

Sumo società cooperativa sociale  
Sede legale Via Milano 50, 30172 Mestre-Venezia  
P. Iva 03523900276  
[www.sumonline.it](http://www.sumonline.it)  
[amministrazione@sumonline.it](mailto:amministrazione@sumonline.it) / [cappello@sumonline.it](mailto:cappello@sumonline.it)  
3474126130



## **Carta dei Servizi Ambito Servizi Educativi**

## Indice

1. Sumo società cooperativa sociale	pag. 3
2. La Carta dei Servizi	pag. 4
3. Principi generali	pag. 5
4. Diritti e doveri del cliente	pag. 6
5. Prestazioni e finalità	pag. 7
6. Modalità di erogazione	pag. 10
7. Unità operative e personale	pag. 12
8. Procedure di reclamo e controllo	pag. 14
9. Soddisfazione del cliente e Qualità dei Servizi	pag. 15

## 1. SUMO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

Sumo è una società cooperativa sociale di tipo A e B che promuove progetti, gestisce servizi e attiva iniziative finalizzate a migliorare la qualità della vita dei cittadini nei settori della vita familiare, della formazione, del lavoro e del tempo libero.

Opera nel territorio attraverso finanziamenti pubblici e privati.

Nel settore dei servizi educativi gestisce i seguenti servizi:

- Servizi sperimentali e integrativi per la prima infanzia
- Servizio ludoteca
- Servizio di doposcuola
- Centri estivi

## 2. LA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi presenta i Principi generali, i Diritti e doveri del cliente, le Prestazioni e le finalità, le Modalità di erogazione, le Unità operativa e il personale, le Procedure di reclamo e controllo, le modalità di Valutazione del servizio.

La Carta è stata scritta con lo scopo di fornire agli utenti informazioni utili in merito all'organizzazione interna, e ai servizi offerti e di coinvolgere gli stessi utenti nel nostro impegno verso un continuo processo di miglioramento dei servizi messi loro a disposizione.

La carta permette infatti di valutare la qualità del servizio offerto, verificando la corrispondenza tra quanto espresso in essa e il servizio utilizzato.

E' un documento di trasparenza che garantisce ai cittadini e alle imprese la garanzia di parità informativa e un impegno reciproco.

### 3. PRINCIPI GENERALI

Tutte le persone possono accedere ai Servizi senza alcuna discriminazione. L'accesso ai Servizi è favorito da forme di promozione e dalla pubblicizzazione e diffusione degli orari di apertura e delle modalità di accesso.

Sumo si impegna a gestire i servizi e tutti i clienti degli stessi, nel rispetto dei principi generali di pari opportunità, imparzialità, eguaglianza, continuità, partecipazione, chiarezza e trasparenza ed efficienza/efficacia.

I clienti vengono coinvolti nel monitoraggio, nella valutazione nel miglioramento dei Servizi erogati. Per questo, i clienti hanno l'opportunità/diritto di presentare segnalazioni, osservazioni e reclami.

Sumo adotta tecniche di valutazione specifiche al fine di migliorare con continuità la qualità dei servizi erogati. Per questo rileva costantemente il grado di soddisfazione dei clienti.

Tutto il personale impegnato nei Servizi garantisce abilità professionali adeguate, esperienza specifica, rispetto, cortesia e disponibilità nei confronti dei clienti. Gli operatori dei Servizi agiscono nel rispetto della normativa sulla privacy.

#### 4. DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE

I clienti hanno il diritto di godere gratuitamente/a pagamento dei Servizi offerti nel rispetto dei principi generali e nel rispetto delle disposizioni relative al trattamento dei dati personali e al divieto di indagine sulle opinioni di cui agli artt. 8, 9 e 10 del D.Lgs 276/2003 e successive modifiche.

Hanno altresì il dovere di utilizzare correttamente i Servizi, di fornire informazioni veritiere e di ottemperare agli accordi derivanti da eventuali accordi/contratti stipulati con la cooperativa.

