

UNIONE DEI COMUNI MONTANI AMIATA GROSSETANA

Comuni di: Arcidosso – Castel del Piano - Castell'Azzara – Roccalbegna - Santa Fiora - Seggiano – Semproniano

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZI EDUCATIVI PER LA PRIMA INFANZIA



La presente Carta dei Servizi è stata approvata con Delibera di Giunta n. 10/10/2024

INDICE

1 - INTRODUZIONE	2
2 – SERVIZI EDUCATIVI	3
3 - LA QUALITÀ	18

1 - INTRODUZIONE

Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione fondamentale, con il quale si dà concreta attuazione al principio di trasparenza, e si pone come un contributo fortemente stimolante per l'Ente erogatore che si impegna a ragionare in un'ottica di soddisfazione dell'Utente, individuando quale obiettivo primario l'attenzione al miglioramento continuo della qualità del servizio.

La carta non vuole essere solo una semplice guida ai servizi, ma un vero e proprio patto tra l'Unione e i cittadini, attraverso la dichiarazione esplicita di standard di qualità garantiti nell'erogazione dei servizi. In questo modo, attraverso la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e la verifica del rispetto degli standard, viene raggiunto un duplice obiettivo: da un lato l'Unione è impegnata a migliorare, innovare e potenziare i servizi offerti, dall'altro i cittadini possono esercitare direttamente il controllo sulla qualità dei servizi, avendo a disposizione varie forme di tutela attivabili per i propri diritti e interessi non soddisfatti.

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti;
- informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che vengano raggiunti.

Quali sono i principi a cui si ispira

La Carta dei Servizi adottata presso il Nido d'Infanzia Amiata Grossetano, articolato nelle diverse sezioni, risponde ai seguenti principi fondamentali cui devono ispirarsi i servizi pubblici, secondo la DCPM del 27.01.1994.

Eguaglianza

Il servizio è accessibile a tutti, senza distinzione per motivi riguardanti il sesso, l'etnia, la lingua, la religione, le opinioni politiche.

Imparzialità

I comportamenti del personale del Nido d'Infanzia nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità.

Continuità'

L'erogazione del Servizio è regolare e continua secondo gli orari indicati.

Partecipazione

Gli utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto alla discrezione imposta dal trattamento dei dati personali), e sono gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il Servizio.

Efficienza ed efficacia

I servizi del Nido d'Infanzia sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti.

L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione permanente del personale.

2 – SERVIZI EDUCATIVI

I servizi educativi hanno la finalità di sostenere il benessere dei bambini, lo sviluppo della loro identità e di tutti gli aspetti della personalità. Si propongono quindi come ambienti accoglienti, affettivi, ludici, piacevoli, sicuri, esteticamente curati e organizzati con regole condivise. Accolgono i bambini e le famiglie con le loro specificità culturali ed educative, evolutive e sociali, sostengono le famiglie nella loro funzione genitoriale, promuovendo, attraverso il dialogo, la costruzione di una comunità educativa. Per molti bambini il nido dell'infanzia rappresenta il primo ingresso in una comunità, è perciò una opportunità di socializzazione e di condivisione basata sul rispetto. Tutte le esperienze che i bambini vivono quotidianamente dal pranzo alla cura del corpo, dal gioco alle attività, hanno una valenza educativa.

I servizi accolgono le aspettative, i bisogni e le risorse che le famiglie hanno ed offrono, condividendo il percorso di crescita dei bambini, nel rispetto dell'identità e dei ritmi di crescita di ognuno. Si costruisce quindi una alleanza per gestire insieme il processo educativo.

Per questo, la Carta dei Servizi diviene un documento fondamentale che esplica il quadro dell'offerta educativa per i bambini da 3 mesi a 36 mesi e le loro famiglie, permettendo di costruire un linguaggio comune intorno all'idea di bambino e di bambina e di dichiarare un progetto pedagogico condiviso da tutti i servizi presenti sul territorio, dando comunque valore alle specificità delle diverse realtà.

La Carta, infatti, vuole riconoscere e dare visibilità alla qualità educativa, nell'ottica di un'offerta coerente su tutto il territorio dell'Unione, capace di prendere in carico le

esigenze di tutti gli utenti. L'obiettivo è costruire nella città una cultura dell'infanzia, affinché tutti siano consapevoli dei diritti dell'infanzia e il territorio diventi a misura dei bambini.

Gestione ed organizzazione

L'Unione dei Comuni Amiata Grossetano eroga i servizi di infanzia comunali come di seguito specificato:

- Nido d'Infanzia sezione Arcidosso:

situato nel Comune di Arcidosso 58031 via Gragnoli,1
capacità ricettiva di 50 bambini .

