



Comune di Monfalcone

CARTA DEL SERVIZIO

SERVIZI INTEGRATIVI PER LA PRIMA INFANZIA

Centro per bambini e genitori

Spazio gioco

LE FUNZIONI DELLA CARTA

La Carta del Servizio è uno strumento di conoscenza, di informazione e di tutela per gli utenti, che garantisce chiarezza, trasparenza e un continuo miglioramento del servizio.

La Carta del Servizio è definita dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 codifica i “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”, costituisce uno strumento di informazione e di trasparenza nei confronti dell'utenza (che in questo caso è costituita dai genitori con il proprio figlio) a tutela delle esigenze dei cittadini e nel rispetto dei principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione efficienza ed efficacia.

Nello svolgimento del servizio, i servizi integrativi garantiscono:

Eguaglianza, principio con il quale si intende riconoscere l'uguaglianza dei diritti degli utenti e delle regole uguali per tutti, senza distinzione per sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, aree geografiche e categorie di utenti.

Imparzialità, secondo la quale il rapporto con l'utenza è regolato da criteri di obiettività e giustizia.

Continuità, nella proposta educativa e nella fornitura dei servizi.

Partecipazione, a garanzia dell'utente della corretta erogazione del servizio, con il diritto di accesso alle informazioni secondo le modalità disciplinate dalla legge n. 241 del 7 agosto 1990. In base a questo principio l'utente può avanzare proposte, osservazioni, per il miglioramento del servizio, offrendo strumenti valutativi del servizio reso.

Efficienza ed efficacia, in quanto il servizio adotta strumenti adeguati alla gestione dello stesso perseguendo il raggiungimento degli obiettivi secondo criteri di economicità.

Tutela dei dati personali, come garanzia che il trattamento dei dati personali dei propri cittadini-utenti, avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali”.

DESCRIZIONE, FINALITA' E OBIETTIVI

I servizi integrativi previsti dalla L.R.20/2005 e successive modifiche e integrazioni si propongono l'obiettivo di fornire ai bambini occasioni di crescita e di apprendimento in un ambiente stimolante e organizzato per soddisfare i loro bisogni.

Essi sono altresì un supporto importante alle funzioni genitoriali, in particolare per rafforzare il legame con il proprio bambino, attraverso il riconoscimento delle importanti funzioni ludiche al fine dello sviluppo delle capacità cognitive e motorie necessarie alla crescita e di avviamento nella socialità.

I servizi integrativi consentono di integrare momenti di gioco e di piacevole condivisione di attività ludiche con quella dell'arricchimento della conoscenza in un contesto ambientale protetto e tutelato.

I servizi integrativi per la prima infanzia erogati dal Comune con i requisiti previsti dalla vigente normativa regionale sono i seguenti:

- **CENTRO PER BAMBINI E GENITORI**

E' un servizio ludico educativo per bambini di età compresa tra i 3 ed i 36 mesi, accompagnati da familiari o altre figure adulte di riferimento.

Il servizio promuove occasioni di gioco e socialità per i bambini e gli adulti accompagnatori. Il centro rappresenta un'occasione per consolidare la relazione tra bambino e adulto di riferimento attraverso un'attività ludica condivisa. La presenza degli educatori contribuisce a

mettere in risalto le offerte ludiche utilizzando dei percorsi educativi condivisi con i genitori o adulti di riferimento.

Il servizio non prevede spazi specificamente adibiti al sonno e alla mensa.

- **SPAZIO GIOCO**

E' un servizio ludico educativo per bambini di età compresa tra i 18 ed i 36 mesi che in uno spazio organizzato, offre,attraverso le proposte ludico educative, occasioni relazionali e sociali tra bambini.

La frequenza allo Spazio gioco, che rappresenta generalmente il primo distacco dall'ambiente

e dall'adulto familiare, fornisce opportunità di apprendimento delle regole sociali e delle abilità relative all' autonomia personale.

IL SERVIZIO DI CENTRO PER BAMBINI E GENITORI E SPAZIO GIOCO

DESTINATARI

Il servizio di Centro per bambini e genitori è rivolto ai bambini tra i 3 e 36 mesi accompagnati da un adulto familiare.

