

# Carta dei Servizi dei “SERVIZI EDUCATIVI PER LA PRIMA INFANZIA”

## Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei servizi è un **impegno scritto** che:

- \* facilita il rapporto fra cittadini e Comune
- \* presenta i servizi del Comune
- \* promette un livello qualitativo stabilito per ciascun servizio offerto (standard di qualità esplicito, controllabile, esigibile)
- \* garantisce un miglioramento continuo della qualità dei servizi.

Il rispetto degli standard e l'ascolto della cittadinanza sono i riferimenti imprescindibili per la gestione dei servizi.

In pratica, la Carta dei servizi è lo strumento con cui i cittadini verificano che il Comune rispetti gli impegni assunti.

## Finalità e obiettivi

In particolare, gli obiettivi che la Carta dei Servizi si propone sono i seguenti:

- \* Informare e guidare il cittadino nella conoscenza e nella modalità di utilizzo dei servizi comunali;
- \* Impegnare il Comune su obiettivi precisi e su modalità gestionali tese a sviluppare standard di qualità orientati all'eccellenza;
- \* Valutare la qualità dei servizi erogati al cittadino in riferimento agli standard di qualità;
- \* Impegnarsi con i cittadini per un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti;
- \* Perfezionare la comunicazione con il cittadino e consentire una sua partecipazione attiva, per ottenere un contributo al controllo, alla correzione, all'innovazione ed evoluzione dei servizi erogati.

**Principi generali** Il Comune di Quarrata organizza i propri servizi nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, che dispone i principi sulla base dei quali vengono erogati i servizi pubblici.

I principi sono:

### **Eguaglianza**

Offrire le medesime opportunità e lo stesso livello qualitativo del servizio a tutti i cittadini a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

### **Imparzialità**

Trattare con obiettività, giustizia, imparzialità e cortesia tutti i cittadini e assicurare la costante e completa conformità alle Leggi ed ai Regolamenti, in ogni fase di organizzazione e di erogazione dei servizi.

### **Continuità**

Assicurare un servizio regolare, continuo e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, impegnarsi a limitare al minimo i tempi di disservizio.

### **Partecipazione**

Garantire e favorire la partecipazione dei cittadini al funzionamento dei servizi, allo scopo di soddisfarne le esigenze, raccogliendo suggerimenti, reclami, proposte e segnalazioni.

### **Efficacia ed efficienza**

Ricerca la piena soddisfazione dei cittadini attraverso il miglioramento continuo della qualità. Garantire un semplice accesso ai servizi, la flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico, la competenza e la disponibilità degli operatori, nel rispetto degli standard di qualità previsti.

### **Chiarezza e trasparenza**

Assicurare un'informazione chiara, completa e tempestiva sui modi e sui tempi di erogazione dei servizi, sui diritti e sulle opportunità dei cittadini.

**Validità**

La Carta dei Servizi viene aggiornata periodicamente per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dall'erogazione dei servizi. Tutti gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie, quali ad esempio eventi eccezionali o non prevedibili.

**Diffusione**

Alla Carta dei Servizi viene data ampia diffusione per mezzo di tutti i canali di comunicazione con l'obiettivo di raggiungere il più alto numero di cittadini.

**Impegni e garanzie**

Il Comune persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dei propri servizi. Per questo motivo individua una serie di indicatori che misurano il livello di qualità offerto (ad esempio il tempo di attesa tra la domanda e l'erogazione di un servizio).

Il valore fissato per questi indicatori prende il nome di "standard di qualità" (nell'esempio fatto lo standard per il tempo di attesa potrebbe essere espresso in numero di giorni oppure ore).

Gli standard permettono ai cittadini di verificare il livello di qualità dei servizi, confrontando quanto promesso dagli standard e quanto effettivamente ricevuto.

**Rapporti con il cittadino**

L'ascolto dei cittadini e la loro soddisfazione vengono considerati prioritari dall'Amministrazione.

Gli operatori dello sportello URP 3.0 sono a disposizione per ascoltare, accettare e registrare suggerimenti o reclami di mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta.

Il reclamo deve essere formulato per iscritto, con tutte le informazioni necessarie per facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo:

- \* la qualità del servizio reso
- \* il mancato rispetto degli standard promessi
- \* il comportamento del personale

Suggerimenti o reclami possono essere presentati anche per posta elettronica all'indirizzo [istruzione@comune.quarrata.pt.it](mailto:istruzione@comune.quarrata.pt.it)

Entro 30 giorni verrà fornita risposta scritta ai suggerimenti o reclami.