## 5. PRESTAZIONE E FINALITA'

### 5.1 SERVIZI SPERIMENTALI E INTEGRATIVI PER LA PRIMA INFANZIA – SPAZIO CUCCIOLI

#### FINALITA'

Il Servizio sperimentale e integrativo per la prima infanzia denominato “Spazio Cuccioli” è un servizio che ha e svolge un ruolo importantissimo di risorsa educativa per i bambini, per la famiglia e per la città:

- per i bambini e le bambine, è un contesto di crescita, un luogo di esperienze costruttive, di integrazione e di sostegno alle eventuali condizioni di svantaggio psicofisico e socio-culturale,
- per la famiglia, si pone come interlocutore attivo nel trovare una risposta sicura al suo bisogno di sentirsi sostenuta quotidianamente nell'educazione e nella cura dei figli, nonché diventa occasione di aggregazione sociale con gli altri genitori,
- per la città, in una società adultocentrica, è l'affermazione del diritto del bambino ad un proprio spazio vitale nell'ambiente urbano.

#### PRESTAZIONE

E' un Servizio educativo e sociale di interesse pubblico che accoglie i bambini in età compresa fra i 12 e 36 mesi e che concorre con la famiglia alla loro formazione nel quadro di una politica socio-educativa della prima infanzia.

Il personale educativo è composto da un'educatrice ogni otto bambini con turno fisso.

L'igiene e il riordino degli ambienti è garantito dalla figura dell'ausiliaria che si occupa delle pulizie dei locali.

Al fine di garantire la qualità del servizio, le educatrici, nel loro lavoro, saranno affiancate da una referente della cooperativa che si occuperà della supervisione e del monitoraggio del gruppo di lavoro e da una coordinatrice, che provvederà alla gestione pedagogica del servizio e al coordinamento del personale.

### 5.2 LUDOTECA

#### FINALITA'

Le finalità di questo servizio mirano ad accogliere e favorire l'aggregazione, il dialogo e il confronto tra i bambini, le bambine e gli adulti di riferimento, facendo da supporto nei processi di crescita e di integrazione nel tessuto sociale e nella scuola. Nello specifico, si pone particolare attenzione a:

- promuovere la diffusione della cultura del gioco creativo sul territorio, riconoscendone l'importanza, come strumento di crescita individuale e sociale;
- riconoscere il gioco, come diritto fondamentale di ogni bambino e garantire uno spazio adeguato al soddisfacimento di questo bisogno;
- stimolare la creatività e ogni forma di espressione e di collaborazione;
- offrire opportunità di dialogo e relazioni positive, stimolando rapporti di amicizia e spirito di gruppo in un ambiente sereno e stimolante, valorizzando e integrando tra di loro le diversità;
- potenziare la crescita armonica, l'autostima, il benessere personale e la scoperta del proprio valore e delle proprie potenzialità;

- aiutare i bambini a riconoscere i bisogni reali e a prendere le distanze da un atteggiamento di consumo sfrenato, consapevoli delle ripercussioni negative, sulla qualità della vita e sul proprio benessere;
- educare attraverso il gioco e le attività proposte, al rispetto di se stessi, degli altri e dell'ambiente in cui si vive.

## PRESTAZIONE

La ludoteca propone ed organizza le seguenti attività:

1. *Attività di base.* Si effettueranno con continuità nel tempo e sono costituite da attività di gioco all'interno del servizio, nei locali e negli spazi attrezzati interni ed esterni.
2. *Attività periodiche.* Si effettueranno con cadenza settimanale e per brevi periodi di tempo. Sono costituite da laboratori per attività specifiche, ricerche con produzione di materiali, giochi di gruppo.
3. *Attività straordinarie.* Avranno carattere di sporadicità e saranno iniziative particolari quali convegni, incontri con autori di libri per l'infanzia, mostre, spettacoli, iniziative legate a ricorrenze particolari.
4. *Partecipazione a iniziative ricreative,* culturali ed educative sul territorio, promosse ed organizzate in maniera autonoma o in collaborazione con scuole, enti, associazioni.