All'interno del Centro per bambini e genitori possono essere contemporaneamente presenti un numero di bambini non superiore a venticinque.

Il servizio di Spazio gioco è rivolto ai bambini tra i 18 e 36 mesi.

All'interno dello Spazio gioco possono essere contemporaneamente presenti un numero di bambini non superiore a venticinque.

La ricettività per ogni singolo servizio, che non deve superare i limiti previsti dalla normativa, viene stabilita di anno in anno sulla base delle valutazioni dell'Amministrazione Comunale

MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

La disponibilità di posti viene fissata di anno in anno con apposito atto e tenuto conto della domanda potenziale e delle risorse stanziare.

Il servizio viene prestato mediante l'impiego di personale educativo rapportato al numero degli iscritti.

Nel Centro per bambini e genitori il rapporto educatore-bambino non può comunque essere superiore a 1/15 e comunque deve essere garantita la presenza di almeno due unità di personale.

Nello Spazio gioco il rapporto educatore-bambino varia a seconda dell'età dei bambini, non può comunque essere superiore a 1/7 con bambini compresi tra i 18 e 23 mesi di età e non può comunque essere superiore a 1/10 con bambini compresi tra i 24 e 36 mesi di età

LUOGHI DI SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ

Strutture di riferimento dell'attività ludico-ricreativa sono le sedi dei nidi d'infanzia comunale.

I locali destinati al servizio sono gli stessi destinati al servizio di nido e pertanto presentano caratteristiche di idoneità per l'accoglienza e permanenza dei bambini. Sono disponibili una zona dedicata all'accoglienza, una dedicata al gioco e di un locale per il cambio e l'igiene.

PERIODO E ORARIO DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

L'attività si svolge di norma a partire dal mese di gennaio per concludersi dopo una pausa estiva, nel mese di dicembre, nelle giornate comprese tra lunedì e venerdì.

Indicativamente l'orario per lo svolgimento dello Spazio gioco è dalle ore 15.30 alle ore 18.30, per il Centro per bambini e genitori dalle 16.30 alle 18.30.

L'apertura dei servizi di norma non quotidiana, viene stabilita da un calendario, che tiene conto delle festività e del funzionamento del servizio di nido d'infanzia. La frequenza ai servizi è facoltativa e flessibile negli orari di apertura.

Periodi ed orari diversi possono essere determinati sulla base di nuove o particolari esigenze organizzative e saranno resi pubblici ai cittadini utenti nelle forme consuete (corrispondenza domiciliare, avvisi nel sito web del comune, quotidiani locali, ecc).

PROGETTO EDUCATIVO

I servizi integrativi di Centro per bambini e genitori e Spazio gioco dispongono di un progetto educativo nel quale vengono esplicitati gli obiettivi, le finalità del servizio.

Il progetto educativo definisce i principi pedagogici su cui fondano le attività educative.

L'obiettivo dei servizi di Centro per bambini e genitori e Spazio gioco, è fornire uno spazio ludico –educativo dove il bambino possa raggiungere il benessere psico-fisico, attraverso un approccio educativo che tiene conto e integra i contributi teorici dei vari modelli educativi, utilizzando e valorizzando le singole diversità e unicità proprie di ciascun bambino.

Il progetto educativo fissa gli obiettivi del servizio a partire dalla **fase di accoglienza** che prevede un momento di informazione alle famiglie sul percorso evolutivo a quella dell'accoglienza del bambino e della sua famiglia. Questa fase che non deve essere sottovalutata, segna il punto di partenza da cui si sviluppa il processo educativo, con le proposte ludiche che devono tener conto del bambino in quanto singolo individuo che gradualmente si inserisce nella collettività.

Il progetto educativo deve considerare **i tempi per l'ambientamento**, per la **conoscenza reciproca** e per **l'apprendimento** di regole sociali e delle **routines**.

L'ambiente deve essere rispettoso dei bisogni ludici, di scoperta, di motricità e di relax.

Il personale educativo deve attraverso l'attenta osservazione cogliere la modalità più idonee per relazionarsi con il bambino e con l'adulto per rendere le proposte ludico-educative piacevoli ed efficaci.

