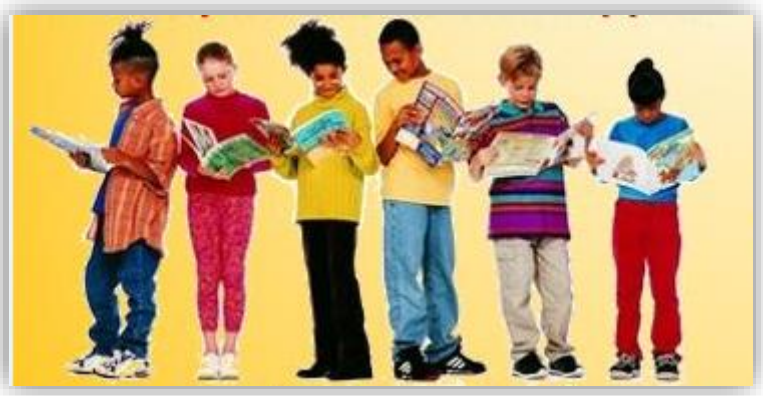
Anno educativo
2026/27
Codice Pratica
505WJRKT
Codice Pratica Registri
M1XWML8
Aut. Com.le n. 1526 del 12-10-07
Iscr. Reg. R. Puglia n. 228 del 31-03-08

PUGLIA SOCIALE
Assessorato al Welfare della Regione Puglia

Conferma Aut.ne Funzionamento
Comune di Foggia
n. 740 del 03/07/2020

Congregazione «Pie Operaie di San Giuseppe»
50124-Firenze via de' Serragli 113 - p.i. 01343890487
Centro socio-educativo diurno
«Pie Operaie di San Giuseppe»
Sede operativa: 71121 Foggia, via C. Marchesi, 48
tel. 0881-743467
g.vignozzi@virgilio.it istitutosangiuseppefg@pec.it
www.scuolasangiuseppefoggia.it

Carta dei Servizi



anno educativo 2026/27

Carta dei Servizi

1.Presentazione

La Congregazione «Pie Operaie di san Giuseppe», ente gestore del Centro socio-educativo diurno **«Pie Operaie di San Giuseppe»** di Foggia persegue la finalità di gestire servizi di aiuto e sostegno per i minori in difficoltà a causa di bisogni materiali, morali e psicosociologici ed in particolare dei minori che, per vari motivi, necessitano di un servizio diurno.

Il Centro si presenta ai minori, ai loro genitori, ai servizi tutelari ed all' intera comunità cittadina con le caratteristiche di una vera «comunità educante», caratterizzata da un clima sereno ed accogliente, ispirato alle relazioni familiari, nella quale ogni minore:

- riceve cure adeguate ai suoi bisogni e vive in un ambiente sobrio e dignitoso;
- ha la possibilità di instaurare relazioni durature e significative con gli educatori e con i suoi coetanei ed è aiutato a sviluppare appieno tutte le sue potenzialità:
- riceve un'educazione ed una formazione individualizzata e di gruppo che riconoscono le sue abilità ed interessi nel rispetto della propria cultura etnica e religiosa;
- è seguito con cura da personale preparato a livello umano, educativo e culturale, formato ed aggiornato periodicamente.

Pertanto, i servizi offerti e garantiti dal Centro socio-educativo diurno «Pie Operaie di San Giuseppe» intendono soddisfare le attese e le aspettative degli utenti: minori, famiglie e servizi committenti.

Il Centro è garante della piena attuazione dei Diritti dei Minori, come previsto dalla Costituzione e dalla normativa nazionale che recepisce ed attua la Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti dei Minori, e collabora attivamente con i Servizi Sociali e con tutti gli organismi pubblici e privati del territorio che operano a favore dell'infanzia.

1.1.Storia ed evoluzione

I Centri socio-educativi diurni gestiti dalle Suore Pie Operaie sono una preziosa ed impegnativa eredità voluta e tramandata da Madre Maria Agnese Tribbioli, fondatrice della Congregazione, dove si concretizza lo spirito di carità e di servizio dell'istituto che gestisce servizi di accoglienza ed educativi per minori bisognosi, sia in Italia che in altri paesi del mondo; servizi caratterizzati dallo spirito di famiglia che ha distinto la famiglia di Nazareth, modello dell'apostolato delle Suore Pie Operaie di San Giuseppe.