## 5.3 SERVIZI DI DOPOSCUOLA

### FINALITA'

Il doposcuola si propone come opportunità in cui favorire l'apprendimento, la socializzazione e l'autonomia dei ragazzi in un processo attivo di costruzione di abilità e di conoscenze che tenga conto del contesto esperienziale, formale e informale, in cui i ragazzi agiscono sia nel tempo scuola e in quello extrascolastico. Per questo deve essere costante l'attenzione alla dimensione socio-affettiva e relazionale del gruppo-classe. Gli obiettivi proposti rientrano in due aree specifiche.

- l'area cognitiva/didattica: capacità di attenzione, di autonomia nello svolgimento delle attività, di organizzare il tempo lavoro e il tempo libero.
- l'area educativa/psicosociale: capacità di assumersi responsabilità, di accrescere l'autostima, di accettare i compagni in difficoltà valorizzandone le differenze

### PRESTAZIONE

Attività:

- svolgimento dei compiti
- accompagnamento e orientamento al processo di apprendimento
- favorire l'autonomia e la capacità di organizzare il tempo lavoro e il tempo libero
- sviluppare la socializzazione in un contesto di gruppo creando un clima che favorisce l'instaurarsi di relazioni positive
- collaborare con le insegnanti al fine di individuare progetti educativi integrati
- aprire un dialogo con le famiglie per condividere finalità e obiettivi didattici ed educativi



## 5.4 CENTRI ESTIVI

### FINALITA'

- Educative

L'intervento educativo proposto privilegia l'attenzione alla persona: è per questo che il bambino/adolescente viene messo al centro del processo educativo che lo rende consapevole protagonista del proprio processo di crescita.

- Sociali

Il Centro Estivo rappresenta un'occasione preziosa di crescita in un ambiente sereno e attento alle dimensioni educativa e relazionale e può contribuire allo sviluppo sul piano emotivo, sociale, cognitivo e fisico e incoraggiare la partecipazione di tutti i minori ad attività ludiche, ricreative, sportive e culturali, dando loro occasioni di partecipare ad attività di apprendimento informale al di fuori della famiglia e dei mesi scolastici.

- Work life balance

Il Centro Estivo offre un servizio alla collettività, fornendo alle famiglie sostegno nell'assolvere il loro compito educativo in un periodo dell'anno in cui le scuole sono chiuse.

### PRESTAZIONE

All'arrivo presso il Centro Estivo, i bambini vengono accolti dagli educatori che presentano il programma delle attività giornaliere. I bambini-ragazzi vengono suddivisi in più gruppi precedentemente organizzati dagli operatori sulla base dell'età, del genere e della provenienza dei bambini-ragazzi.

#### Le attività mattutine

Mentre la metà dei gruppi svolge le attività strutturate ricreative secondo il programma dettagliato fornito ad inizio settimana, l'altra metà si dedica al gioco libero.

#### Il pranzo

Il pranzo è un momento fondamentale della giornata: i bambini-ragazzi possono ricomporre i gruppi a loro piacimento per socializzare anche con altri e partecipano attivamente alla preparazione dei tavoli e alla fase successiva di riordino e pulizia, che sono svolte dagli educatori ma con un forte coinvolgimento dei bambini-ragazzi.

#### Le attività pomeridiane

I bambini-ragazzi sono nuovamente divisi in gruppi e invitati a partecipare alle attività in modo invertito rispetto alla mattina: i gruppi che avevano partecipato ad attività strutturate effettueranno gioco libero e quelli che avevano effettuato il gioco libero saranno invitati a svolgere le attività strutturate.

## 6. MODALITA' DI EROGAZIONE

### 6.1 SERVIZI SPERIMENTALI E INTEGRATIVI PER LA PRIMA INFANZIA – SPAZIO CUCCIOLI

Il servizio ospita un massimo di 18 bambini d'età compresa tra i 12 e i 36 mesi ed è aperto dal Lunedì al Venerdì, per un tempo giornaliero non superiore alle cinque ore nella fascia oraria dalle ore 8.00/9.00 - 12.30/13.00, dalla seconda settimana di settembre al 30 giugno di ogni anno. Non è previsto il servizio mensa.