Attualmente a seguito della realizzazione dei lavori di ristrutturazione con adeguamento sismico e riqualificazione energetica della struttura, il nido è stato spostato nell'edificio delle ex scuole elementari di San Lorenzo, sito in via di Montagna n. 42 ad Arcidosso con capacità ricettiva di 29 bambini.

- Nido d'Infanzia sezione Santa Fiora:

situato nel Comune di Santa Fiora 58037 via San Rocco, snc
capacità ricettiva di 24 bambini

- Nido d'Infanzia sezione Roccalbegna:

situato nel Comune di Roccalbegna 58053 Loc. Santa Caterina snc
capacità ricettiva di 7 bambini

A chi sono rivolte

A tutti i bambini di età compresa fra i 3 e 36 mesi residenti nei Comuni dell'Unione, anche di nazionalità straniera o apolide o non residenti.

Il bambino già frequentante che compie il 3° anno di età dopo il 31 dicembre ha diritto alla frequenza fino al termine dell'anno educativo in corso.

L'accettazione al servizio nido, per le domande presentate dalla famiglie di bambini residenti nei Comuni dell'Unione dove non sono presenti le strutture, è subordinata all'assunzione dell'impegno da parte del Comune di residenza ai costi di gestione del nido prescelto. In caso contrario potrà essere applicata a carico della famiglia la quota di compartecipazione stabilita per i non residenti.

Come ci si iscrive

Le domande redatte da uno dei soggetti esercitanti la patria potestà, ovvero affidatari del minore, devono essere presentate all'Ufficio Servizi educativi dell'Unione dei

Comuni in modalità on line, di norma nel mese di aprile. L'Unione Amiata Grossetana fornirà mediante il bando ed eventuali documenti informativi le adeguate informazioni per la compilazione della domanda, nonché la necessaria assistenza alle famiglie che non abbiano possibilità di accesso alle procedure digitalizzate.

L'ammissione all'Asilo avviene sulla base dei criteri definiti dal vigente regolamento e viene comunicata per iscritto, tramite e-mail alla famiglia.

Dove ottenere informazioni

Presso Ufficio Servizi Educativi dell'Unione dei Comuni Loc. Colonia,1 58031 Arcidosso, nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 14.00
- martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17.00
- Recapiti telefonici:

Sandra Menichetti 0564/965231, e-mail: s.menichetti@uc-amiata.gr.it

Alessandra Benanchi 0564/965247, e-mail: a.benanchi@uc-amiata.gr.it

Come siamo organizzati

Le strutture sono organizzate come di seguito specificato:

- Nido d'Infanzia sezione Arcidosso: in un'unica sezione
- Nido d'Infanzia sezione Santa Fiora: in un'unica sezione
- Nido d'Infanzia sezione Roccalbegna: in un'unica sezione

L'organizzazione delle sezioni può subire variazioni in base al numero dei bambini iscritti e alle fasce d'età.

Il rapporto numerico educatore/bambini rispetta i parametri stabiliti dalla normativa regionale vigente.

Il sistema dei turni del personale è strutturato in modo tale da garantire:

- il rapporto numerico nelle diverse fasce orarie di funzionamento del servizio;
- il massimo grado di compresenza fra educatori per la continuità di relazione con i bambini nell'arco della giornata;
- che il personale ausiliario operante nelle strutture sia adeguatamente commisurato ai diversi compiti da svolgere.

Orari di apertura

Calendario scolastico dal 1° settembre al 30 giugno, senza interruzione nei periodi di Pasqua e Natale.

Eventuali modifiche o integrazioni al calendario saranno apportate dagli organi competenti dell'Unione dei Comuni Montani Amiata Grossetana.

L'apertura è garantita nei giorni dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.45 alle ore 18.00.

Tipologie di frequenza:

Tempo Lungo (dal lunedì al venerdì dalle ore 7.45 alle ore 18.00)

Tempo lungo e sabato (dal lunedì al venerdì dalle ore 7.45 alle ore 18.00, il sabato dalle 7.45 alle 12.00)

Tempo corto con pranzo dal lunedì al venerdì dalle ore 7.45 alle ore 13.45

Tempo corto con pranzo e sabato (dal lunedì al venerdì dalle ore 7.45 alle ore 13.45, il sabato dalle 7.45 alle 12.00)

Si precisa che il Servizio per la giornata del sabato sarà attivato solo al raggiungimento del numero minimo di domande pari a 7 e che l'attivazione verrà comunicata direttamente agli utenti.