## Servizi per la prima infanzia 0-3 anni

### Premessa

I servizi educativi per l'infanzia (di seguito "Servizio Nidi d'infanzia") sono ritenuti dal Comune di Quarrata servizi di primaria importanza, perché svolgono un ruolo significativo nel processo di crescita dei bambini e delle bambine. Si tratta infatti dei primi luoghi, diversi da quello familiare, dove ha inizio il percorso di apprendimento e di socializzazione, in cui si gettano le prime basi per la formazione di una cittadinanza attiva e responsabile. Per tale ragione, l'amministrazione comunale da anni investe sull'infanzia ed in particolare sull'offerta di servizi educativi di qualità, resi visibili e partecipati attraverso la Carta dei Servizi

### Introduzione

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione e di informazione, che si propone di informare gli utenti reali e potenziali dei servizi offerti, ma è anche un documento di dialogo e di partecipazione che rafforza il patto tra cittadini e l'amministrazione comunale. È uno strumento per rafforzare la fiducia tra le famiglie che usufruiscono dei servizi educativi comunali ed il Comune di Quarrata in un'ottica di continuità tra i diversi ambienti che il bambino incontra.

Si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", alla Legge 11.07.1995 n. 273, al D.P.C.M. 30.12.1998, al D.Lsg. 30.07.1999, n. 286 Capo III "Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi". Il decreto-legge 24 gennaio 2012, n.1 c.d. decreto "cresci Italia", convertito con modificazioni in L. n. 27/2012 ha valorizzato ulteriormente, all'art. 8, le carte dei servizi nella sua efficacia sancendone il valore vincolante di queste ultime, essendo fonte di regole cogenti. In particolare la Carta dei servizi della scuola (DPCM 7 giugno 1995) ribadisce per questo specifico settore aspetti costitutivi della qualità e dell'autonomia.

Essa definisce il complesso sistema delle relazioni che si instaurano tra chi eroga il servizio e chi ne fruisce; nella fattispecie i servizi educativi per la prima infanzia e i genitori dei bambini che si avvalgono del servizio, gli operatori dei servizi stessi, le altre agenzie formative e non del territorio.

La Carta, che vuole essere espressione di trasparenza e di miglioramento partecipato dell'offerta, mette in luce quegli impegni che vincolano ed insieme uniscono tutti coloro che sono implicati nell'operatività di un determinato servizio.

Nella Carta vengono evidenziate le concrete modalità dell'offerta, ma anche di una fruizione che è insieme occasione di crescita e di valutazione costante della qualità del servizio.

La costruzione della Carta dei servizi fa tesoro della storia locale dei servizi educativi dell'infanzia e si ispira a molteplici fonti, alcune di carattere sovranazionale, altre proprie del nostro Paese.

- I principi della Convenzione ONU sui diritti del fanciullo (L.176/1991)
- I targets messi a punto nel 1996 dalla Rete per l'infanzia della Comunità Europea
- Gli articoli 3,33 e 34 della Costituzione italiana
- La legge n.62 del 2000 sul tema della parità scolastica
- La legge n. 32 del 2002 della Regione Toscana
- Il Manuale di valutazione (1998) prodotto dalla Regione Toscana

Questa Carta si ispira ai principi di eguaglianza, diversità, condivisione, trasparenza.

Tutto il sistema di servizi per i bambini e le loro famiglie è fondato sull'eguaglianza, la quale è garantita grazie ad una serie di atti normativi e di interventi concreti che si radicano nell'offerta formativa che rispetta e valorizza la diversità del singolo e delle culture di appartenenza..

### Informazioni generali sul servizio

I servizi educativi per l'infanzia offerti dal Comune di Quarrata sono costituiti da tre nidi d'infanzia – "Il Calicanto", "Il Girotondo" e "Bosco dei Folletti", che si configurano come un luogo educativo per i bambini e le famiglie. Offrono ai bambini degli spazi pensati e organizzati per rispondere ai loro bisogni di crescita, di gioco e di esplorazione, per favorire socialità, autonomia e apprendimenti con adulti professionalmente preparati ad accoglierli. Offrono ai genitori sostegno nella cura dei figli e un sostegno nei compiti educativi.

