione sociale, al sesso di appartenenza, alla religione.
- L'educatore/animatore non utilizzerà mezzi e strumenti di coercizione fisica, né ricorrerà a forme di violenza psicologica e fisica.
- L'educatore/animatore è tenuto a mantenere un adeguato livello di competenza professionale, comunicando eventualmente al coordinatore l'esistenza di problematiche personali che possano inficiare una positiva azione nei confronti dei bambini.
- L'educatore/animatore osserva un segreto professionale e pertanto non rileva notizie, fatti od informazioni apprese confidenzialmente dal bambino.
- L'educatore/animatore non fa uso di sostanze alcoliche o stupefacenti, tali da alterare il proprio stato di coscienza.
- L'educatore/animatore riconosce che i problemi personali ed i conflitti possono interferire con l'efficacia delle sue prestazioni professionali e si astiene dall'intraprendere e dal proseguire qualsiasi attività nel caso in cui sia consapevole di conflitti che possono rendere inadeguate le stesse prestazioni.
- L'educatore/animatore non intrattiene relazioni interpersonali di valenza diversa dall'attività educativa nei confronti dei bambini che frequentano la ludoteca. Il suo comportamento deve essere uniforme e coerente con tutti i minori senza alcuna preferenza di sorta. Nell'eventualità di un investimento emozionale intenso nei confronti di minori, l'educatore deve confrontarsi immediatamente con il coordinatore della struttura.
- Il gruppo degli educatori/animatori riconosce come strumento primario dell'intervento educativo, il lavoro di équipe. Con il termine "équipe" si intende la sintesi del sapere, del saper fare e del saper essere di ciascuno dei singoli che vuole trasformarsi in collettivo. Specificità e competenze diverse devono esistere ma devono compenetrarsi per creare la capacità collettiva e complessiva di operare.
- Gli educatori/animatori intrattengono tra loro rapporti professionali con eventuali valenze amicali. Questi rapporti devono ispirarsi al principio del rispetto reciproco, della lealtà e della omogeneità nell'attuazione dei progetti educativi.
- L'educatore/animatore è tenuto a mantenere un livello adeguato di preparazione professionale, aderendo ai programmi di formazione proposti dalla Cooperativa Sociale.

Società Cooperativa Sociale "Santa Chiara" Onlus

Sede legale: 71043 Manfredonia - Via Lago Salso, 3 tel/fax 0884.586874

Sede secondaria: 71043 Manfredonia - Via Feudo della Paglia, 6 tel/fax 0884.275663

P.I. e C.F. 03767350717

Sito internet: [www.cooperativasantachiara.it](http://www.cooperativasantachiara.it)



- L'educatore/animatore è tenuto al rispetto dell'orario di lavoro, ad avvertire tempestivamente se per malattia o motivi emergenti non può presentarsi al lavoro, a comunicare i giorni di assenza e l'eventuale rientro al lavoro.
- Prendere decisioni dopo aver ascoltato e consultato i diversi interlocutori interessati al fine di giungere a soluzioni che rispettino le aspettative legittime di tutti i "portatori di interesse" di volta in volta coinvolti nelle scelte.
- I criteri deontologici qui definiti vanno letti e sottoscritti da tutti gli educatori ed operatori che operano nella Cooperativa S. Chiara.

## **11. REGOLAMENTO INTERNO**

### **Salute**

I minori frequentanti il Centro sono tenuti a rispettare le direttive igienico-sanitarie indicate nel Regolamento.

In alcuni casi le educatrici, sentito il parere del Coordinatore, hanno la facoltà di avvisare telefonicamente i genitori al fine di presentarsi per il ritiro del proprio bambino. Non è ammessa la somministrazione di farmaci da parte delle educatrici.

### **Sicurezza**

La struttura segue le norme di sicurezza come previsto dal decreto legislativo n° 81 del 9 aprile 2008.

### **Assicurazione**

I minori e il personale sono coperti da polizza assicurativa.

## **12. PRESTAZIONI E TARIFFE**

Il Centro Polivalente per minori, si colloca nella rete dei servizi sociali territoriali, caratterizzandosi per l'offerta di una pluralità di attività ed interventi che prevedono lo svolgimento di funzioni quali l'ascolto, il sostegno alla crescita, l'accompagnamento, e l'orientamento.

