



COMUNE DI CAMPI BISENZIO
(Città Metropolitana di Firenze)

Assessorato alle Politiche per l'Educazione e l'Istruzione

Carta del Servizio *Nidi d'Infanzia* del Comune di Campi Bisenzio

INDICE

Parte prima: Principi generali, rete dei servizi, offerta

- 1) Principi fondamentali e finalità
- 2) La rete integrata del servizio educativo 0-3 anni - La qualità
- 3) L'offerta pubblica
- 4) L'offerta privata

Parte seconda: I servizi comunali - Accesso, tariffe - Organizzazione -

- 1) Accesso ai nidi comunali, graduatorie e tariffe
- 2) Organizzazione

Parte terza: Dimensione pedagogica ed educativa

- 1) Il progetto pedagogico
- 2) Il progetto educativo
- 3) La giornata al nido

Parte quarta: Partecipazione delle famiglie

- 1) Principi di partecipazione delle famiglie alla vita del servizio educativo
- 2) Organismi di partecipazione

Parte quinta: Dimensione valutativa

- 1) Monitoraggio e valutazione dei servizi
- 2) Segnalazioni
- 3) Diritti di natura risarcitoria per inadempienze nell'erogazione del Servizio

Riferimenti normativi ed Informazioni generali

Parte prima: Principi generali, rete dei servizi, offerta

Premessa: cosa è una Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi nasce come strumento di trasparenza tra la Pubblica Amministrazione ed i cittadini. Essa costituisce una "dichiarazione d'intenti" con la quale la Pubblica Amministrazione si fa garante del servizio reso secondo i principi fondamentali richiesti dall'articolo 3 della Costituzione Italiana e, per le parti di pertinenza, anche dagli artt. 33 e 34 della stessa. La Carta dei Servizi definisce le caratteristiche del Servizio erogato e viene presentata alle famiglie utenti, è predisposta secondo le indicazioni contenute nel D.P.G.R. n. 55/R/2018 (Regolamento regionale sui servizi 0-3), nella Dir.P.C.M. 27 gennaio 1994 e nelle Linee guida per la redazione della Carta dei Servizi Educativi per la prima infanzia della Conferenza per l'Istruzione della zona fiorentina nord -ovest.

Principi fondamentali e finalità

La Carta dei Servizi **Nidi d'Infanzia** definisce le finalità dei servizi educativi e costituisce uno strumento di dialogo tra il Comune e gli utenti dei servizi: i bambini e le famiglie. La sua finalità è di rendere espliciti e condivisi i principi e le modalità attraverso cui si attuano i servizi educativi nel nostro territorio siano essi comunali, accreditati o autorizzati dal Comune di Campi Bisenzio.

I servizi educativi per l'infanzia costituiscono un sistema di opportunità educative che favoriscono, in stretta integrazione con le famiglie, l'armonico e pieno sviluppo delle potenzialità delle bambine e dei bambini. Essi rispondono agli orientamenti contenuti nella L.R.T 32/2002, nel relativo Regolamento di attuazione e nel Piano di Indirizzo generale integrato (P.I.G.I.) quando recitano che lo scopo è di " *promuovere i percorsi di sviluppo personale, culturale e formativo dei cittadini...*", attraverso l'offerta "di opportunità educative e la crescita qualitativa del sistema scolastico toscano" a partire dall'offerta di opportunità educative - che si realizzano nei servizi educativi per la prima infanzia- per i più piccoli¹.

¹ Linee guida per la redazione della Carta dei Servizi Educativi per la prima infanzia della zona fiorentina nord ovest

La realizzazione di tali finalità consegue dal riconoscimento dei bambini come persone sociali competenti, come soggetti portatori di originali identità individuali, come titolari del diritto ad essere attivi protagonisti della loro esperienza e del loro sviluppo all'interno di una rete di contesti e relazioni capace di sollecitare e favorire la piena espressione delle loro potenzialità individuali.