Dal mese di ottobre, il servizio, per una volta al mese a cadenza quindicinale, terminerà alle ore 16.00 anziché alle ore 18.00 per consentire agli educatori la programmazione didattica e le relative verifiche. Tali giorni verranno comunicati in anticipo alle famiglie.

- E' prevista inoltre una sezione Estiva con il seguente calendario di apertura:
dal 1° luglio al 31° agosto.

L'apertura è garantita nei giorni dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.45 alle ore 18.00 con le seguenti tipologie di frequenza:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 7.45 alle ore 13.00

dal lunedì al venerdì dalle ore 7.45 alle ore 16.00

dal lunedì al venerdì dalle ore 7.45 alle ore 18.00

Il contributo chiesto all'utente

Le rette mensili poste a carico delle famiglie tengono conto del valore ISEE del nucleo e della tipologia di frequenza prescelta, secondo i criteri fissati annualmente dall'Organo competente dell'Unione. Le tariffe vengono approvate annualmente dall'Unione dei Comuni Amiata Grossetano.

Ulteriori agevolazioni:

-Riduzione del 30% della retta per il 2[^] figlio frequentante e oltre il 2[^].

-Riduzione del 20% in caso di assenza prolungata superiori a 30 gg consecutivi riferiti allo stesso mese.

I servizi educativi per la prima infanzia non prevedono esonero dal pagamento della retta. Agevolazioni straordinarie saranno concesse soltanto in presenza di situazioni di difficoltà economico-sociale attestate dal Servizio Sociale del territorio.

Ai non residenti non saranno applicate le agevolazioni sulla base dell'ISEE.

Qualora risultino iscritti ai nidi d'infanzia di Arcidosso, Santa Fiora e Roccalbegna minori residenti in Comuni non appartenenti all'Unione, la quota di compartecipazione a carico della famiglia dovrà essere maggiorata del 30% .

L'ammissione al servizio o la richiesta di rinnovo dell'iscrizione è subordinata all'estinzione della morosità dell'anno o degli anni precedenti per il figlio di cui si richiede l'ammissione.

Come dare le dimissioni

Per ritirare il bambino dall'asilo nido si deve fare pervenire, all'ufficio di competenza dell'Unione dei Comuni Amiata Grossetano, il modulo "Rinuncia" adeguatamente compilato entro l'ultimo giorno del mese di frequenza. Non saranno comunque accolte le richieste di dimissione presentate dopo il 30 Aprile, salvo casi eccezionali che dovranno essere documentati e certificati.

Saranno comunque considerati dimissionari gli utenti assenti ingiustificati da oltre 10 giorni e coloro che risultano morosi nel pagamento della quota di contribuzione stabilita dopo sessanta giorni dalla data di scadenza del pagamento.

Coordinate pedagogiche

L'inserimento

L'inserimento è un momento delicato: è il primo distacco ufficiale dalla famiglia, un passaggio di grande impatto emotivo per tutte le persone coinvolte (bambino, famiglia ed educatori). La gradualità, l'inserimento a piccoli gruppi e la presenza iniziale del genitore rappresentano strategie fondamentali per l'iniziale ambientamento del bambino, il quale, durante l'ambientamento, ha bisogno di poter contare su punti di riferimento spaziali e relazionali e su scansioni temporali ritualizzate e precise. Nel primo periodo di frequenza, uno dei genitori o un'altra persona da essi indicata, rimane

al Nido con il minore, in modo da offrire al bambino una base sicura perché possa affidarsi alle novità.

Nell'arco di questo periodo il genitore passa dall'iniziale presenza dentro la sezione al progressivo allontanamento, concordato nei tempi e nei modi con le educatrici. All'inizio il bambino resta nel nuovo ambiente solo per poche ore, dopo alcuni giorni consuma il primo pranzo per abituarsi a vivere questa esperienza assieme ai compagni e alle educatrici.

La giornata tipo

La giornata dell'Asilo Nido è caratterizzata da momenti di routine quali accoglienza, pranzo, sonno, cambio, attività che si svolgono secondo tempi e spazi organizzati dalle educatrici al fine di accogliere il bisogno di intimità, sicurezza, orientamento ed autonomia del bambino.

Accoglienza e ricongiungimento: I bambini vengono accolti tra le 7.45 e le ore 9.30. Dopo tale termine i bambini non verranno accettati se non per motivi straordinari che le famiglie dovranno comunicare in anticipo. Il genitore o l'adulto che accompagna il bambino, entra all'ingresso del nido, cura il cambio delle scarpe, ripone gli indumenti nel posto assegnato ed etichettato con foto e nome, lascia giornalmente la colazione o la merenda se necessario, lo consegna dall'educatrice e lo saluta.

