

**Comune di Castellarano**  
**Assessorato alle Politiche per l'infanzia**



# **Carta dei servizi educativi zero-tre anni**

## Indice

1. Premessa
2. Perché la carta dei servizi
3. I principi fondamentali dei servizi educativi
4. I servizi educativi 0/3 anni
5. Il progetto educativo
6. Diritti e doveri
7. Promuovere la qualità
8. Informazione
9. Impegni e reclami

## Introduzione

La carta dei servizi è un documento che contiene tutte le informazioni sui servizi offerti e le modalità d'erogazione degli stessi; l'assunzione di impegni da parte del Comune rispetto alla promozione della qualità; delinea l'esito di un percorso evolutivo legato alla formazione e alla progettualità. Tutto ciò per garantire lo sviluppo educativo attraverso la condivisione e la partecipazione. La carta dei servizi rappresenta inoltre la garanzia e le finalità di un progetto pedagogico integrato, infatti vuole promuovere un rapporto sinergico fra la gestione, affidata alla pedagoga e alle educatrici delle strutture che formalizzano le offerte e garantiscono l'impegno, la qualità e le prestazioni nel rispetto della normativa vigente, gli utenti partecipano attivamente formulando proposte per migliorare i servizi attraverso un dialogo costante con il personale.

E' quindi un impegno reciproco volto a rendere più efficaci i servizi e a costruire un rapporto partecipato che sottolinea le rispettive responsabilità e la condivisione delle stesse.

I nostri servizi, nel corso degli anni, per soddisfare i bisogni della complessa organizzazione della società, si sono diversificati, nel rispetto degli indicatori normativi regionali, per offrire risposte flessibili, nuove e importanti esperienze relazionali,

opportunità di crescita come sostegno ai genitori per approfondire le conoscenze relative ai processi dell'età evolutiva.

La Carta dei servizi consolida pertanto l'efficacia delle strutture che l'Amministrazione comunale ha offerto ai cittadini come punto di riferimento per le famiglie, per rafforzare il senso di appartenenza alla comunità, attraverso la condivisione diretta, garanzia di trasparenza.

Assessore alle politiche educative  
*Ester Lusetti*

## 1. Premessa

Questo documento ha l'obiettivo di definire i principi, le regole e le azioni entro le quali i servizi 0/3anni operano al fine di rendere trasparenti e leggibili le prestazioni che sono in grado di assicurare. Con la Carta dei Servizi si stabilisce un accordo forte tra Amministrazione e cittadino che deve garantire il rispetto dei reciproci diritti e doveri in un'ottica di confronto e di responsabilità condivisa sull'educazione dei bambini e delle bambine.

È un impegno per l'Amministrazione a sostenere e promuovere la qualità dell'offerta educativa, per quanto attiene gli aspetti ambientali normati attraverso standard, che consentono la realizzazione di un progetto reale di crescita per ciascun bambino.

*La carta dei servizi è un patto tra Amministrazione e cittadini, in particolare per i genitori, che delinea diritti e doveri reciproci nell'ottica della responsabilità solidale sull'educazione dei bambini e delle bambine.*

## 2. Perché la Carta dei servizi?

La Carta dei Servizi, prevista dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, descrive le modalità di erogazione dei

servizi, allo scopo di migliorare e favorire il rapporto tra le amministrazioni pubbliche ed i propri utenti.

Nella carta dei servizi si fa riferimento ai principi contenuti nella Convenzione sui Diritti del bambino (L. 176 /1991), alla Carta Sociale Europea (L. 30/1999) ai principi contenuti nella Costituzione Italiana (Art.3.33.34) alla legge della Regione Emilia Romagna (L. 1/2000) e alle disposizioni del Comune di Castellarano.

La Carta dei Servizi Servizi Educativi 0/3 anni è suddivisa in due parti:

1. la prima di carattere generale;
2. la seconda con schede tecniche che illustrano i singoli servizi resi ai cittadini.

Nella **Carta dei Servizi** si definiscono e rendono noti agli utenti:

- i “*principi fondamentali*” ai quali si ispirano le attività;
- i fattori di qualità: intesi come le caratteristiche di qualità che l’utente ha diritto di ricevere dallo svolgimento delle varie attività istituzionali;
- gli standard prestazionali: intesi come obiettivi quantitativi e qualitativi ai quali dovranno tendere le attività dei servizi educativi, anche in considerazione delle aspettative dell’utenza;
- la valutazione, intesa come insieme degli strumenti e dei processi messi in atto per verificare e controllare costantemente l’attività svolta, al fine di operare gli opportuni miglioramenti;
- le procedure di reclamo, intese come possibilità e mezzi messi a disposizione degli utenti per segnalare disservizi e occasioni per l’istituzione per recepire le osservazioni e per rispondere alle segnalazioni stesse.

