CARTA DEI SERVIZI EDUCATIVI PER LA PRIMA INFANZIA

dei Comuni di Formigine, Fiorano Modenese, Maranello, Sassuolo

PREMESSA

- Che cos'è la carta dei servizi
- A chi si rivolge
- Finalità della carta dei servizi
- Validità della carta dei servizi

PRINCIPI FONDAMENTALI

- Finalità dei servizi
- Uguaglianza e diritto di accesso
- Regolarità dell'erogazione dei servizi
- Offerta e scelta
- Accoglienza e inserimento
- Partecipazione
- Trasparenza e qualità del servizio
- Tutela della privacy
- Gestione dei rapporti con l'utenza e istituto del reclamo

GLI STRUMENTI

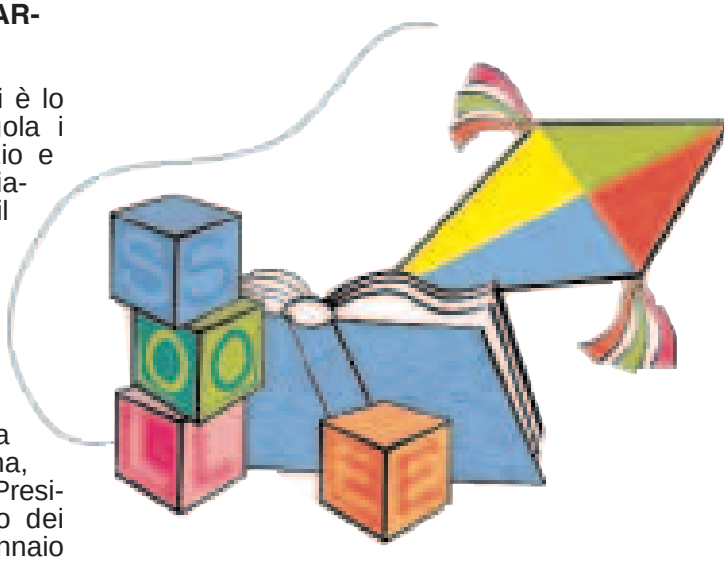
- Il Regolamento
- Standard di funzionamento
- Il progetto pedagogico
- Il progetto educativo
- Il progetto educativo specifico
- Coordinamento amministrativo e pedagogico del servizio
- Personale del Nido
- Aggiornamento del personale
- Condizioni ambientali e fattori di qualità
- Servizio mensa
- Norme sanitarie

LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO, SUGGERIMENTI

- Verifica e valutazione del servizio

PREMESSA

CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI



La carta dei servizi è lo strumento che regola i rapporti fra Servi-zio e Utenti, è una "dichiarazione d'intenti", "il patto" con il quale la Pubblica Amministrazione si fa garante del servizio reso secondo i principi fondamentali richi-esti dall'articolo 3 della Costituzione Italiana, dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, dalla Legge Regionale n.1/2000 e successive modificazioni e integrazioni, oltre che dalla legge 1044/71 e dalla Convenzione Internazionale dei Diritti del Fanciullo (L.176/91).

A CHI SI RIVOLGE

E' rivolta a tutti coloro che usufruiscono del Servizio Nidi d'infanzia e dei Centri per Bambini e Genitori presenti sul territorio dell'Associazione dei Comuni del Comprensorio Ceramico e quindi ai bambini e alle famiglie, ma anche agli educatori, agli addetti ai servizi generali, ai coordinatori pedagogici e gestionali, ai dirigenti e alle altre agenzie educative del territorio.

FINALITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

Ente erogatore e utenti sono protagonisti del Servizio ed hanno quindi diritti, doveri e responsabilità che la Carta esplicita al fine di rendere trasparente il patto tra i soggetti coinvolti.

VALIDITA' DELLA CARTA SERVIZI

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi sono valide fino a quando non intervengano disposizioni normative o organizzative che richiedano di modificarne i contenuti.

PRINCIPI FONDAMENTALI

FINALITA' DEI SERVIZI
Il Nido d'infanzia, come lo definisce la L.R. n. 1/2000 e successive modificazioni ed integrazioni, è un servizio educativo e sociale di interesse pubblico che concorre con le famiglie alla crescita e all'armonico sviluppo psicofisico e sociale delle bambine e dei bambini fino a tre anni di età nel rispetto dei ritmi personali di sviluppo.
Il Nido d'infanzia è per gli adulti un luogo di informazione, formazione e confronto in relazione a tutti gli aspetti legati alla crescita dei bambini. Il Centro per bambini e Genitori accoglie i bambini e i loro genitori, o adulti accompagnatori, in un contesto di socialità e di gioco per i bambini, e di incontro, comunicazione e confronto per gli adulti.