Al momento del ricongiungimento il personale, oltre a riferire l'espletamento delle funzioni biologiche dei bambini durante routine quotidiane, racconteranno al genitore episodi particolari o una parola detta dal proprio bambino durante la giornata, per trasmettere loro l'unicità di ogni piccolo e l'attenzione che viene posta verso di lui.

Piccola colazione: Alle ore 9.00 circa verrà data una piccola colazione che comunque non è da considerarsi sostitutiva a quella che i bambini devono consumare a casa.

Attività didattica come da programmazione: Le attività vengono svolte dalle ore 9.30 alle ore 10.45 circa sulla base della programmazione. Sono previste attività all'aperto nei periodi che lo consentono.

Cambio e preparazione igienica per il pranzo: dalle ore 10.45 alle ore 11.30 circa.

Pranzo: Il pranzo è fissato alle ore 11.30 circa. Il menù adottato è quello approvato dall'Azienda ASL Toscana Sudest in corso di validità; viene consegnato ai genitori, si trova esposto all'ingresso di ogni struttura ed è preparato da personale addetto nelle cucine di ogni Nido.

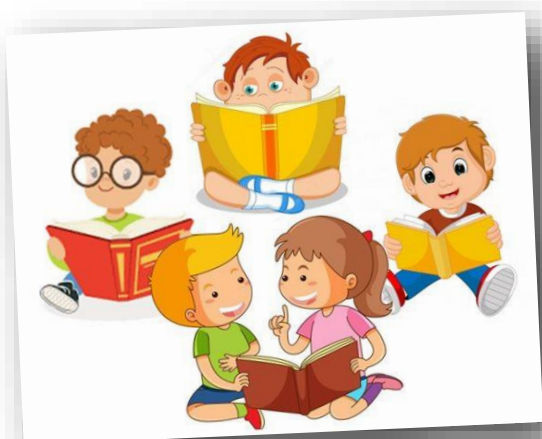
Cambio, cura igienica e prima uscita, quest'ultima fissata per le ore 13,45.

Sonno: Tutti i bambini che usufruiscono della tipologia di frequenza tempo lungo riposano nel pomeriggio, dalle ore 13.00 circa alle ore 15.30/16.00 circa e i lattanti

anche al mattino (secondo le esigenze personali). Al Nido dovranno essere lasciati anche gli eventuali oggetti che il bimbo utilizza per il riposo (ciuccio, cuscino, ecc.).

Merenda: La merenda viene effettuata alle ore 16.00/16.30 ed è lasciata dal genitore ogni mattina in apposito contenitore situato all'ingresso delle strutture. Nel caso di compleanni, il dolce dovrà essere fornito dalla famiglia rispettando le norme igieniche (solo dolci confezionati).

Uscita: I bambini devono essere ritirati entro e non oltre l'orario massimo di uscita previsto, in base alla fascia di utilizzo del servizio richiesta dai genitori. I bambini saranno consegnati solo ai genitori o alle persone indicate dalla famiglia in fase di iscrizione.



L'alimentazione

Il momento del pasto al Nido è organizzato con la massima cura perché i bambini possano sperimentare il piacere di mangiare in un clima calmo e sereno, imparare a gustare i cibi, a mangiare e a bere da soli, a stare seduti a tavola e ad usare le posate.

La condivisione del pasto, l'interesse per il cibo e le chiacchiere a tavola favoriscono il piacere di stare insieme e sono un momento a forte valenza educativa; i bambini più piccoli imitano i grandi che a loro volta, attraverso "il gioco del cameriere", possono compiere piccole mansioni come apparecchiare, versare l'acqua o portare i piatti vuoti, quali attività finalizzate allo sviluppo delle autonomie personali.

I pasti sono preparati, cotti e distribuiti nelle mense attigue alle strutture oppure adeguatamente trasportati.

Il menù, elaborato ed approvato, secondo le varie fasce d'età, dall'Azienda ASL Toscana Sudest, definisce l'equilibrato apporto di nutrimenti che i bambini devono assumere in relazione ai loro bisogni di crescita.

E' organizzato su cinque settimane e distinto in menù estivo e menù invernale. Sono garantiti prodotti di qualità, quali: prodotti biologici, DOP e IOP, prodotti tradizionali, prodotti da filiera corta e prodotti provenienti da agricoltura sociale. Il menù promuove l'utilizzo di prodotti del territorio nel rispetto della stagionalità.

Sono previste "diete speciali per motivi di salute", "diete leggere" in caso di indisposizione temporanea del bambino e "diete speciali a carattere etico-religioso". In caso di intolleranze, allergie alimentari o dieta conseguente ad una malattia, dovrà essere presentato all'Ufficio Servizi Educativi dell'Unione dei Comuni un certificato medico indicante gli alimenti concessi e quelli proibiti.



