



# ***CARTA DEI SERVIZI EDUCATIVI***

## **per la prima infanzia (3-36 mesi) del Comune di Pescia**

Allegato alla delibera GM n. 338 del 10.11.2015

## **INDICE**

**Presentazione**

**pag. 3**

**Introduzione**

**pag. 3**

### ***Parte I – Principi Fondamentali che presiedono all'erogazione dei Servizi di prima infanzia***

1. I principali riferimenti normativi
2. I principi fondamentali della Carta
3. Le finalità dei servizi educativi per la prima infanzia

**pag. 3**  
**pagg. 3-4**  
**pag. 4**

### ***Parte II – Criteri di riferimento per l'accesso ai Servizi di prima infanzia***

1. Accesso ai servizi che rientrano nel sistema pubblico dell'offerta
2. Criteri di priorità

**pag. 4-6**  
**pag. 6**

### ***Parte III- Modalità generali di funzionamento e standard di qualità dei Servizi***

1. Servizi di prima infanzia
2. Il servizio di prima infanzia:
  - a. La sua identità
  - b. La partecipazione dei genitori
  - c. L'organizzazione
  - d. La giornata tipo
  - e. Lo spazio interno ed esterno
  - f. Bambine e bambini a pranzo
  - g. L'ambientamento
  - h. Per saperne di più...
3. La qualità promessa:
  - a. Livello della qualità della sicurezza
  - b. Livello della qualità alimentare
  - c. Livello della qualità professionale
  - d. Livello della qualità dell'ambiente
  - e. Livello della qualità della partecipazione delle famiglie

**pag. 6-7**  
**pag. 7**  
**pag. 7**  
**pag. 8**  
**pag. 8-9**  
**pag. 9**  
**pag. 9**  
**pagg. 10**  
**pag. 10**  
**pag. 11**  
**pagg. 11-12**  
**pag. 12**  
**pag. 12-13**  
**pag. 13-14**

### ***Parte IV- Chi valuta la qualità e con quali strumenti - Forme di partecipazione***

- Chi valuta la qualità e con quali strumenti:
- a. Monitoraggio annuale su tutti i servizi di prima infanzia
  - b. Rilevazione della soddisfazione degli utenti
    1. In caso di reclami e di violazioni della Carta
    2. Garanzie a tutela dell'utente e tempi di ripristino degli standard
    3. Diritti risarcitori

**pag. 14**  
**pag. 14**  
**pag. 14-15**  
**pag. 15**  
**pag. 15-16**

## **PRESENTAZIONE**

I servizi educativi rivolti alla prima infanzia rappresentano una delle priorità dell'Amministrazione comunale di Pescia. Negli ultimi anni, è stato possibile ampliare, sia da un punto di vista qualitativo che quantitativo, l'offerta dei servizi educativi rivolti ai bambini, alle bambine e alle loro famiglie, cercando di rispondere ai diversi bisogni espressi dai cittadini.

Questa carta dei servizi è applicata ai servizi educativi di prima infanzia pubblici e privati autorizzati e accreditati del territorio comunale.

## **INTRODUZIONE**

La Carta dei Servizi è uno strumento che rende trasparente ed esigibile il livello qualitativo dei servizi erogati, definisce gli standard di qualità, si impegna ad adottare strumenti per il controllo e ad attivare azioni di miglioramento oltre che regolare i rapporti tra i servizi e gli utenti.

La Carta dei Servizi si riferisce sia all'asilo nido comunale sia ai servizi di prima infanzia privati accreditati, recependo le numerose indicazioni legislative e normative in tema di qualità dei servizi.

La Carta dei Servizi definisce le finalità e gli impegni dei servizi e costituisce un patto di collaborazione tra l'Amministrazione Comunale di Pescia e/o il gestore della struttura privata accreditata, il personale operativo e gli utenti, bambini e famiglie, per garantire i reciproci diritti e doveri.

## **PARTE I – Principi Fondamentali che presidono all'erogazione dei Servizi di prima infanzia**

### **1. I PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI**

I principali riferimenti normativi della Carta dei Servizi dei servizi educativi sono:

- Costituzione della Repubblica italiana;
- Convenzione Internazionale per i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza del 1989.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994;
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica;
- Legge 150 del 7.6.2000 (“Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”);
- D.lgs n. 286 del 30.7.1999 art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carta dei Servizi”;
- Regolamento Regione Toscana 30 luglio 2013, n. 41/R "Regolamento di attuazione dell'articolo 4 bis della legge regionale 26 luglio 2002, n. 32 in materia di servizi educativi per la prima infanzia" e succ. modifiche e/o integrazioni;

### **2. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA**

I principi che sostengono la Carta dei Servizi di prima infanzia del Comune di Pescia sono essenzialmente quelli espressi sia nella Costituzione della Repubblica sia nella “Convenzione Internazionale per i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza” del 1989.

La Costituzione definisce:

- **i cittadini** “*uguali davanti alla legge, di pari dignità senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, di condizioni personali e sociali*” (art.3);
- **gli uffici pubblici** “*organizzati in modo che siano assicurati il buon andamento e l'imparzialità dell'amministrazione, la determinazione delle sfere di competenza e delle responsabilità dei funzionari*” (art. 97).

