



Comunedì
Sassetta



Comunedì
Piombino



Comunedì
CampigliaMarittima



Comunedì
SanVincenzo



Comunedì
Suvereto

CARTA DEI SERVIZI EDUCATIVI PER LA PRIMA INFANZIA ZONA VAL DI CORNIA

Indice

1. Principi fondamentali

2. Criteri generali di accesso al servizio

2.1 Diritto di scelta

2.2 Servizi amministrativi e rapporto con l'utenza

3. Modalità di funzionamento del servizio

3.1. Le professionalità

3.2 La giornata educativa

3.3 L'ambientamento

3.4 La qualità dell'offerta educativa

3.5 Progetto pedagogico e ed educativo

3.6 La continuità educativa

4. Forme di partecipazione e controllo da parte delle famiglie

5. Diritti di natura risarcitoria

5.1 L'istituto del reclamo

5.2 Disagi dell'utente e risarcimenti

1. Principi fondamentali

La Carta dei Servizi è il documento in cui sono esplicitati le finalità e gli impegni di chi eroga un servizio e di chi ne è utente, per garantire i reciproci diritti e doveri.

Con la Carta dei Servizi Educativi i Comuni della Val di Cornia definiscono gli standard di qualità, si impegnano ad adottare strumenti di controllo e ad attivare azioni di miglioramento ed evidenziano i principi pedagogici, sociali e culturali su cui fondano la loro organizzazione come base per costruire una comunità attiva.

I riferimenti normativi ispirazione del presente documento sono gli artt. 3,33 e 34 della Costituzione italiana, la Legge n. 32/2002 della Regione Toscana, il DPGR 41/R/2013 e ss.mm.ii, il D. Lgs. 65 del 13 aprile 2017.

Il riferimento culturale e pedagogico al quale la presente carta si riferisce. è costituito dai documenti attuativi delle “Linee pedagogiche per il sistema integrato zero-sei” e dagli “Orientamenti nazionali per i servizi educativi per l’infanzia”.

Il nido d'infanzia e i servizi educativi integrativi 0-3 come disciplinato dal DPGR 41/R e ss.mm.ii sono luoghi di promozione socio-culturale con lo scopo di stimolare nelle bambine e nei bambini la socializzazione e le potenzialità cognitive, affettive, sociali fondamentali per il loro benessere e il loro sviluppo armonico.

I servizi educativi per la prima infanzia favoriscono la continuità educativa in rapporto alla famiglia e all'ambiente sociale.attraverso il lavoro sinergico con gli altri servizi zionali educativi, sociali e sanitari rivolti all'infanzia .

I servizi educativi per la prima infanzia accolgono i bambini e le loro famiglie, si propongono di dare risposte flessibili e differenziate alle emergenti esigenze emotive e di conciliazione dei genitori anche attraverso processi di coinvolgimento nella vita dei servizi; i processi di coinvolgimento concorrono infatti all'evoluzione delle reti familiari e sociali promuovendo la costruzione partecipata di una comunità educante.

2. Criteri generali di accesso al servizio

Nell'erogazione del servizio non può esser fatta nessuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, religione, opinioni politiche, condizioni socio-economiche e psico-fisiche.

I servizi educativi per la prima infanzia 0-3 sono luoghi formativi che promuovono la solidarietà accogliendo ogni bambina e ogni bambino e la propria famiglia, valorizzando la storia, le competenze e i saperi di cui ciascuna famiglia è portatrice: questo processo, curato e promosso dalle educatrici e dagli educatori, è volto a favorire lo sviluppo di una consapevolezza di sé armonica all’interno di un contesto relazionale e sociale.

Il sistema integrato dei servizi educativi garantisce il diritto all'inserimento delle bambine e dei bambini beneficiari della Legge 104/92 attraverso l’attuazione di scelte organizzative capaci di dare risposta ai bisogni del bambino e della famiglia prevedendo la riduzione del numero dei bambini accolti o l’incremento della dotazione del personale educativo assegnato al servizio. Il percorso educativo del bambino beneficiario della L. 10/92 viene condiviso e co-progettato dal servizio educativo con la famiglie e la ASL competente e, se ritenuto opportuno,anche con i professionisti coinvolti nel percorso sanitario del bambino.