Il Centro di Foggia, in particolare, ha collaborato da sempre con i Servizi Sociali territoriali della città nel recupero della dispersione scolastica, facilitando la frequenza scolastica dei minori. Oltre ad assicurare un ambiente accogliente e formativo, offre attività di dopo-scuola, ricreative e di arricchimento culturale.

2.Scopo pedagogico del Centro e Attività

Lo scopo principale del Centro è quello di coinvolgere attivamente i minori nelle attività didattiche, laboratoriali, ludiche, ricreative e, contemporaneamente, rendere partecipi i genitori nel processo educativo che li vede coinvolti insieme ai propri figli.

Gli educatori, infatti, avranno la possibilità di interagire quasi quotidianamente con le famiglie attraverso scambi informali e formali.

Pertanto:

- l'intero operato dell'équipe educativa è finalizzato ad assicurare ai minori, concretamente, il diritto alla cura di sé e all'educazione, nell'ambito di una crescita armoniosa, tesa alla valorizzazione della persona;
- ciascun minore ha diritto ad una vita individuale e di relazione significativamente ricca e tale da consentirgli di divenire, come si afferma nell'art. 29 della Convenzione Internazionale dei Diritti del Fanciullo, un adulto capace di una vita responsabile in una società libera e di farsi portatore di uno spirito di comprensione, pace, tolleranza, eguaglianza e solidarietà.

2.1.Attività

Le attività socio – educative del Centro rivolte ai minori si concretizzano nei seguenti percorsi:

a. *il minore in relazione a sé stesso*: colloqui motivazionali, educativi e di orientamento;
b. *il minore in relazione al gruppo*: attività di socializzazione e di integrazione attraverso percorsi culturali, ludici, ricreativi, laboratori artistico-espressivi, manuali, attività musicali;
c. *il minore in relazione alla scuola*: supporto didattico in raccordo con le scuole; attività di potenziamento e recupero degli apprendimenti scolastici attraverso attività e strumenti diversi (uso del computer, laboratori tematici, gruppi di studio, ecc.); orientamento scolastico e formativo;
d. *il minore in relazione alla famiglia*: colloqui con le famiglie; attività socializzanti per la condivisione di esperienze comuni; sostegno alla genitorialità;
e. *il minore in relazione al contesto sociale*: organizzazione e partecipazione a feste ed eventi a carattere socio-culturale e ricreativo e tornei sportivi; coinvolgimento alle attività di associazioni sportive, culturali... del territorio.

Le aree di intervento riguarderanno le relazioni, l'autonomia, il movimento, le attività di supporto didattico, espressive e di tempo libero.

3.Finalità e Obiettivi prioritari

La finalità del **Centro socio-educativo diurno «Pie Operaie di San Giuseppe»** è quella di mettersi a disposizione dei più bisognosi, indipendentemente della loro etnia o religione ed in particolare aiutare, accogliere ed educare i minori che, a motivo delle problematiche familiari, rischiano la dispersione scolastica e la successiva discriminazione sociale. Il Centro, in stretta collaborazione con i Servizi Sociali territoriali, mediante l'utilizzo di modalità operative basate sull'integrazione sociale, sono finalizzati a favorire la crescita umana e sociale del minore.

Tra gli obiettivi prioritari si propongono di:

- garantire il diritto del minore alla permanenza nel proprio ambiente di vita;
- sostenere e valorizzare la centralità della famiglia nel processo educativo
- favorire la crescita del minore favorendone il benessere psicofisico;
- collaborare con il sistema dei servizi sociali, scolastici e sanitari;
- promuovere e sostenere percorsi integrati di presa in carico dei bisogni;
- attuare azioni di prevenzione e recupero di situazioni di esclusione sociale per minori a rischio di devianza e di emarginazione;
- valorizzare e potenziare l'autostima dei minori.

4.Destinatari

Nel Centro vengono accolti **n. 30 minori dai 6 ai 18 anni**. Essi provengono dalla città di Foggia e, spesso, sono portatori di difficoltà familiari e svantaggio socio-economico; di conseguenza, possono presentare problematiche personali rispetto al comportamento, all' apprendimento e alla socializzazione. Il Centro diurno, infatti, è una struttura di prevenzione e recupero aperta a tutti i minori che, attraverso la realizzazione di un programma di attività e servizi socio-educativi, culturali, ricreativi e sportivi, mira in particolare al recupero dei minori con problemi di socializzazione o esposti al rischio di emarginazione e di devianza.