La Convenzione sancisce i principi fondamentali a cui riferirsi per la cura dell'infanzia e dell'adolescenza, che vanno dal diritto all'identità e ad essere difesi dalla violenza, al diritto al gioco e all'educazione.

L'Amministrazione Comunale ha, quindi, la responsabilità di:

- determinare un sistema di regole e garanzie che consentano equità, efficacia e trasparenza negli interventi attraverso una definizione chiara degli obiettivi, degli standard organizzativi e degli indicatori di qualità, nonché delle modalità di verifica e valutazione della qualità stessa;
- garantire una corretta gestione del sistema integrato pubblico-privato, progettando, sostenendo e promuovendo azioni tese alla massima collaborazione con i gestori privati, parte integrante del sistema di servizi alla prima infanzia del territorio comunale.

In questa ottica l'Amministrazione Comunale e i Titolari dei servizi di prima infanzia privati accreditati condividono la Carta dei Servizi e garantiscono:

### **Eguaglianza dei diritti degli utenti**

La parità di diritti è assicurata a tutti gli utenti.

### **Imparzialità:**

Tutti coloro che usufruiscono dei servizi sono trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità.

### **Servizio regolare:**

E' assicurato un servizio regolare e continuo, secondo il calendario scolastico regionale.

Il Comune garantisce l'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi ed ai criteri di erogazione del servizio, in merito ai diritti e alle opportunità di cui godono gli utenti.

### **Controllo di qualità:**

Si ricerca la piena soddisfazione degli utenti attraverso il monitoraggio della qualità del servizio erogato.

### **Partecipazione:**

E' garantita e favorita la partecipazione degli utenti al funzionamento ed al controllo dei servizi.

E' assicurato il diritto ad ottenere informazioni, a dare suggerimenti e presentare reclami.

### **Efficienza ed Efficacia:**

Viene assicurato il rispetto degli standard di qualità previsti dalla carta attraverso la più conveniente utilizzazione delle risorse impiegate.

## **3. LE FINALITA' DEI SERVIZI EDUCATIVI PER LA PRIMA INFANZIA**

I servizi educativi per la prima infanzia sono opportunità educative che favoriscono lo sviluppo armonico delle bambine e dei bambini e contribuiscono a realizzare il loro diritto all'educazione attraverso la promozione:

- dell'**autonomia** e dell'**identità** dei bambini e delle bambine e la valorizzazione delle diversità individuali, di genere e culturali, assunte come valore;
- della **personalità** del bambino e della bambina nelle sue componenti fisiche, affettive, emotive, cognitive, etiche e sociali;
- della **comunicazione** fra bambini e bambine e tra bambini, bambine e adulti, allo scopo di consentire il confronto costruttivo delle idee e dei pensieri;
- di un'educazione orientata al **rispetto dei valori** di libertà, uguaglianza, giustizia, tolleranza, solidarietà, del rispetto delle diversità, nonché alla valorizzazione di una cultura di pace e di solidarietà fra i popoli contro ogni forma di intolleranza, discriminazione, totalitarismo;
- di **processi educativi** tesi a sviluppare le potenzialità innate in ciascuna bambina e bambino rendendoli capaci di esprimerle e sostenendoli nella formazione della loro identità e conoscenza.

I bambini e le bambine sono cittadini giovanissimi, soggetti di diritti e portatori di bisogni. I servizi di prima infanzia rappresentano un momento formativo fondamentale e di esperienza decisiva per la crescita personale e sociale, grazie all'incontro con i coetanei, con gli adulti responsabili professionalmente, con i segni e i linguaggi delle culture.

## ***Parte II – Criteri di riferimento per l'accesso ai servizi di prima infanzia***

### **1. ACCESSO AI SERVIZI CHE RIENTRANO NEL SISTEMA PUBBLICO DELL'OFFERTA**

I criteri di accesso ai servizi a titolarità pubblica e i servizi privati autorizzati e accreditati sono predeterminati e pubblici.

### **BANDI PUBBLICI E DOMANDE DI ISCRIZIONE**

Il Comune promuove e coordina lo sviluppo delle forme di pubblicità e trasparenza delle procedure di ammissione ai servizi educativi di prima infanzia dando pubblicità al servizio nei confronti dei suoi potenziali utenti mediante appositi avvisi adeguatamente pubblicizzati.

Gli avvisi contengono informazioni sul tipo di servizio, sul suo funzionamento e sui criteri per l'accesso.

Le domande di iscrizione vengono effettuate utilizzando moduli unici nei quali sono fornite indicazioni sulle documentazioni e certificazioni richieste. I moduli sono disponibili presso l'U.O Pubblica Istruzione o presso la struttura privata accreditata e sono scaricabili dai relativi siti internet ufficiali.

Le domande di iscrizione devono pervenire al Comune di Pescia entro i termini che vengono, annualmente, stabiliti con atto dirigenziale. Nel caso di struttura privata accreditata, i termini saranno stabiliti autonomamente.