I servizi educativi hanno il dovere di offrire A tutte le famiglie occasioni di incontro volte a sostenere la conoscenza reciproca e a contrastare stereotipi culturali e di genere, anche attraverso la condivisione del "fare" (laboratori,attività ecc...)

2.1 Diritto di scelta

Per accedere ai servizi educativi comunali le famiglie possono presentare domanda facendo seguito all'apposito bando che sarà pubblicato annualmente e reso evidente dalle Amministrazioni comunali afferenti alla Zona Educativa Val di Cornia, attraverso i canali istituzionali di ciascun Comune.

L'utente ha la possibilità esprimere una preferenza di servizio e di tipologia di frequenza, alla quale verrà data risposta nei limiti di disponibilità dell'offerta pubblica.

Con riferimento alla legislazione nazionale e regionale vigenti, allo scopo di espandere l'offerta complessiva di qualità e rispondere in modo differenziato ai bisogni dei bambini/ e e delle loro famiglie, le Amministrazioni dei Comuni della Val di Cornia promuovono e sviluppano politiche di rete finalizzate alla realizzazione di un sistema integrato pubblico/privato per l'educazione all'infanzia: all'interno di tale sistema integrato i comuni si pongono non solo come erogatori ma anche come promotori e garanti della possibilità di scelta tra pubblico e privato.da parte delle famiglie .

2.2 Servizi amministrativi e rapporti con l'utenza

Gli uffici competenti dei Comuni comunicano con l'utenza potenziale ed effettiva e con i servizi educativi del sistema integrato: promuovono scambio, confronto e condivisione andando a costituire un sistema:

- rendono evidenti le caratteristiche dei servizi e la modulazione dell'offerta zonale integrata;
- costituiscono un riferimento competente e di controllo in ordine al regolare funzionamento dei servizi educativi.
- Curano attraverso i canali istituzionali la pubblicizzazione di tutti i servizi educativi che compongono il Sistema Integrato zonale
- Forniscono alle famiglie interessate, prima delle iscrizioni ai servizi educativi, informazioni circa:
 - i servizi educativi che compongono l'offerta integrata complessiva di ogni Comune;
 - le modalità e i tempi per la presentazione della domanda di iscrizione, per la verifica e l'eventuale ammissione del bambino/a;
 - i costi a carico della famiglia, le modalità di pagamento, le modalità e i tempi per la richiesta di agevolazioni o di esenzioni, le sanzioni a carico dei morosi;
 - le regole per la frequenza dei bambini/e (assenze, certificati per il rientro ecc..).
 - il calendario di funzionamento dell'anno educativo in corso;
 - informazioni inerenti la ristorazione, ossia tabelle dietetiche e quant'altro relativo all'alimentazione dei bambini/e (qualità degli alimenti con utilizzo di prodotti biologici, ricettario dei menù, igiene, diete personalizzate cc...)
- Garantiscono celerità delle procedure, trasparenza, informatizzazione delle procedure amministrative riguardanti l'utenza, flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

3. Modalità di funzionamento del servizio

3.1 Le professionalità

Il funzionamento dei servizi educativi è garantito dagli educatori e dal personale ausiliario, che operano secondo il principio della collegialità e nel quadro degli indirizzi e del coordinamento gestionale e pedagogico per l'attuazione del progetto educativo.

Gli educatori sono responsabili della cura e dell'educazione dei bambini, attuano e verificano il progetto educativo, curano la relazione con i genitori e li coinvolgono nella vita del servizio.

Il personale ausiliario è responsabile della gestione della refezione, se prevista, della pulizia degli ambienti e dei materiali e collabora con gli educatori nelle diverse situazioni nell'arco del tempo di funzionamento del servizio.

Se presente la cucina interna, il personale ausiliario comprende la figura del cuoco.

