

# Carta dei Servizi Educativi 03



**Comune di Marliana (PT)**



## Cos'è la Carta dei Servizi Educativi 03

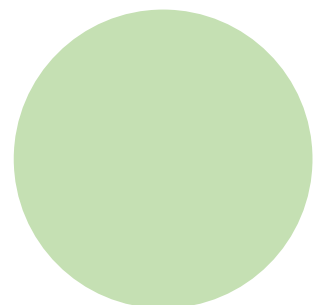
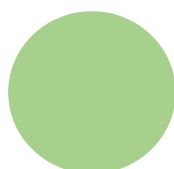
La Carta dei Servizi Educativi 03 è uno strumento di conoscenza, informazione trasparente rivolto ai cittadini e alle parti interessate, nata allo scopo di far conoscere il funzionamento dei servizi educativi presenti nel territorio e volto a fare chiarezza nell'ottica di una prospettiva di miglioramento continuo della qualità erogata.

Il presente documento rappresenta la fotografia attuale di ciò che viene offerto, con l'impegno del rispetto di quanto dichiarato, ma è al contempo dinamico poiché rielaborato qualora sussistano modifiche sostanziali dei servizi educativi.

La Carta dei Servizi rappresenta un modo di comunicare alle famiglie e ai cittadini le finalità, i principi, le regole e le azioni che definiscono la gestione dei servizi educativi. La carta diventa così un patto con le famiglie utenti, nella quale vengono individuati in modo chiaro gli obiettivi e gli standard di qualità che il servizio si pone. Allo stesso tempo la Carta dei servizi diventa uno strumento di valutazione, autovalutazione e verifica del raggiungimento degli obiettivi stessi.

Con questo strumento si vuole garantire alle famiglie il diritto di partecipazione alla vita dei servizi educativi.

La Carta dei Servizi Educativi 03 del Comune di Marliana ha la finalità di presentare il Nido d'Infanzia Comunale "Mondo Birbone" affidato ad Arca Cooperativa Sociale mediante gara d'appalto.



## Redazioni e revisioni

La Carta dei servizi e il Regolamento sono consegnati ad ogni famiglia al momento dell'ingresso all'interno del servizio educativo, in occasione degli incontri che precedono gli ambientamenti al nido d'infanzia.

Della avvenuta consegna, insieme al Regolamento interno, viene dato atto con la apposizione di una firma su apposito modulo.

La Carta è esposta in bacheca all'interno del servizio educativo ed è a disposizione delle famiglie, del territorio e di chiunque ne faccia richiesta.

La Carta dei Servizi viene revisionata ogni due anni o prima, qualora intervengano modifiche. La revisione viene condivisa con specifico verbale di incontro tra le parti. L'aggiornamento comporta l'emissione di una nuova revisione.

La revisione aggiornata è inviata tramite posta elettronica alle famiglie frequentanti il servizio o consegnata materialmente a coloro che si recano in visita presso la struttura educativa. La revisione aggiornata è comunque sempre a disposizione nella bacheca posizionata nella zona dedicata all'accoglienza.

## Qualità del servizio

Allo scopo di fornire ai destinatari finali dei servizi gestiti l'assoluta garanzia della qualità dei processi di progettazione ed erogazione, **Arca Cooperativa Sociale, gestore del Nido d'Infanzia "Mondo Birbone" è dotata di un Sistema di Gestione integrato Qualità e Ambiente** certificato secondo la norma **UNI EN ISO 9001 e 14001**.

Il monitoraggio della qualità erogata avviene sia per mezzo di audit effettuati da personale interno sia da parte di enti terzi. Per rilevare la soddisfazione, quindi il grado di qualità che percepiscono i cittadini fruitori dei servizi, Arca svolge annualmente indagini attraverso questionari di gradimento e riunioni periodiche con gli utenti e/o i loro familiari, rendendone noti i risultati.

## Modello 231, Codice Etico e Rating di legalità

In applicazione del D.Lgs. 231/2001, riguardante la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, **Arca Cooperativa Sociale, gestore del servizio educativo “Mondo Birbone”, ha adottato il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e il Codice Etico** e ha nominato un **Organismo di Vigilanza**, incaricato di vigilare sulla corretta ed efficace attuazione del Modello.