### 3. Principi fondamentali dei servizi educativi

- **Il diritto all'educazione** e all'apprendimento multidisciplinare sono principi fondanti del nostro ordinamento statale che diventano diritti inalienabili per tutti i cittadini sostenuti da servizi in grado di offrire a tutti pari opportunità, pari diritti e pari dignità.

- **Uguaglianza e valorizzazione delle differenze**

I servizi educativi 0/3 garantiscono uguali opportunità educative e di sviluppo a tutti i bambini frequentanti il nido d'infanzia, prestando attenzione alle esigenze e ai ritmi di sviluppo dei singoli, promuovendo l'integrazione dei disabili, valorizzando come parte integrante del progetto educativo, le differenze di sesso, etnia, lingua e religione

- **Continuità nell'erogazione dei servizi**

Si assicura la continuità del servizio secondo le disposizioni indicate dal regolamento e dalla progettazione educativa per quanto riguarda calendario, orario di funzionamento giornaliero, rapporto numerico adulti-bambini.

- **Offerta e scelta**

Si favorisce l'accesso e la scelta del servizio attraverso un sistema articolato di offerta del cui disegno e della cui qualità si fa promotore e garante.

- **Trasparenza**

E' garantita l'informazione necessaria per la semplificazione e la trasparenza delle procedure amministrative, anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

- **Formazione del personale**

Si favorisce una continua crescita professionale degli operatori attraverso progetti di aggiornamento e di formazione permanente.

- **La partecipazione consapevole della famiglia**

La partecipazione dei genitori acquista valore fondante nel progetto educativo dei servizi educativi 0/3 anni.

La collaborazione e il dialogo con la famiglia hanno uno spazio significativo nel progetto educativo perché si riconosce la valenza educativa ed il valore del legame tra i bambini ed i genitori. Alla comunicazione con le famiglie è dedicato un tempo e un'attenzione specifica.

Sono previsti momenti di incontro in gruppo, individuali e di formazione con i genitori.

In queste occasioni i genitori possono comunicare le esperienze familiari trovando così spunti o sostegno, per scoprire anche insieme ad altri il piacere di vivere la crescita dei figli contestualizzando e dimensionando le difficoltà.

- **Centralità del bambino.**

Al centro del processo educativo ci sono i bambini e le bambine, pertanto le educatrici, il personale operatore e i genitori cooperano al fine di creare un ambiente favorevole alla crescita infantile.

L'organizzazione del servizio tiene conto in misura prioritaria delle esigenze di crescita e di sviluppo dei bambini. In particolare il servizio si impegna a creare le condizioni per un buon inserimento dei bambini 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 del nido in vista del benessere dei singoli bambini e del gruppo di cui fanno parte.

I servizi educativi inoltre aprono le porte alle famiglie per permettere di familiarizzare con l'ambiente in occasione della presentazione del servizio.

Nel corso dell'anno vengono attivati laboratori



e feste in cui tutti i partecipanti si sentono protagonisti e possono vivere insieme esperienze piacevoli e significative .

Inoltre si promuovono incontri con esperti per riflettere su temi riguardanti la prima infanzia.

#### 4. I servizi educativi zero tre anni

*Nel Comune di Castellarano il sistema educativo dei Servizi per l'infanzia 0/3 anni, costituito dai nidi e dai servizi integrativi, garantisce una pluralità di offerte differenziate con l'obiettivo comune di promuovere l'elaborazione e diffusione della cultura dell'infanzia.*

I servizi educativi 0/3 anni sono di interesse pubblico, aperti a tutti i bambini e le bambine dai 9 mesi ai 3 anni. (Legge regionale E.R. art. 2, n.1).

Si presenta come luogo accogliente, relazionalmente ricco, in grado di sostenere le risorse affettive dei bambini e di promuoverne la crescita sociale e cognitiva, in collaborazione

con le famiglie, nella condivisione effettiva di una costruzione di comunità educante.

**Il nido d'infanzia e i micronidi**, si caratterizzano per l'affidamento continuativo del bambino a figure diverse da quelle parentali; i bambini sono protagonisti del contesto relazionale e soggetti principali della progettualità e delle azioni conseguenti di educatori che promuovono, accompagnano, sorreggono e guidano processi di crescita individuali e collettivi .

**I servizi integrativi** (spazio bambini, centro geni-

tori/bambini e maternage), nati per offrire risposte flessibili e differenziate alle esigenze delle famiglie e dei bambini, si connotano per proprie modalità strutturali, organizzative e funzionali.

In generale, accogliendo bambini, accompagnati da genitori o da altri adulti di riferimento, offrono, ai primi, un contesto di socialità e di gioco; agli adulti opportunità di incontro e di comunicazione, in un'ottica di corresponsabilità tra educatori e genitori.

L'organizzazione dei contesti e dei tempi educativi che nei servizi 0/3 si sperimentano giorno per giorno costituiscono i percorsi privilegiati lungo i quali i bambini trovano occasioni per conoscersi, precostruire la loro identità e acquisire coscienza di sé.