Gli spazi interni ed esterni

L'ambiente è uno degli elementi fondamentali della progettazione educativa al Nido. Le educatrici ne fanno oggetto di ricerca e azione educativa nello svolgimento della loro professione. L'ambiente che il Nido offre all'esperienza dei bambini è organizzato rispettando i criteri e i principi della normativa vigente. E' costituito da spazi organizzati intenzionalmente, con precisi significati educativi. Tali spazi strutturati, più o meno differenziati per fasce d'età, offrono ai bambini stimoli e possibilità di esperienza tra le più varie, e nello stesso tempo costruttive e complesse.

In ogni sezione lo spazio è funzionale al raggiungimento di competenze cognitive, comunicative, espressive, psicomotorie, di socializzazione, in base all'età dei bambini. Gli spazi adatti, pensati e pertinenti per il bambino che quotidianamente vive le sue giornate al nido sono meglio descritte di seguito:

Spazio entrata-uscita: L'ingresso, presente in ogni struttura, ha la funzione di aiutare il bambino a superare la separazione dal genitore; è costituito da appendiabiti personalizzati con nome di ciascun bambino.

E' predisposta inoltre una bacheca nella quale sarà esposta la programmazione mensile delle attività, il menù e le varie comunicazioni per le famiglie.

L'organizzazione degli spazi rimodulata in base all'età dei bambini è così strutturata:

Angolo morbido: privilegiato, predisposto con tappeti pensando alle esperienze legate al contenimento e alla poli-sensorialità dei piccolissimi.

Angolo dello specchio: in cui il bambino può esplorarsi e sperimentarsi a livello visivo e motorio.

Angolo motorio: predisposto con ponti e dislivelli in cui il bambino può sperimentare il movimento e lo spazio. E' attrezzato in modo che il bambino possa rotolarsi, arrampicarsi, saltare, salire, scivolare.

Angolo del gioco euristico: è uno spazio di scoperta, predisposto con una "scatola dei tesori" in cui si trovano oggetti e materiali insoliti (materiale non strutturato, di recupero, non giocattoli), che favoriscono esperienze attraverso i sensi e il movimento del corpo.

Angolo pranzo: si utilizzano seggiolini individuali per i lattanti e piccoli tavolini con sedie per i più grandi che danno la possibilità di essere variati nel corso dell'anno.

Angolo del gioco simbolico e del travestimento: allestito per favorire l'evocazione dei vissuti quotidiani, sperimentando nel "far finta" azioni e ruoli. Qui il bambino trova oggetti molto familiari: tavolo, sedie, frigorifero, fornelli, piatti; periodicamente

vengono proposti alimenti come frutta, verdura, farina, acqua, zucchero, sale per offrire ai bimbi occasione di manipolazione e di preparazione di cibi.

Angolo delle costruzioni: pensato per sviluppare la creatività, la coordinazione e il pensiero logico.

Angolo lettura: con libreria accessibile, cuscini e materasso per favorire il rilassamento e l'attenzione dove viene realizzata la lettura da parte delle educatrici di immagini e storie.

Angolo del gioco affettivo: della cucina e delle bambole per favorire il gioco simbolico e di rappresentazione.

Atelier: per giochi da tavolo da proporre al piccolo gruppo o individualmente come puzzle, incastri, giochi da infilare; per piccoli travasi e giochi di manipolazione e per le attività grafico pittoriche.

Angolo della psicomotricità: predisposto al momento per consentire l'esercizio motorio usufruendo del **salone** (per il Nido d'Infanzia sezione Arcidosso) e della **palestra** (per il Nido d'Infanzia sezione Santa Fiora), dove si trovano tricicli, macchinette e trenino.

Camera da letto: pensata e predisposta per il momento del sonno pomeridiano, dotata sia di lettini sia di passeggini: ad ogni bimbo ne viene assegnato uno corredato con il proprio lenzuolo e coperta. Il riposo al nido costituisce un nodo comportamentale e relazionale complesso, richiedendo infatti una condizione di abbandono e di fiducia a cui i bambini giungono con gradualità; le educatrici saranno a conoscenza delle abitudini dei piccoli, rispettando la varietà di comportamenti individuali sia nell'addormentamento che nel risveglio e garantiranno sempre la loro presenza e sorveglianza durante il momento del sonno.

Bagno: adibito e strutturato per la cura dell'igiene, si tratta di una zona definita in maniera precisa, arredata con il fasciatoio e piccoli wc; attenzione particolare alla stimolazione e allo sviluppo dell'autonomia.