## 2. CRITERI E GRADUATORIE PER L'ACCESSO AI SERVIZI

Possono essere ammessi alla frequenza dei servizi educativi inseriti nel sistema pubblico dell'offerta:

1. Tutti i minori, in età compresa **tra tre mesi e tre anni**, residenti nel comune ove ha sede il servizio/struttura;
2. secondariamente i minori, in età compresa tra tre mesi e tre anni, degli altri comuni della zona (per i quali saranno predisposte specifiche graduatorie secondo i criteri meglio specificati di seguito) a fronte del **pagamento del costo integrale del servizio**; (*L'ammissione di bambini non residenti nel Comune è possibile solo in caso di disponibilità di posti, una volta esaurita la lista dei residenti nel Comune di Pescia, e sempre con il pagamento del costo integrale del servizio*).

Per i minori che entro il 31 dicembre dell'anno di iscrizione compiranno 36 mesi (e che quindi possono presentare domanda alla scuola dell'infanzia come "anticipatari"), verrà predisposta una specifica graduatoria.

L'ammissione all'asilo nido comunale di questi bambini (ovvero "coloro che compiranno 36 mesi nell'anno di iscrizione") sarà possibile solo in caso di disponibilità di posti, una volta esaurite la graduatoria principale e quella dei non residenti aventi diritto per età.

Qualora il numero delle domande di iscrizione ai servizi educativi, inseriti nel sistema pubblico dell'offerta, superi il numero dei posti disponibili, il soggetto gestore predispone, garantendo la trasparenza della procedura, una apposita graduatoria di accesso, che rispetti i seguenti criteri e relativi punteggi, come previsto all'art. 15 del vigente regolamento dei servizi educativi per la prima infanzia approvato con deliberazione di Consiglio com.le n. 20 del 05/04/2013:

- |   |                            |
|---|----------------------------|
| <b>a. bambini diversamente abili</b>  | <b>PUNTI 40</b>            |
| <b>b. familiari conviventi diversamente abili</b>   | <b>PUNTI 20</b>            |
| <b>c. situazione di disagio sociale (certificata Asl)</b>   | <b>Posto riservato ASL</b> |
| <b>d. nucleo familiare monoparentale</b>  | <b>PUNTI 15</b>            |
| <b>e. presenza nel nucleo familiare di figli minori al di sotto dei 14 anni</b> (ad esclusione del bambino per cui si richiede il servizio) | <b>CIASCUNO PUNTI 2</b>    |

*Per **minore residente** si intende il bambino residente - o trasferito nel territorio comunale - con l'intero nucleo familiare (non singolarmente).*

*Si considera **nucleo familiare** anche quello composto da un solo genitore.*

*Per **minore residente** si intende anche, nel caso di trasferimento nel Comune di Pescia, il solo bambino qualora questo entri nel nucleo familiare dell'esercente la potestà genitoriale.*

### **f. SITUAZIONE LAVORATIVA:**

- |   |                                 |
|---|---------------------------------|
| 1) entrambi con orario di lavoro costantemente superiore alle 6 ore giornaliere (ovvero un solo genitore in caso di nucleo monoparentale)   | <b>PUNTI 40</b>                 |
| 2) un genitore con orario di lavoro costantemente superiore alle 6 ore giornaliere, l'altro con orario di lavoro non costantemente superiore alle 6 ore giornaliere                     | <b>PUNTI 30</b>                 |
| 3) entrambi con orario di lavoro non costantemente superiore alle 6 ore giornaliere   | <b>PUNTI 26</b>                 |
| 4) un genitore a tempo pieno, l'altro part-time   | <b>PUNTI 20</b>                 |
| <b>g. mancanza di nonni residenti nel Comune, in pensione o in grado di poter accudire il bambino</b> (dimostrabile da idonea certificazione medica)                                    | <b>PUNTI 5</b>                  |
| <b>h. valore dell'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) riferito alla famiglia anagrafica con soglie che vengono definite periodicamente con apposito atto di GM</b> | <b>MAX PUNTI 10 MIN PUNTI 3</b> |
| <b>i. fratello/sorella frequentante il servizio</b>   | <b>PUNTI 5</b>                  |
| <b>l. fratello/sorella gemelli</b>  | <b>PUNTI 5</b>                  |

Qualora si raggiungesse una parità di punteggio, e solo in quel caso, secondo quanto disciplinato in precedenza, sarà data prevalenza al criterio cronologico di iscrizione, da intendersi come data e ora di presentazione della domanda, adeguatamente documentata.

Il criteri e le graduatorie di accesso ai servizi, così come disciplinati dal presente articolo, dovranno essere applicati anche da eventuali soggetti gestori dei servizi educativi inseriti nel sistema pubblico dell'offerta.

Il Comune è tenuto a garantire le ammissioni straordinarie in qualsiasi momento dell'anno se segnalate e certificate da istituzioni competenti, anche se determina condizioni di momentaneo soprannumero, con immediata informativa alle OO.SS., per concertare, se necessario, una nuova organizzazione di lavoro.