### **Nido d'infanzia Mare delle Meraviglie**

Viale della Pace n.12 - **Castellarano**

Organizzato in 3 sezioni a tempo pieno

- piccoli 9 mesi - 12 mesi
- medi 12 mesi - 24 mesi
- grandi 24 mesi - 32 mesi
- e una sezione part-time mista



### **Micronido Pesciolino Arcobaleno**

Viale della Pace n.12 - **Castellarano**

- 1 sezione di bambini dai 16 mesi ai 32 mesi

### **Micronido Piccolo Principe**

Via Rio Branzola - **Castellarano**

- 1 sezione di bambini dai 16 mesi ai 32 mesi

## Servizi integrativi

### Spazio bambini Mille Capriole

#### Servizio senza pasto

Viale della Pace n.12 - **Castellarano**

- unico gruppo 16 mesi - 32 mesi

### Centro Genitori Bambini Mille capriole

Viale della Pace n.12 - **Castellarano**

- gruppo di piccoli 12 mesi - 24 mesi
- gruppo di grandi 24 mesi - 32 mesi

### Maternage

Viale della Pace n.12 - **Castellarano**

- unico gruppo 0 mesi - 12 mesi

### Ludoteca

Viale della Pace n.12 - **Castellarano**

### Laboratorio di Archimede

Via Rio Branzola - **Castellarano**

## 5. Il progetto educativo

I servizi educativi del Comune di Castellarano fanno riferimento ad unico progetto educativo che si fonda su un pensiero pedagogico costantemente aggiornato e in divenire, in cui si evidenziano le linee di fondo che guidano la metodologia e la prassi educativa.

La progettazione è il disegno complessivo all'interno del quale trovano senso le proposte educative, le loro scansioni, i ritmi, i tempi della quotidiana-



nità, le esperienze che vi si realizzano nei loro modi più attuali.

La progettualità educativa e didattica realizzata nei Nidi d'infanzia e nei servizi integrativi risponde e accompagna le esigenze, le potenzialità, le curiosità dei bambini e delle bambine.

I progetti promuovono il benessere e lo sviluppo, affiancano naturali processi di crescita e attività di esplorazione o creazione attiva, comprendono esperienze ludiche che promuovono una varietà di linguaggi e stimolano la curiosità dei bambini e delle bambine.

### **La quotidianità, come esperienza di gioco e di relazioni**

La quotidianità, scandita in base ai ritmi biologici dei bambini che da naturali si trasformano in regolarità sociali, rappresenta il processo per eccellenza dell'organizzazione dell'identità del bambino.

Da ciò consegue che devono essere garantiti:

- La qualità dell'esperienza ludica che dovrà essere strettamente intrecciata alla qualità della routine e del lavoro di cura degli educatori, dove rilevante è il ruolo, la ripetitività e la ritualizzazione delle azioni, la loro coerenza, l'intenzionalità educativa e la capacità organizzativa.
- La predisposizione degli ambienti corrispondente alle norme di sicurezza e di benessere e un'organizzazione spaziale che consenta il riconoscimento, la rassicurazione, l'esplorazione e

*Le dimensioni della quotidianità si elaborano e si sviluppano dall'intreccio di percorsi educativi progettati e pianificati.*

la scoperta da parte del bambino. Spazi protetti e spazi aperti, spazi flessibili, spazi per l'intimità e per il movimento, percorsi di conoscenza sono aspetti fondamentali della progettualità educativa. Lo spazio educativo dialoga costantemente con i soggetti protagonisti dei percorsi esperienziali, aprendo così le ricerche a nuove dimensioni di incontro e di confronto nel costante processo di evoluzione e ricerca dei contesti educativi che si propongono.

- L'organizzazione dei tempi con moduli vari, che possano assicurare ritmi lenti e flessibili in riferimento alle esigenze individuali e alla diversità dell'età dei bambini. Occorre progettare tempi flessibili attraverso una individualizzazione degli orari per i piccoli e la scansione di ritmi sociali per i grandi.
- La scelta dei materiali di gioco e didattici, degli arredi è fatta in base alle ricerche più avanzate in campo educativo che ci portano a privilegiare materie prime e materiali di recupero, per un ruolo in cui l'educazione dei bambini sia di maggior rispetto per l'ambiente e per il recupero dei materiali del quotidiano.

L'organizzazione costituisce una scelta progettuale necessaria per affrontare la complessità della attività quotidiana e, di conseguenza, per individuare regole che definiscano sia i compiti di chi è implicato nel processo lavorativo sia i modelli strutturali che riconsegnano l'identità dinamica ed educativa di un servizio e ne influenzano la qualità.

Di conseguenza:

- I bambini vengono suddivisi in gruppi, generalmente per età omogenea, altre volte, secondo le

finalità del servizio, per età mista.