Il Gruppo di lavoro si confronta costantemente per condividere e garantire la continuità e la cura della strutturazione degli spazi e dell'organizzazione dei tempi della giornata, permettendo. La qualità, la coerenza e la continuità degli interventi sul piano educativo sono garantite dall'esercizio delle funzioni di coordinamento pedagogico del servizio, che sono svolte da soggetti in possesso dei titoli di studio previsti all'art.15 del DPGR 41/R/2013.

In particolare il coordinamento pedagogico, in raccordo con il gruppo di lavoro e con il coordinamento pedagogico comunale e zonale, promuove il monitoraggio e la valutazione del progetto pedagogico ed educativo, la partecipazione delle famiglie e l'organizzazione di iniziative di aggiornamento e formazione.

Il personale educativo ha inoltre l'obbligo di partecipare alla formazione programmata a livello zonale dal coordinamento pedagogico zonale, per un monte ore annuo minimo di 25 ore, fermo restando l'obbligo di prevedere un tempo di lavoro non frontale non inferiore all'8% del tempo di lavoro individuale dedicato anche alle attività di programmazione, documentazione e partecipazione delle famiglie.

Al personale ausiliario viene garantita la possibilità di partecipare alla formazione zonale, fermo restando l'obbligo di prevedere un monte ore non frontale non inferiore al 3% del complessivo tempo lavoro individuale dedicato anche alle attività di programmazione e partecipazione delle famiglie.

3.2 La giornata educativa

I servizi educativi sono luoghi pensati e organizzati da una regia professionale che permette ai bambini di sperimentare e sperimentarsi in un contesto di comunità.

La giornata educativa si sviluppa nel gioco, nella consapevolezza di come questo costituisca la modalità con cui il bambino apprende e matura in ogni sua dimensione di sviluppo.

La giornata è scandita da momenti di cura che si ripetono quotidianamente con un approccio da parte dell'adulto consapevole e orientato allo sviluppo dell'autonomia del bambino. Le routine costituiscono un aspetto centrale dell'esperienza del bambino, queste favoriscono lo sviluppo della capacità di orientarsi nel tempo e nello spazio, rendendo prevedibile al bambino che cosa accadrà.

Nel rispetto delle specificità di ogni servizio, la giornata nel nido d'infanzia si sviluppa in momenti ben definiti e condivisi identificabili in: accoglienza, colazione, proposte

educative in grande o piccolo gruppo, cambio, pranzo, 1° uscita dei bambini a tempo corto, sonno, cambio, uscita dei bambini a tempo lungo.

L'ambiente è organizzato in "angoli" di interesse che offrono la possibilità ai bambini di esprimersi e relazionarsi con gli altri, di condividere esperienze e materiali variegati, prevalentemente non strutturati e preferibilmente naturali.

3.3 L'ambientamento

Per permettere un inserimento nel servizio che sia sereno sia per i bambini che per le famiglie, i servizi educativi del sistema integrato zonale, ciascuno con le proprie peculiarità, accolgono le bambine ed i bambini alla frequenza offrendo loro un iniziale periodo di ambientamento in cui anche la famiglia può restare all'interno del servizio. Questo percorso si avvale di prassi definite in modo diverso nei vari servizi dei Comuni della Val di Cornia, in base alla loro organizzazione interna e alla tipologia di struttura, sempre però nel rispetto dei tempi soggettivi .

3.4 La qualità dell'offerta educativa

La qualità dell'offerta educativa viene valutata e ridefinita in modo collegiale dal gruppo di lavoro e dall'organismo di coordinamento pedagogico zonale.

Gli elementi che sono oggetto di riflessione per la valutazione della qualità dell'offerta sono frutto delle osservazioni dei contesti di esperienza al nido, che sono poste in essere dal personale educativo durante l'anno educativo in modo sistematico.

I servizi predispongono inoltre un questionario annuale rivolto alle famiglie volto alla rilevazione della qualità percepita, i cui risultati sono oggetto di condivisione e riflessione nel gruppo di lavoro.

I rapporti educatore bambino sono calcolati nel rispetto del DPGR 41/R/2013 e ss.mm.ii.

