



SERVIZI EDUCATIVI PER IL TEMPO LIBERO
(art. 103 del R.R. n. 4/2007)
“OFFICINE KREATIVE”

CARTA DEI SERVIZI

Contatti

“OFFICINE KREATIVE” SERVIZI EDUCATIVI PER IL TEMPO LIBERO

tel 080.3213359 – 340.5088491

e-mail officinekreative@zorbacooperativasociale.it

Coordinatore dott.ssa Rossella Chiapperini

Officine Kreative – Officine Kreative Kids – Luditerraneo

di “ZORBA” Cooperativa Sociale

via Curtatone 1 – Terlizzi (Bari) Tel 080. 3213359 – 340.5088491 – 377.3401620

e-mail officinekreative@zorbacooperativasociale.it - pec coop.zorba@pec.cgn.it

**Iscritte al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati all'esercizio
di attività socio-assistenziali per minori ai sensi della L.R. 19/2006**



PREMESSA

La presente Carta dei Servizi dei **Servizi educativi per il tempo libero "Officine Kreative"** è stata redatta nel rispetto di quanto disposto dalla L.R. n. 19/2006 e dal relativo Regolamento Regionale di attuazione n. 4/2007 e s.m.i. ed al fine di garantire la trasparenza delle azioni di gestione del servizio. Essa dunque rappresenta lo strumento fondamentale di garanzia e tutela degli utenti e delle loro famiglie, nonché di informazione sulla tipologia e qualità del servizio.

I principi fondamentali da cui il servizio trae ispirazione, e che la Carta dei Servizi fa propri, sono:

Eguaglianza: i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli utenti, senza distinzione di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica.

Imparzialità: tutti gli operatori sono tenuti a svolgere il loro lavoro in modo imparziale e obiettivo nei confronti di tutti gli utenti.

Continuità: garanzia di prestazione continuata nel corso dell'anno, alle stesse condizioni di efficacia ed efficienza.

Partecipazione: gli utenti devono poter verificare la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge.

Efficienza: uso ottimale delle risorse umane ed economiche, al fine di evitare sprechi e disfunzioni.

Efficacia: capacità del servizio di soddisfare esigenze ed aspettative di utenti diretti e indiretti.

Professionalità: l'utente riceve un'assistenza qualificata ad opera di personale professionale e affidabile.

Art. 1- DENOMINAZIONE E FINALITA' DELLA STRUTTURA

Servizi educativi per il tempo libero "Officine Kreative" (art. 103 del R.R. n. 4/2007) gestiti dalla Società Cooperativa Sociale a r. l. "Zorba" - sede legale Terlizzi (BA) Viale Gramsci 46– sede amministrativa Terlizzi (BA) Viale Roma 128 -sede operativa Terlizzi (BA) Via Curtatone n. 1.

I **Servizi educativi per il tempo libero "Officine Kreative"** si configurano come servizio educativo che propone attività educative, ricreative e culturali aperte ai minori che intendono fare esperienza di gioco e allo scopo di favorire lo sviluppo personale e la socializzazione, e si caratterizzano per la temporaneità e periodicità degli interventi programmati.

Officine Kreative – Officine Kreative Kids – Luditerraneo

di "ZORBA" Cooperativa Sociale

via Curtatone 1 – Terlizzi (Bari) Tel 080. 3213359 – 340.5088491 – 377.3401620

e-mail officinekreative@zorbacooperativasociale.it - pec coop.zorba@pec.cgn.it

Iscritte al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati all'esercizio

di attività socio-assistenziali per minori ai sensi della L.R. 19/2006

Finalità generale è quella di offrire ai minori esperienze utili alla valorizzazione delle capacità creative ed espressive e al raggiungimento di uno sviluppo equilibrato delle bambine e dei bambini, dei ragazzi e delle ragazze e del loro benessere psico-fisico nel rispetto della **libera espressione** e del **diritto al gioco**, considerato lo strumento educativo e formativo principale in grado di rispondere al bisogno di aggregazione, socializzazione, crescita e costruzione del sé.

Art. 2 – UTENZA

I **Servizi educativi per il tempo libero “Officine Kreative”** si rivolgono in linea generale alla totalità dei minori presenti sul territorio e alle loro famiglie, al fine di promuovere percorsi di sostegno e integrazione sociale e socio-culturale. In particolare, sono destinati a minori di ambo i sessi di età compresa tra 3 e 14 anni e sono organizzati per fasce di età compatibili a seconda delle attività proposte.