- In presenza di bambini diversamente abili, con certificazione dell'AUSL, è prevista l'assegnazione, qualora ritenuto necessario, di un educatore di sostegno alla sezione con compiti definiti in collaborazione con il servizio sanitario di riferimento.
- È facoltà dell'Amministrazione assegnare educatori di appoggio in presenza di situazioni problematiche particolari.
- Nell'eventualità di assenza del personale, si provvede alla sostituzione con supplenti attingendo dalla graduatoria dei nidi del distretto.
- L'attività settimanale degli educatori, a garanzia della qualità offerta e in coerenza con le norme contrattuali, prevede un orario lavorativo frontale e un pacchetto di ore per attività di progettazione, organizzazione, formazione e di rapporto con i genitori.



### **Partecipazione famiglie**

La partecipazione delle famiglie è parte integrante del progetto educativo e viene attuata in diverse modalità:

- incontri di sezione: almeno 3 volte all'anno;
- incontri individuali: il primo colloquio è obbligatorio e successivamente, solo su richiesta dei genitori o del personale educativo;
- consiglio di gestione: rappresentativo delle componenti degli educatori e dei genitori si convoca secondo le modalità previste dal regolamento;

- incontri di formazione costanti nell'anno scolastico: feste, assemblee, iniziative.

### **Comunicazione nido/famiglie**

I servizi comunicano con le famiglie anche attraverso un'informazione quotidiana chiara e precisa resa disponibile in appositi spazi, sia all'interno degli ambienti comuni che all'interno delle sezioni.

### **Personale**

Nel nido sono presenti diverse figure professionali che con ruoli diversi, lavorando in equipe, garantiscono la realizzazione del progetto educativo.

**Gli educatori** svolgono direttamente la loro attività con i bambini e le famiglie dando loro un riferimento stabile, attraverso un atteggiamento di ascolto e presa in carico; realizzano interventi educativi didattici e attività di progettazione - osservazione e documentazione.

**I collaboratori scolastici**, cuoca, aiuto cuoca e addetti alle sezioni, con loro mansioni specifiche contribuiscono alla realizzazione del progetto del nido attraverso la cura dell'ambiente e degli oggetti, la preparazione dei pasti, garantendo attenzione alla relazione adulti/bambini.

La scelta metodologica di collegialità connota il gruppo degli operatori come comunità educante che nella progettualità e nell'organizzazione definisce responsabilità individuali e responsabilità collettive. Ogni struttura è, quindi, gestita pedagogicamente e operativamente dall'insieme delle figure professionali che agiscono con compiti differenziati nel

rispetto del valore della pariteticità e della collaborazione.

### **Orari e calendari**

Tutti i servizi educativi sono aperti dal lunedì al venerdì dalla prima settimana di settembre fino all'ultima di giugno compresa, con sospensione del servizio per le vacanze di Natale e Pasqua.

### **L'alimentazione**

Il nido d'infanzia è dotato di cucina interna. I pasti vengono preparati quotidianamente dal personale, la tecnica di produzione è il legame fresco/caldo simile al metodo casalingo.

L'alimentazione delle bambine e dei bambini è differenziata per fasce d'età:

- bambini tra i 9 e 12 mesi: si applica lo schema di divezzamento in accordo con la famiglia
- bambini tra 12 e 36 mesi: si fa riferimento alle tabelle dietetiche articolate nei menù invernali ed estivi.

Le tabelle dietetiche vengono elaborate da un gruppo tecnico costituito da pediatri di comunità dell'Azienda Usl e dal servizio Sian di Scandiano.

I prodotti alimentari sono in parte di provenienza biologica. Tutti gli alimenti sono certificati, privi di organismi geneticamente modificati, di conservanti e coloranti.

Vengono applicate diete speciali per bambini e bambine con problemi sanitari. Queste devono essere prescritte dal pediatra di libera scelta che ne deve indicare anche la durata.

La prescrizione va consegnata al nido a cura del genitore.



Il pranzo viene servito tra le ore 11 e le 11,40. Non possono essere consumati al nido alimenti forniti dalla famiglia.

All'interno di ogni nido il personale collaboratore applica l'autocontrollo sulla base della normativa HACCP, al fine di garantire la sicurezza e la salubrità dei prodotti alimentari.

*Il diritto alla educazione ed all'istruzione sono principi fondanti del nostro ordinamento statale che diventano diritti inalienabili per tutti i cittadini sostenuti da servizi in grado di offrire a tutti pari opportunità, pari diritti e pari dignità.*

## 6. I diritti

Sul nostro territorio la forte condivisione di valori e tutela dei diritti dell'infanzia ha permesso all'insieme dei servizi educativi e scolastici di diventare una risorsa importante per la cittadinanza .