5.Funzionamento del Centro

Il Centro è aperto dal **1° settembre 2026 al 30 luglio 2027, dal lunedì al venerdì, dalle ore 13:00 alle ore 19:00 per complessive 30 ore settimanali, compreso il pranzo.** Rimane chiuso la domenica e nei giorni festivi.

Al termine delle lezioni, durante i mesi di giugno e luglio, è prevista la continuazione delle attività, orientate a giochi collettivi, laboratori di creatività e manualità, attività musicali.

Per la permanenza presso la struttura, a carattere semi-residenziale, il costo mensile individuale, è di €. 530,00.

5.1.Accesso al servizio

La procedura di accesso è subordinata alla presentazione, compilazione e sottoscrizione dei seguenti documenti:

ISEE aggiornato
Codice fiscale e copia del documento di identità dei genitori o degli esercenti la patria potestà
Modello di iscrizione
Informativa privacy

5.2.Modalità di valutazione utilizzata per l'ammissione dei minori al Centro

Per l'ammissione al Centro saranno utilizzatele seguenti modalità:

- Colloquio motivazionale informativo e conoscitivo con le famiglie e, ove previsto, con l'Assistente Sociale del Comune di residenza, con la relativa documentazione eventualmente a corredo;
- Valutazione della richiesta da parte dell'équipe socio-educativa dell'effettiva presa in carico; in caso di valutazione positiva si procede all'inserimento del minore in struttura;
- Definizione e stesura del Piano Educativo Individualizzato; periodicamente il progetto educativo è sottoposto a specifica valutazione ed eventuale rimodulazione;
- Sarà data priorità a condizioni di disagio con segnalazione del/al Tribunale dei Minori per le quali è necessario un periodo di sostegno per problematiche scolastiche, relazionali, grave situazione di svantaggio sociale e culturale, condizioni economiche disagiate.

5.3.Indicazione dei servizi offerti e relativi costi giornalieri

I servizi offerti ai **minori** sono sinteticamente espressi nella seguente giornata-tipo:

13:00-14:00	Pranzo
14:00-14:30	Breve pausa ricreativa e accoglienza minori nell'aula dedicata
14:30-17:30	Supporto nell'esecuzione dei compiti scolastici con eventuali attività di recupero e di rinforzo
17:30-18:30	Attività di gioco strutturato e/o laboratori espressivo-manipolativi o ludico-ricreativi
18:30-19:00	Riordino materiali e preparazione per il rientro a casa.

Le misure previste a favore dei **genitori** sono:

- sostegno psico-educativo per il rinforzo delle competenze genitoriali;
- accompagnamento e supporto nel disbrigo di esigenze quotidiane relative ai bisogni del minore;
- supporto nelle pratiche amministrative inerenti alla frequenza del Centro.

Il costo giornaliero complessivo per i suddetti servizi è di €. 25,00.

5.4. PEI e Strumenti da utilizzare per il raggiungimento degli obiettivi previsti.

Come prima detto, il *target* dei minori destinatari si colloca nell'ambito dello *svantaggio socio-economico*. La maggior parte di essi, nelle scuole frequentate, presenta difficoltà connesse allo *status* che ne inficiano il rendimento scolastico e, spesso, lo sviluppo di una relazionalità sociale serena ed equilibrata. Perciò, nel PEI-Progetto Educativo Individualizzato, saranno indicati, gli obiettivi e le finalità che si intendono raggiungere, il piano di lavoro con l'indicazione dei contenuti e delle modalità di intervento ovvero degli ***strumenti che si intendono utilizzare per raggiungere gli obiettivi e le finalità previste.***

Pertanto, in relazione, alle finalità e agli obiettivi prioritari riportati nel precedente punto 3, si definiscono i seguenti strumenti atti a perseguirli e raggiungerli:

Relazioni di corresponsabilità educativa

- colloquio iniziale con la famiglia al fine di raccogliere informazioni sul minore, sul contesto familiare, sulla sua storia scolastica…
- colloquio iniziale con gli insegnanti dell'istituzione scolastica frequentata per conoscere la situazione scolastica, sia in merito agli apprendimenti che alla socialità, e prendere visione di un eventuale PDP-Piano Didattico Personalizzato per alunni con BES (Bisogni Educativi Speciali), come vengono definiti questi alunni in modo da consentire un raccordo costruttivo tra scuola e post-scuola
- stabilire incontri bimestrali ed uno finale con i genitori e con gli insegnanti per seguire l'evoluzione del processo formativo e valutare gli esiti finali in relazione agli obiettivi programmati.