Alla base del documento vi è la volontà di assicurare un servizio di sempre maggiore qualità, in cui il rapporto con i cittadini sia impostato in termini di coinvolgimento e confronto continuo per il miglioramento.

Principi fondamentali che si intendono garantire nell'erogazione dei servizi sono:

- **Uguaglianza:** La parità dei diritti è assicurata a tutti i fruitori del servizio. Nessuna distinzione o discriminazione può essere compiuta nel determinare l'accesso al servizio e la fruizione delle prestazioni per motivi riguardanti il sesso, l'etnia, la lingua, la religione, le opinioni politiche, la condizione di svantaggio psicofisico o socioeconomico.
- **Imparzialità:** Tutti coloro che usufruiscono del servizio sono trattati con equità, giustizia ed imparzialità. Il Comune definisce e disciplina i criteri di accesso al servizio per determinare l'ordine di priorità da seguire nell'ammissione qualora il numero delle richieste di accesso superi il numero dei posti disponibili e si impegna a garantire a tutti i bambini e alle bambine ed alle loro famiglie parità di trattamento.
- **Valorizzazione:** Le differenze sono viste nell'ottica di una società sempre più integrata ed inclusiva che favorisca il dialogo e la commistione partendo dai più piccoli fino ai più grandi. In tal senso il soggetto gestore si impegna a riservare un'attenzione specifica a quei bambini e a quelle bambine che si trovano in condizioni di svantaggio personale e sociale.
- **Certezza:** Il gestore del servizio si impegna ad erogare il servizio in modo continuo e regolare secondo il calendario scolastico e nei criteri fissati dalla legislazione regionale per i servizi per la prima infanzia.
- **Trasparenza:** Le linee guida che regolano il servizio sono esplicitati secondo l'indirizzo pedagogico-educativo che lo caratterizza, i criteri adottati per la formulazione delle

graduatorie di ammissione e delle eventuali liste di attesa, e quelli per la determinazione della retta.

- **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.
- **Diritto di scelta:** E' garantita la possibilità di scegliere liberamente tra i servizi presenti nel territorio comunale
- **Efficienza ed efficacia:** Viene assicurato il rispetto degli standard di qualità previsti dalla carta attraverso la più conveniente utilizzazione delle risorse impiegate
- **Tutela della privacy:** I dati personali e le immagini dei bambini sono tutelati Regolamento UE 2016/679 sulla "protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati" e dal Codice privacy (D.Lgs. 196/2003, provvedimenti del Garante privacy, D.Lgs. 101/2018). Il Personale può effettuare riprese video o fotografiche esclusivamente previa autorizzazione scritta da parte dei genitori. Foto e filmati dei bambini possono comunque essere utilizzati esclusivamente nell'ambito di iniziative educative o culturali. Tutti gli operatori del Servizio, inoltre, sono tenuti al segreto d'ufficio

Le finalità generali che si ispirano ai principi valoriali enunciati mirano a:

- Collaborare con le famiglie alla crescita, sviluppo e socializzazione dei bambini frequentanti il servizio. L'ottica è quella di promuovere 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 operante nei servizi educativi
- Realizzare la continuità educativa con la famiglia, con gli altri servizi per la prima infanzia e con la scuola dell'infanzia;
- Favorire la diffusione e l'informazione sulle problematiche relative alla prima infanzia per affermare un contesto allargato

educante che accolga e valorizzi le differenze personali, sociali e culturali.

La rete integrata del servizio educativo 0-3 anni

Una città sostenibile e accogliente per i bambini e le famiglie cresce al ritmo dei cambiamenti sociali e culturali, tenendo conto sia dell'evoluzione delle reti familiari che dell'esigenza di conciliare tempi di cura e tempi di vita. All'interno dei servizi educativi vengono rispettati i diritti individuali, sociali e civili dei cittadini più piccoli e individuate azioni e interventi finalizzati a dare risposte efficaci ai loro bisogni.