La famiglia del bambino deve poter contare su interlocutori sensibili e professionalmente preparati per costruire e condividere **un'alleanza educativa** capace di trovare risposte e creare occasioni di crescita.

Ogni anno le attività dei servizi integrativi sono programmate per offrire contesti educativi nei quali si sviluppano delle proposte ludico-educative attuate a seguito di una osservazione e verifica degli interessi e dell'età dei bambini, in un'ottica progettuale che vede coinvolti tutti i bambini per gruppi omogenei di attività.

Sono previste attività intese a sviluppare il coordinamento motorio, le competenze cognitive e linguistiche, nonché quelle destinate alle relazioni interpersonali e alla condivisione delle regole di vita sociale. Sono previste:

- a) attività motorie con la proposta di semplici percorsi, utilizzo di palle, cerchi, delle attrezzature ludiche esterne, scivoli ed altalene;

- b) attività destinate alla promozione e all'acquisizione delle competenze relazionali e dell'autonomia personale;
- c) attività grafiche e di manipolazione per lo sviluppo di competenze cognitive, coordinamento oculo-manuale ed espressione delle creatività e fantasia.

TARIFFA

La fruizione dei servizi integrativi prevede il pagamento di una tariffa.

Per i residenti nel Comune la tariffa di iscrizione è diversificata in base all'ISEE in corso di validità del nucleo del minore; per i non residente la tariffa è unica.

Le tariffe vengono determinate annualmente dalla Giunta Comunale.

L'attuale normativa regionale prevede la concessione di un beneficio economico per l'abbattimento delle rette alle famiglie che hanno fruito dei servizi integrativi (art. 15 L.R. 20/2005 "Sistema educativo integrato" e succ. modifiche ed integrazioni).

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

Le modalità di accesso al servizio (iscrizioni, pagamento delle tariffe di iscrizione, rinunce, calendario attività, ecc.) vengono stabilite annualmente con determinazione dirigenziale e possono subire variazioni sulla base dei cambiamenti organizzativi che si rendono necessari per migliorare e/o perfezionare il servizio agli utenti o di altre esigenze al momento non prevedibili.

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

Vengono effettuati i normali controlli sulla correttezza e le qualità delle prestazioni erogate anche sulla base di segnalazione dei cittadini utenti, per la garanzia del rispetto degli standard dei servizi erogati e per la risoluzione di eventuali disfunzioni evidenziate.

IMPEGNI

Il servizio di Centro per bambini e genitori e Spazio gioco si impegna a:

- **soddisfare** i bisogni dei bambini, assicurando il loro benessere e l'igiene;
- **redigere** Il Progetto Educativo con i principi pedagogici adottati dal servizio, sui quali si sviluppano i progetti e la programmazione;
- **garantire** l'educazione dei bambini attraverso l'applicazione dei principi educativi del progetto educativo;
- **favorire** la socializzazione, l'acquisizione dell'autonomia personale e degli apprendimenti relativi a competenze cognitive, linguistiche e motorie;
- **sostenere** le famiglie nel loro compito genitoriale;
- **garantire** l'attuazione delle finalità e dei principi espressi nel Progetto Educativo;
- **effettuare** le riunioni di programmazione e di verifica del personale educativo impiegato nel servizio;
- **migliorare** il servizio attraverso un monitoraggio annuale, per evidenziare il grado di soddisfazione e raccogliere segnalazione di suggerimenti o reclami.

INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

Gli standard di qualità specifici corrispondono ad obiettivi di qualità di specifiche prestazioni, rese al singolo utente e pertanto verificabili direttamente dalla famiglia. Nella seguente tabella sono elencati suddivisi per tipologia.