Strumenti per il supporto scolastico

- Utilizzo degli opportuni «strumenti compensativi» nell'esecuzione delle consegne scolastiche, in sintonia don i docenti della scuola frequentata, ad esempio:
  - le tabelle di varia natura (regole grammaticali o teoremi matematici..);
  - la calcolatrice;
  - gli audiolibri e i libri digitali;
  - i programmi di videoscrittura con correttore ortografico; i testi multimediali; le mappe concettuali.

- Osservazione sistematica degli esiti ed eventuale revisione, sostituzione, integrazione degli strumenti adottati.

Strumenti per lo sviluppo di competenze sociali

Partecipazione attiva dei minori a Laboratori espressivo-manipolativi e ludico-ricreativi, opportunamente programmati, gestiti e valutati nelle ricadute educative in ordine all'acquisizione delle competenze sociali previste negli obiettivi indicati nel PEI.

5.5. Modalità d'informazione sui servizi

L'informazione sui servizi offerti avviene attraverso il sito web dell'Istituto «San Giuseppe» di Foggia, sede del Centro socio-educativo diurno «Pie Operaie di San Giuseppe»: http://www.scuolasangiuseppefoggia.it/ alla pagina ***Centro socio-ed. diurno***, con accesso dalla homepage del sito.

6.Ruoli svolti dal personale operante presso la struttura e Formazione

Così come disposto all'art. 46 del Regolamento Regionale n. 04/07, l'équipe operativa è costituita dalle seguenti figure professionali, dotate di specifica qualifica legalmente riconosciuta:

Coordinatore n. 1

Il Coordinatore supporta il personale educativo nella progettazione e realizzazione degli interventi educativi, ne verifica i risultati, promuove il confronto con le famiglie, predispone piani di formazione, cura i rapporti con le Istituzioni del territorio.

Educatore n. 3

Agli educatori, oltre alla cura dei minori, all'organizzazione e alla conduzione quotidiana delle attività educative e didattiche (supporto nello svolgimento delle consegne scolastiche, esercitazioni e recupero), spetta l'osservazione e la cura dei rapporti con le famiglie dei minori stessi, secondo quanto concertato con il coordinatore.

Addetto ai Servizi Generali/Personale Ausiliario n. 1

L'addetto ai servizi generali e ausiliario si occupa del riordino e della pulizia della suppellettile e dei sussidi didattici, nonché ad ogni altra incombenza definibile come "servizi generali" garantendo la propria presenza per l'intero periodo di apertura del centro.

Addetto alla mensa/Cuoco n. 1

Il cuoco prepara i pasti secondo le tabelle dietetiche definite dall'Asl di competenza tenendo conto di particolari esigenze rivenienti da intolleranze ed allergie segnalate dai genitori.

Addetto alla mensa n. 1

L'addetto alla mensa si occupa della distribuzione del cibo, nel rispetto delle norme igieniche e sanitarie.

La Responsabile della struttura è la referente per l'intero processo di accoglienza (ammissione, presa in carico e dimissione) e risponde dell'operato del personale amministrativo ed educativo impegnato.

6.1.Formazione degli educatori e degli operatori

La professionalità del personale è garantita dall'Ente gestore, che ne cura la formazione iniziale e periodica e ne supervisiona quotidianamente l'operato.

Riguardo, nello specifico, alla formazione degli educatori e degli operatori è prevista la partecipazione a corsi di formazione, da attuarsi sia in forma autonoma sia attraverso progetti di aggiornamento professionale promossi da enti pubblici e privati, per 20 ore annue, come riportato al successivo *p. 9.Standard generali e specifici di qualità del servizio*.

7.Localizzazione e caratteristiche strutturali

Il servizio è svolto all'interno dell'Istituto «San Giuseppe», a Foggia in via Concetto Marchesi n. 48/D, in ambienti posti al piano terra e **riservati esclusivamente** al **Centro socio-educativo diurno «Pie Operaie di San Giuseppe»**.