Art. 3 - ACCESSO E MODALITA' ORGANIZZATIVE

Gli utenti possono accedere ai **Servizi educativi per il tempo libero “Officine Kreative”** direttamente, tramite una iscrizione ed il pagamento di una quota relativa al servizio di cui si usufruisce. Le informazioni sui servizi offerti potranno essere date ai cittadini direttamente presso la sede amministrativa e organizzativa attraverso un servizio di segreteria o divulgate e comunicate periodicamente attraverso materiale pubblicitario e/o mezzi di comunicazione telematici e non.

Per la gestione dell'accesso degli utenti al servizio, e alle diverse attività gli operatori dei **Servizi educativi per il tempo libero “Officine Kreative”** si atterranno a quanto stabilito dalla **PROCEDURA DI EROGAZIONE DEI SERVIZI PQ9 - NORMA UNI EN ISO 9001: 2008** utilizzando l'apposita modulistica.

Art.4 – ATTIVITA' E ARTICOLAZIONE DEGLI INTERVENTI

Le **Attività** principali proposte dai **Servizi educativi per il tempo libero “Officine Kreative”** sono di natura ludico ricreativa e culturale e comprendono attività guidate e strutturate in forma di laboratorio, hanno carattere

temporaneo e sono diversificate nei tempi e spazi a seconda dei bisogni espressi o emergenti e degli obiettivi correlati:

- Gioco libero e strutturato
- Laboratori di educazione motoria (Piccolo Circo, Yoga, psico-motricità....);
- Laboratori di educazione ambientale
- Laboratori espressivi (musica, animazione teatrale,);
- Laboratori creativi, artistici , manuali (disegno, pittura, costruzione, terracotta....);
- Laboratori didattici di potenziamento dell'area logico-linguistica;
- Attività di potenziamento didattico;
- Incontri/feste a tema/cine-forum;
- Visite guidate;
- Servizio di animazione estiva **"Estate OK"**;
- Outdoor-education;

Attività rivolte alle famiglie:

- **Incontri tematici:** incontri formativi e di approfondimento pedagogico che vogliono attivare momenti di confronto tra genitori con esperti su tematiche definite e proposte dal servizio al fine di dare un utile e funzionale supporto alla genitorialità.
- **Attività ludico-ricreative e culturali** per bambini e famiglie

Personale

Per lo svolgimento delle attività è garantita la presenza di un Coordinatore con funzione di gestione e organizzazione, di animatori socio-culturali e di educatori, oltre che la collaborazione con operatori esperti nell'uso di particolari tecniche di animazione sulla base delle attività programmate.

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



ISO 9001
LL-C (Certification)

L'educatore

Svolge un ruolo di facilitazione e agevolazione dello sviluppo e dell'apprendimento attraverso la stimolazione dell'aspetto ludico e creativo, che rappresenta l'aspetto regolativo di tutte le attività.

Il personale educativo gestisce tutte le attività programmate con consapevolezza metodologica, competenza professionale e relazionale e padronanza di tecniche di animazione variegate in base alle attività da proporre ed agli obiettivi specifici volti a stimolare le competenze intellettive, artistiche, ludiche, manuali del bambino/ragazzo.

Art. 5 – TARIFFE

La tariffa **per l'accesso ai** viene stabilita di volta in volta sulla base delle specificità relative all'attività da svolgersi.

- ✓ **Feste a tema/compleanno:** tariffa base a partire da Euro 160,00
- ✓ Per gli interventi di animazione attraverso il **"Ludobus"** la tariffa è fissata in Euro 420,00 per singolo intervento base della durata di 3 ore, ed è a carico dell'utente o dell'Ente che ne ha fatto richiesta. Tale tariffa potrà essere suscettibile di variazioni sulla base delle particolarità del singolo intervento e secondo quanto concordato e richiesto dall'utente finale.

Le suddette tariffe sono da intendersi comprensive di IVA 5%.

La tariffa viene corrisposta al momento dell'iscrizione.

Art. 6 - MODALITA' DI INFORMAZIONE SUI SERVIZI

La cooperativa Zorba ed i **Servizi educativi per il tempo libero "Officine Kreative"** possono essere contattati telefonicamente ai seguenti numeri:

- 080/2042938 sede amministrativa Viale Roma 128 –Terlizzi (BA)
- 348/0564710 telefono del Legale Rappresentante Dott.ssa A.M. Ricciotti

Officine Kreative – Officine Kreative Kids – Luditerraneo

di "ZORBA" Cooperativa Sociale

via Curtatone 1 – Terlizzi (Bari) Tel 080. 3213359 – 340.5088491 – 377.3401620

e-mail officinekreative@zorbacooperativasociale.it - pec coop.zorba@pec.cgn.it

Iscritte al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati all'esercizio

di attività socio-assistenziali per minori ai sensi della L.R. 19/2006



- 340/5088491 telefono segreteria **Servizi educativi per il tempo libero “Officine Kreative”**

E' sempre possibile avere un colloquio diretto e personale con il responsabile e/o il coordinatore del servizio ai quali si possono rivolgere suggerimenti e reclami.