L'ambiente del nido è organizzato in relazione ad attività che si svolgono quotidianamente al suo interno: accoglienza, soggiorno e gioco, igiene e cura, pranzo, merenda e riposo.

#### La nuova struttura in Via Lippi

Dal mese di settembre 2016 la struttura educativa di Via Lippi è stata ampliata e riqualificata grazie ad un'importante opera di risanamento, messa a norma ed ampliamento che ha completamente modificato l'edificio preesistente. La nuova struttura accoglie due nidi d'infanzia "Il Calicanto" e "Il Girotondo" per un totale di circa 70 bambini da 3 a 36 mesi ed è dotata di uno spazio polifunzionale, organizzato per accogliere bambini, genitori, nonni, operatori dei servizi: uno spazio familiare dedicato a momenti di incontro per adulti, laboratori per grandi e piccoli, conversazioni con esperti, nonché centri di documentazione per eventi formativi, ricerca e seminari per gli addetti al settore; uno spazio di progettazione pensato per sostenere la crescita ed il benessere dei cittadini di oggi e di domani, dedicato alla comunità per la comunità.

### **I nidi d'infanzia comunali sono:**

#### **Nido d'infanzia "Il Calicanto"**

Si trova nella struttura di via Lippi.

Accoglie bambini e bambine dai 3 ai 36 mesi suddivisi fino ad un massimo di 20 bambini.

Il Gruppo Piccoli accoglie 6 bambini dai 3 ai 12 mesi

Il Gruppo Medi accoglie 14 bambini dai 12 ai 36 mesi.

Il nido è aperto dal lunedì al venerdì con i seguenti moduli di frequenza:

7.30 – 13.30 tempo corto

7.30 – 16.30 tempo lungo (per un totale di 14 bambini)

#### **Nido d'infanzia "Il Girotondo"**

Si trova nella struttura di via Lippi.

Accoglie bambini e bambine dai 12 ai 36 mesi suddivisi fino ad un massimo di 50 bambini.

Il Gruppo Medi accoglie 25 bambini dai 12 ai 24 mesi

Il Gruppo Grandi accoglie 25 bambini dai 24 ai 36 mesi.

Il nido è aperto dal lunedì al venerdì con i seguenti moduli di frequenza:

7.30 – 13.30 tempo corto

7.30 – 16.30 tempo lungo

7.30 – 17.30 tempo prolungato

Possibilità di tempo lungo fino alle 16.30 per 24 bambini; di questi, 16 possono prolungare l'orario fino alle 17.30.

#### **Nido d'infanzia "Bosco dei Folletti"**

Si trova in via larga, 177 a Casini.

Accoglie bambini e bambine dai 12 ai 36 mesi suddivisi fino ad un massimo di 35 bambini.

Il Gruppo Medi accoglie 15 bambini dai 12 ai 24 mesi

Il Gruppo Grandi accoglie 20 bambini dai 24 ai 36 mesi.

Il nido è aperto dal lunedì al venerdì con i seguenti moduli di frequenza:

7.30 – 13.30 tempo corto

7.30 – 16.30 tempo lungo

Possibilità di tempo lungo fino alle 16.30 per 16 bambini

Le informazioni riguardanti le seguenti caratteristiche principali del Servizio Nidi d'infanzia sono visibili alla pagina web

<https://www.comunequarrata.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/798>

- Apertura del servizio
- Presentazione delle domande di iscrizione
- Criteri per la formazione della graduatoria
- Tariffe e pagamenti
- Modalità di pagamento
- Agevolazioni e riduzioni tariffarie
- Rinuncia al servizio
- Il menù dei Nidi d'infanzia
- I nidi d'infanzia a Quarrata
- Regolamento sui servizi all'infanzia 0-6 anni
- A chi rivolgersi
- Circolare informativa dell'anno educativo in corso con Linee Guida per l'iscrizione

A tali informazioni riteniamo opportuno unire le seguenti:

#### **Il progetto pedagogico e il progetto educativo**

Il progetto pedagogico e il progetto educativo sono i documenti di riferimento di ogni servizio. Il primo, basandosi su orientamenti teorici, esplicita i valori e le finalità pedagogiche; il secondo, con riferimento a ogni anno educativo, attua il progetto pedagogico, attraverso l'organizzazione di spazi, tempi, personale, gruppi di bambini e l'offerta delle esperienze

#### **Le relazioni con il territorio e la continuità educativa**

Impegnarsi nei rapporti con il territorio è un obiettivo irrinunciabile al fine di creare una comunità educativa che si riconosca in valori e metodi condivisi. Il territorio rappresenta il contesto in cui i servizi stessi vivono, per questo è fondamentale conoscerne le offerte e le possibilità.