Il Comune di Campi Bisenzio attraverso i propri servizi educativi ed in accordo con i servizi privati autorizzati ed accreditati mira ad aumentare l'offerta di servizi educativi rivolti alla prima infanzia e garantisce la fruizione degli stessi operando in una ottica di equità.

La rete dei servizi 0-3 anni, grazie a una fattiva collaborazione con il privato, comprende numerose strutture che, differenziandosi sia per gli aspetti organizzativi che per quelli gestionali, compongono il sistema integrato del Comune di Campi Bisenzio e rispondono con efficacia ai bisogni dell'utenza caratterizzati da continui mutamenti correlati alle trasformazioni in atto nel tessuto sociale. Il Comune regola e amministra la rete promuovendo l'accompagnamento e il coordinamento tra tutti i servizi all'infanzia, per garantire qualità, coerenza e integrazione dell'offerta educativa.

Le famiglie presenti nelle liste di attesa comunali che scelgono di frequentare un servizio privato accreditato, hanno la possibilità di fruire, a parziale rimborso, di *agevolazioni economiche, utilizzando risorse finalizzate F.S.E. -Fondo-sociale-europeo* - messe a disposizione annualmente dalla Regione Toscana al fine di promuovere e sostenere nel territorio regionale l'offerta di servizi educativi per la prima infanzia nell'ottica di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro. Per accedere a tali agevolazioni occorre essere presenti in lista di attesa nelle graduatorie comunali in seguito alla richiesta di iscrizione effettuata presso gli uffici comunali nei periodi stabiliti e comunicati in Rete Civica.

Servizi educativi di qualità

Per garantire la qualità della rete, il Comune:

- espleta una funzione di indirizzo e controllo al fine di creare una coerenza interna tra le diverse tipologie e garantire pari opportunità ai cittadini utenti;
- attua un costante monitoraggio di tutti i servizi con specifiche modalità e favorisce, all'interno della rete, momenti formativi di confronto, scambio e arricchimento professionale;
- garantisce la condivisione delle finalità e principi contenuti nella Carta dei Servizi educativi alla prima infanzia del Comune di Campi Bisenzio, quale frutto di riflessione sull'esperienza pedagogica maturata nel corso degli anni all'interno delle strutture ed avente l'obiettivo di dare coerenza all'azione educativa.

Offerta pubblica

Nel territorio sono presenti due nidi comunali a gestione diretta: il nido "A.M. Enriquez Agnoletti", via Firenze, tel. 0558959339, nido.agnoletti@comune.campi-bisenzio.fi.it

ed il nido "Stacciaburatta", via del Tabernacolo (Loc. Capalla), tel. 0558959340, nido.stacciaburatta@comune.campi-bisenzio.fi.it

(rinvio alle parti seconda, terza, quarta e quinta)

Offerta Privata

L'offerta privata è garantita da servizi autorizzati dal Comune che possono essere gestiti da società, cooperative, enti, associazioni o imprese individuali. Questi sono organizzati nel rispetto delle norme regionali di riferimento: per il loro funzionamento il servizio educativo deve rispondere ai requisiti richiesti dal Regolamento Attuativo Regionale in vigore in materia di autorizzazione e accreditamento. Il Comune, nell'ambito del proprio ruolo di governo del sistema, autorizza, accredita e controlla il loro funzionamento e promuove il coordinamento tra tutti i servizi per la prima infanzia presenti sul suo territorio, per perseguire, attraverso la condivisione dell'identità pedagogica e progettuale la qualità, la coerenza e l'integrazione dell'offerta formativa.

Il soggetto gestore, nella propria sede, garantisce la realizzazione del progetto pedagogico/educativo del servizio attraverso le proprie strutture ed i propri dipendenti.

Le iscrizioni ai nidi privati sono curate direttamente dal gestore privato; le famiglie pagano le tariffe definite dal soggetto privato titolare, indicate nella loro Carta dei Servizi e nel regolamento interno del servizio.