UGUAGLIANZA E DIRITTO DI ACCESSO
Nessuna discriminazione nell'erogazione dei servizi può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, religione, o-pinioni politiche, condizioni psico-fi-

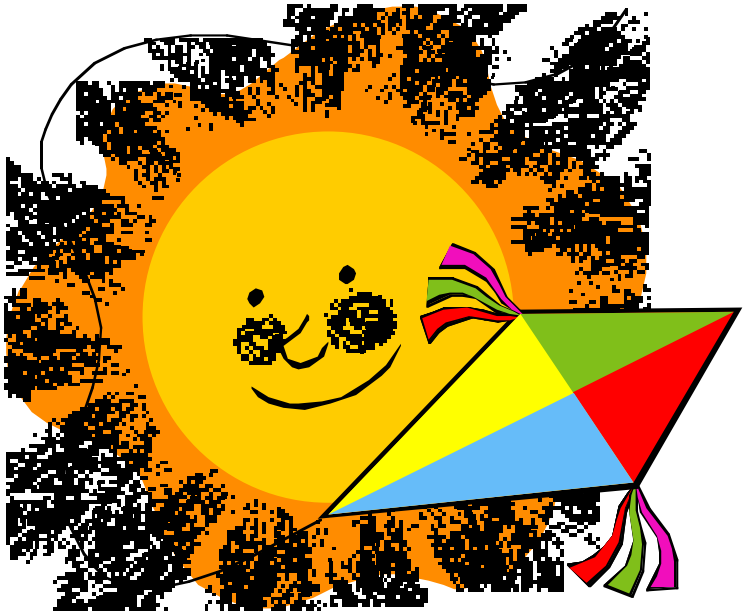
siche e socio-economiche.
L'Amministrazione, attraverso procedure trasparenti, definisce i criteri di accesso nonché la partecipazione degli utenti al costo dei servizi.
In tale ambito il Nido d'infanzia ed il Centro per bambini e genitori tutelano e garantiscono il diritto all'inserimento dei bambini diversamente abili anche in collaborazione con i servizi competenti delle Aziende Sanitarie Locali, nonché di bambini in situazione di disagio relazionale e socio-culturale, e svolgono altresì un'azione di prevenzione contro ogni forma di svantaggio e di emarginazione.

REGOLARITA' DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'Amministrazione si impegna a garantire la continuità del servizio secondo le disposizioni indicate nel Regolamento Comunale dei Servizi per la prima infanzia e nel rispetto della normativa vigente che regola i rapporti di lavoro, l'orario di funzionamento giornaliero e il rapporto numerico adulto-bambino.

OFFERTA E SCELTA

L'Amministrazione si impegna a favorire l'accesso e la scelta del servizio fra tutte le strutture e le tipologie di servizi presenti sul territorio. Nel presentare domanda di am-



missione gli utenti possono esprimere la propria scelta individuando più di una struttura e segnalando un ordine di preferenza. Il diritto di scelta da parte degli utenti viene rispettato tenendo conto della graduatoria, nei limiti della capienza di ciascuna struttura, compatibilmente con il Progetto Pedagogico e con l'organizzazione dei vari servizi.

ACCOGLIENZA E INSERIMENTO

L'Amministrazione e gli operatori si impegnano ad accogliere gli utenti del servizio, bambini e genitori, mettendo in atto procedure di inserimento mirate e prestando particolare attenzione a situazioni problematiche e a bambini in difficoltà.

L'organizzazione dei servizi tiene conto in misura prioritaria delle esigenze di crescita e di sviluppo dei bambini. In particolare, i servizi si impegnano a creare le condizioni per un buon inserimento del bambino nella fase iniziale della sua frequenza e a promuovere forme di continuità con la scuola dell'infanzia, oltre che forme di coinvolgimento delle famiglie nella proposta educativa, in vista del benessere dei singoli bambini e del gruppo di cui fanno parte. Le famiglie si impegnano nella realizzazione del processo di inserimento e ambientamento del bambino all'interno dei servizi

PARTECIPAZIONE

Particolare attenzione è dedicata all'interazione con le famiglie al fine di renderle "protagoniste attive" del progetto educativo, favorendone la continuità.