Sono presenti **giardini** pensati come spazi all'aperto ricchi di stimoli e facilitatori di esperienze con un preciso valore educativo-didattico. L'esigenza primaria è quella di offrire ai bambini luoghi all'aperto adeguati alle loro esigenze, capaci di promuovere attività, stimolare apprendimenti, sperimentare nuove abilità, attraverso esperienze motorie, senso-percettive, simboliche nell'interazione con l'ambiente, con i bambini, con gli adulti. Gli spazi sono ampi, recintati, ombreggiati e attrezzati con tavolini, casette, giostre e giocattoli.



Il progetto pedagogico, educativo e esperienze

Ai sensi della normativa regionale Toscana e delle relative Linee Guida per l'applicazione del Regolamento dei servizi educativi/scolastici, il progetto pedagogico e il progetto educativo costituiscono i documenti fondamentali di riferimento di ogni servizio educativo.

Il progetto pedagogico è il documento generale in cui vengono esplicitati i valori, gli orientamenti e le finalità pedagogiche a cui si riferisce il progetto educativo, organizzativo e gestionale del servizio educativo. Il progetto educativo è il documento che, con riferimento ad ogni anno educativo e predisposto collegialmente in forma verbale e/o scritta, attua il progetto pedagogico. In esso vengono definiti:

a) l'assetto organizzativo del servizio educativo, in particolare il calendario, gli orari, le modalità di iscrizione, l'organizzazione dell'ambiente, l'organizzazione dei gruppi di bambini e i turni del personale;

- b) gli elementi costitutivi della programmazione educativa, in particolare l'organizzazione della giornata educativa, l'impiego di strumenti di osservazione e documentazione, l'organizzazione del tempo di lavoro non frontale;
- c) i contesti formali, quali i colloqui individuali, e non formali, quali feste e laboratori, nonché le altre attività e le iniziative per la partecipazione attiva delle famiglie alla vita del servizio educativo;
- d) le forme di integrazione del servizio educativo nel sistema locale dei servizi educativi/scolastici, scolastici e sociali.

I progetti di esperienza fanno parte essenziale dei singoli progetti educativi/scolastici e ne esplicitano le proposte progettuali che i bambini realizzeranno e sperimenteranno durante l'anno: esperienze significative nelle quali la libera espressione, la creatività e l'esplorazione sostengono la costruzione di un percorso personale di crescita e l'organizzazione degli apprendimenti, sulla base di una osservazione sistematica delle bambine e dei bambini, che si focalizza in prima istanza sui processi di crescita, per poi soffermarsi anche sulle competenze espresse.

Questa parte progettuale è quella più caratterizzante per ciascun anno educativo in quanto mentre il progetto pedagogico ed educativo possono restare immutati nel tempo, salvo il variare dei principi che sottendono e orientano i servizi dell'Amministrazione Comunale e/o l'offerta dei servizi e delle sue caratteristiche, le esperienze ogni anno vengono ripensate, progettate e realizzate in relazione ai bisogni e agli interessi espressi da parte dei bambini.

Informazioni ai genitori sulle assenze dei minori

- Assenze per motivi familiari:

Le assenze per motivi familiari devono essere comunicate in anticipo al personale mediante apposito modulo.

L'Unione dei Comuni Amiata Grossetana adotta ai sensi del vigente regolamento della Regione Toscana in materia di servizi educativi della prima infanzia (DPGR 30/07/2013 n. 41/R), così come recentemente modificato, che espressamente prevede all'Art. 26 comma 2 bis: << ... Il servizio educativo assicura un sistema di rilevazione delle presenze giornaliere, anche informatizzato, e comunica alle famiglie le assenze che non sono state dalle stesse precedentemente segnalate, con la massima tempestività compatibilmente con le modalità organizzative della struttura... >>, un sistema di rilevazione regionale delle presenze informatizzato (Bim Bum App) che

consente di adempiere con sollecitudine al dettato normativo e quindi in grado di garantire un immediato standard di sicurezza e di tutela alla salute dei bambini.