In questi rapporti viene privilegiato quello con le altre istituzioni scolastiche, in particolare con la scuola dell'infanzia: ciò è finalizzato alla costruzione di percorsi di coerenza educativa, attraverso riflessioni comuni, formazioni condivise, esperienze che vedono coinvolti bambine e bambini dei due contesti. Per questo il Servizio Nidi d'infanzia presenta un unico progetto pedagogico e regolamento per i servizi 0/3 anni pubblici e privati.

### **Servizio mensa**

Il servizio è gestito dalla amministrazione comunale, che si fa garante della qualità della gestione e del rispetto dei requisiti di salubrità e igienicità (H.A.C.C.P.), la cui verifica costante è affidata agli operatori addestrati allo scopo. Il nostro servizio mensa si distingue anche per la cura posta nella sicurezza e qualità dei cibi, oltre che nell'adeguatezza delle diete.

### **Sicurezza e qualità dei cibi**

- utilizzo di menù a grammatura prestabilita e controllata dalla dietista e vidimate dall'AUSL
- varietà e freschezza degli ingredienti utilizzo di alcuni prodotti biologici
- varietà dei menù secondo stagione
- piano di controllo H.A.C.C.P. in piena conformità alle norme di legge
- utilizzo di prodotti surgelati
- menù personalizzati per i bambini sotto l'anno di età.

### **Adeguatezza delle diete**

Cerchiamo di adeguare, per quanto possibile, la dieta rispetto alla età, religione, esigenze sanitarie (allergie, intolleranze alimentari, diete speciali, etc.). Il genitore potrà richiedere una Dieta Speciale direttamente all'Ufficio Servizi scolastici del Comune, compilando la "Richiesta Dieta Speciale" allegando il certificato del Medico Pediatra, contenente le indicazioni da seguire e la durata della dieta stessa. Per le diete religiose sarà sufficiente compilare la "Richiesta Dieta Speciale". Per i motivi sopra indicati, non è consentito alle famiglie di portare da casa alcun tipo di cibo o bevanda. Nei soli casi di ricorrenze e compleanni, è consentito l'utilizzo esclusivo di prodotti confezionati i cui ingredienti siano certificati da aziende del settore.

### **Regolamentazione dell'accesso e contribuzione degli utenti**

La regolamentazione per l'accesso ai servizi viene periodicamente aggiornata e i criteri che regolano l'accesso alla diversa tipologia di servizi sono esplicitati. La partecipazione economica degli utenti è contenuta in apposita brochure visibile sul sito ufficiale del Comune di Quarrata e disponibile presso gli uffici competenti. Il tema della valutazione, dell'autovalutazione e del monitoraggio dei servizi si costituisce come elemento essenziale di un sistema di rete di qualità e si esplica in alcuni momenti. Il processo valutativo, che coinvolge a diverso titolo operatori e genitori, viene inteso e proposto come occasione di negoziazione dei significati e degli intenti del progetto pedagogico, si attiva ad opera del coordinamento in maniera periodica e sistematica, anche in collaborazione con esperti esterni.

### **Proporre miglioramenti e segnalare disservizi**

L'Amministrazione Comunale negli Uffici competenti accoglie e recepisce tutte le segnalazioni di disservizi e di problemi relative alle strutture di cui è responsabile. L'Amministrazione opera al fine di rispondere con sollecitudine a tali segnalazioni e attiva soluzioni migliorative dopo una discussione mirata con le figure responsabili. Si predispongono occasioni e strumenti utili a sondare la percezione dell'utenza circa il servizio erogato al fine di costruire un percorso valutativo che vada oltre la semplice segnalazione del disservizio e il reclamo.

L'Amministrazione è costantemente disponibile a recepire proposte migliorative circa il servizio oltre che a diffondere tali proposte tra gli operatori, perché, nelle sedi opportune, valutino la fattibilità delle proposte stesse e la coerenza con il progetto pedagogico del servizio.