I bambini già frequentanti un servizio educativo di prima infanzia o un centro gioco educativo nell'anno scolastico precedente si ritengono automaticamente iscritti all'anno successivo, salvo revoca scritta da parte dei genitori.

La graduatoria di accesso sarà valida fino alla scadenza dell'anno educativo per cui è stata presentata la domanda di iscrizione.

La domanda dovrà quindi essere ripresentata, entro i termini fissati annualmente, per poter avere diritto all'inserimento nella nuova graduatoria per l'anno successivo.

La rinuncia espressa della famiglia all'inserimento nel servizio educativo di prima infanzia del bambino inserito in graduatoria determina la cancellazione dello stesso dalla graduatoria di accesso.

Qualora la graduatoria di accesso del servizio educativo di prima infanzia comunale si esaurisca prima del 30 marzo dell'anno successivo entro cui è stata predisposta e restino posti liberi nell'anno educativo di riferimento, l'Ente, a suo insindacabile giudizio, al fine di occupare tutti i posti disponibili e completare così l'offerta educativa, potrà, eccezionalmente, riaprire le iscrizioni per il suddetto nido d'infanzia secondo modalità che fisserà con apposito avviso.

La fascia d'età dei bambini per cui potrà essere riaperta la graduatoria sarà quella corrispondente ai posti da ricoprire.

L'avviso di riapertura della graduatoria sarà pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente.

Di tale procedura sarà data notizia anche sui quotidiani locali.

La suddetta graduatoria resterà comunque valida solo fino alla scadenza dell'anno educativo per cui è stata presentata la domanda d'iscrizione e dovrà essere quindi ripresentata per l'anno successivo, entro i termini fissati, qualora il bambino non sia rientrato nei posti liberi da ricoprire.

### **Criteri di priorità**

Sono previsti criteri di priorità per i casi di disabilità certificata dagli organi competenti e per i casi di disagio sociale attestato dai servizi sociali territoriali competenti.

## ***Parte III- Modalità generali di funzionamento e standard di qualità dei servizi***

### **1. I SERVIZI DI PRIMA INFANZIA**

I Servizi di Prima Infanzia sono servizi rivolti ai bambini e alle bambine in età compresa fra tre mesi e tre anni. Ai sensi di quanto previsto dalle normative regionali vigenti si suddividono in:

- a) nido d'infanzia;
- b) servizi integrativi all'infanzia.

Il nido d'infanzia consente l'affidamento quotidiano e continuativo dei bambini a figure diverse da quelle parentali, con specifica competenza professionale. Costituisce un'esperienza ricca e stimolante per i bambini

e le bambine che hanno l'opportunità di condividere in gruppo il gioco, le scoperte, la crescita emotiva e cognitiva e risponde al bisogno di custodia, cura e socializzazione delle famiglie.

## **IL SISTEMA INTEGRATO PUBBLICO PRIVATO DEL COMUNE DI PESCIA**

Nel territorio del Comune di Pescia sono attive 2 tipologie di nidi d'infanzia: **nido comunale e nido privato autorizzato e accreditato**. Sul sito istituzionale dell'Ente è possibile trovare info e recapiti relativi alle strutture pubbliche e non presenti sul territorio comunale.

Il nido comunale e i nidi privati accreditati fanno parte del sistema integrato pubblico/privato.

## **2. IL SERVIZIO DI PRIMA INFANZIA**

### **a. La sua identità**

Il servizio educativo per la prima infanzia assicura la coerenza educativa in continuità con l'ambiente familiare e svolge, nella comunità locale, funzioni di formazione permanente per la promozione di una cultura della prima infanzia (cultura di attenzione all'infanzia e diritto all'educazione e all'identità).

Le attività educative all'interno dei servizi di prima infanzia sono organizzate privilegiando situazioni di piccolo gruppo e sono tese alla valorizzazione delle diversità individuali. Adeguate strategie sono adottate per consentire un ambientamento graduale e attivo (diritto all'educazione, al gioco, al riposo, allo sviluppo).

### **b. La partecipazione dei genitori**

Il Comune ed i titolari dei servizi di prima infanzia privati accreditati garantiscono le forme e gli organismi di partecipazione per favorire la comunicazione tra famiglia e servizio attraverso vari strumenti indicati nel Regolamento Comunale o, nel caso di strutture private, nel regolamento interno.

- **Assemblea dei genitori:** all'inizio dell'anno educativo gli educatori convocano i genitori di tutti i bambini e le bambine per illustrare l'organizzazione e la programmazione collegiale redatta dal team; nella stessa o in successiva riunione i genitori eleggono i propri rappresentanti nel comitato di gestione.

- **Progetti genitori:** i nidi d'infanzia valorizzano e sostengono la partecipazione delle famiglie con particolare riguardo all'accoglienza, al dialogo e al confronto costante.

Vengono organizzati incontri cui partecipano esperti e genitori, per considerare gli aspetti riguardanti lo sviluppo e la crescita dei bambini e delle bambine, il rapporto genitori /figli, genitori/scuola.

- **Colloqui individuali:** ogni sezione organizza i colloqui individuali con i genitori per parlare di argomenti che riguardano vari aspetti della crescita dei bambini e delle bambine, mettendo a punto alleanze e condivisione di principi e comportamenti educativi.