La giornata tipo di BabyLab è così suddivisa:

- 8.00 – 9.00 accoglienza
- 9.00 - 10.00 attività libere e attività strutturate
- 10.00 - 11.00 riordino, merenda e pratiche igieniche
- 11.00 - 12.30 attività libera o strutturata
- 12.30 – 13.00 attività libero e uscita

Si accede al servizio presentando apposita domanda di iscrizione, secondo l'allegato messo a disposizione sul sito e inviato via mail su richiesta delle famiglie a partire dai primi di gennaio di ogni anno fino ad esaurimento posti. È dovuto il pagamento di una retta mensile.

### 6.2 LUDOTECA

La Ludoteca in quanto tale è aperta ai bambini-ragazzi dal lunedì al venerdì dalle 16.00 alle 19.00 per la realizzazione di tutte le attività richieste da Bando e secondo il tariffario indicato. Durante le vacanze scolastiche natalizie, pasquali ed estive, la ludoteca è aperta ed offre ai bambini-ragazzi attività organizzate in considerazione delle esigenze lavorative dei genitori. La ludoteca mantiene una flessibilità tale da andare incontro a particolari esigenze manifestate dai genitori.

### 6.3 SERVIZI DI DOPOSCUOLA

Il doposcuola è aperto da ottobre a maggio, nei giorni e nelle sedi concordati con i Comuni, le scuole del territorio e con l'ente finanziatore.

Per assicurare una buona riuscita del lavoro e la giusta attenzione alle necessità e ai tempi di tutti i partecipanti i gruppi il numero di bambini per gruppo viene valutato sulla base del numero di bambini con disturbi dell'apprendimento e comunque sempre in accordo con il Comune, le scuole del territorio e l'ente finanziatore.

La cooperativa in accordo con le scuole del territorio e con gli enti coinvolti nel progetto valuta la possibilità di proporre dopo il doposcuola laboratori finalizzati all'apprendimento di tecniche artistico-espressive, oppure laboratori didattici finalizzati a sviluppare ed implementare le dinamiche cooperative all'interno del gruppo classe.

Il doposcuola segue le vacanze del calendario scolastico.

Le iscrizioni sono aperte tutto l'anno scolastico, fino ad esaurimento posti.

Il Doposcuola è rivolto a ragazzi della Scuola Secondaria di primo grado

#### 6.4 CENTRI ESTIVI

I centri estivi si svolgono nei mesi di giugno, luglio, agosto nei periodi di chiusura della scuola nella sede di Lab Altobello in via Altobello /L.

Per i centri estivi oggetto di appalto da parte del Comune, Sumo li organizza presso le sedi e secondo le specifiche descritte nel Capitolato d'appalto.