A tale scopo vengono organizzati periodici incontri a più livelli:

- assemblea generale di plesso: si tiene all'inizio dell'anno scolastico e coinvolge tutto il personale e tutti i genitori dei bambini nuovi iscritti;
- colloquio individuale: di norma si svolge prima dell'inserimento del bambino e ogni qualvolta la famiglia o il personale lo ritengano necessario;
- incontro di sezione del Nido d'infanzia: si organizza in corso d'anno e rappresenta un momento di incontro tra i genitori ed il personale;
- comitato di gestione: composto da rappresentanti dei genitori, da rappresentanti del personale e da delegati dall'Amministrazione, svolge un'attività consultiva, di indirizzo e controllo, nell'ambito dell'organizzazione e della gestione dei servizi.

Inoltre, quotidianamente, i servizi costruiscono occasioni per condividere informazioni relative al bambino sia in forma scritta, quali comunicazioni sull'alimentazione e sulle attività del giorno, sia in forma orale, come ad esempio lo scambio di osservazioni nei momenti di ingresso e di uscita.

Le famiglie hanno responsabilità inerenti alla partecipazione ai costi del servizio secondo la propria capacità economica; alla corretta corresponsione delle rette, secon-

do i termini e le modalità previste dalle singole discipline comunali; al rispetto del Regolamento, degli orari di accesso e di uscita.

L'Amministrazione, il personale ed i genitori sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente Carta dei Servizi attraverso una "gestione partecipata".

TRASPARENZA E QUALITA' DEI SERVIZI

L'Amministrazione si impegna a fornire ai potenziali utenti tutte le informazioni necessarie riguardo i servizi per l'infanzia presenti sul territorio, le disposizioni che li regolano, i principi educativi che li ispirano; a esplicitare e rendere noti i criteri di ammissione e di gestione delle liste di attesa e quelli per la determinazione della retta di frequenza.
L'Amministrazione, insieme agli operatori e alle famiglie, si impegna a garantire un servizio di qualità, sia attenendosi agli standard qualitativi previsti dalla normativa regionale (Legge regionale n. 1/2000 e successive modificazioni ed integrazioni), sia definendo propri standard e obiettivi da perseguire, promuovendo periodiche forme di autovalutazione e di monitoraggio della qualità percepita.
L'Amministrazione garantisce inoltre la formazione permanente del personale e l'organizzazione di iniziative culturali rivolte ai genitori.

TUTELA DELLA PRIVACY

I dati personali delle famiglie e le immagini dei bambini sono tutelati dalle norme contenute dal D. Lgs. n. 196/2003. Tutti gli operatori del Servizio, inoltre, sono tenuti al segreto di ufficio e professionale.

GESTIONE DEI RAPPORTI CON L'UTENZA E ISTITUTO DEL RECLAMO

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire del servizio o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta, gli utenti possono presentare reclamo. Esso ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta, in relazione alla realizzazione del servizio ed alla trasparenza dell'azione amministrativa.
I reclami possono essere espressi in forma scritta, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.
I reclami anonimi non sono presi in considerazione.
L'Amministrazione, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde in forma scritta, con celerità e comunque non oltre trenta giorni dalla presentazione del reclamo, attivandosi per rimuovere le cause che lo hanno provocato.
Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Amministrazione Comunale, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

GLI STRUMENTI

IL REGOLAMENTO
L'Amministrazione si impegna ad elaborare, discutere con i diversi soggetti in con-formità delle procedure, approvare e periodicamente riformulare un Regolamento del servizio che, partendo dall'esplicitazione delle finalità del nido d'infanzia e delle altre agenzie educative ad esso correlate, ne disciplini:
- principi organizzativi;
- calendario annuale;
- prolungamento orario;
- criteri di accesso ai locali;
- tutela del benessere e della salute dei bambini;
- ruolo del coordinamento pedagogico;
- principi che regolano le graduatorie d'accesso;
- criteri generali di ammissione;
- modalità d'inserimento;
- rette di frequenza;
- tipologia, articolazione, struttura, ruolo degli organismi di partecipazione;
- modalità di partecipazione a detti organismi.

STANDARD DI FUNZIONAMENTO
L'Amministrazione si impegna ad assicurare, in conformità con le normative regionali vigenti e con quelle che verranno con il tempo definite, il rispetto di alcuni standard di funzionamento dei servizi ed in particolare:
- funzionalità dell'edificio che ospita il Nido d'infanzia o il Centro per bambini e genitori;
- riassortimento di attrezzature e materiali;
- rapporto numerico adulto-bambino;
- professionalità degli operatori;
- aggiornamento del personale;
- sostituzioni del personale;
- presenza del Coordinatore pedagogico;
- presenza di una équipe di coordinamento territoriale;
- personale addetto ai servizi generali;
- servizio mensa;
- regolamento sanitario;
- adozione di un piano per le situazioni di emergenza (L.626/94);
- servizio di prolungamento orario.