Il Modello ed il Codice Etico adottati intendono formalizzare i principi, le regole e le procedure già esistenti, finalizzati a **prevenire comportamenti illeciti** da parte di dipendenti e collaboratori esterni, nello svolgimento delle rispettive attività. Il mancato rispetto di una delle disposizioni del Modello nel corso di un'attività svolta in nome e per conto di Arca è considerato una forma di comportamento illecito ed è formalmente condannato in quanto contrario sia alle disposizioni di legge, sia ai principi etico- sociali adottati da Arca e dai suoi membri.

Nel 2018 l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha attribuito ad Arca il **Rating di legalità** con il punteggio massimo. Il riconoscimento è indicativo dell'attenzione di Arca nella gestione etica del lavoro, secondo i principi della legalità, della trasparenza e della responsabilità sociale, confermandola come Cooperativa virtuosa. Il rating viene rinnovato ogni 2 anni.

Per maggiori informazioni è possibile consultare la pagina internet [www.arcacoop.it](http://www.arcacoop.it)

## Principi generali per l'erogazione del servizio

**UGUAGLIANZA EQUITÀ E IMPARZIALITÀ:** ogni bambino e bambina ha pari opportunità di accesso ai servizi e di accoglienza senza distinzioni di abilità, genere, appartenenza culturale e religiosa.

**EFFICACIA ED EFFICIENZA:** l'impegno a lavorare nell'ottica del miglioramento continuo.

**REGOLARITÀ:** l'impegno ad una erogazione continua e regolare del servizio e a dare stabilità alle relazioni.



**TRASPARENZA:** l'impegno a rendere massimamente accessibili tutte le informazioni riguardanti la vita del servizio: modalità di accesso, comunicazioni e condivisione del progetto.

**PARTECIPAZIONE:** l'impegno a sostenere la partecipazione delle famiglie al funzionamento del servizio, favorendo la condivisione di orientamenti, contenuti e metodi, accogliendo suggerimenti, critiche e reclami.

## Tipo di Intervento e servizio offerto

Il Comune di Marliana, per rispondere alle esigenze delle famiglie del territorio offre un servizio educativo rivolto a bambine e bambini dai 12 ai 36 mesi. Il Nido d'Infanzia "Mondo Birbone" è un servizio educativo Comunale che mediante gara di appalto è dato in gestione ad Arca Cooperativa Sociale. Il servizio educativo risponde ai requisiti richiesti dal Regolamento Regionale 41/R e successive modifiche come da disposizioni della Regione Toscana.

Il Nido d'Infanzia "Mondo Birbone" accoglie 12 bambine e bambini dai 12 ai 36 mesi, con apertura da lunedì a venerdì, nel periodo che va da settembre a giugno (luglio a richiesta) secondo i parametri minimi definiti dal Regolamento comunale.

## Accesso al servizio

Le iscrizioni al servizio educativo sono accolte dal Comune di Marliana mediante modulo di iscrizione reperibile presso gli uffici dell'ente e/o tramite consultazione del sito internet: [www.comune.marliana.pt.it](http://www.comune.marliana.pt.it) .

I bambini e le bambine che compiono 12 mesi dopo l'inizio dell'anno educativo possono comunque presentare domanda di ammissione, ma le loro richieste sono collocate in coda alle altre e soddisfatte in ordine cronologico di presentazione in presenza di posti disponibili a partire dal momento in cui i/le bambini/e raggiungano l'età minima prevista. Sono ammessi bambini/e residenti in altro Comune solo nel caso in cui lo consenta la capacità ricettiva eventualmente residuale della struttura. I bambini e le bambine iscritti/e che maturano il terzo anno durante l'anno educativo continuano a frequentare fino alla chiusura dell'anno in corso.

Il periodo di presentazione delle domande è compreso tra il 1 e il 28 febbraio dell'anno in cui la bambina o il bambino dovrebbe entrare al nido d'infanzia.