Inoltre, sono disponibili spazi esterni in comune con altre realtà educative e socio-educative presenti nella struttura: parco-giochi (634 mq), attrezzato in parte con giochi ed in parte con un impianto sportivo in cui i minori possono svolgere attività fisica, e un campo per calcetto.

Infine, l'ufficio di direzione, in cui è raccolta la documentazione relativa ai minori in armadi chiusi, ha sede al di fuori dei locali adibiti alle attività del Centro, in ambienti riservati ed accessibili solo alla Responsabile e, in sua assenza, a persona delegata.

8.Standard generali e specifici di qualità del servizio

La qualità si misura in funzione della capacità del servizio di soddisfare i bisogni e le aspettative degli utenti a cui si rivolge. Per misurare la qualità del centro socio-educativo diurno «Pie Operaie di San Giuseppe» abbiamo individuato un sistema che prevede tre riferimenti:

dimensione di qualità: la rappresentazione di una caratteristica del servizio collegata direttamente ai bisogni;

indicatore: lo strumento necessario a rilevare e misurare i fattori di qualità collegati;

standard: è il valore atteso, per ogni fattore individuato, di un determinato indicatore di qualità e, insieme, l'impegno che il centro assume nella gestione del servizio, come elemento di responsabilità sociale documentato dalla presente Carta dei servizi.

Dimensione di qualità	Indicatore	Standard
Professionalità multidisciplinare	Presenza di operatori in possesso di qualifica idonea allo svolgimento delle attività previste, in ottica di integrazione e multidisciplinarità delle competenze	Responsabile della struttura con laurea in Psicologa didattica
Facilità e rapidità di accesso al servizio	Attuazione della presa in carico da parte del servizio	La presa in carico avviene, per tutti i minori accolti, all'inizio delle attività
Attuazione di un'azione educativa coordinata	Presenza della figura del coordinatore all'interno del gruppo di lavoro	Il coordinatore è presente presso il servizio per almeno 8 ore settimanali
	Reperibilità telefonica del coordinatore	Il coordinatore è reperibile telefonicamente per ogni urgenza, tutti i giorni, anche al di fuori dell'orario di servizio

Formazione e aggiornamento del personale	Realizzazione e attuazione di un piano annuale rivolto all'équipe di lavoro	Frequenza di 20 ore/anno di formazione da parte dell'équipe di lavoro nelle aree previste (professionale, tecnica, organizzativa)
Supervisione del Gruppo di lavoro	Realizzazione di incontri di supervisione rivolti all'équipe di lavoro	Gli incontri si tengono con cadenza mensile
Trasparenza della comunicazione	Predisposizione di: Carta dei Sevizi, Regolamento, Progetto formativo, Moduli reclami	Disponibilità dei documenti presso la sede del servizio
Integrazione con il territorio	Attivazione di protocolli di intesa con enti, scuole, associazioni del territorio	Implementazione annuale della rete dei soggetti partner
	Attivazione di protocolli per l'integrazione con i percorsi formativi scolastici	
	Programmazione eventi aperti al territorio	Realizzazione di minimo due eventi annui aperti al territorio
L'utente è al centro	Programmazione e realizzazione di attività in piccolo gruppo	Le attività vengono realizzate in gruppi di max 5 utenti, con possibilità di attivare un rapporto di 1 a 2 o 1 a 1 in caso di necessità specifiche.
Coinvolgimento attivo dei portatori di interesse (servizi territoriali invianti, genitori o facenti funzione)	Predisposizione di attività periodiche di verifica	Le attività di verifica, comprensive di rilevazione della soddisfazione dei soggetti coinvolti nell'azione educativa (referenti territoriali, scuola, famiglia) sono realizzate annualmente.

8.1. Piano di formazione dell'équipe di lavoro

Premessa

La formazione continua per il personale educativo operante nei centri diurni per minori e nelle comunità educative residenziali è giustamente considerata essenziale per la professionalità e l'aggiornamento continuo del personale. La formazione continua, infatti, è fondamentale per mantenere competenze aggiornate e adeguate alla continua evoluzione del settore educativo. Per questo motivo, nelle relative Carte dei Sevizi, è previsto il percorso di formazione di seguito descritto.