- **Incontri con i genitori a piccoli gruppi:** i genitori dei bambini e delle bambine di ogni sezione o gruppo sono convocati dai propri educatori per un resoconto delle attività e per informare delle progettualità didattiche.

### **c. L'organizzazione**

Ai servizi di prima infanzia possono accedere bambini e bambine d'età compresa tra i 3 e i 36 mesi, suddivisi in fasce d'età. Il servizio è organizzato per gruppi sezione. Le sezioni possono essere omogenee, oppure eterogenee per età. Il team degli educatori decide l'organizzazione dei gruppi.

Il Regolamento Regionale 41/2013 ai sensi della Legge Regionale 32/2002 indica i seguenti rapporti numerici educatore/minori :

- per i gruppi di bambini e bambine fino a 12 mesi il rapporto educatore/bambini e non inferiore a 1/6;
- per i gruppi di bambini e bambine fino a 24 mesi il rapporto educatore/bambini e non inferiore a 1/7;
- per i gruppi di bambini e bambine di età superiore a 24 mesi e non inferiore a 1/10.

I servizi di prima infanzia comunali e privati accreditati garantiscono il rispetto dei suddetti rapporti.

In caso di frequenza di bambino disabile la sezione può essere supportata dalla presenza di una educatrice aggiuntiva.

Ogni servizio predispone forme di flessibilità operativa, interventi educativi individualizzati e a piccolo/medio gruppo, in relazione all'età e alle scansioni della giornata.

### **d. La giornata tipo**

La giornata è scandita da routine quali pranzo, sonno, cambio e da attività che si svolgono secondo tempi e spazi organizzati dagli educatori, al fine di accogliere il bisogno di intimità e sicurezza, di orientamento e autonomia dei bambini e delle bambine.

Le esperienze infantili vissute nel servizio attivano forme relazionali e processi cognitivi valorizzando il corpo come veicolo primario di percezione della realtà e di conoscenza.

Le educatrici conferiscono identità alle scansioni della giornata integrando momenti differenziati e stili educativi con continuità di senso.

giocare con i bambini e le bambine

giocare con i giocattoli

giocare con il corpo e il movimento

esplorare materiali vari

coccole e cure

Prima mattina all'arrivo.....*"buongiorno a tutti"*: accoglienza e gioco libero

Quando ci siamo tutti: .....gioco delle presenze, possibile piccola colazione, e cambio

A metà mattina: .....suddivisione in piccoli gruppi e attività strutturate /giochi per i più piccoli: riposino

Il pranzo.....quando siamo affamati: momento del pranzo

Dopo pranzo: .....quando e il momento di mettersi un po' in ordine: cambio

Fine mattina:.....quando arrivano i genitori: uscita dei bambini e delle bambine a tempo corto

Primo pomeriggio:..... ..quando siamo un po'stanchi: momento del riposo per i bambini e le bambine a tempo lungo



Metà pomeriggio:..... ..quando siamo tutti svegli: merenda (se prevista), cambio, e attività di gioco libero

Fine pomeriggio: ..... ..quando arrivano i genitori: uscita dei bambini e delle bambine a tempo lungo.

#### **e. Lo spazio interno ed esterno**

L'ambiente interno ed esterno è l'elemento fondamentale della progettazione educativa. Gli educatori ne fanno oggetto di ricerca-azione educativa nello svolgimento della loro professione.

Lo spazio può essere organizzato in "angoli educativi", in "centri di interesse", in "laboratori": ogni scelta relativa ad arredi e materiali, alla loro combinazione si riferisce a scelte educative di fondo operate dal gruppo educativo.

Tali spazi strutturati, più o meno differenziati per fasce di età, offrono ai bambini e alle bambine stimoli e possibilità di esperienze tra le più varie e nello stesso tempo costruttive e complesse.

La strutturazione di zone che delimitano lo spazio e lo configurano in centri per attività diversificate, si fonda sui principi della regia educativa tesa al miglioramento dei rapporti sociali e affettivi a favore della crescita dell'autonomia e delle competenze infantili. I materiali scelti, strutturati e non, sono idonei alle esigenze e al benessere dei bambini e delle bambine e consentono un'ampia gamma di esperienze ludico/espressive vissute con il corpo che connotano l'immagine e la cultura del servizio di prima infanzia.

#### **f. Bambine e bambini a pranzo**

Il momento del pasto qualora previsto è organizzato con la massima cura perché le bambine ed i bambini possano sperimentare il piacere di soddisfare i propri bisogni alimentari in un clima socialmente caldo e sereno. La condivisione del pasto, l'interesse per il cibo, le chiacchiere a tavola, favoriscono il piacere di stare insieme.

Gradualmente i bambini e le bambine imparano a gustare i cibi, a mangiare e a bere da soli, a stare seduti a tavola, a non far cadere piatto e bicchiere, ad usare le posate.

Gli educatori promuovono una corretta educazione alimentare, stimolando i bambini e le bambine all'esplorazione e alla conoscenza degli alimenti e dei gusti, favorendo una adeguata percezione del senso di sazietà o di fame e il piacere del cibo.