La famiglia è chiamata a concorrere al costo del servizio educativo in maniera differenziata a seconda della fascia oraria prescelta e firmata al momento dell'iscrizione mediante il pagamento delle rette di Asilo Nido, tramite bonifico bancario o con apposito bollettino di c/c postale, entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura, come stabilito dall'Amministrazione Comunale, con apposita delibera di Giunta che determina annualmente l'entità della retta.

Il Comune stabilisce la possibilità di concedere esoneri e semiesoneri dal pagamento della retta da parte degli utenti che ne abbiano fatto apposita richiesta mediante autocertificazione, purché in possesso dei requisiti specifici legati alla condizione economica effettiva dei nuclei familiari definita attraverso l'I.S.E.E. (Indicatore Situazione Economica Equivalente).

## Organizzazione del servizio

L'organizzazione, il calendario e gli orari di ingresso e uscita del servizio educativo offerto sono determinati ogni anno e ne viene data informazione alle famiglie già in fase di iscrizione.

Il nido d'infanzia è aperto tutti i giorni feriali escluso il sabato dal mese di settembre al mese di giugno, con interruzione per la festività patronale, per il periodo natalizio e quello pasquale, per le feste religiose e civili e per i mesi di luglio e agosto).

L'orario del servizio è previsto per cinque giorni la settimana dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.30 alle ore 14.30 con erogazione del pranzo.

L'iscrizione vincola al pagamento della retta per tutto l'anno scolastico, a meno che non vi siano gravi e giustificati motivi che inducano al ritiro del bambino o alla riduzione dell'orario di frequenza, motivi che saranno valutati in maniera pienamente discrezionale dall'amministrazione comunale.

Qualora vi siano posti disponibili è sempre ammessa la scelta di prolungare l'orario di frequenza per un periodo minimo di mesi uno; occorre, in tal caso, dare preavviso all'amministrazione comunale con almeno due settimane di anticipo.

## Il progetto pedagogico

Il nido d'infanzia è organizzato e gestito all'interno di una cornice di riferimento evidenziata dal progetto pedagogico che ne esplicita i valori, gli scopi e le finalità.

La progettazione pedagogica, successivamente declinata in progettazione educativa, è elaborata dal personale educativo del servizio sulla base delle osservazioni di ciascuna bambina e ciascun bambino e del gruppo nel suo insieme. Il progetto educativo si definisce in base alle diverse fasi del loro percorso evolutivo e favorisce la programmazione della fase di ambientamento, l'organizzazione degli spazi e dei tempi, i momenti quotidiani dedicati alla cura, i progetti ed i percorsi di esperienza da offrire alle bambine, ai bambini e alle famiglie.

La progettazione e programmazione educativa sono approvate dal coordinamento pedagogico e presentate alle famiglie al fine di garantire la dovuta informazione sulle esperienze che le bambine e i bambini vivono all'interno del nido d'infanzia.

### I PRINCIPI VALORIALI

*Il bambino e la bambina come persone titolari di diritti*

*La famiglia come portatrice di una propria cultura*

*L'educatrice e l'educatore professionisti con specifiche competenze*

*Le differenze come componenti costitutive delle persone e dei contesti*

## Finalità generali del servizio educativo

Il servizio educativo offre un contesto di apprendimento intenzionalmente pensato per favorire lo sviluppo psico-fisico delle bambine e dei bambini mediante una costante attenzione ai gesti di cura, al contesto e alle relazioni che all'interno di esso si instaurano fra i tre protagonisti principali dell'esperienza educativa delle bambine e dei bambini, delle famiglie e di coloro che ci operano.

Il servizio educativo è luogo di:

- educazione e formazione nel rispetto delle identità individuali e dell'evoluzione psico-fisica delle bambine e dei bambini;
- di ricerca e sperimentazioni di equilibrati percorsi di socializzazione per l'acquisizione di competenze, conoscenze e dotazioni affettive e relazionali utili allo sviluppo armonico della personalità;
- di cura ed educazione;
- di armonizzazione dei tempi di vita relazionali dei bambini e delle bambine all'interno del nido e opportunità stimolanti per accrescere le loro potenzialità cognitive e affettive;
- di accompagnamento e supporto al ruolo genitoriale, favorendo esperienze di partecipazione alla vita del servizio, nonché di aggregazione sociale e scambio culturale attorno ai temi dell'educazione.
- di promozione della continuità con la scuola dell'infanzia.
- di sostegno dell'integrazione del servizio educativo con i contesti territoriali di riferimento e con la comunità.