Attenzione

Per la frequenza dei bambini ai Servizi educativi pubblici e privati trova applicazione la normativa regionale in materia di obbligo vaccinale

### **Valutazione complessiva della qualità del servizio dei nidi d'infanzia Comunali**

L'Obiettivo generale che il Comune si pone, attraverso la valutazione del gradimento espressa dai genitori dei bambini frequentanti i nostri nidi d'infanzia è quello di verificare i bisogni e le aspettative dei cittadini in merito al servizio offerto, consentendo così di valutare i risultati raggiunti e di migliorare continuamente la qualità del servizio offerto. A tal proposito, il personale educativo consegna ai genitori dei bambini frequentanti, prima della fine di ogni anno educativo, un questionario di gradimento che viene compilato in forma anonima.

### **Servizi educativi privati autorizzati e accreditati e/o convenzionati**

L'autorizzazione e l'accreditamento dei servizi educativi per la prima infanzia gestiti da soggetti privati ha la finalità di rispondere ai diversi bisogni espressi dalle famiglie, offrendo opportunità qualificate nell'ambito del sistema integrato dei servizi educativi 0/3 pubblici e privati, sistema entro il quale il nostro Comune svolge un ruolo di regolatore e garante, nel rispetto delle norme previste dai regolamenti regionali e comunali.

Personale del servizio Pubblica Istruzione è preposto al monitoraggio periodico per la verifica del mantenimento dei requisiti per l'apertura e l'accreditamento dei servizi privati.

Tre le linee di intervento:

1. Monitoraggio sui documenti programmatici e di verifica per ciascuna struttura autorizzata e/o accreditata;
2. Visite nelle strutture autorizzate e/o accreditate convenzionate per la verifica degli standard previsti
3. partecipazione alla formazione congiunta del sistema integrato pubblico privato

**Vision/  
mission/  
valori del  
servizio:  
QUARRATA  
UNA  
"COMUNITÀ  
EDUCANTE" IN  
FAVORE  
DELL'EDUCAZI  
ONE DEI  
BAMBINI E  
DELLE  
BAMBINE**

L'idea centrale che guida le scelte del Comune di Quarrata è che l'educazione dell'infanzia sia una responsabilità che impegna non solo i genitori ma la comunità nel suo complesso, affinché a tutti i bambini sia riconosciuto il diritto a fare esperienze di crescita e di gioco in cui sperimentare benessere.

Il Comune di Quarrata promuove da anni supporto e formazione al personale che opera nei servizi per l'infanzia pubblici e privati del territorio, nella convinzione che questo sia un investimento prezioso sul futuro, per il benessere di tutta la Comunità. Con il tempo sul territorio si è costituito un Tavolo di progettazione educativa 0-6 anni, formato dai coordinatori pedagogici dei nidi d'infanzia pubblici e privati, dai titolari e referenti delle scuole dell'infanzia private e statali del Comune di Quarrata, con l'intento di sostenere il

raccordo tra i servizi 0/6 anni presenti sul territorio e di progettare coerenti azioni di rete. Il lavoro portato avanti dal sistema integrato pubblico privato dei servizi educativi è stato finalizzato a garantire a tutte le bambine e a tutti i bambini pari opportunità di sviluppo delle proprie potenzialità e la possibilità di frequentare ambienti educativi di qualità. Attraverso il coordinamento pedagogico comunale viene sostenuta la rete dei servizi educativi pubblici e privati in un percorso di riflessione e confronto per condividere contenuti pedagogici e pratiche educative. Tale lavoro non rappresenta un punto di arrivo ma la base di partenza per un sistema integrato "zerosei" come stabilito dal decreto legislativo 13 aprile 2017, n. 65 che possa pienamente garantire il diritto all'educazione fin dalla nascita.

**I principi pedagogici di riferimento**

I servizi per l'infanzia accolgono bambini e bambine in contesti pensati ed organizzati in modo da rispondere alle loro esigenze di crescita attraverso una serie di azioni, quali:

Formazione di base e continua del personale in servizio	Per garantire la formazione permanente degli operatori, il Comune di Quarrata organizza e partecipa attivamente a percorsi formativi svolti da figure del coordinamento o da esperti esterni, destinando per questo una quota dell'orario di lavoro di ciascun operatore. La formazione continua è un punto cardine della professionalità del personale: tutto il personale educativo ed ausiliario è sostenuto da una rete di incontri formativi e di confronto anche con i diversi servizi presenti sul territorio sia pubblici che privati in un'ottica di scambio e condivisione di esperienze. E' proprio la creazione di una rete tra le vari servizi pubblici e privati che ha permesso l'attuazione ed il consolidamento di "buone pratiche". Numerosi anni di formazione comune tra nidi pubblici e privati, hanno sostenuto una visione comune e la valorizzazione delle proprie specificità.
Mantenimento di un adeguato rapporto numerico adulto-bambino	Sono assicurati tempi di compresenza del personale educativo in ciascun servizio al fine di favorire l'esperienza sociale e cognitiva dei bambini attraverso un lavoro per piccoli gruppi, come previsto dalla normativa regionale vigente in materia di educazione ed istruzione. Per garantire la creazione di un clima di fiducia e la possibilità di instaurare legami affettivi tra adulti e bambini, ci si impegna ad assicurare la continuità e la stabilità delle figure educative.
Collegialità del lavoro educativo	Il progetto educativo dei servizi si realizza attraverso il lavoro sinergico delle differenti figure professionali che sono coinvolte attivamente nella vita del servizi, come educatrici, collaboratrici, cuoche ad esempio. La qualità del servizio non può prescindere dall'intreccio coerente ed armonico del lavoro di tutti gli attori coinvolti, per il benessere non solo dei bambini, ma anche degli adulti stessi. A tal fine, rivestono un ruolo fondamentale gli incontri di sezione, ad esempio, dove il personale ha la possibilità di confrontarsi sulle scelte educative, per compiere un monitoraggio sull'andamento del gruppo o del servizio nel suo complesso; allo stesso tempo sono molto preziosi i momenti di confronto con le altre realtà educative del territorio e/o della Zona Pistoiese. Per sostenere la circolarità e l'attuazione delle buone pratiche e mantenere la qualità dei servizi è necessaria la figura del coordinatore pedagogico, con la funzione di supervisionare e raccordare le attività educative, curare le proposte formative, favorire sostenere il collegamento nido, famiglia, territorio.
Interventi a favore della partecipazione delle famiglie alla realizzazione del progetto pedagogico	Il coinvolgimento dei genitori nel lavoro pedagogico con i bambini è considerato un punto di forza dei servizi per l'infanzia comunali. Per garantire continuità e coerenza all'azione educativa in ambito familiare e nei servizi, sono previsti, in ogni realtà, sia momenti assembleari sia momenti individualizzati, rivolti ai genitori, per discutere, insieme al personale di tematiche pedagogiche, definire piani d'azione condivisi, valutare i progressi dei bambini e la realizzazione del progetto pedagogico, individuare soluzioni e strategie di

	<p>intervento, personalizzate o comuni, ai problemi via via sollevati e messi a fuoco. Uno degli strumenti più significativi per promuovere la partecipazione è il Comitato di gestione. In ogni servizio educativo 0/3 anni è istituito il Comitato di gestione con la finalità di favorire la partecipazione ed assicurare la massima trasparenza del progetto educativo del servizio. Il Comitato di gestione ha il compito di verificare il progetto pedagogico, raccogliere osservazioni riguardanti le attività del Servizio e formulare proposte, promuovere e sostenere incontri ed iniziative. Il Comitato si riunisce circa due volte l'anno alla presenza del coordinamento pedagogico comunale.</p>
<p>Allestimento e cura degli spazi per le attività educative</p>	<p>Nella consapevolezza che gli spazi in cui hanno luogo le esperienze educative hanno un valore simbolico e affettivo per chi li frequenta e che la loro organizzazione influenza fortemente le modalità dell'esperienza sociale e delle relazioni, il Comune di Quarrata dedica particolare attenzione all'allestimento degli ambienti che ospitano i servizi. Arredi e materiali vengono scelti, disposti e organizzati in modo da essere funzionali non solo allo svolgimento delle attività quotidiane ma anche alla sollecitazione dei bambini al gioco e a un'ampia gamma di attività educative (centri di interesse, angoli, laboratori). La consapevolezza che lo spazio non è solo un contenitore di esperienze ma è un tramite pregnante di apprendimenti sociali e culturali, ha dato luogo ad allestimenti che, nel tempo, sono stati arricchiti e ripensati. Ciò ha permesso di costruire veri e propri "modelli" di ambientazione, che rivelano un'intenzionale finalità pedagogica e un'attenzione al benessere dei bambini e degli adulti</p>

Il Comune di Quarrata è responsabile del funzionamento dell'intero sistema dei servizi offerti alla comunità. Nella concreta applicazione di tale responsabilità possiamo distinguere:

- L'ente gestore garantisce la qualità del servizio attraverso l'allestimento di una organizzazione complessiva che ha il suo cuore nella struttura di coordinamento, che non trascura aspetti della vita quotidiana nei singoli servizi e che li lega in un sistema. L'ente gestore, attraverso il supporto tecnico del coordinamento, sovrintende alla vita di tale sistema, modula l'offerta verificandola e perfezionandola costantemente in risposta alle esigenze dei cittadini.