Per definire e valutare il servizio erogato sono stati individuati i seguenti indicatori di qualità ed il relativo valore standard che il servizio si impegna a mantenere.

| Indicatore di qualità Area pedagogico-educativa | Descrizione indicatore | Valore standard | Indennizzo / Rimborso |
|---|--|-----------------|--------------------------|
| Programmazione di una assemblea con le famiglie | Assemblea ad inizio attività con le famiglie dei bambini iscritti per descrizione attività e obiettivi | n.1 | nessuno |
| Garanzia intervento educativo durante la frequenza | Realizzazione e condivisione delle proposte ludiche e del percorso educativo con l'adulto di riferimento, illustrazione della programmazione | n.1 | nessuno |
| Rilevamento grado di soddisfazione del servizio conclusione periodo | Percentuale di soddisfazione espressa con il valore "buono" | 75% | nessuno |

| Indicatore di qualità Area cura assistenza bambino/<u>solo per lo Spazio gioco</u> | Descrizione indicatore | Valore standard | Indennizzo / Rimborso |
|---|--|-----------------|--------------------------|
| Garanzia delle esigenze legate alla cura ed igiene personale | Cambio , controllo e cura della persona | Al bisogno | |
| Indicatore di qualità Area cura/gestione ambiente | Descrizione indicatore | Valore standard | Indennizzo / Rimborso |
| Garanzia della pulizia ed igiene degli ambienti | Pulizia quotidiana dei bagni e dei locali destinati ai bambini | Quotidiano | nessuno |

| Indicatore di qualità Area Organizzativa/amministrativa | Descrizione indicatore | Valore standard | Indennizzo / Rimborso |
|--|--|-----------------|---|
| Informazione all'utenza | Tempo di attesa dell'utente nella risposta a seguito di presentazione di quesito/reclamo | Max 10 gg. | nessuno |
| Ritiro dell'iscrizione già effettuata | Il ritiro dell'iscrizione in caso di impedimento alla frequenza a seguito malattia, se comunicato 5 giorni prima della data di inizio del turno prescelto. | | Recupero dell'iscrizione con la frequenza al turno successivo dello stesso servizio integrativo. Se trattasi dell'ultimo turno di attività rimborso dell'50% della quota versata. |

Gli indicatori proposti valgono fino alla successiva modifica e/o aggiornamento.

Ogni anno si provvede a monitorare gli standard e gli impegni promessi attraverso la presente Carta del Servizio, i risultati di tali verifiche, con evidenza delle eventuali situazioni di non rispetto, sono resi noti attraverso le modalità di comunicazione attuate dal Comune (sito Internet, stampa locale).

MODALITA' DI ASCOLTO E RECLAMO

RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

Il servizio promuove l'informazione alle famiglie per la condivisione del progetto educativo del programma delle attività. Il diritto all'informazione delle famiglie è garantito attraverso un'apposita bacheca che raccoglie tutte le notizie, avvisi e comunicazioni a loro destinati.

Il servizio si avvale anche della partecipazione e del contributo della famiglia che partecipa alla riunione di presentazione all'avvio del servizio, o nei casi particolari, ad un colloquio per fornire gli aspetti e gli elementi utili di conoscenza per agevolare l'inserimento dei bambini.

PROCEDURE DEI RECLAMI

Il servizio di Centro per bambini e genitori e Spazio gioco è soggetto a valutazione, attraverso la somministrazione all'utenza di questionari di gradimento. I questionari raccolgono il grado di soddisfazione del servizio, le segnalazioni ed eventuali reclami degli utenti sulla qualità delle prestazioni fornite, valutandone sempre la fondatezza.

Il genitore può quindi avanzare un'azione di controllo attraverso:

- a) **la segnalazione**: intesa quale forma di comunicazione di eventuali malfunzionamenti, disservizi, che induce l'Amministrazione a porre attenzione sulla questione rilevata ed attivare azioni intese a risolvere il caso;
- b) **il reclamo**: quale forma di rimostranza per il mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta del Servizio, effettuare segnalazioni o avanzare suggerimenti.

I reclami possono essere presentati attraverso diverse modalità:

- **in forma orale**, presentandosi di persona all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o presso la sede dell'Ufficio Attività Educative ed Istruzione di Via Ceriani 12;
- **inviando lettera** o e-mail all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o alla sede dell'Ufficio Attività Educative ed Istruzione di Via Ceriani 12.

Il genitore che presenta reclamo viene informato sul nominativo del dipendente responsabile del procedimento, i tempi previsti per il suo espletamento e degli strumenti messi a disposizione qualora l'esito sia sfavorevole.

Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, il cittadino viene informato in merito agli accertamenti, con la relativa comunicazione della tempistica del provvedimento adottato per la risoluzione del caso.