I Servizi Educativi s'impegnano a perseguire con coerenza le linee programmatiche e gli indirizzi di seguito riportati:

- sostegno e qualificazione dei servizi comunali della prima infanzia 0/3 anni con particolare attenzione alle nuove tipologie, dalla normativa regionale di riferimento a (L. 1/2000);
- sostegno delle famiglie, protagonismo ed espressione di cittadinanza attiva di bambini e ragazzi, riconosciuti come soggetti di diritto e competenti nelle relazioni e negli apprendimenti;
- coinvolgimento dei genitori e delle famiglie nei percorsi e nelle scelte educative scolastiche;
- qualificazione dell'offerta educativa con azioni permanenti di ricerca, innovazione e formazione, utili per promuovere una reale cultura dell'infanzia.

- **I diritti delle bambine e dei bambini**

Parlare di diritti dell'infanzia significa riferirsi ad una cultura dei bambini, entrando nel loro mondo, osservando i loro “**indicatori comportamentali**” per poi individuare, insieme all'osservazione, il loro punto di vista.

L'esperienza dei bambini è connotata attraverso una diversità di comportamenti nell'uso dello spazio, nella percezione temporale, nell'elaborazione dei ricordi, nel modo di intessere relazioni ed elaborare conoscenze : il mondo dei bambini ha proprie regole e proprie caratteristiche che richiedono il rispetto alla differenza.

- **Diritto all'uguaglianza**

Nei servizi 0/3 anni vengono accolti i bambini senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinione politiche e condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

L'obiettivo è il rispetto del diritto all'uguaglianza per concorrere alla formazione di personalità libere da pregiudizi e condizionamenti sociali e culturali, in un continuo processo di rispetto delle diversità e di integrazione delle stesse nell'ottica delle pari opportunità.

*Il mondo dei bambini ha proprie regole e proprie caratteristiche che richiedono il rispetto del diritto alla differenza.*

- **Diritti e doveri delle famiglie**

La partecipazione delle famiglie alla vita dei servizi per l'infanzia rappresenta una continuità orizzontale fra le due istituzioni in termini di reciprocità, di confronto e di sostegno dei per-

corsi educativi e di vita dei bambini, al fine di porre le basi per la loro educazione alla crescita, sostenendoli nelle competenze sociali, cognitive, motorie e verbali.

Famiglia e servizi diventano centri di diversa responsabilità uniti in un patto di solidarietà, per una cultura comune dell'infanzia che responsabilizzi ogni adulto nel garantire tale cultura.

### **Diritti delle famiglie:**

- Consultazione della progettualità pedagogica, attraverso documenti che gli educatori insieme al coordinamento pedagogico devono fornire;
- conoscenza del piano formativo degli operatori;
- valutazione e verifica della qualità dei servizi educativi;
- informazione sulla vita quotidiana del proprio bambino, su eventuali problemi insorti durante la frequenza, sulle iniziative nelle quali viene coinvolto;
- la privacy relativa alla divulgazione di informazioni e di aspetti riguardanti il bambino e la sua famiglia, in particolare per quanto attiene alle immagini, i dati personali e la salute, salvo deroghe autorizzate dai genitori;
- la partecipazione alla vita del servizio attraverso momenti di confronto con gli educatori nella quotidianità e nella gestione sociale.

### **Doveri delle famiglie:**

- La presenza alle iniziative, alla vita dei servizi nei momenti di partecipazione e di gestione sociale;



- la cogestione dell'ambientamento del bambino nel rispetto del tempo dello stesso bambino;
- la corresponsione delle rette, secondo i termini e le modalità previste;
- il rispetto delle norme organizzative contenute nel regolamento come orari, norme sanitarie, ...
- l'erogazione di informazioni, essendone tutelata la privacy, necessarie al miglioramento del servizio;
- l'astensione da ogni atteggiamento aggressivo o tale da pregiudicare la serenità della comunità sia rivolto al proprio figlio che agli altri bambini o al personale che nello stesso modo è tenuto a comportarsi.

- **Diritti e doveri del personale**

Ogni persona, che lavora all'interno del nido, pur nella diversità delle mansioni espletate, contribuisce a costruire la qualità dell'offerta formativa, impegnandosi con flessibilità e disponibilità a ricoprire spazi operativi in stretta collaborazione.

Dover esprimere un proprio parere, attivare decisioni autonome, scegliere il tipo di intervento e le modalità relazionali conseguenti, strutturare individualmente la relazione educativa sono le azioni principali che caratterizzano l'identità professionale degli operatori.

L'amministrazione deve assicurare le condizioni affinché questa responsabilità sia assunta e necessariamente esercitata con consapevolezza e competenza.