- La struttura di coordinamento pedagogico garantisce il radicamento della qualità nella realtà quotidiana dei singoli servizi. Costruisce con gli operatori un percorso continuo di crescita che si fonda su un interscambio con le famiglie e con i cittadini.

- Il personale educativo si occupa della qualità della vita dentro le singole strutture e sono responsabili, insieme alla struttura di coordinamento, della messa a punto e dell'attuazione del piano annuale delle attività educative.

- Il personale ausiliario condivide il processo educativo e gli impegni che consentono di esprimere tale piano nella vita quotidiana delle singole strutture, nella piena consapevolezza della responsabilità comune verso il benessere del bambino e di tutti coloro che hanno a che fare con il servizio.

- Tutti coloro che si rapportano per diversi motivi ai servizi del territorio (esperti esterni, formatori, ricercatori) cooperano di fatto a una sempre più articolata definizione delle Idee chiave che ispirano la prassi educativa, in un'ottica di continuo interscambio con gli operatori e con la struttura di coordinamento.

- Questo implica scambio di informazioni e reciproca conoscenza tra operatori e famiglie oltre che rispetto delle regole della partecipazione.

- I cittadini del Comune di Quarrata vengono informati sul sistema dei servizi, che a livello cittadino offre occasioni di crescita oltre che di tutela dell'infanzia e di promozione dei suoi diritti di cittadinanza.

- Ad essi compete il diritto-dovere del sostegno delle iniziative a tutela dei diritti dell'infanzia.

In un sistema di servizi in rete che sono occasione di crescita per la municipalità, la gestione trasparente dei rapporti con l'utenza è elemento essenziale e sostegno alla partecipazione.

## **DIRITTI E DOVERI**

### a) I diritti dei bambini

Ogni bambino/a è una persona e come tale deve essere tutelata nei suoi diritti essenziali:

- Il diritto alla propria identità (individuale, culturale, sociale)
- Il diritto al benessere psico-fisico, che si esprime attraverso una crescita equilibrata e l'acquisizione permanente di competenze relazionali ed affettive.
- Il diritto all'autonomia, attraverso la capacità di infondere al bambino la sicurezza per riuscire a fare certe cose da solo, senza l'adulto.

### b) I diritti e doveri delle famiglie

Il nido d'infanzia è un forte alleato nell'educazione dei propri bambini, una collaborazione che si manifesta e si rafforza sulla base dei seguenti diritti e doveri:

- Il diritto alla privacy , ovvero la tranquillità di sapere che le informazioni e i dati personali del bambino/a saranno completamente riservati ed utilizzati solo da persone professionalmente incaricate
- il diritto di trovare un luogo accogliente e di cura
- il diritto di trovare organi di rappresentanza, come lo è il Comitato di gestione, composto da rappresentanti dei genitori e del personale educativo, dalla coordinatrice pedagogica comunale e dalla coordinatrice della cooperativa che ha in appalto parte del servizio nido d'infanzia. Esso svolge un'attività propositiva, consultiva e di vigilanza sull'organizzazione e la gestione del servizio nido. Si riunisce una o due volte l'anno previa comunicazione ai membri che ne fanno parte.

Le famiglie hanno anche precisi doveri, il cui espletamento permette al servizio la massima efficacia possibile:

- La presenza nel corso della delicata fase dell'inserimento del bambino/a al nido
- La partecipazione costante alle iniziative ed ai momenti di comunicazione
- Il pagamento delle rette nei termini indicati
- Il rispetto delle norme organizzative , come ad esempio gli orari di accesso e di uscita
- La comunicazione di ogni informazione (sotto tutela della norma della privacy) che sia utile per il trattamento efficace del bambino/a in ogni circostanza come le notizie sanitarie, ad esempio
- La disponibilità al dialogo con il personale, senza pregiudizi o timori

### **Sistema tariffario e agevolazioni**

Le famiglie degli utenti partecipano alle spese di funzionamento dei servizi mediante il pagamento di una tariffa il cui importo è annualmente determinato dalla Giunta Comunale.