## Qualità e progettazione

Il progetto pedagogico, la documentazione relativa al progetto educativo ed il materiale informativo sono sempre visibili e reperibili all'interno del servizio educativo.

Il progetto educativo è realizzato ogni anno sulla base delle osservazioni fatte, è documentato, presentato e distribuito alle famiglie oltre che sempre disponibile nel pannello disposto all'ingresso del nido d'infanzia.



La documentazione è stesa, compilata e raccolta in modo individuale per ogni bambino e bambina e per il gruppo, come tutte le occasioni di incontro dell'equipe e con le famiglie. Il servizio educativo prevede differenti strumenti e modalità che consentono la documentazione, il monitoraggio e la condivisione del percorso educativo.

In risposta ai bisogni dei bambini e delle bambine è garantita la continuità delle relazioni attraverso la stabilità delle figure di riferimento, il rispetto dei rapporti numerici come richiesto dalle normative vigenti e alla creazione di momenti specifici per rispondere in modo accurato e di piccolo gruppo e facilitare le relazioni.

Gli spazi e i tempi prevedono un'attenta organizzazione attraverso osservazioni e incontri mirati con il coordinamento pedagogico, un'accurata selezione di materiali e predisposizione degli arredi, facendo uso prevalente di materiali naturali e di riciclo per dare risposta ai bisogni specifici di ogni fascia d'età. Sono rispettati i tempi di ogni bambina e di ogni bambino attraverso la continua osservazione individuale e con la finalità di garantire tempi e modalità adeguati.

## **Il contesto educativo**

I bambini e le bambine possiedono una sensibilità molto elevata nei confronti dello spazio ed instaurano con esso un legame significativo sia a livello percettivo, sia affettivo.

Un' adeguata organizzazione dello spazio perché sia riconoscibile e leggibile per le bambine e i bambini contribuisce a generare in loro vissuti di sicurezza e fiducia, a sostenere la loro naturale propensione a conoscere e ad esplorare. Un ambiente che presenta una strutturazione pensata, sollecita le esperienze dei bambini e delle bambine in forma indiretta.

## **Professionalità educativa**

Il gruppo di lavoro del Nido d'Infanzia "Mondo Birbone" è formato da due educatrici ed un'operatrice addetta all'infanzia e, insieme, operano al fine di

programmare, attuare e verificare la progettazione pedagogica ed educativa in modalità collegiale e cooperativa. L'equipe favorisce e svolge azioni di tutela, cura e promozione dello sviluppo e del benessere psico-fisico delle bambine e dei bambini.

## Coordinamento pedagogico

Come previsto dalla normativa regionale è presente una figura di coordinamento pedagogico: strumento di promozione, monitoraggio, verifica e valutazione delle esperienze pedagogiche e formative attiva nel favorire una continua riflessione in merito ai seguenti aspetti:

- coordinamento delle esperienze educative
- osservazione e monitoraggio delle attività
- confronto all'interno del coordinamento pedagogico e gestionale di zona
- rilevazione dei bisogni formativi
- ascolto e accoglienza delle problematiche e dei bisogni delle famiglie e del gruppo di lavoro
- coordinamento delle attività di continuità 06

## L'ambientamento

L'accoglienza della famiglia, l'attenzione alla sua storia, sono i primi aspetti che contribuiscono a creare una relazione significativa fra gli adulti che si prendono cura del bambino. La relazione tra i due contesti, servizi e famiglia, hanno necessità di interagire per integrare e dare senso alle esperienze di vita del bambino. Gradualmente avviene la reciproca conoscenza degli adulti e dei bambini, e questo contribuisce a creare un clima di fiducia e sicurezza. Per questo motivo l'ambientamento viene organizzato nel rispetto dei seguenti criteri:

- l'ambientamento a piccolo gruppo per favorire la conoscenza degli spazi e delle persone in esso presenti;

- l'identificazione di una figura educativa di riferimento durante il primo periodo di frequenza per facilitare la nascita di legami positivi caratterizzati dall'ascolto, dalla valorizzazione dell'individualità e dall'accoglienza.