La partecipazione dei genitori alla vita del nido

1. Presso ogni servizio educativo sono garantite le forme di partecipazione dei genitori.
2. I titolari dei servizi educativi garantiscono la costituzione di organismi di partecipazione delle famiglie che favoriscono la condivisione delle relative strategie di intervento, al fine di implementare la qualità delle esperienze di crescita e formazione realizzate dai bambini durante la frequenza, denominati consigli dei servizi.
3. L'Unione dei Comuni assicura la partecipazione delle famiglie alle scelte educative da realizzarsi mediante la previsione di incontri periodici per la presentazione del progetto educativo e della programmazione educativa alle famiglie utenti, nonché mediante la previsione di verifiche e valutazioni delle attività del servizio.
4. La gestione prevede colloqui individuali, l'assemblea di sezione, l'assemblea di plesso, il comitato di gestione.
 - a) I colloqui individuali riguardano colloqui preliminari all'inserimento, incontri quotidiani e colloqui individuali nel corso dell'anno;
 - b) l'assemblea di sezione consiste nell'incontro tra il personale docente e non docente della sezione e di genitori delle bambine e dei bambini al fine di discutere gli aspetti connessi alla realizzazione del progetto educativo riferito ai diversi gruppi-sezione, verifica e valutazione delle attività della sezione;
 - c) l'assemblea di plesso (nel caso di più sezioni nella stessa struttura) è formata da tutti i genitori e da tutto il personale del plesso.

L'assemblea si riunisce in via ordinaria, all'inizio ed alla fine di ogni anno scolastico per discutere i temi generali propri dell'organizzazione, del funzionamento del servizio, della realizzazione del progetto educativo del plesso. Elegge al suo interno il Consiglio dei servizi con il compito di verifica dell'operato di quest'ultimo;
 - d) il Consiglio dei servizi.

Collegamenti con altri servizi del territorio

Con *i servizi sociali* del territorio che nei casi in cui seguono il bambino o il nucleo familiare per problematiche particolari e specifiche. Con tali servizi la collaborazione sarà continua per tutto il tempo di frequenza al Nido.

Con le *Scuole dell'Infanzia* tramite:

- visite organizzate durante l'anno: i bambini che frequentano l'ultimo anno del nido si incontrano con quelli della scuola dell'infanzia, al fine di familiarizzare con il nuovo ambiente e con le insegnanti.
- attività di formazione sulla continuità educativa 0-6 anni per educatori dei servizi per la prima infanzia e docenti della scuola dell'infanzia prevista tra le attività del PEZ.
- colloqui tra le educatrici del Nido e le insegnanti delle Scuole dell'Infanzia all'inizio dell'anno scolastico e compilazione di una scheda di continuità da parte delle educatrici per ogni bambino che frequenterà la Scuola dell'Infanzia.
- con le strutture private presenti sul territorio al fine di garantire forme di integrazione nel sistema locale dei servizi educativi.

Personale operante

Alla gestione dei servizi educativi concorrono professionalità diverse e complementari che collaborano, in un'ottica di responsabilizzazione collettiva, alla realizzazione del progetto educativo condiviso.

Coordinamento gestionale e pedagogico zonale

L'organismo di coordinamento gestionale e pedagogico zonale nel rispetto dell'autonomia gestionale dei singoli servizi educativi:

- Supporta la Conferenza sul piano tecnico e organizzativo nella programmazione degli interventi per le materie di competenza;
- Effettua la lettura, elaborazione e interpretazione dei dati statistici;
- Realizza analisi dei bisogni e criticità;
- Promuove la formazione permanente del personale operante nei servizi, nel quadro di una programmazione annuale e continuativa;
- Definisce principi omogenei per l'adozione dei regolamenti comunali, con particolare riferimento ai criteri di accesso ai servizi e ai sistemi tariffari;
- Supporta e promuove l'innovazione, la sperimentazione e la qualificazione dei servizi, anche attraverso l'analisi della documentazione e lo scambio e il confronto fra le esperienze dei diversi territori;
- Promuove la continuità educativa da zero a sei anni assicurando il confronto con operatori e referenti della scuola dell'infanzia;
- Cura relazioni con soggetti del sistema (è raccordo operativo);
- Analizza costi e sistema tariffario dei servizi;
- Applica strumenti per la valutazione e la crescita della qualità dei servizi;
- Realizza monitoraggio interventi e verifica dei risultati;

- Implementa banche dati e flussi informativi;
- Si relaziona strettamente con gli altri due organismi tecnici zonali;
- E' punto di riferimento e presidio territoriale in materia.

Coordinatore della struttura:

- coordina gli incarichi tra il personale;
- promuove e verifica la programmazione educativa, l'aggiornamento e la formazione del personale, la sperimentazione educativa;
- formula l'orario ed i turni di servizio degli educatori;
- ha funzioni di controllo riguardo lo svolgimento dei compiti specifici del personale;
- supervisiona le conformità di comportamento di tutto il personale del Nido;
- segue la fase di inserimento dei bambini, collaborando con gli educatori di riferimento;
- tiene rapporti con l'equipe psico-sociale del territorio, con il servizio sociale del comune e con tutti gli altri servizi specialistici per le rispettive situazioni di competenza che interagiscono con il Nido;
- tiene i contatti con il Responsabile del Servizio e con le Amministrazioni comunali del territorio;
- cura i rapporti con le famiglie mediante appositi incontri per la presentazione della organizzazione e funzionalità del servizio, favorendo la partecipazione degli stessi all'attività del Nido;
- predispose l'informativa necessaria ad attuare i programmi del Nido mediante manifesti, comunicazioni alle famiglie o quanto altro necessario;
- prende visione delle rilevazioni di soddisfazione delle famiglie;
- raccoglie e analizza i reclami.