La tariffa si differenzia in relazione a vari elementi quali, ad esempio la frequenza scelta, l'età del bambino, le condizioni economiche delle famiglie, il numero di fratelli contemporaneamente fruitori del servizio.

Le tariffe applicate annualmente e le agevolazioni previste sono rese note attraverso la pubblicazione nell'apposita sezione della ristorazione scolastica sul sito internet istituzionale del Comune di Quarrata.

### **I recapiti e gli orari**

L'ufficio pubblica Istruzione è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,00 ed il martedì e giovedì pomeriggio dalle ore 15,00 alle ore 18,00. Per comunicare con l'ufficio inviare una e-mail a [infanzia@comune.quarrata.pistoia.it](mailto:infanzia@comune.quarrata.pistoia.it)

### **Proporre miglioramenti e segnalare disservizi**

L'Amministrazione Comunale negli Uffici competenti accoglie e recepisce tutte le segnalazioni di disservizi e di problemi relative al servizio di cui è responsabile. L'Amministrazione opera al fine di rispondere con sollecitudine a tali segnalazioni e attiva soluzioni migliorative dopo una discussione mirata con le figure responsabili. Si predispongono occasioni e strumenti utili a sondare la percezione dell'utenza circa il servizio erogato al fine di costruire un percorso valutativo che vada oltre la semplice segnalazione del disservizio e il reclamo.

### **Reclami e indagini di gradimento del servizio**

Per presentare reclami sul servizio contattare il Responsabile del Servizio Pubblica Istruzione Alessandro Landini [a.landini@comune.quarrata.pistoia.it](mailto:a.landini@comune.quarrata.pistoia.it) allegando un documento di identità.

I servizi sono oggetto di rilevazioni di gradimento attivate periodicamente.

## Qualità del servizio

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Continuità e regolarità del servizio	Rispetto del rapporto educatori-bambini previsti dal regolamento regionale toscano vigente  Presenza dell'educatrice di sostegno o diminuzione del numero degli iscritti in caso di accoglienza di bambini diversamente abili	1/10 – 1/7 – 1/6 rapporto adulto/bambini rispettivamente nelle fascia di età 24/36 mesi, 12/24 mesi, 3/12 mesi,  In caso di necessità
Programmazione e coordinamento	Ore annuali per attività non frontali (attività di programmazione educativa, documentazione, aggiornamento, rapporti con i genitori, ecc.), quantificate nel rispetto delle normative vigenti  Periodicità del coordinamento delle educatrici  Presenza del coordinatore pedagogico nei servizi privati accreditati  Presenza del coordinamento gestionale-pedagogico dei gestori dei servizi pubblici.  Presenza del coordinatore pedagogico comunale	Controllo delle schede mensili di monte ore (almeno 3 volte l'anno)  1 volta al mese  100% dei nidi  100% dei nidi  100% dei nidi
Sistema integrato	Sviluppo della rete dei servizi educativi per l'infanzia pubblici e privati  Formazione condivisa sulle maggiori tematiche pedagogiche e sulle pratiche educative e didattiche	3 incontri l'anno del Tavolo 0/6  Almeno 2 incontri l'anno
Aggiornamento e formazione	Formazione del personale educativo  Aggiornamento del personale ausiliario	Almeno 20 ore pro capite  Almeno 4 ore annue
La qualità pedagogica ed educativa	Adozione del Progetto pedagogico e del Progetto educativo	Almeno 3 osservazioni l'anno
Le relazioni con il territorio e la continuità educativa	Attivazione di percorsi di continuità educativa con la scuola dell'infanzia	Almeno 1 incontro tra educatrici ed insegnanti l'anno
Sicurezza e qualità dei cibi servizi a mensa	Ogni menù a grammatura prestabilita, controllata dalla dietista, vidimato da AUSL  Menù personalizzato per bambini sotto l'anno di età	100% dei menù  100% dei bambini sotto l'anno d'età con menù personalizzato
Adeguatezza delle diete alle necessità religiose e sanitarie	Tempo di aggiornamento della dieta dopo la richiesta	Entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta

Aggiornamento gennaio 24