Il centro realizza attività ludico-ricreative, di animazione extrascolastiche, rivolte a promuovere le relazioni tra ragazzi, valorizzare le propensioni e gli interessi dei ragazzi.

A titolo esemplificativo, il Centro polivalente per minori può organizzare attività quali:

**Attività sportive** : Organizzazione e partecipazione a tornei di calcio, basket e pallavolo





## **SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE "SANTA CHIARA" ONLUS**

Centro Aperto Polivalente per minori "M. Tricarico" Manfredonia

### **Attività ricreative:**

- Cineforum (si prevede la proiezione di un film al mese): Il Laboratorio di Cineforum si presenta come circolo di proiezione di film e dibattiti e ha lo scopo di educare, favorire la socializzazione e incrementare attraverso il dialogo il bagaglio culturale.
- Partecipazioni a eventi e manifestazioni presenti sul territorio;
- Attività socio-ricreative per il coinvolgimento di famiglie, associazioni e parrocchie;
- Organizzazione di tornei di giochi di carte e giochi di società.
- Laboratorio "Giochi e giocattoli di ieri e di oggi": Un'occasione per far scoprire ai bambini i giochi di una volta attraverso attività e laboratori vari, per far rivivere ai genitori momenti di aggregazione sociale del passato forse oggi dimenticati. Valorizzando alcune tradizionali esperienze di gioco, che rimandano la memoria a vissuti che hanno segnato l'infanzia di genitori e nonni, si offre la possibilità ai bambini di conoscere, sperimentare e riflettere su momenti ricreativi del passato che ancora oggi possono esser riproposti per la loro ricca funzione formativa.

### **Attività culturali:**

- Laboratorio di informatica : della durata di 6 mesi finalizzato alla familiarizzazione ed alfabetizzazione dell'uso, da parte degli utenti, di tale importante tecnologia. Gli utenti, attraverso l'uso del computer, possono approfondire alcuni aspetti della loro espressività coltivati negli altri laboratori;
- Laboratori di lingua Inglese e Francese
- Laboratorio di CODING e Intelligenza Digitale: Fare coding significa mettere i bambini in condizione di eseguire o inventare una serie di istruzioni in sequenza per raggiungere un obiettivo; in altre parole è costruire, risolvere, ragionare... è sviluppare il pensiero computazionale.
- Sostegno pedagogico: doposcuola; attività di recupero materie scolastiche; potenziamento della didattica per DSA e BES.
- Laboratorio sul metodo di studio: percorsi, individuali o in piccolo gruppo, che mirano ad aiutare i bambini a trovare il metodo di studio più adatto a loro, alle loro esigenze e alle loro inclinazioni. I laboratori si rivolgono a bambini e ragazzi della

Società Cooperativa Sociale "Santa Chiara" Onlus

Sede legale: 71043 Manfredonia - Via Lago Salso, 3 tel/fax 0884.586874

Sede secondaria: 71043 Manfredonia - Via Feudo della Paglia, 6 tel/fax 0884.275663

P.I. e C.F. 03767350717

Sito internet: [www.cooperativasantachiara.it](http://www.cooperativasantachiara.it)

scuola primaria e secondaria di primo e secondo grado. Essi sono dedicati a bambini che hanno difficoltà nello studio, scarsa motivazione e o che necessitano di trovare il modo migliore per ottimizzare le energie.

**Attività di esplorazione e conoscenza del Territorio:** periodicamente per gli utenti del Centro, saranno organizzate uscite ed escursioni (3 nell'intero programma di gestione) nei comuni vicini e/o della provincia per far conoscere i luoghi più significativi del territorio.

#### **Momenti di informazione:**

- Laboratorio di orientamento: con l'obiettivo di potenziare le competenze auto-orientative. Attraverso questa attività, ogni utente sarà condotto verso un viaggio di conoscenza di sé, avviando un confronto su caratteristiche personali, interessi e attitudini.
- Laboratorio sull'autostima: l'obiettivo generale è quello di prevenire problematiche di disagio e sofferenza soggettiva e relazionale associate a bassi livelli di autostima. Come? Attraverso il gioco e il divertimento che offrono ai bambini e ai ragazzi una straordinaria gamma di opportunità per costruire capacità cognitive, abilità sociali, sensibilità emozionali.