Servizi Privati

Nel territorio sono presenti sette asili nido privati accreditati: "Il Girotondo", "La Giravolta", "L'isola che non c'era", "La tana del cucciolo", "Faà di Bruno", "Sacro Cuore" e "Le piccole orme"; è inoltre presente un servizio privato autorizzato: "Il nido di Tom e Jerry"



Parte seconda: I servizi comunali, accesso, tariffe - Organizzazione

Accesso ai nidi comunali, graduatorie e tariffe

I nidi a titolarità diretta del Comune sono due: A.M. Enriquez Agnoletti e Stacciaburatta. La capienza di ciascun nido è di 48 bambini (definita annualmente nel PEC- Piano Educativo Comunale approvato con deliberazione della Giunta Comunale) in età compresa tra i 6 mesi ed i 3 anni di età.

Le domane di ammissione ai nidi di infanzia comunali devono essere effettuate dai residenti nel Comune di Campi Bisenzio esclusivamente in modalità on-line accedendo alla sezione dedicata del sito istituzionale del Comune di Campi Bisenzio secondo il calendario fissato annualmente dall'Ente. Le famiglie non residenti potranno presentare domanda rivolgendosi direttamente all'Ufficio Educazione e Istruzione che provvederà a fornire tutte le informazioni e la modulistica necessaria.

Le domande pervenute dopo il termine stabilito non potranno essere accolte. Il Comune ha facoltà di riaprire i termini dell'avviso nel caso in cui le domande siano inferiori ai posti e, quindi, non vi sia lista di attesa.

Le dichiarazioni contenute nella domanda di ammissione devono riguardare situazioni in essere al momento della sottoscrizione. Eventuali integrazioni o rettifiche della domanda potranno essere accolte solo se presentate entro la data di scadenza delle iscrizioni. Al momento dell'iscrizione ai servizi educativi comunali dovrà essere dichiarato l'indicatore ISEE per l'anno in corso ovvero la data di presentazione della Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU); tale indicatore è necessario per la definizione della tariffa comunale di frequenza e/o per l'ammissione ai finanziamenti regionali e comunali ai fini della determinazione della tariffa nel caso di frequenza di servizi privati accreditati.

L'assegnazione dei bambini ad uno dei due nidi comunali ed alla fascia oraria richiesta, secondo l'ordine della graduatoria, viene stabilita fino ad esaurimento dei posti disponibili in ciascun nido per gruppi di età e fascia oraria.

La famiglia nel caso di non preferenza del nido comunale assegnato e/o della fascia oraria, può scegliere di rimanere in lista di attesa allo scopo

di poter essere contattata successivamente in presenza di rinunce da parte di altri utenti. Le famiglie suddette saranno collocate in coda alla graduatoria generale della lista di attesa. Qualora il genitore presenti rinuncia pur avendo ottenuto l'assegnazione del posto sia al nido di infanzia comunale prescelto sia al modulo orario, la domanda sarà esclusa definitivamente dalla graduatoria per l'accesso al nido d'infanzia comunale; ciò comporterà anche la perdita al diritto a qualsiasi contributo economico (comunale, regionale) nel pagamento della retta per l'iscrizione ad un servizio privato. Nel corso dell'anno educativo non è ammessa la possibilità di cambiare la fascia oraria di fruizione del servizio, fatto salvo il caso in cui si rendano disponibili dei posti, nel gruppo di riferimento del bambino, nella fascia oraria richiesta.

La mancata accettazione della famiglia, nei termini previsti nella comunicazione di ammissione al servizio, comporterà la decadenza dell'ammissione stessa. Qualora, senza giustificato motivo, la famiglia non proceda all'inserimento del bambino nei tempi concordati, sarà considerata rinunciataria con automatica decadenza dall'ammissione e dalla lista di attesa comunale. Nel caso di rinunce o di perdita del posto la sostituzione avverrà secondo l'ordine della graduatoria. Oltre il 31 Marzo di ogni anno le ammissioni non vengono più effettuate per il gruppo "piccolissimi", "piccoli", "medi". Per il gruppo "grandi" il termine è anticipato al 28 Febbraio.