Titolo del corso

«Accoglienza e inclusione minori nei Centri diurni e nelle Comunità educative residenziali»

Finalità e obiettivi

Potenziare la relazione educativa:

- Migliorare le capacità di ascolto, dialogo e rispetto reciproco con i minori.

Rafforzare il supporto educativo:

- Fornire al personale strumenti per sostenere la crescita, l'autonomia e il processo di crescita dei minori.
- Promuovere il protagonismo dei minori: Incoraggiare la partecipazione attiva e l'integrazione tra i ragazzi.

Obiettivi

- Supportare i minori nello svolgimento dei compiti scolastici e nel recupero delle lacune.
- Favorire processi di socializzazione e inserimento, anche tra ragazzi con problematicità.
- Sviluppare le capacità creative e progettuali dei minori attraverso attività laboratoriali e ricreative.
- Garantire l'assistenza e il supporto nelle attività quotidiane e nella cura della persona.

Modalità

Formazione teorica online:

- Approfondimenti su pedagogia, psicologia dell'età evolutiva, legislazione minorile e tecniche di intervento educativo.

Formazione pratica:

- Esperienze sul campo, simulazioni e laboratori per acquisire competenze pratiche nella gestione di situazioni complesse.

Contenuti e temporizzazione

1. Psicologia dello sviluppo e dell'età evolutiva (10 ore) online mese di ottobre

- Obiettivo: Comprendere le fasi di sviluppo e i bisogni specifici dei minori.
- Argomenti:
    - Sviluppo cognitivo, emotivo e sociale dei bambini e adolescenti.
    - Riconoscimento e gestione delle problematiche evolutive più comuni.
    - Teorie dell'attaccamento e della relazione

2. Tecniche di mediazione e gestione dei conflitti (5 ore) in presenza mese di ottobre

- Obiettivo: Sviluppare strategie per gestire le dinamiche di gruppo e i conflitti tra i minori.
- Argomenti:
    - Comunicazione efficace e ascolto attivo.
    - Tecniche di mediazione e negoziazione.
    - Gestione dello stress e dei comportamenti problematici.
    - Prevenzione del bullismo e del disagio.

3. Progettazione di attività educative, ludiche e ricreative (10 ore) in presenza mese di novembre

- Obiettivo: Creare e realizzare percorsi educativi stimolanti e inclusivi.
- Argomenti:
    - Metodologie di progettazione (es. learning by doing, project-based learning).
    - Ideazione di laboratori creativi, sportivi e culturali.
    - Utilizzo del gioco come strumento educativo.
    - Adattamento delle attività a diverse fasce d'età e abilità.

4. Normativa di riferimento e lavoro di rete (5 ore) online mese di novembre

- Obiettivo: Conoscere il quadro normativo e le strategie di collaborazione con i servizi del territorio.
- Argomenti:
    - Legislazione di riferimento per i servizi per minori e i centri diurni.

- Metodologie di lavoro di rete e collaborazione con famiglie, scuole e altri servizi sociali e sanitari.
- Principi etici e deontologici della professione.
- Utilizzo dei social media e delle tecnologie digitali in modo educativo.

Durata complessiva: 30 ore di cui 20 online e 10 in presenza

9.Rilevazione della qualità e partecipazione degli utenti al controllo

Come previsto dalla procedura e nella consapevolezza che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, annualmente vengono fatte indagini, mediante questionari, circa la soddisfazione del servizio erogato e fruito. I questionari sono diversi per tipo di utente: minori (in differenti modulazioni secondo l'età e le capacità cognitive degli stessi), genitori, operatori. Essi sono di facile lettura e di immediata compilazione, con spazi dedicati a segnalazioni, suggerimenti vari e possibilità di esprimere il gradimento dei servizi, mediante "*emoticons*", cioè le tre faccine di colore verde, giallo e rosso, che simboleggiano livelli di gradimento alto (faccina verde), medio (faccina gialla), basso (faccina rossa).
Le indagini svolte vengono analizzate e riportate in sede di riunione d'équipe e all'attenzione dell'ente gestore al fine di apportare i miglioramenti richiesti e ritenuti necessari.