-la presenza di una figura familiare che accompagna il bambino o la bambina nel percorso di ambientamento e mantiene uno scambio costante e continuativo con l'educatrice/ore di riferimento.

-l'invito alle famiglie a partecipare ai vari momenti informativi e di scambio, sia individuali che di gruppo, durante tutto il percorso di ambientamento per incrementare le occasioni di reciproca conoscenza.

## **Bambine e bambini con bisogni speciali**

I bambini con bisogni educativi speciali hanno priorità di accesso al servizio educativo e per questo le modalità organizzative sono pensate per garantire un'elevata qualità d'accoglienza prevedendo l'ingresso all'interno dell'equipe una figura educativa di supporto. Questa figura è di riferimento al gruppo-sezione per favorire le condizioni a sostegno dei processi di crescita mediante l'osservazione e la definizione di una progettazione di intervento specifica, oltre che di monitoraggio e documentazione delle esperienze. La figura educativa di sostegno per bambini/e con disabilità (dove richiesto) con specifica certificazione medica collabora con le figure dell'equipe socio-sanitaria e con il contributo del coordinamento pedagogico che opera per la definizione del PEI. Questo lavoro è svolto all'interno del gruppo di lavoro in un'ottica di costante confronto, anche con le famiglie, per favorire la costruzione di un contesto inclusivo e accogliente. L'educatore di sostegno per bambini/e con disabilità (dove richiesto) con specifica certificazione medica collabora con le figure dell'equipe socio-sanitaria.

## **Partecipazione delle famiglie**

Il primo importante passo per attivare un rapporto di fiducia e di collaborazione con le famiglie è quello di trasmettere una immagine trasparente del nido d'infanzia, attraverso una comunicazione e una informazione costante rispetto a tutto ciò che

si promuove e accade al suo interno. L'obiettivo è quello di far conoscere al genitore l'esperienza del bambino all'interno del servizio per facilitare una sorta di "partecipazione indiretta" che favorisca la condivisione e contribuisca a potenziare un sentimento di fiducia e di sicurezza nei confronti del contesto educativo.

La costituzione del Consiglio del Nido rappresenta un'ulteriore possibilità di partecipazione delle famiglie alla vita del servizio educativo.

Nel corso dell'anno educativo si susseguono molteplici occasioni d'incontro con le famiglie sia formali che informali, per la condivisione della progettazione educativa, per i colloqui individuali, per le feste e i laboratori e per incontri tematici ed iniziative mirate al coinvolgimento dei genitori su temi educativi.

## Tutela della privacy

**Arca Cooperativa Sociale, gestore del Nido d'Infanzia "Mondo Birbone", è adeguata al Regolamento UE 679/2016 (GDPR), al D.Lgs. 10 agosto 2018, n.101 e al D.Lgs.196/2003.** Al momento della presa in carico viene somministrata l'**informativa** riguardante il trattamento dei dati personali e richiesto il relativo **consenso al trattamento** degli stessi che viene comunque **rinnovato** ad ogni inizio anno. Tutti i dati sono sottoposti a idonee misure di sicurezza e appositamente conservati per il periodo necessario agli adempimenti amministrativi e legali.

I familiari, come tutori legali, esprimono liberamente il proprio consenso al trattamento dei dati personali nei modi e nelle forme previste dalla legge.

## Contatti:

**COMUNE DI MARLIANA**  
Ufficio Pubblica Istruzione

Via della Chiesa 5, 51010 Marliana – Pistoia

Tel. 0572/698524

E-mail: [protocollo@comune.marliana.pt.it](mailto:protocollo@comune.marliana.pt.it)

Funzionario Responsabile: Marta Lombardi