3.5 Progetto pedagogico e progetto educativo

Il progetto pedagogico e il progetto educativo sono i documenti che costituiscono il riferimento per l'azione educativa 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. Questo costituisce l'orizzonte pedagogico verso il quale l'agire educativo dell'adulto si muove e nell'ambito del quale si realizza il quotidiano educativo. Il progetto pedagogico dei servizi educativi della Val di Cornia esprime un'idea di bambino come protagonista del proprio sviluppo emotivo, sociale, relazionale e cognitivo, in coerenza con il paradigma costruttivista che vede l'ambiente fisico e sociale come luogo di esperienza e di crescita.

I servizi per la prima infanzia:

- pongono particolare attenzione alle interazioni e allo scambio fra bambini e tra bambini e adulto e per questo possono essere definiti anche laboratori permanenti per l'acquisizione di competenze cognitive, affettive e sociali;
- definiscono gli obiettivi a cui tendere rispettando l'unicità di ogni bambino;
- hanno carattere di flessibilità per rispondere alle esigenze dei bambini e delle famiglie con le quali si impegnano per la costituzione di un'alleanza educativa.

Per realizzare le finalità del Progetto Pedagogico il gruppo di lavoro di ciascun servizio elabora il Progetto Educativo, definendo:

- l'organizzazione del servizio educativo, in particolare il calendario, gli orari, le modalità di gestione dell'ambiente, l'organizzazione dei gruppi dei bambini e i turni del personale;
- 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;
- i contesti formali, quali i colloqui individuali e non formali, quali feste e laboratori, nonché le altre attività e le iniziative per la partecipazione delle famiglie alla vita del servizio educativo;
- le forme di integrazione del servizio educativo nel sistema locali dei servizi educativi, scolastici e sociali.

3.6 La continuità educativa

In coerenza con gli indirizzi nazionali e regionali, le Amministrazioni dei Comuni della Val di Cornia promuovono la continuità educativa sia in orizzontale che in verticale per consentire ad ogni servizio educativo di usufruire sia delle risorse proprie delle famiglie che delle risorse del territorio e per facilitare il costituirsi di un percorso di educazione e di istruzione coerente e armonico dai 3 mesi ai 6 anni di età.

Il tema della continuità educativa cerca di intrecciare continuità e costanza, soprattutto affettiva, alla discontinuità intesa come perturbazione relazionale e cognitiva funzionale alla crescita e allo sviluppo del bambino.

Al fine di realizzare la continuità verticale, intesa come garanzia di coerenza e dinamismo progettuale nell'ambito del sistema integrato territoriale dei servizi educativi e delle scuole dell'infanzia, la Conferenza Zonale della Val di Cornia costituisce al suo interno anche un organismo di Coordinamento Pedagogico Infanzia zonale che si riunisce annualmente per almeno quattro riunioni.

Nell'organismo di Coordinamento Pedagogico trovano rappresentanza tutti i titolari, i responsabili e i gestori dei servizi pubblici e privati e i referenti per il sistema delle scuole dell'infanzia: insieme, per promuovere momenti di riflessione e confronto e per costruire un linguaggio comune, programmano e organizzano percorsi di formazione congiunta tra educatrici dei servizi 0-3 e insegnanti delle scuole dell'infanzia.

Le Amministrazioni ritengono inoltre fondamentale creare una relazione di scambio con le agenzie territoriali, per questo sono attivati progetti di collaborazione con le biblioteche della zona e in ogni servizio sono previste gite e/o uscite e/o visite che alimentano il senso di appartenenza di adulti e bambini, generando responsabilità sociale e attenzione a ciò che circonda il servizio.

4. Forme di partecipazione e controllo da parte delle famiglie

I servizi educativi garantiscono la partecipazione attiva delle famiglie, valutando la stessa elemento fondante la qualità dell'offerta. La partecipazione è formalizzata dalla costituzione di organismi istituiti a tal fine, che sono denominati consigli dei servizi, che svolgono attività consultiva, di indirizzo e controllo, nell'ambito della organizzazione e della gestione dei singoli servizi, composti da rappresentanti dei genitori, delle educatrici e delle amministrazioni comunali.

