



SETTORE 2 – SERVIZI ALLA PERSONA
U.O. 2.1 "Servizi educativi, scolastici, culturali e sportivi"

CARTA DEI SERVIZI
SERVIZI EDUCATIVI - NIDI D'INFANZIA

La Carta dei Servizi è un documento di programmazione attraverso cui l'Amministrazione pubblica individua gli standard qualitativi e quantitativi dei servizi che intende garantire, anche al fine di poterne effettuare il monitoraggio e porre in essere azioni di miglioramento.

La Carta dei Servizi è altresì uno strumento di comunicazione atto ad implementare la qualità dei servizi pubblici erogati, anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva degli utenti destinatari dei servizi medesimi.

Art. 1 - Descrizione e caratteristiche del servizio

Il nido d'infanzia è un servizio educativo di interesse pubblico rivolto a bambini da zero a tre anni, che consente l'affidamento quotidiano e continuativo dei bambini a educatori qualificati.

Il nido d'infanzia promuove, in stretto raccordo con le famiglie, un progetto educativo orientato a sostenere il benessere e lo sviluppo integrale dei bambini, nel rispetto dei ritmi e degli stili individuali di crescita e sviluppo.

Il Comune di Campi Bisenzio attraverso i propri servizi educativi, che ospitano bambini dai 6 mesi ai 36 mesi, garantisce la fruizione degli stessi operando in una ottica di equità e mira a rispondere con efficacia ai bisogni dell'utenza caratterizzati da continui mutamenti correlati alle trasformazioni in atto nel tessuto sociale

Al nido si lavora attorno a due progettualità di base fondamentali: progetto pedagogico e progetto educativo (pubblicati nella pagina online del Comune - Servizi educativi).

Il progetto pedagogico e il progetto educativo costituiscono i documenti fondamentali di riferimento di ogni servizio educativo.

Il progetto pedagogico è il documento generale in cui vengono esplicitati i valori, gli orientamenti e le finalità pedagogiche a cui si riferisce il progetto educativo, organizzativo e gestionale del servizio educativo. Il progetto educativo tiene conto della storia individuale di ogni bambino, delle sue competenze e potenzialità affettive, sociali e cognitive.

Nello specifico i principi valoriali hanno come riferimento fondante:

- il bambino come persona titolare di diritti;
- la famiglia come soggetto portatore di una propria cultura educativa;
- l'educatore come professionista con specifiche competenze;
- le differenze come componente costitutiva delle persone e dei contesti.

Le finalità generali, ispirandosi ai principi valoriali enunciati, delineano il percorso educativo da seguire e mirano a:

- collaborare con le famiglie alla crescita, formazione e socializzazione dei bambini affidati al Servizio, promuovendo il loro benessere psicofisico e lo sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive, relazionali e sociali;
- prevenire ed intervenire su condizioni di svantaggio psico-fisico e socio-culturale
- garantire prestazioni professionali qualificate da parte del personale educativo, tramite formazione, e supervisione del Coordinamento Pedagogico;
- realizzare la continuità educativa con la famiglia, con gli altri servizi per la prima infanzia e con la scuola dell'infanzia; diffondere l'informazione sulle problematiche relative alla prima infanzia per affermare un contesto allargato educante che accolga e valorizzi le differenze personali, sociali e culturali.

Il progetto educativo è il documento che, con riferimento ad ogni anno educativo, attua il progetto pedagogico. In esso vengono definiti nel dettaglio:

- l'assetto organizzativo del servizio educativo, in particolare le modalità di iscrizione, il calendario, gli orari, l'organizzazione dell'ambiente, l'organizzazione dei gruppi di 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 di documentazione;

l'organizzazione del tempo di lavoro non frontale, nonché la programmazione dei percorsi di apprendimento e la loro verifica;

- i contesti formali, quali i colloqui individuali con la famiglia, e non formali, feste e laboratori, nonché le altre attività e le iniziative per la partecipazione attiva delle famiglie alla vita del servizio educativo;
- le forme di integrazione del servizio educativo nel sistema locale dei servizi educativi, scolastici e sociali.