Il personale si impegna altresì a:

- concorrere pienamente secondo il proprio man-

sionario alla realizzazione del progetto educativo del nido e partecipare alla gestione dello stesso nella consapevolezza del peculiare servizio in cui operano;

- partecipare, per diritto e dovere, alla valutazione del servizio per la parte di propria competenza;
- formulare il progetto pedagogico e attuare le sue articolazioni;
- mettere in atto capacità di ascolto, di disponibilità comunicativa, di intenzionalità, di attenzione alla quotidianità che danno il senso del prendersi cura di bambini piccoli per accompagnarli e agevolarli nella loro crescita in un contesto di benessere relazionale;
- promuovere e sostenere i processi di apprendimento svolgendo una funzione tutoriale e un ruolo di mediazione culturale per aiutare il bambino ad organizzare le sue esperienze e i suoi pensieri, restituendo significati più articolati ad azioni ed emozioni, predisponendo contesti di condivisione, di coinvolgimento e di scambi individualizzati;
- accompagnare le famiglie nel loro percorso di genitorialità per condividere le scelte educative, comprendere le differenti esigenze, offrire strumenti per acquisire consapevolezza del proprio ruolo e delle proprie idee educative;
- verificare periodicamente l'attuazione del progetto educativo;
- erogare informazioni alle famiglie per la parte che loro compete;
- coinvolgere le famiglie nella vita del nido e nell'attuare il progetto pedagogico;



- coinvolgere le altre agenzie educative del territorio garantendo la continuità progettuale.

### **I diritti**

- l'inquadramento nella qualifica di competenza secondo i contratti nazionali e decentrati di riferimento;
- il sostegno alla qualificazione professionale attraverso corsi sistematici di formazione e aggiornamento, promossi dall'amministrazione e condivisi per contenuti e per organizzazione;
- la possibilità di fare ricerca, di sperimentare, di progettare percorsi educativi in grado di integrarsi e di rinnovarsi;
- la libertà di insegnamento intesa come autonomia progettuale e libera espressione culturale nell'ambito delle finalità del servizio.

## **7. Promuovere la qualità. Compiti e responsabilità dell'Amministrazione Comunale**

### **Gli indicatori della qualità**

L'Amministrazione si impegna ad assicurare, in conformità con le normative regionali vigenti (legge regionale n. 1 del 2000) e quali verranno col tempo definite, il rispetto di alcuni standard di funzionamento del servizio e in particolare:

- funzionalità degli edifici dei servizi educativi;
- riassortimento 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 ausiliario;
- servizio mensa;
- regolamento sanitario;
- adozione di un piano per le situazioni di emergenza (L. 626/94)

### **Il Coordinamento pedagogico**

Il coordinamento garantisce la continuità dell'esperienza pedagogica e della formazione professionale e l'acquisizione da parte dei servizi del dibattito scientifico contemporaneo.

Le competenze specifiche del coordinamento sono relative a:

- elaborazione della progettualità culturale e pedagogica dei servizi
- qualificazione professionale degli operatori mediante l'elaborazione congiunta dei progetti di formazione permanente
- organizzazione del servizio inteso nella sua articolazione di spazi, tempi, materiali di progettazione
- organizzazione del personale e dei gruppi di bambini
- elaborazione di progetti relativi ai rapporti con le famiglie con particolare riferimento al sostegno alla genitorialità, all'attivazione delle risorse educative dei genitori e al confronto tra loro, consulenze educative individuali .
- controllo di qualità dei servizi pubblici e convenzionati e messa in rete dei servizi attraverso strategie organizzative

- promozione di attività di ricerca, diffusione e documentazione di progetti che incentivino la cultura dell'infanzia
- rapporto con il Coordinamento Pedagogico Provinciale per la diffusione e il confronto delle esperienze maturate.

### **L'ambientamento**

L'ambientamento per il bambino è un momento delicato e particolarmente significativo poiché rappresenta la prima esperienza di distacco dalla famiglia.

Con l'ingresso al nido il bambino si trova, infatti, di fronte all'opportunità/necessità di fare esperienza in un ambiente assai diverso da quello domestico, sia per quanto riguarda l'organizzazione dello spazio e del tempo quotidiano, sia per la disponibilità di materiali di gioco.

Per i primi giorni di frequenza è necessaria la presenza del genitore che rimanga con lui : in questo modo si facilita l'instaurarsi di una relazione fra genitore ed educatore, attraverso un reciproco scambio di informazioni, opinioni e pensieri.

### **Il nido d'infanzia e i servizi integrativi: una rete di servizi e agenzie del territorio.**

Fa parte integrante della qualità dei servizi 0-3 anni la capacità di entrare in relazione con il territorio e le altre agenzie che, a titolo diverso, si occupano dell'infanzia.

Stimolare percorsi di crescita oltre l'ambito istitu-





zionale specifico dei servizi, progettare momenti allargati di aggiornamento, di confronto e di sostegno significa socializzare le esperienze, creando i presupposti di una cultura diffusa dell'infanzia.