Art. 7 - MODALITA' DI RILEVAZIONE PERIODICA

Fondamentale è la constatazione della soddisfazione dell'utente.

Lo strumento di indagine adottato è il **questionario di valutazione**, che sarà somministrato periodicamente agli utenti, la cui elaborazione dei dati permette di rilevare il livello di soddisfazione e di procedere, eventualmente, all'attuazione degli accorgimenti necessari per il miglioramento continuo delle prestazioni complessive e dell'efficienza dell'organizzazione, oltre che della sua efficacia.

Art. 8 – RECLAMI

La struttura garantisce a tutti gli utenti o gli altri soggetti che ne hanno titolo e/o legittimo interesse la possibilità di esercitare il proprio diritto all'apprezzamento o al reclamo contro disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni, segnalandolo in forma scritta all'ufficio dei Servizi Sociali territoriali che predisporrà i controlli necessari

I reclami devono essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato è venuto a conoscenza del comportamento o dell'atto ritenuto lesivo dei diritti dell'utente.

Il Responsabile risponde immediatamente nei casi in cui il contenuto della segnalazione sia di agevole definizione.

Nei casi in cui sia necessario avviare un'istruttoria, il Responsabile risponde comunque entro 15 giorni.

Qualora i soggetti legittimati a sporgere reclamo non si ritengano soddisfatti delle risposte ottenute in prima istanza dal Responsabile del servizio, possono rivolgersi al Responsabile del Servizio Sociale inviando con lettera indirizzata ed inviata per posta ordinaria, per fax o per posta elettronica.

Officine Kreative – Officine Kreative Kids – Luditerraneo

di “ZORBA” Cooperativa Sociale

via Curtatone 1 – Terlizzi (Bari) Tel 080. 3213359 – 340.5088491 – 377.3401620

e-mail officinekreative@zorbacooperativasociale.it - pec coop.zorba@pec.cgn.it

Iscritte al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati all'esercizio

di attività socio-assistenziali per minori ai sensi della L.R. 19/2006

Art. 9 - INFORMAZIONI SUL REGOLAMENTO INTERNO

Tutti gli utenti, le famiglie e il personale addetto, dovranno rispettare il Regolamento interno, redatto a cura del responsabile, previa presa visione e sottoscrizione.

Art. 10 - GLI STANDARD DI QUALITÀ

La Cooperativa Sociale ZORBA è in possesso della Certificazione Qualità n. [3914572](#) per *Servizi socio-educativi rivolti a minori in regime residenziale e non residenziale* rilasciata da LL-C Ente Certificatore autorizzato.

Gli standard di qualità rappresentano i livelli che hanno raggiunto i Servizi offerti dalla Cooperativa Sociale ZORBA; forniscono infatti informazioni qualitative e quantitative, attraverso le quali si può misurare e valutare il servizio. Il Sistema di Gestione per la Qualità utilizzato dalla Cooperativa Sociale ZORBA è impostato in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2015 di cui l'ORGANIZZAZIONE si impegna a rispettare tutte le prescrizioni applicabili. Oltre alla norma sopra citata, la Cooperativa ZORBA rispetta tutte le altre disposizioni legislative applicabili al proprio settore.

Il Sistema di Gestione per la qualità è descritto nel Manuale e nei documenti di sistema e si riferisce a tutte le attività svolte dalla Cooperativa.

Tale sistema è applicato da tutti i dipendenti/collaboratori che, indipendentemente dal tipo di rapporto lavorativo, partecipano all'erogazione dei servizi della Cooperativa. Il sistema di gestione per la qualità è stabilito, documentato, attuato ed aggiornato attraverso il Manuale della Qualità, le procedure, la documentazione di Sistema ed in accordo con i requisiti delle norme di riferimento.