IL PROGETTO PEDAGOGICO

Nel progetto pedagogico adottato dai servizi educativi del Distretto Ceramico sono contenute le teorie psico-pedagogiche di riferimento ed enunciate le finalità dei servizi e gli strumenti adottati.
Attraverso tale progetto vengono tracciate le linee guida del lavoro operativo svolto all'interno di ogni singolo servizio.

IL PROGETTO EDUCATIVO

Rimanda alla realtà più specifica dei vari servizi entrando nel merito delle scelte compiute attraverso il collettivo ed il coordinamento pedagogico.
Il progetto educativo di ogni singolo servizio organizza e gestisce:

- i tempi della giornata e le routine,
- le modalità di inserimento dei bambini;
- gli spazi della struttura;
- i progetti di raccordo Nido/Centro per bambini e genitori/Scuola dell'infanzia;
- le iniziative di partecipazione sociale;
- la documentazione e la socializzazione dell'esperienza educativa.

IL PROGETTO EDUCATIVO SPECIFICO

Calibra l'offerta educativa in relazione all'età, ai bisogni, agli interessi, ai ritmi di sviluppo dei bambini accolti e viene direttamente predisposto dal personale di sezione o del Centro per bambini e genitori.

COORDINAMENTO AMMINISTRATIVO E PEDAGOGICO DEL SERVIZIO

Il coordinamento amministrativo e pedagogico dei servizi per la prima infanzia fa capo al Servizio Istruzione del Comune e si compone delle seguenti figure:

Dirigente di settore

Responsabile di Servizio

Coordinatore gestionale

Coordinatore pedagogico

Il Coordinatore pedagogico è responsabile dell'indirizzo e del sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di promozione e valutazione della qualità, nonché di monitoraggio e documentazione delle esperienze di sperimentazione, di raccordo tra i servizi educativi, sociali e sanitari, di collaborazione con le famiglie e la comunità locale e di esposizione del progetto formativo del personale.
Al coordinatore gestionale spetta il com-

pito di organizzare i servizi della prima infanzia e la gestione del personale.
Il Dirigente di settore è il responsabile dei servizi ed è coadiuvato dal Responsabile di Servizio, laddove presente.

PERSONALE DEL NIDO E DEL CENTRO PER BAMBINI E GENITORI

Gli educatori hanno compiti inerenti:

- la tutela, la cura, la promozione dello sviluppo psicofisico dei bambini;
- la programmazione e la realizzazione del progetto educativo e dei progetti educativi specifici in collaborazione con il Coordinatore pedagogico;
- il coinvolgimento dei genitori nella vita del Nido e del Centro;
- la documentazione dei percorsi educativi realizzati.

Gli addetti ai servizi generali hanno compiti inerenti:

- il riassetto, la sanificazione e la pulizia degli ambienti e del materiale educativo;
- il supporto agli educatori nella cura dei bambini e nella realizzazione del progetto educativo.

Ai cuochi e al personale di cucina compete:

- la preparazione dei pasti nel pieno rispetto dei menù approvati dal SIAN (Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione);
- l'applicazione delle norme previste dal Decreto legislativo 155/97 concernente l'igiene dei prodotti alimentari (Metodo HACCP).

AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La progettualità pedagogica degli educatori è sostenuta e promossa da iniziative di aggiornamento sistematico e mirato, che costituisce un diritto-dovere per gli educatori e per l'ente gestore del servizio. A tale progettualità si connette l'aggiornamento degli addetti ai servizi generali, che concorrono alla realizzazione concreta del progetto educativo.