Al centro del progetto educativo è sempre il bambino come soggetto capace di costruire i suoi apprendimenti (relazioni, abilità, competenze, conoscenze) e portatore di creatività.

Per realizzare questa centralità occorrono:

- un ambiente che sia concepito come elemento fondante la relazione educativa/formativa e non come semplice contenitore, in qualche modo indifferente, delle relazioni. L'intelligenza, infatti, non è confinata nella "mente" individuale, ma è distribuita tra le persone, gli ambienti e i materiali;
- degli adulti curiosi e in ascolto dei modi di conoscere dei bambini;
- la valorizzazione del lavoro a piccolo, medio, grande gruppo, come luogo dove, attraverso lo scambio, l'imitazione, la condivisione, il conflitto delle idee, si strutturano e prendono forma gli apprendimenti;
- un approccio interdisciplinare e partecipato in cui trovano sviluppo i 100 linguaggi che appartengono al bambino fin dalla nascita;
- la strategia della documentazione, come modalità per rendere visibili i processi creativi di conoscenza dei bambini e degli adulti.

Gli spazi del nido sono pensati e predisposti per favorire sia momenti di gioco individuale che di piccolo gruppo. Le proposte sono articolate in modo progressivo e rispondenti alle esigenze del bambino.

La famiglia viene coinvolta nei progetti e attività del nido, sostenuta dal team educativo nella sua genitorialità.

I nidi a gestione diretta del Comune di Campi Bisenzio sono il nido E. Agnoletti (via Firenze) e il nido Stacciaburatta (zona Capalle), che accolgono bambini e bambine dai 6 mesi ai 3 anni di età.

Art. 2 - A chi è rivolto il servizio

Il servizio nidi d'infanzia è rivolto ai bambini e bambine da 0 a 3 anni e alle loro famiglie, residenti nel Comune di Campi Bisenzio. Accoglie inoltre con priorità i bambini e le bambine con disabilità sulla base della certificazione L. 104/92 e/o in base a segnalazioni da parte dei Servizi sociali.

Art. 3 - Finalità del servizio

Il nido d'infanzia rappresenta un momento formativo fondamentale per lo sviluppo dell'identità, delle competenze e dell'autonomia di tutti i bambini e le bambine. Le caratteristiche dell'ambiente di vita, di relazione e di apprendimento lo configurano come esperienza decisiva per la crescita personale e sociale di ogni bambino, grazie all'incontro con il gruppo dei pari e con gli adulti professionalmente formati.

In particolare attraverso vari momenti dell'anno educativo e della giornata, qui sotto dettagliati, si crea un sistema ed un ambiente con caratteristiche pedagogiche che sostengono lo sviluppo delle risorse dei bambini e delle bambine protagonisti attivi della loro crescita.

Il primo periodo di ambientamento

Le fasi iniziali di frequenza e conoscenza del nido richiedono al bambino la capacità di adattarsi ad una nuova situazione, rompendo in parte equilibri già esistenti e creandone di nuovi che lo portano a stabilire relazioni con adulti e bambini diversi dalle figure familiari.

Per favorire l'ambientamento del bambino è necessario garantire un percorso che concili i tempi dei bambini/e del servizio, i tempi di permanenza e il coinvolgimento dei genitori nella prima fase di conoscenza del nido e degli educatori di riferimento è stabilito ma al contempo flessibile e condiviso.

Il gruppo dei bambini

Il progetto organizzativo prevede la suddivisione dei bambini in tre gruppi-sezione con bambini in età diverse, ognuno dei quali ha a disposizione adulti e unità funzionali di riferimento. All'interno del gruppo-sezione nell'organizzazione quotidiana dei diversi momenti della giornata è prevista la suddivisione in piccoli gruppi.

Il tempo

La scansione temporale della giornata educativa presenta una struttura regolare e ricorsiva, con alternanza di momenti di cura, gioco libero e gioco strutturato. La scansione del tempo all'interno del Nido è caratterizzata da eventi che ogni giorno si ripetono uguali con una specifica valenza emotiva ed affettiva (routines), in cui il bambino riconosce e ritrova gli aspetti familiari della quotidianità in una dimensione di socialità allargata e condivisa.