#### **Laboratorio ludico-espressivi e artistici:**

- Laboratori di teatro: la finalità è di sviluppare capacità internazionali e creative. Il laboratorio si articola in due fasi distinte, sviluppate nell'arco di quattro mesi. Nella prima si dà spazio alla parte laboratoriale con esercizi che mirano a sviluppare l'espressività, l'autonomia relazionale, la fiducia e a migliorare la capacità creativa di chi partecipa. Nella seconda fase si passa alla parte pratica, mettendo in scena lo spettacolo vero e proprio. Viene realizzato un testo base che serve da canovaccio per assegnare i ruoli e successivamente cominciano le prove che si intensificheranno fino al giorno dell'esibizione.
- Laboratorio artistico di pittura creativa: il laboratorio ha lo scopo di consentire ai partecipanti di esprimere la creatività e di potenziare le proprie capacità e la consapevolezza di sé e di aumentare la propria autostima. I ragazzi saranno impegnati nella realizzazione di disegni/quadri, i temi suggeriti saranno collegati alla natura, per esempio, nella rappresentazione del sorgere della luna, del tramonto, della primavera, di un prato fiorito, delle montagne, del mare. Inoltre la riproduzione d'immagini di opere d'arte dei grandi artisti quali: Vincent van Gogh, Pablo Picasso, Gustav Klimt, Jan Vermeer, attraverso particolari tecniche nell'uso dei colori e di altri materiali; l'obiettivo dell'attività proposta sarà favorire la comunicazione e l'espressione della creatività attraverso un linguaggio non

Società Cooperativa Sociale "Santa Chiara" Onlus

Sede legale: 71043 Manfredonia - Via Lago Salso, 3 tel/fax 0884.586874

Sede secondaria: 71043 Manfredonia - Via Feudo della Paglia, 6 tel/fax 0884.275663

P.I. e C.F. 03767350717

Sito internet: [www.cooperativasantachiara.it](http://www.cooperativasantachiara.it)





## **SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE "SANTA CHIARA" ONLUS**

Centro Aperto Polivalente per minori "M. Tricarico" Manfredonia  
esclusivamente verbale in base alle singole capacità dei partecipanti.

- Bricolage: attività di ideazione, progettazione, assemblaggio, manipolazione e finitura per la realizzazione di oggetti con diversi materiali;
- Laboratorio di riciclo creativo: Il Progetto di questo laboratorio di educazione ambientale sul riciclaggio e in particolare il riutilizzo dei materiali per la costruzione di manufatti, offre ai ragazzi la possibilità di acquisire comportamenti corretti di
- Educazione ambientale in materia di raccolta differenziata dei rifiuti e del riciclaggio degli stessi: Il percorso laboratoriale prevede al suo interno la costruzione e creazione di manufatti con diversi materiali . Tutti i manufatti, prodotti dai ragazzi, saranno usati per l'allestimento di una galleria pop-art.
- Laboratorio di Musico didattica e propedeutica musicale: Attraverso tamburi, wood-block, xilofoni, tubing e tanti altri strumenti melodici e a percussione, il bambino sarà indotto, con giochi e momenti di vera e propria produzione musicale, ad andare oltre l'esplorazione musicale stimolando, così, determinate funzioni cognitive e acquisendo nuove competenze verso sé stesso, gli altri e nella musica.
- Laboratorio di psicomotricità: si propone come uno spazio, dove ciascun bambino potrà, da protagonista attivo, esprimere se stesso attraverso l'azione e il movimento. Centrali, in questo percorso, saranno la dimensione "vissuta", "sentita", "emozionale" che, attraverso la pratica psicomotoria potranno trovare nel corpo e nel movimento gli strumenti per poter essere espressi, compresi e governati ,portando così, oltre che a una migliore comprensione di se stessi, anche alla comprensione del complesso intreccio relazionale che ci circonda.

### **Vacanze estive e invernali:**

- Organizzazione di un campo estivo tematico , aperto a bambini e ragazzi dai 6 ai 18 anni della durata di due mesi.
- Organizzazione di visite e di uscite a carattere culturale e religioso nel territorio circostante.