In tutti i servizi educativi della Val di Cornia inoltre sono programmate occasioni formali e informali d'incontro con le famiglie:

- i colloqui individuali (almeno 2 in un anno educativo e comunque ogni volta il genitore ne presenti richiesta e necessità);
- l'assemblea generale (1 volta in tutti i servizi all'inizio dell'anno per presentare il progetto educativo e l'organizzazione del servizio, e poi organizzate in ogni servizio in base alle esigenze durante l'anno educativo);
- i laboratori genitori, in genere in occasione delle feste, che offrono loro la possibilità di instaurare relazioni interpersonali;
- le feste, che offrono occasioni di condivisione e conoscenza;
- le "uscite" e le "gite", per scoprire insieme, in un clima gioioso, le offerte del territorio;
- percorsi di sostegno alla genitorialità alla presenza di esperti (pedagogisti o psicologi) per condividere i problemi legati all'educazione e riflettere insieme sulle strategie da utilizzare nel vivere con i bambini.

Inoltre, a seconda della struttura e dell'organizzazione di ogni servizio, possono essere previsti dal personale educativo ulteriori momenti di incontro ed apertura a seconda delle particolari caratteristiche ed esigenze del servizio stesso.

Tutti i servizi educativi della Val di Cornia si impegnano affinché alla fine dell'anno educativo le famiglie abbiano una "restituzione" dell'esperienza educativa: (diario, video, scatola o cartella dei "lavori" svolti, fotoecc.)

Le Amministrazioni dei Comuni della Val di Cornia, per garantire alle famiglie la massima informazione e trasparenza nonché nel rispetto della vigente normativa per il rispetto della tutela dei dati personali, predispongono nei servizi la presenza bacheche in cui sono affissi:

- pannelli identificativi del personale che lavora all'interno del servizio
- informazioni sul funzionamento del servizio: orario giornaliero; calendario dell'anno educativo in corso, menù stagionali, informazioni sulla giornata dei bambini, ogni altra e necessaria comunicazione.

5. Diritti di Natura risarcitoria

5.1 L'istituto del reclamo

Nel caso in cui i principi enunciati nella presente Carta non siano rispettati o siano rispettati parzialmente o non siano rispettati, o nel caso in cui eventuali disservizi limitino i diritti degli utenti, questi ultimi possono presentare formale reclamo.

Il reclamo è lo strumento attraverso il quale gli utenti hanno la facoltà di segnalare alla Pubblica Amministrazione comportamenti e/o situazioni che, in ordine alla realizzazione del servizio e/o alla trasparenza dell'azione amministrativa, risultino incoerenti con i principi e con le finalità espressi dalla Carta dei Servizi Zonale.

I reclami:

- devono essere presentati in forma scritta, consegnati direttamente o inviati via posta elettronica ordinaria o certificata agli uffici istruzione del Comune cui afferisce il servizio verso cui si intenda fare reclamo;
- devono contenere le generalità e la reperibilità di chi li presenta. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

- non sostituiscono i ricorsi: hanno natura diversa dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti.

Le Amministrazioni:

- prendono atto della segnalazione e compiono ogni possibile verifica circa la sussistenza di quanto in essa evidenziato;
- Danno all'utente formale risposta dopo non oltre 20 giorni ;
- Qualora le difformità segnalate risultino realmente tali, si attivano a rimuovere le cause che le hanno provocate.

La presentazione del reclamo non influisce sui termini di scadenza dei ricorsi.

Qualora l'oggetto del reclamo non sia da attribuirsi ad un disservizio delle Amministrazioni Comunali, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

5.2 Disagi dell'utente e risarcimenti.

In caso di interruzioni anche non continuative del servizio a seguito di cause imputabili al Comune, gli utenti hanno diritto ad un risarcimento pari alla quota fissa giornaliera deducibile dalle tariffe approvate da ogni singolo Comune.