I pasti vengono preparati nelle cucine di ogni struttura. Qualora tutti gli utenti siano di età superiore ai 12 mesi, la struttura può avvalersi di una cucina esterna, sempre nel rispetto della normativa in materia.

Il menu è certificato dall'ASL competente per territorio e tiene conto delle indicazioni dei L.A.R.N. (livelli di assunzione giornalieri raccomandati di energia e nutrienti per la popolazione italiana) i quali definiscono il giusto ed equilibrato apporto di nutrienti che i bambini e le bambine devono assumere in relazione ai loro bisogni di crescita.

Il menu è organizzato su almeno 4 settimane e 2 stagionalità e prevede piatti ed alimenti in sintonia con i cicli della natura facendo riferimento al modello alimentare mediterraneo.

In caso di patologie/allergie, dietro presentazione di certificazione medica, è prevista la preparazione di pasti speciali. E' possibile, inoltre, richiedere, per motivi etico/religiosi, l'esclusione di alcuni alimenti e, laddove possibile, la sostituzione con altri.

### **g. L'ambientamento**

Con il termine ambientamento si descrive il primo ingresso dei bambini/e e delle loro famiglie nei servizi educativi di prima infanzia e di solito caratterizza il primo periodo dell'anno scolastico dal mese di settembre al mese di novembre.

#### **I principi e i percorsi per l'inserimento-ambientamento nel primo periodo dell'anno**

I bambini e le bambine hanno l'opportunità di essere inseriti a piccoli gruppi in scansioni orarie diversificate, nel rispetto dei tempi soggettivi, nell'intento di offrire un approccio graduale al nuovo ambiente e un distacco non traumatico dal genitore e dall'ambiente familiare.

Il percorso di inserimento si avvale di prassi articolate rispetto alle fasce di età dei bambini/e, alla composizione del gruppo – sezione e alla tipologia della struttura.

I tempi di ambientamento possono essere “più veloci o più lenti” in base alle risposte, ai bisogni di ogni singolo/a bambino/a.

### **h. Per saperne di più...**

#### ***1. Dove sono i nidi ....?***

Informazioni relative ai servizi educativi di prima infanzia, pubblici e privati, presenti nel Comune di Pescia sono disponibili sul sito dell'ente all'indirizzo: [www.comune.pescia.pt.it](http://www.comune.pescia.pt.it)

#### ***2. Cosa deve sapere il genitore in caso di malattie, assenze, gite, allergie .....***

Le informazioni (orari, certificati medici, problemi alimentari etc. etc.) sono reperibili direttamente presso le strutture (comunale/private) e/o, solo per la struttura pubblica, presso U.O. Pubblica Istruzione del Comune.

#### ***3. Ammissioni, Rinunce e Modalità di Pagamento per Asilo nido comunale***

Le precedenti informazioni sono reperibili

\_ **in forma elettronica presso il sito istituzionale dell'Ente**

\_ **in forma cartacea presso U.O. Pubblica Istruzione**

### **Strutture private accreditate**

Le informazioni relative ai nidi d'infanzia privati accreditati sono fornite direttamente dai singoli servizi privati accreditati.

## **3. LA QUALITA' PROMESSA**

La Carta dei Servizi Educativi di prima infanzia integra e completa i principi fissati nel Regolamento comunale dei servizi di prima infanzia di Pescia approvato con delibera CC 20 del 05/04/2015.

Un momento importante e centrale nella definizione della Carta di un servizio è l'individuazione degli indicatori che danno la fotografia dell'obiettivo di qualità che il servizio ha raggiunto e che intende mantenere.

Gli indicatori, così definiti, sono un punto di riferimento per l'azione amministrativa, per l'attività degli operatori e per gli utenti.

Sono stati analizzati i seguenti aspetti che definiscono la qualità del servizio: la qualità della sicurezza, la qualità alimentare, la qualità professionale, la qualità dell'ambiente interno, la qualità della partecipazione delle famiglie.

Tali aspetti sono descritti da specifiche dimensioni di qualità e dai relativi indicatori:

- a. Qualità della sicurezza: possesso dei requisiti di legge in materia di sicurezza, documentazione tecnica e controlli periodici da effettuare nelle singole strutture;
- b. Qualità alimentare: rispetto delle norme igienico-sanitarie per la preparazione e la distribuzione degli alimenti, attenzione nella elaborazione dei menù;
- c. Qualità professionale: possesso dei titoli di studio richiesti dal ruolo professionale, formazione e aggiornamento professionale, collegialità, modalità pedagogica e organizzativa;
- d. Qualità dell'ambiente: gestione, organizzazione e attrezzatura degli ambienti destinati ai bambini ed alle bambine e agli adulti;
- e. Qualità della partecipazione delle famiglie: relazioni, partecipazione alla gestione sociale, attività extra didattiche, rispetto delle differenze.

E' garantita la presenza e il rispetto sia dei requisiti di legge per l'autorizzazione all'apertura sia dei livelli di qualità descritti nelle schede tecnico-pedagogiche valide per tutti i nidi comunali e accreditati.