L'accoglienza e il ricongiungimento

Sono fasi emotivamente delicate, che caratterizzano l'inizio e la chiusura della giornata al nido del bambino durante le quali vive le esperienze di separazione e di ricongiungimento con i genitori e viceversa di

ricongiungimento e separazione con gli educatori di riferimento.

Il cambio e l'igiene personale

Si ripete spesso nella giornata con orari determinati, come lavarsi le mani prima e dopo pranzo. Il cambio è un momento di relazione privilegiata fra educatore e bambino, fatto di coccole, di gesti individualizzati e di pratiche quotidiane: attraverso il coinvolgimento attivo del bambino si promuove e si sostiene il suo processo di crescita verso l'autonomia.

Art. 4 - Contatti

Ufficio Servizi Educativi (nei giorni e orari di apertura indicati sul sito del Comune)

tel. 055 8959 308/305/304

email asili.pi@comune.campi-bisenzio.fi.it

Art. 5 - Tabella di descrizione del servizio

DIMENSIONE DELLA QUALITÀ	SOTTODIMENSIONE DELLA QUALITÀ	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso alla struttura all'utenza con disabilità	n. domande accolte / n. richieste totali	80%
	Accessibilità multicanale	Aggiornamento tempestivo e pubblicazione delle informazioni in loco e per l'accesso al servizio aggiornate sul sito istituzionale	Comunicazione quotidiana ai genitori dal personale educativo comunicazioni online pubblicate tempestivamente dall'ufficio sul sito del comune	100%
Tempestività	//	Tempo di risposta in merito a richieste di informazioni	n. richieste evase in 3 giorni / n. richieste totali	100%
Trasparenza	Responsabili	Aggiornamento tempestivo e pubblicazione sul web dei contatti dei referenti e dei responsabili	n. aggiornamenti in caso di variazioni entro 5 giorni lavorativi	100%
	Aggiornamento web	Aggiornamento tempestivo delle informazioni sul sito istituzionale	n. aggiornamenti in caso di variazioni entro 5 giorni lavorativi	100%
	Costi	Aggiornamento tempestivo delle tariffe del servizio e delle modalità di agevolazione tariffaria (alla pagina web di riferimento)	n. aggiornamenti in caso di variazioni entro 5 giorni lavorativi	100%
Efficacia	Conformità / Affidabilità / Compiutezza	Modalità di svolgimento delle attività amministrative relative all'iscrizione al servizio	Rispetto dei tempi di conclusione del procedimento previsti nell'avviso	90%
Empatia	//	Il personale impiegato risponde con cortesia e disponibilità ai bisogni dell'utenza comunicando in team e con ufficio/coordinamento	n. valutazioni in fascia positiva / n. valutazioni	70%
Equità	//	Garantire l'accesso ai bambini e alle bambine senza discriminazioni di nessun tipo	n. azioni di facilitazione attivate / n. domande facilitazione arrivate	90%
Flessibilità		Organizzazione delle turnazioni	n. giorni con chiusura anticipata o apertura posticipata o n. giorni con chiusura totale per problematiche relative a turnazione	Massimo 6 giorni chiusura totale nell'anno educativo Massimo 20 giorni chiusura anticipata o apertura posticipata
Continuità		Rispetto dei tempi e delle modalità di svolgimento del servizio	n. giorni di apertura effettiva rispetto al calendario educativo annuale	80%

Art. 6 - Modalità di reclamo

Eventuali reclami possono essere inviati alla seguente mail: asili.pi@comune.campi-bisenzio.fi.it e viene garantita una risposta entro massimo 30 giorni.

Allo stesso indirizzo di posta elettronica possono essere inviati suggerimenti e segnalazioni.

Art. 7 - Procedura e tempi di aggiornamento

La Carta dei Servizi è soggetta a revisione biennale o qualora ritenuto necessario per intervenute modifiche riguardanti l'erogazione del servizio.

Art. 8 - Approvazione e pubblicazione della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi, approvata con deliberazione della Giunta n..... del è pubblicata sul sito istituzionale del Comune di Campi Bisenzio alla sezione Amministrazione trasparente / Servizi erogati / Carta dei servizi e standard di qualità.