E' compito dei servizi, al fine di garantire la qualità culturale pedagogica:

- promuovere momenti di confronto con le altre realtà locali e con le famiglie non utenti dei servizi
- organizzare iniziative per diffondere conoscenze e cultura dell'infanzia
- creare occasioni pubbliche di confronto relativamente ad eventuali esperienze di ricerca
- collaborare con riviste specializzate e diffondere la documentazione delle esperienze pedagogiche dei servizi
- garantire rapporti costanti con i servizi 0-3 anni convenzionati, offrendo supporto pedagogico e occasioni di formazione professionale permanente e incentivare momenti di confronto in relazione alla qualità gestionale e organizzativa
- stabilire rapporti con l'AUSL al fine della prevenzione e educazione alla salute e all'alimentazione dei bambini
- promuovere rapporti con altri servizi per l'infanzia anche a livello provinciale nell'ottica della sinergia delle risorse
- elaborare e garantire progetti di continuità con le scuole dell'infanzia
- entrare in relazione con centri di documentazione, gruppi, associazioni per realizzare scambi culturali e occasioni di crescita
- essere in rete con tutte le nuove tipologie di servizi.



### **Le condizioni ambientali del servizio**

Gli interventi di ordinaria e straordinaria manutenzione delle strutture sono garantiti dall'Amministrazione Comunale e vengono realizzati possibilmente durante la chiusura estiva dei nidi.

All'interno di ogni nido per garantire la sicurezza dei bambini e del personale vengono applicate le normative specifiche in materia, con particolare riferimento alla L. 626/94.

A tal proposito per ogni struttura è stato predisposto il documento di valutazione dei rischi.

E' inoltre presente in ogni struttura il manuale di autocontrollo igienico sanitario che garantisce il rispetto delle regole per la prevenzione di rischi igienico-sanitari in ambito alimentare (HACCP).

### **La valutazione del servizio: controllo e promozione**

Dalla Legge regionale E.R. 10.01.2000, n. 1, relativa alle norme in materia di servizi educativi per la prima infanzia deriva un impegno per l'ente pubblico su due versanti: garantire un sistema di servizi che offra risposte differenziate e coordinate nella chiarezza delle loro specificità e, nello stesso tempo, assicurarne la qualità educativa.

Questi compiti presuppongono la conoscenza di dati inerenti alle modalità di funzionamento e di soddisfazione della domanda dai quali elaborare e definire standard di adeguatezza alle funzioni individuate, da adottare e verificare nel tempo.

È responsabilità dell'amministrazione non solo controllare, ma soprattutto, dotarsi di strumenti che incentivino il miglioramento dei servizi offerti, considerando le diverse dimensioni secondo cui la qua-

lità può essere articolata:

- la qualità educativa intrinseca, intesa come analisi e valutazione delle attività complessive realizzate dagli operatori;
- la qualità organizzativa e gestionale, in particolare relativamente ai costi di servizio e all'ottimizzazione delle risorse utilizzate;
- la qualità percepita come immagine del servizio e della sua adeguatezza educativa e funzionale da parte degli utenti (questionario qualità percepita).

## 8. Informazione

Il Comune provvede a informare, tramite bando pubblico, tutte le famiglie con bambini aventi diritto all'iscrizione in merito alle modalità di iscrizione e ai criteri di selezione vigenti per quell'anno.

I criteri adottati per ordinare le domande d'ammissione riguardano principalmente la composizione del nucleo familiare, le condizioni lavorative dei genitori, la presenza e condizione dei nonni, la condizione abitativa del nucleo familiare; tali criteri sono soggetti a revisione periodica.

*Le iscrizioni ai nidi d'infanzia e servizi integrativi sono aperte dal 1 al 31 marzo di ogni anno. Le domande vanno presentate presso gli uffici comunali del settore scuola.*

Le famiglie che (per mancanza di altre iscrizioni) mantengono il posto in attesa del compimento del 9° mese di età pagheranno il 40% della retta applicabile sino alla data di inserimento effettivo.

### **Tempi di funzionamento**

I servizi educativi svolgono il servizio all'utenza nei giorni feriali dalla prima settimana di settembre alla fine di giugno, secondo un calendario annualmente approvato.

I servizi integrativi sono aperti per periodi e tempi più brevi secondo le specifiche finalità.

L'amministrazione comunale si riserva la possibilità di attivare i servizi di prolungamento estivo del nido, previa domanda riservata agli iscritti, comprovante la reale necessità della famiglia di avvalersi di tale servizio.

I posti disponibili sono stabiliti dall'amministrazione.

Le iscrizioni al prolungamento di orario e le richieste di anticipo nell'orario di frequenza alle 7.30 per particolari esigenze lavorative, possono essere presentate all'ufficio scuola del Comune.

### **Rette**

L'ammissione ai servizi educativi, così come a quello di prolungamento di orario, comporta per la famiglia l'onere di una retta da pagarsi per ogni mese entro la fine del mese successivo.

Le rette di frequenza dei servizi comunali sono fissate annualmente dalla Giunta Comunale.

L'utente è tenuto anche a corrispondere una sovraretta impiegata per finanziare la documentazione e l'organizzazione della gestione sociale il cui importo viene stabilito, in base alla proposta del gruppo educativo, dal Consiglio di gestione.