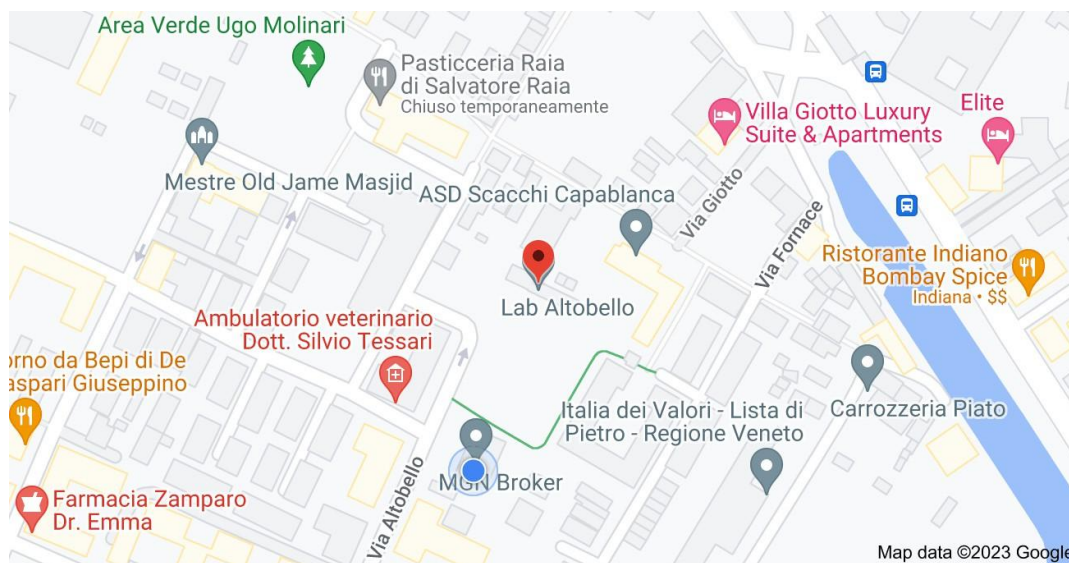
## 7. UNITA' OPERATIVE E PERSONALE

### 7.1 SERVIZI SPERIMENTALI E INTEGRATIVI PER LA PRIMA INFANZIA – SPAZIO CUCCIOLI

#### BABYLAB

Si trova a Mestre-Venezia in via Altobello n. 7/L. I recapiti telefonici sono: 041 2689480 - e 392 2608194.

Nei pressi della sede vi sono numerosi parcheggi pubblici a pagamento non custoditi il cui pagamento può essere eseguito tramite app ed è facilmente raggiungibile in auto o con mezzi pubblici. Per chi abita in centro a Mestre, è raggiungibile anche a piedi.



<https://goo.gl/maps/V8BNDZc9dgZgDQS18>

#### - BABYLAB RIALTO

Si trova a Venezia in San Marco 4046. I recapiti telefonici sono: 041 2689480 - e 392 2608194.

Il personale educativo è composto da un' educatrice ogni otto bambini con turno fisso. Le educatrici si occuperanno della crescita del bambino. L'igiene e il riordino degli ambienti è garantito dalla figura dell'ausiliaria che si occupa delle pulizie dei locali.

Al fine di garantire la qualità del servizio, le educatrici, nel loro lavoro, sono affiancate da una referente della cooperativa che si occuperà della supervisione e del monitoraggio del gruppo di lavoro e da una coordinatrice, che provvede alla gestione pedagogica del servizio e al coordinamento del personale.

L'organico del personale è il seguente:

ELISA CAPPELLO – REFERENTE Cooperativa Sumo  
Laurea in Scienze Politiche

CADAMURO SABRINA – COORDINATRICE PEDAGOGICA/EDUCATRICE  
Laurea in Scienze dell'Educazione

CHIARA MAZZILLI– Educatrice

## 7.2 LUDOTECA

Si trova a Mestre-Venezia in via Altobello n. 7/L. I recapiti telefonici sono: 041 2689480 - e 392 2608194.

Nei pressi della sede vi sono numerosi parcheggi pubblici a pagamento non custoditi il cui pagamento può essere eseguito tramite app ed è facilmente raggiungibile in auto o con mezzi pubblici. Per chi abita in centro a Mestre, è raggiungibile anche a piedi.

Nello specifico il team interno è costituito da:

- 1 referente-coordinatore con esperienze specifiche nel settore e con pregresse esperienze di gestione di progetti educativi rivolti all'infanzia e all'adolescenza realizzati in partnership o su incarico di enti locali;
- 2/3 ludotecari laureati in psicologia dell'infanzia e in scienze dell'educazione e/o con pregresse esperienze nella conduzione di attività rivolte all'infanzia e/o in ludoteca e/o in spazi dedicati all'infanzia e alla preadolescenza;
- un numero variabile di psicologi, educatori, artisti, creativi, animatori, formatori, in funzione delle attività migliorative ed integrative proposte ed attivate.