Il campo di applicazione del **Sistema di Gestione per la Qualità dell'ORGANIZZAZIONE** è il seguente: ***“Erogazione dei servizi socio-educativi rivolti a minori in regime residenziale. Erogazione dei servizi socio-educativi rivolti a gestanti e madri con figli a carico in regime residenziale. Erogazione dei servizi socio-educativi rivolti minori in regime temporaneo non residenziale. Erogazione dei servizi socio-educativi rivolti minori di età 3-36 mesi”.***

Art. 11 - PRIVACY E SICUREZZA

PRIVACY

La Cooperativa ZORBA opera nel pieno rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 e del d.lgs 30 giugno 2003, n. 196 come novellato dal d. lgs 10 agosto 2018, n. 101 e successive integrazioni e modifiche, garantendo che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale.

Ha predisposto apposito disciplinare e adottato misure idonee per il trattamento dei dati personali.

Tali dati vengono utilizzati esclusivamente per lo svolgimento dell'attività istituzionale della Cooperativa, ed in particolare:

- per fornire e organizzare i **Servizi educativi per il tempo libero "Officine Kreative"**
- per la corrispondenza e per la rintracciabilità.
- per l'adempimento degli obblighi di legge.

I trattamenti dei dati saranno svolti dai soggetti incaricati dalla Cooperativa, in forma manuale/cartacea ed elettronica. I dati non saranno diffusi, ma potranno essere comunicati al personale interno al servizio per la gestione delle procedure di erogazione del servizio.

SICUREZZA

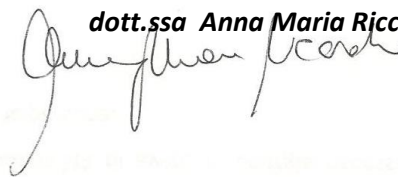
La cooperativa ha effettuato la valutazione dei rischi ai sensi del D.lgs 81/2008 ed ha individuato e fatto formare le figure previste dallo stesso D.lgs.

- Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS);
- Addetto alla prevenzione incendi e gestione delle emergenze;
- Addetto al primo soccorso.

Art. 12 - VALIDITA'

La presente Carta dei Servizi, ha validità dalla data di effettivo funzionamento del servizio e potrà essere suscettibile di variazioni sulla base di possibili disposizioni regionali in merito, che saranno tempestivamente comunicate agli enti preposti.

Cooperativa Sociale Zorba - Il legale rappresentante

dott.ssa Anna Maria Ricciotti

dott.ssa Anna Maria Ricciotti
Amministratore Delegato della Cooperativa Sociale Zorba

Officine Kreative – Officine Kreative Kids – Luditerraneo

di "ZORBA" Cooperativa Sociale

via Curtatone 1 – Terlizzi (Bari) Tel 080. 3213359 – 340.5088491 – 377.3401620

e-mail officinekreative@zorbacooperativasociale.it - pec coop.zorba@pec.cgn.it

Iscritte al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati all'esercizio

di attività socio-assistenziali per minori ai sensi della L.R. 19/2006



ALLEGATO 1

REGOLAMENTO INTERNO

Servizi educativi per il tempo libero "Officine Kreative"

PREMESSA

Il presente **Regolamento** ha lo scopo di disciplinare la gestione generale dei **Servizi educativi per il tempo libero "Officine Kreative"** da parte di operatori, utenti e consulenti e forma parte integrante della Carta dei Servizi nonché del Regolamento Interno Generale della Cooperativa sociale Zorba.

Tutti i destinatari del presente regolamento sono tenuti ad osservarlo e farlo osservare.

AREA GENERALE

Art. 1 – PROCEDURE DI ACCESSO E MODALITA' ORGANIZZATIVE

Gli utenti possono accedere ai **Servizi educativi per il tempo libero "Officine Kreative"** direttamente, tramite una iscrizione ed il pagamento di una quota relativa al servizio di cui si usufruisce. Le informazioni sui servizi offerti potranno essere date ai cittadini direttamente presso la sede attraverso un servizio di segreteria o divulgate attraverso materiale pubblicitario e/o mezzi di comunicazione telematici e non.

Per la gestione dell'accesso degli utenti al servizio, e alle diverse attività gli operatori si atterranno a quanto stabilito dalla **PROCEDURA DI EROGAZIONE DEI SERVIZI PQ9 - NORMA UNI EN ISO 9001: 2008** ed utilizzeranno l'apposita modulistica:

AREA OPERATORI

Art. 2 ORGANIZZAZIONE INTERNA

L'organizzazione delle attività dei **Servizi educativi per il tempo libero "Officine Kreative"** è affidata al Coordinatore che, coadiuvato dagli operatori e attraverso la programmazione educativa mette in atto una pratica operativa ed intenzionale orientata a **costituire un luogo in cui bambini e ragazzi possano sperimentare la creatività a 360 gradi ed esprimere le proprie potenzialità diventando protagonisti del proprio percorso di crescita.**