Società Cooperativa Sociale "Santa Chiara" Onlus

Sede legale: 71043 Manfredonia - Via Lago Salso, 3 tel/ fax 0884.586874

Sede secondaria: 71043 Manfredonia - Via Feudo della Paglia, 6 tel/ fax 0884.275663

P.I. e C.F. 03767350717

Sito internet: [www.cooperativasantachiara.it](http://www.cooperativasantachiara.it)

L'equipe della Cooperativa Santa Chiara definisce annualmente una programmazione delle attività che tiene conto dei bisogni e degli interessi dell'utenza in carico.

Per le prestazioni erogate si applicano le seguenti tariffe:

La tariffa giornaliera è di euro 15,50, ovvero la tariffa base di euro 11,33 a cui aggiungere uno scostamento medio di euro 4,17

E' prevista inoltre una quota mensile di € 30,00 per la partecipazione a laboratori speciali.

### 13. FUNZIONAMENTO

Il servizio è attivo dal lunedì al sabato durante il periodo scolastico, con interruzioni previste nei periodi festivi di Natale e di Pasqua, mentre dalla chiusura della scuola gli orari possono subire variazioni a seconda delle attività e della programmazione proposta.

L'orario dei laboratori è dalle 15.00 alle 20.00.

### 14. PARTECIPAZIONE E/O COMPARTECIPAZIONE ALLA SPESA

Ogni utente usufruirà del servizio in base al Progetto Educativo Individualizzato (PEI) e secondo le necessità concordate.

Il servizio può essere completamente a carico dell'utente se l'accesso è in regime privatistico o, in alternativa, compartecipando alla spesa in relazione alle rispettive capacità economiche (ISEE), se destinatari di "Buoni Servizio per l'accesso ai servizi per l'infanzia e l'adolescenza".

### 15. MODALITA' DI ACCESSO

Al Centro Aperto Polivalente per Minori si può accedere mediante richiesta da parte del genitore. Qualora la famiglia intenda usufruire dei buoni di servizio deve attivarsi la relativa procedura telematica.

Si potrà presentare l'istanza esclusivamente on- line accedendo al seguente

Società Cooperativa Sociale "Santa Chiara" Onlus

Sede legale: 71043 Manfredonia - Via Lago Salso, 3 tel/ fax 0884.586874

Sede secondaria: 71043 Manfredonia - Via Feudo della Paglia, 6 tel/ fax 0884.275963

P.I. e C.F. 03767350717

Sito internet: [www.cooperativasantachiara.it](http://www.cooperativasantachiara.it)





## **SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE "SANTA CHIARA" ONLUS**

Centro Aperto Polivalente per minori "M. Tricarico" Manfredonia  
indirizzo:

<http://www.sistema.puglia.it/portal/page/portal/SolidarietaSociale/CATALOGO>

La presentazione dell'istanza avviene in quattro fasi:

### **1. Registrazione referente nucleo familiare.**

Il referente del nucleo familiare deve accedere all'indirizzo web:  
<http://bandi.pugliasociale.regione.puglia.it> – Registrazione.

### **2. Generazione codice famiglia.**

Al termine della compilazione il sistema genererà un "Codice famiglia", che verrà inviato via SMS al numero di cellulare e all'indirizzo di posta

elettronica indicati dal referente.

### **3. Anagrafica del nucleo familiare**

Questa fase prevede la compilazione di un'anagrafica del nucleo familiare, anche mono-personale, che intende presentare istanza di accesso al buono servizio.

### **4. Presentazione e invio della domanda di Buono Servizio**

La presentazione della domanda consiste nella compilazione dei moduli disponibili sulla piattaforma telematica che si esaurisce con l'invio tramite l'utilizzo del tasto "Invia domanda".

In caso di accesso privato, accertata la disponibilità, l'interessato, la famiglia o il tutore formula la domanda di inserimento.

## **16. MODALITÀ DI INFORMAZIONE SUI SERVIZI**

La Cooperativa Sociale "Santa Chiara" assicura la completa diffusione di tutte le informazioni per l'accesso ai servizi forniti.

Lo strumento principale è la presente Carta dei Servizi che viene consegnata a tutti gli utenti e loro familiari.

Inoltre, il Centro Polivalente per minori "M. Tricarico" si è dotato di un Regolamento di Servizio che rappresenta un'ulteriore fonte di informazioni utili per il cittadino/utente.