Le domande saranno accolte sulla base delle seguenti priorità:

- residenti nel Comune di Campi Bisenzio: la residenza dovrà essere posseduta dal bambino e almeno da uno dei due genitori;
- residenti nei Comuni dell'Area della Conferenza zonale per l'istruzione della Zona Fiorentina Nord-Ovest (Cadenzano, Sesto fiorentino, Scandicci, Lastra a Signa, Signa, Vaglia, Fiesole);
- residenti in altri Comuni;

Alle graduatorie dei non residenti si attingerà solo in caso di completa soddisfazione delle richieste dei residenti.

Sulla base delle domande di ammissione pervenute si provvederà con determinazione dirigenziale, alla predisposizione di 4 graduatorie di accesso, suddivise in gruppi in relazione all'età dei bambini: piccolissimi, piccoli, medi e grandi.

Per ciascun nido i bambini sono divisi in tre gruppi-sezione, in ciascuno dei quali sono presenti bambini dai 6 mesi ai tre anni secondo le modalità del gruppo misto.

Il procedimento amministrativo conseguente alla presentazione delle domande si conclude di norma entro il termine massimo di 60 giorni dalla data di scadenza di presentazione delle stesse. Le graduatorie provvisorie, pubblicate nel rispetto delle disposizioni in materia di privacy, saranno visionabili sul sito istituzionale www.Comune.campi.bisenzio.fi.it e, a richiesta degli interessati, presso l'Ufficio Educazione e istruzione, via Limite 15 Villa Montalvo, per 10 giorni. Entro tale periodo potranno essere presentate le eventuali osservazioni in forma scritta. Entro i successivi 10 giorni sarà pubblicata la graduatoria definitiva.

I punteggi relativi alla compilazione della graduatoria sono consultabili nel Piano Educativo Comunale relativo all'anno di ammissione.

La fascia oraria prescelta può essere richiesta, in ordine di graduatoria, fino all'esaurimento dei posti disponibili.

I genitori dei bambini ammessi concorrono alla parziale copertura delle spese che l'Amministrazione Comunale sostiene per la gestione dei nidi d'infanzia comunali. Sulla base delle condizioni economiche della famiglia residente, calcolate con riferimento all'ISEE, può essere richiesta una quota agevolata.

Le tariffe corrispondenti alle fasce di reddito possono variare nel rispetto delle vigenti normative e sono comunque inserite annualmente nel Piano Educativo Comunale. La mancata presentazione della richiesta di tariffa agevolata comporterà l'attribuzione d'ufficio della tariffa massima prevista per ogni fascia oraria.

Le famiglie non residenti eventualmente ammesse alla frequenza dei servizi non potranno beneficiare di riduzioni tariffarie.

L'attestazione ISEE si rende necessaria anche per l'ammissione ai finanziamenti regionali e comunali ai fini della determinazione della tariffa nel caso di frequenza di servizi privati accreditati.

Organizzazione

Calendario e orari del servizio

Il regolamento regionale prevede l'apertura annuale dal mese di settembre per almeno 42 settimane.

Un prolungamento è possibile su richiesta delle famiglie, compatibilmente con le risorse disponibili previa valutazione del numero delle richieste ed eventuale accorpamento dei servizi .

I nidi comunali sono aperti dalle 7,30 alle 17,30

Sono previste tre fasce orarie di frequenza:

- dalle 7,30 alle 13,30

- dalle 7,30 alle 16,15

- dalle 7,30 alle 17,30

In applicazione dell' art. 26 comma 2 bis. D.P.G.R. 55/R del 2 ottobre 2018 il servizio educativo è tenuto ad assicurare un sistema di rilevazione delle presenze giornaliere comunicando tempestivamente alle famiglie le assenze che non sono state dalle stesse precedentemente segnalate.