L'applicazione delle rette nei servizi di infanzia comunali avviene tra un minimo ed un massimo secondo un sistema articolato su tariffe mensili

personalizzate, proporzionali al valore e parametro adottato per misurare la condizione economica del nucleo familiare (indicatore ISEE ).

Per riduzioni rispetto alla fascia ISEE assegnata, o per esenzione totale, è necessario rivolgersi al servizio sociale minori.

Regole particolari sono stabilite per definire la retta del mese di ammissione, nei mesi nei quali il bambino non abbia superato i 5 giorni di frequenza la retta risulta ridotta del 50%.

Il mancato pagamento delle rette di frequenza comporta l'applicazione di spese di sollecito e successivamente l'attivazione della procedura di riscossione coattiva ai sensi di legge; inoltre se protratto può determinare le dimissioni d'ufficio del bambino.

### **Rinunce**

L'ammissione al nido d'infanzia permette al bambino di proseguire la frequenza fino all'età di 3 anni senza presentare ulteriori domande.

La famiglia tuttavia, in qualsiasi momento ha facoltà di rinunciare al servizio, comunicandolo in forma scritta all'ufficio scuola; ciò determina l'avvio della procedura di sostituzione con altro bambino richiedente.

## **9. Impegni e Reclami**

Gli uffici amministrativi del settore istruzione forniscono informazioni su quanto attiene a:

- Iscrizioni
- Rette
- Centri estivi

- Prolungamento orario e pre-scuola
- I procedimenti amministrativi, in particolare quelli inerenti le ammissioni e le assegnazioni di tariffe di frequenza, sono fondati sul principio della autocertificazione da parte del richiedente /utente.

In sede di domanda non viene richiesta al genitore alcuna documentazione, salvo quella di ordine medico.

Il servizio amministrativo effettua, d'ufficio o su specifica segnalazione scritta di utenti interessati, verifiche volte ad accertare la veridicità delle autodichiarazioni presentate.

Sanzioni sono previste in caso di accertamento del falso: la denuncia del fatto alla competente autorità giudiziaria, oltre a retrocessione in coda alla graduatoria, con eventuale conseguente esclusione.

### **Reclami e suggerimenti**

Gli utenti hanno il diritto di presentare reclami per l'inosservanza degli impegni assunti dall'amministrazione comunale. Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità, può essere presentato, per iscritto o spedito per fax o posta elettronica.

Non saranno presi in considerazione reclami anonimi.

Al reclamo sarà data motivata risposta entro 30 giorni ed inoltre saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.

### **Modulo pei i reclami**

I moduli per i reclami sono disponibili presso la sede dell'ufficio scuola. L'utente può rivolgere istanze, reclami, osservazioni agli educatori o alla pedagoga per quanto riguarda gli aspetti educativi e, più in generale, legati alla frequenza dei bambini al nido.

L'utente può rivolgere ai responsabili amministrativi istanze, reclami, osservazioni riguardanti gli aspetti di ammissione, pagamenti, fruizione di pre e post nido.

### **Rapporto con gli utenti**

Durante il servizio, il personale è munito di cartellino di riconoscimento e nelle comunicazioni personali o telefoniche si qualifica con il proprio nome e cognome.

Eventuali modifiche nell'erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari, dovranno essere comunicate agli utenti con un congruo preavviso, fatta eccezione per le emergenze.

### **Gli utenti si impegnano a:**

- rispettare i Regolamenti e le specifiche disposizioni emanate dall'amministrazione per una corretta fruizione dei servizi offerti;
- rispettare gli orari di funzionamento dei servizi educativi per l'infanzia;
- mantenere un corretto dialogo e confronto con il personale amministrativo ed educativo dell'istituzione;
- rispettare il divieto di fumo in qualsiasi locale dei servizi educativi e scolastici;

- mantenere il corretto utilizzo degli arredi, dei materiali e degli ausili didattici, interni ed esterni, presenti nei servizi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
- rispettare le scadenze di pagamento delle rette, attribuite per il servizio frequentato e calcolate in riferimento al reddito ISEE del nucleo familiare.

**Pro memoria date:**

Iscrizioni nido d'infanzia, micronido  
e spazio bambini dall'1 al 31 marzo

Iscrizioni centro genitori/bambini  
settembre



**A cura di:**

Ester Lusetti

*Assessore alle politiche educative*

Elena Tavoni

*Pedagoga*

**Ideazione grafica:**

Daniele Morandi

*Publipress - Sassuolo (Mo)*

**Stampa:**

Litostampa La Rapida

*Casalgrande (Re)*

**Comune di Castellarano**

Via Roma n.7 - 42014 Castellarano

Tel. 0536/850.814

E mail [marina.borghi@comune.castellarano.re.it](mailto:marina.borghi@comune.castellarano.re.it)

[elena.tavoni@comune.castellarano.re.it](mailto:elena.tavoni@comune.castellarano.re.it)