La Carta dei Servizi ed il Regolamento di Servizio sono consultabili presso la sede del

Società Cooperativa Sociale "Santa Chiara" Onlus

Sede legale: 71043 Manfredonia - Via Lago Salso, 3 tel/ fax 0884.586874

Sede secondaria: 71043 Manfredonia - Via Feudo della Paglia, 6 tel/ fax 0884.275663

P.I. e C.F. 03767350717

Sito internet: [www.cooperativasantachiara.it](http://www.cooperativasantachiara.it)

centro .

Qualora si renda necessario, ulteriori informazioni d'interesse possono essere richieste dagli utenti e/o dai loro familiari al Coordinatore della struttura, che le fornirà nel rispetto delle norme che tutelano la privacy.

## 17. SPORTELLO DI SERVIZIO

Presso la sede del Centro per minori "**M. Tricarico**" gestito dalla Cooperativa Sociale "Santa Chiara" è attivo lo **Sportello di servizio** che assolve alle seguenti funzioni:

- Informazione e comunicazione;
- Stipula dei contratti di servizio con il cittadino/utente
- Raccolta di suggerimenti, reclami, indicazioni, consigli proposti dai cittadini-utenti e dalle loro famiglie;
- Riscossione dei corrispettivi economici relativi agli interventi svolti, eventualmente dovuti dal cittadino.

Per informazioni è possibile contattarci telefonicamente, per e-mail o portandosi di persona ai seguenti recapiti:

- Via Giuseppe di Vittorio n. 128/A ( Nei pressi della parrocchia San Carlo Borromeo).
- Telefono : 0884 275663
- e-mail: [polivalentimt@libero.it](mailto:polivalentimt@libero.it)
- Responsabile sportello di servizio
- Esposito Rosa – cell. 3421762952

È possibile altresì ottenere informazioni in qualsiasi momento visitando il **Sito WEB** della Cooperativa all'indirizzo: [www.cooperativasantachiara.it](http://www.cooperativasantachiara.it)

**Email:** [coopsantachiara@libero.it](mailto:coopsantachiara@libero.it)





## **SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE "SANTA CHIARA" ONLUS**

Centro Aperto Polivalente per minori "M. Tricarico" Manfredonia

### **18. RECLAMI**

La struttura garantisce ad utenti, familiari la possibilità di sporgere reclamo per possibili disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti. Le segnalazioni dovranno pervenire tramite trasmissione di apposito Modulo Reclami a disposizione della Struttura presso l'area di accoglienza della sede del Centro.

Il responsabile di turno provvederà a trasferir il Modulo Reclami, il quale verrà posto all'attenzione del Responsabile Qualità.

### **19. QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI**

La struttura al fine di migliorare i servizi offerti, chiederà, con cadenza semestrale, ai familiari la compilazione di un questionario di valutazione della qualità dei servizi.

Lo Sportello è aperto tutti i giorni feriali dal lunedì al sabato dalle 09:00 alle 12:00 e dalle 15:30 alle 19:30

**Sito web:** [www.cooperativasantachiara.it](http://www.cooperativasantachiara.it)

**Email:** [coopsantachiara@libero.it](mailto:coopsantachiara@libero.it)

#### **Dati fiscali:**

**SANTA CHIARA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE**

**Via Lago Salso Manfredonia, n.03**

**71043 – Manfredonia (FG)**

**C.F./P. IVA 03767350717**

**Manfredonia, li 06/07/2023**

**Il Presidente del C.d.A. della Cooperativa Santa Chiara  
Dr. ANNAMARIA D'IPPOLITO**

Soc. Coop. Sociale "SANTA CHIARA"  
Il Presidente: Annamaria D'ippolito  
Via Lago Salso, 3  
71043 MANFREDONIA (FG)  
C.F. e P.IVA 03767350717

Società Cooperativa Sociale "Santa Chiara" Onlus

Sede legale: 71043 Manfredonia - Via Lago Salso, 3 tel/ fax 0884.586874

Sede secondaria: 71043 Manfredonia - Via Feudo della Paglia, 6 tel/ fax 0884.275663

P.I. e C.F. 03767350717

Sito internet: [www.cooperativasantachiara.it](http://www.cooperativasantachiara.it)