Gruppi sezione

In ciascun nido le attività sono organizzate per gruppi sezione in cui sono presenti bambini da 6 mesi a 3 anni secondo la modalità del "gruppo misto" che rappresenta una soluzione organizzativa innovativa verso la quale l'esperienza si è orientata dopo anni di ricerca. Ogni gruppo ha specifiche persone di riferimento: quattro educatori ed un operatore.

Servizio di ristorazione

I nidi d'infanzia prevedono la consumazione del pranzo da parte di tutti i bambini ammessi. I pasti, colazione, pranzo e merenda, sono forniti ed erogati nel rispetto della normativa vigente.

La gestione delle cucine dei nidi comunali nel nostro Comune è svolta dalla società partecipata pubblica Qualità & Servizi S.p.A. I menù vengono stabiliti dalla dietista della società nel rispetto dei principi nutrizionali dei piccoli utenti e degli indirizzi della Regione Toscana. Il cibo che viene somministrato è soggetto a controlli di qualità effettuati dalla società che gestisce il servizio, dall'Ufficio comunale competente e dai genitori ove presenti in qualità di assaggiatori facenti parte delle Commissioni mensa ed assaggio.

La salute

La frequenza al servizio richiede alle famiglie l'osservanza delle indicazioni igienico - sanitarie stabilite dall'Azienda Sanitaria Locale per tutelare la salute e il benessere dei bambini e di quanti frequentano

ilservizio. L'ammissione al nido è consentita ai bambini in regola con gli obblighi vaccinali previsti dalle normative vigenti.

Professionalità e organizzazione del personale

Il "team educativo" è composto da figure professionali diversificate - educatori e operatori socio educativi - in relazione fra loro, con mansioni specifiche a seconda del ruolo professionale ricoperto. L'elevata collaborazione fra le due professionalità, che caratterizza il Servizio, è indice di qualità della prestazione educativa erogata ai bambini ed alle loro famiglie.

La professionalità del personale che opera nei servizi rappresenta uno dei valori fondanti per garantire qualità e cultura educativa. Una professionalità capace di operare una sintesi tra i diversi ambiti, quello del sapere teorico, desunto dalla scienza pedagogica, coniugato poi ad un un "saper essere", un "saper interagire", un "saper fare", da cui scaturiscono le competenze specifiche dell'educatore:

- competenze culturali e psico-pedagogiche
- competenze metodologiche e didattiche
- competenze osservative
- competenze relazionali
- competenze riflessive.

Il rapporto numerico tra educatori e bambini iscritti al nido d'infanzia è calcolato tenuto conto dell'organizzazione per gruppi misti ed è adeguato a quanto stabilito dal regolamento attuativo regionale vigente.

Il sistema dei turni degli educatori è strutturato in modo da garantire:

- a) il rapporto numerico educatore/ bambini nelle diverse fasce orarie di funzionamento del servizio in relazione ai bambini presenti;
- b) il massimo grado di compresenza degli educatori per la continuità di relazione con i bambini nell'arco della giornata.



Parte terza: Dimensione pedagogica ed educativa

Il Progetto pedagogico

Il progetto pedagogico è il documento generale che esplicita i **valori** di riferimento, le finalità generali e gli orientamenti pedagogici a cui si riferisce il progetto educativo, organizzativo e gestionale del servizio.

La sua durata, che si presume pluriennale, dipende dal verificarsi di significative novità nel quadro generale degli indirizzi condivisi dalla comunità educativa.