Officine Kreative – Officine Kreative Kids – Luditerraneo

di "ZORBA" Cooperativa Sociale

via Curtatone 1 – Terlizzi (Bari) Tel 080. 3213359 – 340.5088491 – 377.3401620

e-mail officinekreative@zorbacooperativasociale.it - pec.coop.zorba@pec.cgn.it

Iscritte al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati all'esercizio

di attività socio-assistenziali per minori ai sensi della L.R. 19/2006

L'erogazione dei **Servizi educativi per il tempo libero "Officine Kreative"** deve essere incentrata sulla professionalità, competenza, efficienza, conoscenza dei metodi e delle procedure e capacità relazionale e comunicativa verso l'esterno (utenti, famiglie, realtà territoriali, portatori di interesse in genere)

Tutti gli operatori sono tenuti a:

- attenersi al suddetto modello di **organizzazione interna**
- svolgere le loro mansioni impostando il proprio comportamento su criteri di responsabilità e rispetto degli utenti attenendosi alle disposizioni ed alle procedure condivise.
- rispettare l'articolazione degli orari di lavoro in funzione del servizio erogato e delle attività programmate
- stimolare il rispetto e la cura degli spazi, delle cose e delle persone adottando essi stessi un comportamento consono al contesto e rispettoso degli ambienti e del materiale messo a loro disposizione.

Art. 3 RIUNIONI E ALTRI STRUMENTI DI LAVORO

Tutti gli operatori sono tenuti a partecipare agli *incontri di programmazione delle attività* e ad attenersi alle decisioni condivise nel gruppo di lavoro per quanto attiene le indicazioni operative, l'organizzazione delle attività e le strategie educative da adottare.

Tutti gli operatori sono tenuti a partecipare ad eventuali momenti di Formazione in itinere ed aggiornamenti programmati.

Tutti gli operatori sono tenuti alla compilazione della modulistica prevista per la gestione ed erogazione del servizio secondo le indicazioni del coordinatore.

AREA UTENTI

Art. 4 DISPOSIZIONI GENERALI

La collaborazione ed il rispetto di alcune semplici regole da parte degli utenti e soprattutto delle loro famiglie è fondamentale per garantire la qualità dei servizi erogati oltre che funzionale alla condivisione delle finalità generali del servizio.

Pertanto, le famiglie che accedono al servizio sono tenute alla conoscenza e rispetto delle seguenti "Disposizioni Generali":

- i **Servizi educativi per il tempo libero "Officine Kreative"** sono attivi secondo programmazione per un massimo di 8 ore giornaliere
- è possibile informarsi sui servizi offerti tramite i canali utilizzati dalla stessa Ludoteca (telefono, sito web, social network, posta elettronica, whatsapp)



ISO 9001
LL-C (Certification)

- per la partecipazione alle attività i genitori devono compilare la SCHEDA DI ADESIONE, firmare il MODELLO INFORMATIVO PRIVACY ed eventuali autorizzazioni
- per motivi organizzativi è importante rispettare l'orario di inizio e fine attività
- il pagamento dei servizi deve essere effettuato contestualmente all'iscrizione
- i genitori/accompagnatori devono sempre firmare il FOGLIO PRESENZE in entrata ed in uscita
- evitare di affidare denaro e/o oggetti di valore ai bambini e ragazzi che frequentano le attività
- per ciascuna attività fare riferimento alle disposizioni degli educatori

Art. 5 VALIDITA'

Il presente Regolamento è parte integrante della Carta dei Servizi, ha la stessa validità e potrà essere suscettibile di eventuali modifiche che saranno tempestivamente comunicate agli Enti interessati, agli operatori e agli utenti.

Per tutto quanto non previsto dal presente Regolamento si fa riferimento alla Carta dei Servizi della struttura ed al Regolamento Interno Generale della Cooperativa nonché allo Statuto Sociale, alle delibere degli Organi Sociali, alle disposizioni di legge applicabili.

Cooperativa Sociale Zorba - Il legale rappresentante

dott.ssa Anna Maria Ricciotti

Officine Kreative – Officine Kreative Kids – Luditerraneo

di "ZORBA" Cooperativa Sociale

via Curtatone 1 – Terlizzi (Bari) Tel 080. 3213359 – 340.5088491 – 377.3401620

e-mail officinekreative@zorbacooperativasociale.it - pec coop.zorba@pec.cgn.it

Iscritte al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati all'esercizio

di attività socio-assistenziali per minori ai sensi della L.R. 19/2006