Personale educativo:

- Ha funzioni educative che comprendono la cura e l'assistenza ai bambini, la promozione dello sviluppo psicofisico e sociale, l'igiene personale, l'alimentazione, i rapporti con le famiglie e le strutture sociali;
- realizza il progetto educativo/progetti di esperienze in collaborazione con il gruppo di lavoro e le famiglie, con la supervisione del Coordinamento pedagogico;
- gestisce la quotidianità favorendo il benessere del bambino e relazionandosi con le famiglie al fine di condividere la responsabilità educativa nel rispetto delle scelte genitoriali;
- cura la documentazione, partecipa alle attività di formazione, programmazione e organizzazione del lavoro educativo.

Ogni struttura ha un'**educatrice referente** che fa da riferimento per i genitori, per l'equipe di lavoro, per la responsabile della cooperativa a cui è affidato il servizio e per il coordinamento pedagogico dell'Unione dei Comuni.

Ausiliari/Collaboratori

- Provvedono alla pulizia degli ambienti e degli oggetti presenti al Nido
- Provvedono alla preparazione degli spazi per le attività
- Provvedono all'organizzazione al momento del pasto
- Provvedono alla sistemazione delle merende
- Collaborano con il personale educativo nelle diverse situazioni nell'arco del tempo di funzionamento del servizio, partecipa alle attività di programmazione, partecipazione delle famiglie e formazione.

Al personale operante nei nidi sono garantite attività di formazione e aggiornamento al fine di accrescere la cultura professionale, organizzativa e relazionale degli operatori sia come valore individuale che collettivo ai sensi dell'art.11 del Regolamento Regionale 41R/2013.

3 - LA QUALITÀ

Verifica e valutazione

- Indagini sulla soddisfazione delle famiglie: a cadenza annuale vengono somministrati alle famiglie, garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione sulla qualità del servizio reso e delle attività svolte.
- Gli esiti dei questionari vengono esaminati dal Responsabile del settore e dal Coordinatore pedagogico al fine di individuare possibili interventi di miglioramento.



Diritti di natura risarcitoria per inadempienze nell'erogazione del servizio

Chiusura forzata dei servizi.

Modalità di decurtazione delle rette.

Solo nei casi di chiusura forzata dei Servizi (manutenzione straordinaria e/o calamità naturali) la tariffa potrà essere decurtata proporzionalmente al periodo di chiusura del Servizio.

Suggerimenti e reclami

- *Procedure di reclamo*: hanno lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per segnalare situazioni non conformi ai principi e alle finalità della Carta relative all'erogazione del servizio.

Ogni famiglia può presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e dal regolamento. Le famiglie possono presentare formale reclamo scritto, su apposito modulo disponibile presso le strutture, da indirizzare al Responsabile del Servizio.

Entro 20 giorni viene data risposta scritta oppure fissato un incontro per ulteriori chiarimenti.

In caso l'interessato non si ritenga soddisfatto, può chiedere, entro 30 giorni dalla comunicazione dell'esito o dalla data del colloquio, il riesame da parte del Responsabile del Servizio competente.

L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione vengono esaminati al fine del miglioramento della qualità. I reclami anonimi e non circostanziati non vengono presi in considerazione.

Tutela del personale

Il Coordinatore dei Nidi, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, ne registra eventuali segnalazioni/richieste, formula le proposte di implementazione e le trasmette al Responsabile del Servizio competente per individuare procedimenti di miglioramento.

I nostri standard

Il servizio garantisce i seguenti standard:

- formulazione della graduatoria entro 10 giorni dalla scadenza del termine di presentazione della domanda di ammissione;
- invio lettere di ammissione entro 10 giorni dall'approvazione della graduatoria;
- assistenza nella compilazione della domanda di ammissione su richiesta della famiglia;
- differenziazione della retta sulla base della modalità di utilizzo del servizio (tempo corto con pranzo, tempo lungo);
- colloqui individuali e di sezione con i genitori nel corso dell'anno così come definito nella presente Carta dei Servizi;
- formazione ed aggiornamento continui del personale educativo;
- colloqui periodici tra l'Ufficio Servizi Educativi dell'Unione dei Comuni e il personale educativo di ogni struttura.

Aggiornamento della Carta dei Servizi

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