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

Gli **orientamenti pedagogici** sono i pilastri su cui viene elaborato e attuato il **progetto educativo annuale del servizio** e possono essere individuati nei seguenti:

- **la pedagogia della relazione**, che connota il nido d'infanzia e lo spazio gioco come luoghi in cui si sperimentano relazioni significative tra bambini ed educatori, tra bambini di età omogenea e diversificata, tra educatori e genitori;
- **la pedagogia della riflessione**, che connota il nido d'infanzia e lo spazio gioco come luoghi in cui si ripensano e si rielaborano pensieri, azioni, stili comportamentali per aiutare i bambini a dare pieno senso alle loro esperienze;
- **la pedagogia della coerenza**, che connota il nido d'infanzia e lo spazio gioco come luoghi di intreccio e confronto di esperienze educative: quelle che il bambino porta con sé dalla famiglia - coerenza/continuità orizzontale - e quelle che compie nel servizio in preparazione a quelle più complesse che farà nella scuola dell'infanzia - coerenza/continuità verticale -;
- **la pedagogia della competenza**, che connota il nido d'infanzia e lo spazio gioco come laboratori in cui si attivano tutte le potenzialità di apprendimento dei bambini nel rispetto dei bisogni di crescita individuali.

Nei servizi educativi afferenti al Comune di Campi Bisenzio vengono condivisi principi valoriali che costituiscono il terreno comune di tutti i servizi. In particolare si sottolinea come il bambino sia titolare di diritti e portatore di competenze. Il bambino, spesso, è il soggetto su cui confluiscono aspettative familiari e sociali inerenti il suo habitat familiare e caratterizzanti il suo nucleo di appartenenza in particolare nella società attuale dove la multiculturalità è una sfida quotidiana per lo sviluppo della comunità. Il nido rappresenta spesso la prima esperienza di socializzazione e/o l'incontro con l'ambiente educativo; i servizi educativi comunali sono consapevoli di questa grossa responsabilità. Il personale educativo ed ausiliario ha sviluppato particolare competenze nell'ambito dell'accoglienza ed empatia con una formazione specifica nel colloquio non direttivo che favorisce ed aiuta la relazione informale dove si può costruire una comune finalità di intenti per promuovere il benessere psicofisico del minore ed il suo sviluppo. La collaborazione con le famiglie, nel pieno rispetto dell'autonomia di ognuno, è uno dei capisaldi del progetto educativo e si esplica attraverso colloqui informali e/o strutturati nel corso dell'anno,

momenti di condivisione attraverso riunioni di gruppo con altri genitori, laboratori e feste programmati dove il fare insieme o l'essere insieme diventa un modo per avvicinarsi a cosa accade nel nido, ma nello stesso tempo avvicina le famiglie che condividono la stessa esperienza. Nei colloqui individuali il genitore può ricevere informazioni rispetto alle competenze emerse nel proprio figlio, può confrontarsi su strategie educative ricevendo un'apertura all'ascolto ed un ambiente non giudicante, dove esplicitare le proprie difficoltà e trovare un supporto valorizzante delle proprie competenze.

Il bambino rimane al centro del progetto pedagogico e la strutturazione della giornata e dell'ambiente serve da un lato a dare un contenitore prevedibile e stabile dove potersi affidare e sentirsi al sicuro, dall'altro a sviluppare una curiosità ed una autonomia che lo renda protagonista del suo sviluppo.

Nei nidi comunali il gruppo di bambini è composto da età eterogenee. La filosofia che ispira questa scelta è la ferma convinzione che la ripetizione di un ambiente familiare, dove convivono figli di età diversa, possa favorire collaborazioni proficue e stimolanti. Il bambino più piccolo può essere facilitato nel suo sviluppo dall'osservazione e interazione con il bambino più grande, quest'ultimo è stimolato nel suo prendersi cura e nel perfezionare le proprie capacità come modello per i più piccoli. Nella composizione dei gruppi teniamo conto della proporzione fra le fasce di età allo scopo di sviluppare le finalità indicate. Nel corso della giornata sono anche previste attività per bambini di età omogenee sia all'interno del gruppo che come intergruppo unendo bambini di sezioni diverse. In questo modo si sviluppa il confronto e lo sviluppo con il gruppo dei pari favorendo momenti di socializzazione e autonomia.