## 7.3 SERVIZI DI DOPOSCUOLA

Il doposcuola è aperto da ottobre a maggio, nei giorni e nelle sedi concordati con i Comuni, le scuole del territorio e con l'ente finanziatore.

Al fine di migliorare i processi organizzativi del servizio vi è una equipe di coordinamento composta da:

- un referente didattico-pedagogico, che interviene sulle questioni di natura didattica, pedagogica ed educativa (valutazione iniziale, PDP e valutazioni in itinere)
- un referente organizzativo, che interviene sulle questioni di natura organizzativa (iscrizioni, sedi, orari, calendari, comunicazioni alle famiglie e alle scuole, protocolli sanitari di sicurezza e prevenzione);
- un referente tecnico-amministrativo, che interviene sulle questioni di natura amministrativa e relative alla privacy (su questo ultimo aspetto sarà prestata particolare attenzione data la presenza di minori).

Il gruppo di lavoro è inoltre composto da un minimo di 3 e un massimo di 7 operatori specialistici, in possesso della laurea come titolo di studio e con esperienza in campo educativo e animativo e con esperienza nella gestione dei gruppi.

## 7.4 CENTRI ESTIVI

I centri estivi si svolgono nei mesi di giugno, luglio, agosto nei periodi di chiusura della scuola nella sede di Lab Altobello in via Altobello /L.

Per i centri estivi oggetto di appalto da parte del Comune, Sumo li organizza presso le sedi e secondo le specifiche descritte nel Capitolato d'appalto.

L'equipe è composta da:

- 1 referente-coordinatore con esperienze specifiche nel settore e con pregresse esperienze di gestione di progetti educativi rivolti all'infanzia e all'adolescenza realizzati in partnership o su incarico di enti locali;

- Educatori con diploma o laurea in psicologia dell'infanzia e in scienze dell'educazione o analoghi e/o con pregresse esperienze nella conduzione di attività rivolte all'infanzia e/o in ludoteca e/o in spazi dedicati all'infanzia e alla preadolescenza

## 8. PROCEDURE DI RECLAMO E CONTROLLO

Sumo società cooperativa sociale, nell'ottica del miglioramento continuo, raccoglie suggerimenti e segnalazioni da parte dei propri utenti/clienti sulle modalità di erogazione del servizio, per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruizione o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi.

In ogni momento è garantita la possibilità di sporgere reclamo, qualora si ritenga di avere riscontrato una non conformità del servizio ricevuto rispetto a quanto pubblicamente dichiarato.

L'istituto del reclamo ha lo scopo di offrire, dunque, uno strumento agile e immediato per segnalare comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei Servizi relativi alla realizzazione del servizio.

La raccolta di suggerimenti, segnalazioni e reclami da parte dei propri clienti sulle modalità di erogazione del servizio avviene attraverso un'apposita modulistica consegnata a tutti i clienti e comunque sempre disponibile presso l'unità operativa.

Il medesimo documento è scaricabile dal sito [www.sumonline.it](http://www.sumonline.it) e può essere inviato tramite mail all'indirizzo [amministrazione@sumonline.it](mailto:amministrazione@sumonline.it)

Entro 20 giorni lavorativi, il Responsabile dell'Unità operativa prenderà in esame suggerimenti, segnalazioni e reclami e risponderanno al cliente.

Tutti i suggerimenti, segnalazioni e reclami verranno presi in considerazione e saranno oggetto di analisi e valutazione allo scopo di correggere eventuali errori e disfunzioni organizzative.

## 9. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE E QUALITA' DEI SERVIZI

Al fine di valutare la soddisfazione dei clienti e la qualità dei servizi erogati, ad ogni cliente sarà somministrato una scheda di valutazione che analizza:

- Professionalità, competenza e cortesia del personale
- Qualità, tempestività e accuratezza delle prestazioni erogate
- Comfort, adeguatezza e accoglienza dell'ambiente

Annualmente il Responsabile dell'Unità operativa elaborerà i dati raccolti e ne pubblicherà una sintesi presso l'Unità operativa.