## **INDICATORI CARTA DEI SERVIZI DI PRIMA INFANZIA**

### **a. LIVELLO DELLA QUALITÀ DELLA SICUREZZA**

#### **Elementi di valutazione Indicatori**

##### **Dove/come verificare**

###### *Presidi di sicurezza*

1. Protezione di tutte le prese elettriche
2. Nessun filo elettrico scoperto
3. Medicinali e sostanze tossiche in luoghi chiusi a chiave
4. Detersivi in luoghi non accessibili ai bambini
5. Protezione davanti ai termosifoni
6. Maniglioni antipánico
7. Cancelli di protezione davanti ad eventuali rampe di scale

STRUMENTO DI VERIFICA:

Osservazione diretta

### **b. LIVELLO DELLA QUALITÀ ALIMENTARE**

#### **Elementi di valutazione Indicatori**

##### **Dove/come verificare**

*Menu elaborati da tecnici specialistici qualificati*

I Menu sono strutturati almeno su 4 settimane, seguendo la stagionalità

Menu distribuito

*Diversificazione del Menu*

Nella preparazione dei Menu:

1. si tiene conto di eventuale presenza di lattanti o bambini in fase di svezzamento
2. per patologie certificate dal pediatra e garantita la preparazione di “diete speciali”.
3. per motivi etico-religiosi e garantita la preparazione di pasti alternativi
4. per lievi indisposizioni del bambino, per brevi periodi (3-4 gg.) e su richiesta dei genitori e possibile avere una dieta “in bianco”

STRUMENTO DI VERIFICA:

Esperienza diretta

*Informazioni ai genitori*

1. Distribuzione ai genitori a inizio anno scolastico del menu ed eventuali aggiornamenti stagionali
2. Visibilità del menu nella struttura
3. Rispetto delle preparazioni dei pasti previsti dal menu

STRUMENTO DI VERIFICA:

Avvenuta distribuzione

Affissione in bacheca

Informazioni sulle variazioni visibili in bacheca

### **c. LIVELLO DELLA QUALITA' PROFESSIONALE**

**Elementi di valutazione Indicatori**

**Dove/come verificare**

*Stabilità/Continuità del team*

Di norma il team del servizio di prima infanzia è stabile rispetto al percorso educativo dei gruppi-bambini

STRUMENTO DI VERIFICA:

Esperienza diretta

*Stabilità/Continuità dei gruppi di bambini*

Di norma, gruppi-bambini stabili durante il percorso educativo, salvo diversa organizzazione legata a progetti specifici

STRUMENTO DI VERIFICA:

Esperienza diretta

### **d. LIVELLO DELLA QUALITA' DELL'AMBIENTE**

**Elementi di valutazione Indicatori**

**Dove/come verificare**

*Organizzazione degli spazi*

Gli spazi interni ed esterni sono oggetto del progetto educativo e della programmazione annuale aggiornata sui gruppi bambini

Progetto educativo e programmazione annuale

### *Interni*

1. lo spazio del sonno soddisfa il bisogno di tranquillità del bambino
2. gli spazi sono organizzati in modo tale da favorire le attività dei bambini in piccoli gruppi
3. lo spazio favorisce il gioco autonomo e l'accesso ai materiali

STRUMENTO DI VERIFICA:

Osservazione diretta  
Esperienza documentata  
Osservazione diretta

### *Esterni*

1. lo spazio esterno favorisce l'esplorazione della natura
2. lo spazio esterno favorisce la socializzazione e l'autonomia dei bambini in piccoli gruppi

STRUMENTO DI VERIFICA:

Osservazione diretta  
Esperienza documentata

### *Arredi adeguati per i bambini e gli adulti*

Nell'asilo sono assicurati

1. Sedie e tavoli di altezza giusta per i bambini
2. Parte degli arredi accessibili per i bambini
3. Sedie per adulti per colloqui e incontri a piccoli gruppi

STRUMENTO DI VERIFICA:

Osservazione diretta

## **e. LIVELLO DELLA QUALITÀ DELLA PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE**

### **Elementi di valutazione Indicatori**

#### **Dove/come verificare**

*Presentazione ai genitori del progetto educativo del servizio e della programmazione annuale*

1. Almeno 1 incontro di presentazione ai genitori
2. Pubblicizzazione dei seguenti elementi :
  - a. calendario annuale
  - b. orario del servizio
  - c. composizione dei gruppi-bambini o sezioni
  - d. nominativi e ruoli del personale del nido
  - e. modalità del servizio mensa
  - f. iniziative rivolte alle famiglie
  - g. carta del servizio
  - h. regolamento del servizio

STRUMENTO DI VERIFICA:

Affissione o esposizione

*Incontri collettivi o di sezione o a piccoli gruppi per confrontarsi sulle esperienze dei bambini con i genitori*

Almeno 3 incontri nell'anno scolastico Convocazioni degli incontri.