CONDIZIONI AMBIENTALI E FATTORI DI QUALITA'

Gli ambienti dei Nidi d'infanzia e dei Centri per bambini e genitori 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 bambini e per il personale.
Gli addetti ai servizi generali devono adoperarsi per garantire la

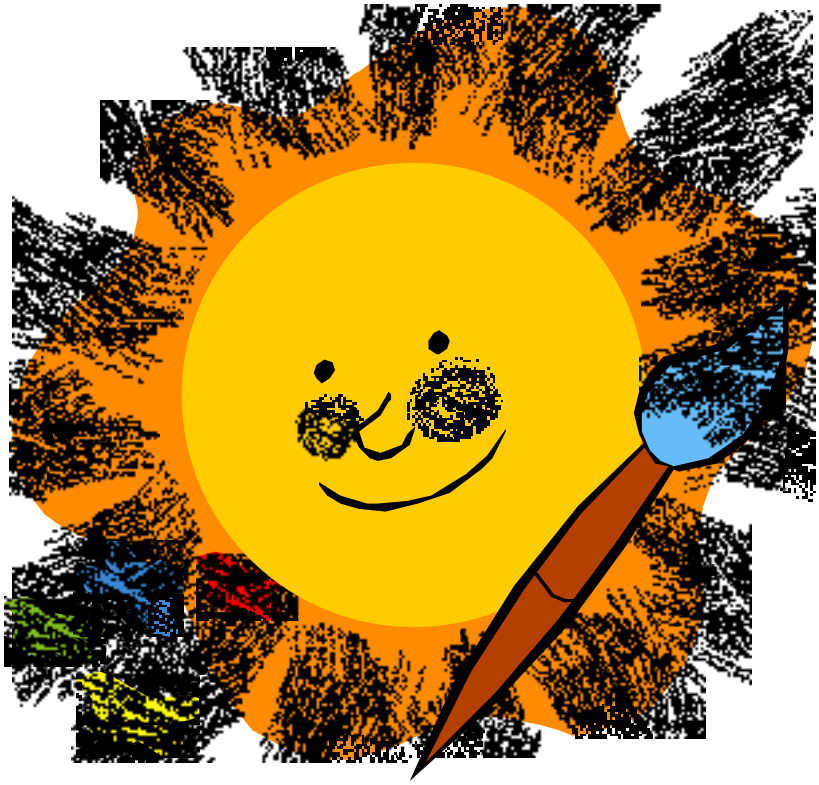
costante igiene dei servizi. L'Amministrazione si impegna a garantire ai bambini la sicurezza, sia all'interno sia all'esterno del Nido d'infanzia e del Centro per bambini e genitori, dando piena attuazione alle norme previste in materia.

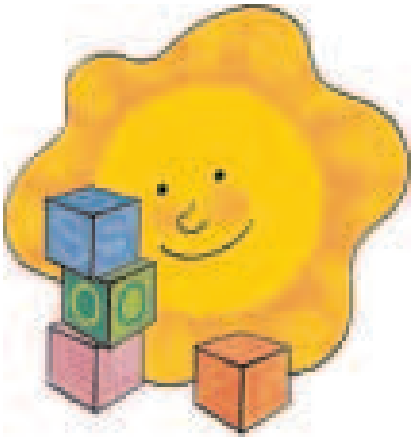
SERVIZIO MENSA
L'Amministrazione si fa garante della fornitura di un servizio di ristorazione scolastica calibrato dal punto di vista dietetico e nutrizionale, attento alle particolari esigenze dei bambini e capace di promuovere abitudini alimentari corrette, in collaborazione con le famiglie e nel rispetto delle loro posizioni etiche e religiose.

NORME SANITARIE
L'ASL del Distretto di Sassuolo dispone un regolamento sanitario che viene recepito da ogni singola Amministrazione, per la prevenzione e cura delle diverse malattie che interessano i bambini frequentanti i servizi educativi.

LA GESTIONE DELL'INFORMAZIONE
Gli uffici amministrativi, insieme al personale educativo, si impegnano a fornire tutte le informazioni di carattere generale in merito alle caratteristiche dei servizi ed al loro funzionamento, mediante comunicazione scritta o tramite contatto telefonico, per fax, o posta elettronica. Si impegnano a fornire risposte tempestive agli utenti e, più in generale, ai cittadini interessati alle attività del settore.
I genitori si impegnano a fornire agli operatori dei servizi informazioni tempestive e corrette per quanto concerne i bisogni del proprio bambino.

LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO, SUGGERIMENTI



VERIFICA E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

L'Amministrazione, tramite il coordinamento pedagogico-amministrativo, promuove e si impegna per una verifica annuale della realizzazione del progetto pedagogico, mediante strumenti appropriati di valutazione del contesto. L'Amministrazione si impegna a promuovere il processo di autovalutazione e di valutazione del servizio, coinvolgendo tutti gli attori sociali che hanno a che fare con esso e secondo modalità e strumenti di comprovata affidabilità scientifica (scale di valutazione sistema di gestione della qualità, questionari).