9.1.Questionario gradimento genitori

Aree chiave da indagare

- **Comunicazione:**
  - Quanto sono frequenti e chiare le comunicazioni da parte del centro?
  - Si sentono ascoltati e coinvolti nelle decisioni che riguardano il proprio figlio?
- **Supporto e attività:**
  - Il centro offre un supporto educativo e socio-assistenziale adeguato alle esigenze del minore?
  - Il minore mostra miglioramenti nelle sue capacità o nel benessere generale?
  - Le attività proposte sono percepite come stimolanti e adeguate all'età?
- **Coinvolgimento familiare:**
  - Le famiglie sono invitate a partecipare attivamente alla vita del centro?
  - Si sentono parte di una comunità che lavora insieme per il benessere dei minori?
- **Valutazione generale:**
  - Si sentono soddisfatti del servizio offerto dal centro diurno?
  - Raccomanderebbero il centro ad altre famiglie?

9.2.Questionario gradimento minori

Elementi chiave dei questionari

- **Soddisfazione generale:** Chiedere ai minori se sono contenti di frequentare il centro.
- **Qualità delle attività:** Valutare il gradimento delle attività proposte (ad esempio, laboratori, sport, giochi, uscite).

- **Rapporto con gli educatori:** Includere domande sul rapporto con gli educatori, la comunicazione e il supporto ricevuto.
- **Struttura e spazi:** Raccogliere feedback sulla struttura fisica del centro, come la pulizia e la sicurezza.
- **Autonomia e partecipazione:** Indagare se i minori si sentono liberi di esprimere le proprie opinioni e di partecipare alle decisioni.

Esempi di domande

- "Ti piacciono le attività che facciamo al centro?"
- "Ti senti a tuo agio con gli educatori?"
- "C'è qualcosa che vorresti cambiare nel centro?"
- "C'è un'attività che ti piacerebbe fare e che non facciamo mai?"

Come utilizzarli

- **Rilevazione della soddisfazione:** I questionari sono uno strumento utile per monitorare la soddisfazione dei minori e per valutare l'efficienza dei servizi.
- **Miglioramento dei servizi:** Utilizzare i feedback raccolti per migliorare l'offerta del centro e adattarla alle esigenze dei ragazzi.
- **Partecipazione attiva:** I questionari incoraggiano i minori a essere protagonisti della loro esperienza all'interno del centro.

9.3.Questionario operatori per la rilevazione del livello di soddisfazione

Esempi di aree su cui basare i questionari

- **Soddisfazione generale:** grado di soddisfazione con l'ambiente di lavoro e i servizi offerti.
- **Efficacia delle attività:** valutazione delle attività e delle proposte ai minori.
- **Relazioni lavorative:** percezione del clima lavorativo e della collaborazione con gli altri operatori e le famiglie.
- **Supporto e formazione:** valutazione del supporto ricevuto e delle opportunità di crescita professionale.

10.Tutela degli utenti e modalità di presentazione reclami

10.1.Raccolta di suggerimenti, proposte e reclami

Al fine di rimuovere eventuali disservizi che inficiano la fruizione dei servizi o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta, gli utenti e i loro familiari possono presentare reclamo. Esso ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato, per segnalare comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei Servizi, relativi alla realizzazione dei servizi e alla trasparenza dell’azione amministrativa.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici devono, successivamente, essere presentati in forma scritta. I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

Il Responsabile, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre dieci giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del centro educativo, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Il reclamo non sostituisce i ricorsi. Esso ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti.

10.2.Procedure di segnalazione e reclami

L'allegato modulo «Segnalazioni reclami» può essere ritirato presso la Direzioni del Centro in via Concetto Marchesi, 48/D.

Dopo essere stato compilato e firmato, il modulo predetto potrà essere:

- consegnato direttamente al personale preposto alla Direzione del Centro;
- inserito nella cassetta porta lettere del Centro;
- inviato tramite posta ordinaria all'indirizzo del Centro: g.vignozzi@virgilio.it;
- inviato tramite pec all'indirizzo: istitutosangiuseppefg@pec.it

10.3.Tempi di risposta

La Direzione del **Centro socio-educativo diurno «Pie Operaie di San Giuseppe»,** con sede a Foggia in via Concetto Marchesi 48/D, prenderà visione dei suggerimenti e delle segnalazioni e fornirà riscontro in merito **entro 10 giorni dalla data del protocollo** della segnalazione/reclamo presentato.