*Colloqui individuali per personalizzare l'intervento educativo*

Almeno 1 colloquio individuale con i genitori nell'anno scolastico

Convocazioni singole o calendario dei colloqui visibile

*Attività extraorario di apertura*

Almeno 1 incontro a tema con esperti per i genitori nell'anno scolastico (Attività integrative previste dal piano educativo zonale PEZ)

STRUMENTO DI VERIFICA: Distribuzione Programma degli incontri

*Favorire relazioni significative tra il personale del nido e i genitori*

La riservatezza durante i colloqui individuali con i genitori è assicurata dalla disponibilità di uno spazio adeguato e riservato per l'accoglienza

Attenzione alla comunicazione con le famiglie straniere.

STRUMENTO DI VERIFICA: Esperienza diretta

***Parte IV- Chi valuta la qualità e con quali strumenti - Forme di partecipazione e controllo da parte delle famiglie***

## **CHI VALUTA LA QUALITÀ E CON QUALI STRUMENTI**

### **a. Monitoraggio annuale su tutti i servizi di prima infanzia del territorio comunale**

L'U.O. Pubblica istruzione del Comune di Pescia sostiene il mantenimento e la crescita della qualità erogata dai servizi di prima infanzia pubblici e privati accreditati con le seguenti azioni specifiche:

1. verifica annuale degli indicatori sulla struttura comunale e su quelle accreditate;
2. attività di formazione specifica per la realizzazione di progetti di miglioramento sia trasversali (per i servizi del sistema integrato) sia personalizzati per il singolo servizio;
3. ampliamento dell'offerta formativa con progetti annuali di laboratori e iniziative per bambini e famiglie (laboratori presso le strutture etc....) realizzati in base a progetti concordati e disponibilità finanziarie.

### **b. Rilevazione della soddisfazione degli utenti dei servizi educativi di prima infanzia del Comune di Pescia.**

Il Comune di Pescia ogni anno intraprende iniziative volte a rilevare la soddisfazione dell'utenza attraverso differenti strumenti, scelti in base alle esigenze di pianificazione, progettazione e verifica. Gli Strumenti possibili sono:

- Questionario di rilevazione della soddisfazione dell'utente;
- Attività progettate ad hoc.

## **1. IN CASO DI RECLAMI E DI VIOLAZIONI DELLA CARTA**

Il Comune di Pescia e i gestori delle strutture private accreditate sono a disposizione dei cittadini che vogliono presentare reclami e segnalare il mancato rispetto degli impegni fissati dalla Carta.

**Come presentare il reclamo**

Il reclamo deve essere formulato con chiarezza, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

#### **A chi inviare il reclamo**

Il reclamo scritto deve essere inoltrato a: Servizi al Cittadino U.O. Pubblica Istruzione del Comune di Pescia, Piazza Mazzini, 1 – 51017 Pescia (Pt)

E-Mail: [pubblica.istruzione@comune.pescia.pt.it](mailto:pubblica.istruzione@comune.pescia.pt.it)

Entro 30 giorni di tempo si provvederà a rispondere in forma scritta al reclamo.

Il reclamo non sostituisce la presentazione di ricorsi amministrativi previsti dalle normative vigenti.

## **2. GARANZIE A TUTELA DELL'UTENTE E TEMPI DI RIPRISTINO DEGLI STANDARD**

Nel caso in cui venisse riscontrato il mancato rispetto degli indicatori dei livelli di qualità previsti dalla presente Carta del Servizio di Asilo Nido verranno attivate le seguenti procedure di ripristino:

- a. Livello della qualità della sicurezza: **entro 30 gg.** dalla verifica, qualora la violazione non implichi l'ordinanza di chiusura;
- b. Livello della qualità alimentare: **entro 5 gg.** dalla rilevazione/segnalazione;
- c. Livello della qualità professionale del nido: **entro 15 gg.** dalla rilevazione/segnalazione;
- d. Livello della qualità dell'ambiente: **entro 30 gg.** dalla rilevazione/segnalazione;
- e. Livello della qualità della partecipazione delle famiglie: **entro 15 gg.** dalla rilevazione/segnalazione.

## **3. DIRITTI RISARCITORI**

Per chiusure del servizio non previste nel calendario dell'anno educativo di riferimento e non imputabili ad assemblee o scioperi del personale educativo o ad ordinanze per condizioni meteorologiche avverse (x es. *chiusura per neve*) ogni famiglia del bambino o bambina frequentante il servizio educativo matura un diritto risarcitorio pari a

- a) periodo pari o inferiore a 3 giorni nel mese

**Nessun rimborso**

- b) periodo superiore ai 3 giorni di interruzione del servizio nel mese

**€ 10,00 al giorno**

OPPURE

- a) periodo pari o inferiore a 3 giorni nel mese

**Nessun rimborso**

- b) periodo superiore ai 3 giorni di interruzione del servizio nel mese

**Rimborso proporzionale ai giorni di servizio non usufruito**

Qualora il servizio debba chiudere per un periodo superiore ai 30 giorni per improvvisi e improcrastinabili interventi di manutenzione straordinaria della struttura, il Comune può prevedere forme di frequenza

sostitutive. In tal caso non matureranno i diritti di natura risarcitoria per la chiusura del servizio a favore delle famiglie.