11.Modulistica utilizzata

La modulistica utilizzata è la seguente:

Modello di iscrizione

Scheda individuale di Progetto Educativo Individualizzato,

Modello per segnalazioni o reclami

Questionari per la rilevazione della qualità e partecipazione degli utenti al controllo (per minori, genitori, operatori)

Registro delle presenze minori

Registro delle presenze e firme operatori

12.Validità della Carta dei servizi

La presente Carta dei Servizi ha validità per l'intero a.e. 2026/27 e prevede la possibilità di revisione/integrazione qualora necessarie.

MODULO SEGNALAZIONE O RECLAMO

_l_ sottoscritto/a _____

cognome e nome

in qualità _____residente a _____

in via/piazza _____ n._____

desidera evidenziare alla Direzione (esprimere l'oggetto della segnalazione o reclamo)

_____

_____

_____

desidera comunicare alla Direzione (esprimere eventuali suggerimenti)

_____

_____

_____

Data,

Firma

Ai sensi della legge 675/96 o 196. si autorizza il trattamento dei dati personali di cui sopra.
il presente modulo può essere:

- consegnato direttamente all'Ufficio preposto dalla Direzione in via C. Marchesi, 48
- inserito nella cassetta portalettere del Centro socio educativo in via C. Marchesi, 48
- inviato per posta all'Ufficio preposto dalla Direzione in via C. Marchesi, 48

Questionario gradimento genitori

Aree chiave da indagare

- **Comunicazione:**
  - Quanto sono frequenti e chiare le comunicazioni da parte del centro?
  - Si sentono ascoltati e coinvolti nelle decisioni che riguardano il proprio figlio?
- **Supporto e attività:**
  - Il centro offre un supporto educativo e socio-assistenziale adeguato alle esigenze del minore?
  - Il minore mostra miglioramenti nelle sue capacità o nel benessere generale?
  - Le attività proposte sono percepite come stimolanti e adeguate all'età?
- **Coinvolgimento familiare:**
  - Le famiglie sono invitate a partecipare attivamente alla vita del centro?
  - Si sentono parte di una comunità che lavora insieme per il benessere dei minori?
- **Valutazione generale:**
  - Si sentono soddisfatti del servizio offerto dal centro diurno?
  - Raccomanderebbero il centro ad altre famiglie?

Questionario gradimento minori

Elementi chiave dei questionari

- **Soddisfazione generale:** Chiedere ai minori se sono contenti di frequentare il centro.
- **Qualità delle attività:** Valutare il gradimento delle attività proposte (ad esempio, laboratori, sport, giochi, uscite).
- **Rapporto con gli educatori:** Includere domande sul rapporto con gli educatori, la comunicazione e il supporto ricevuto.
- **Struttura e spazi:** Raccogliere feedback sulla struttura fisica del centro, come la pulizia e la sicurezza.
- **Autonomia e partecipazione:** Indagare se i minori si sentono liberi di esprimere le proprie opinioni e di partecipare alle decisioni.

Esempi di domande

- "Ti piacciono le attività che facciamo al centro?"
- "Ti senti a tuo agio con gli educatori?"
- "C'è qualcosa che vorresti cambiare nel centro?"
- "C'è un'attività che ti piacerebbe fare e che non facciamo mai?"

Come utilizzarli

- **Rilevazione della soddisfazione:** I questionari sono uno strumento utile per monitorare la soddisfazione dei minori e per valutare l'efficienza dei servizi.
- **Miglioramento dei servizi:** Utilizzare i feedback raccolti per migliorare l'offerta del centro e adattarla alle esigenze dei ragazzi.
- **Partecipazione attiva:** I questionari incoraggiano i minori a essere protagonisti della loro esperienza all'interno del centro.

Questionario operatori per la rilevazione del livello di soddisfazione

Esempi di aree su cui basare i questionari

- **Soddisfazione generale:** grado di soddisfazione con l'ambiente di lavoro e i servizi offerti.
- **Efficacia delle attività:** valutazione delle attività e delle proposte proposte ai minori.
- **Relazioni lavorative:** percezione del clima lavorativo e della collaborazione con gli altri operatori e le famiglie.
- **Supporto e formazione:** valutazione del supporto ricevuto e delle opportunità di crescita professionale.