Nei nostri servizi si garantisce la continuità educativa non solo con la famiglia, ma con gli altri servizi educativi e con la scuola dell'infanzia in modo da garantire uno sviluppo armonico e unitario per il singolo bambino tenendo conto delle sue caratteristiche e specificità.

Il personale operante nei nidi svolge aggiornamento e formazione continua per offrire un servizio di qualità sempre più elevato e congruente con i cambiamenti nel tessuto sociale.

Il Progetto educativo

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.

La giornata al nido

L'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 preveda una gradualità dei tempi di permanenza e il coinvolgimento dei genitori nella prima fase di conoscenza del nido e degli educatori di riferimento.

Il bambino viene accompagnato al nido dal genitore prima per poche ore, poi per metà giornata e soltanto quando si è abituato alla nuova situazione viene inserito per l'intera giornata, a seconda della fascia oraria scelta dalla famiglia, seguendo appunto un percorso indicato in circa due/tre settimane e che può variare a seconda delle esigenze di ogni bambino.

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, 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.

I pasti

L'alimentazione, oltre a rappresentare un momento nutrizionale, comprende in sé una serie di interventi sensoriali, emotivi e psicologici che costituiscono le basi dei primi rapporti relazionali del bambino. Nella vita del nido il cibo raffigura un insieme di rapporti e di apprendimenti che vedono come protagonisti i bambini, gli educatori, le famiglie.

Mangiare al nido significa elaborare insieme agli altri un rituale fatto di tempi, scambi, vicinanza, sensazioni molteplici.

È una conquista di crescita e occasione di apprendimento con un adulto vicino, attento e incoraggiante. L'alimentazione è fatta di momenti ritualizzati che definiscono la scansione della giornata per il gruppo di bambini: spuntino della mattina a base di frutta di stagione - pranzo - merenda del pomeriggio.

Il sonno

È un momento emotivamente significativo: abbandonarsi al sonno in maniera serena presuppone una forte relazione di fiducia fra il bambino e l'adulto che si prende cura di lui. La regolarità degli orari e la tranquillità dell'adulto e dell'ambiente aiutano il bambino ad addormentarsi serenamente.

La merenda

Dopo il sonnello pomeridiano la merenda è un momento in cui il gruppo si ritrova e dà piacevolmente l'avvio all'ultima parte della giornata al nido.



Parte quarta: Partecipazione delle famiglie

Principi di partecipazione delle famiglie alla vita del servizio educativo

Nella partecipazione sono impliciti diritti e doveri per le famiglie come per i gestori del servizio: le famiglie hanno il diritto di essere informate, ascoltate e messe in condizione di partecipare; hanno il dovere di riconoscere ed accettare il principio della salvaguardia del bene comune, anche quando in contrasto con le richieste individuali; hanno il dovere di rispettare norme ed orari che regolano il funzionamento del servizio. I soggetti gestori hanno il dovere di accogliere il confronto, i suggerimenti, le richieste e le osservazioni delle famiglie; il personale educativo ha il diritto di essere rispettato nello svolgimento del proprio lavoro. Accogliere significa andare incontro, ascoltare, tranquillizzare, contenere e verbalizzare le emozioni: è impossibile infatti accogliere un bambino senza accogliere i suoi genitori, la sua famiglia e la sua storia.

Con azioni coerenti, sia di carattere formale che informale, ispirate al principio della *complementarità educativa tra famiglia e servizio educativo* verrà resa effettiva la collaborazione dei genitori alla definizione della linea educativa.

Misure di partecipazione

Incontri con le famiglie: almeno 1 incontro collegiale, almeno 2 incontri di sezione:

- Incontro collegiale
- Incontro di sezione
- Consiglio del nido: partecipano genitori eletti ed educatori delegati per la condivisione della progettazione educativa. Almeno 2 convocazioni per anno educativo

Colloqui individuali con la famiglia: almeno 2 l'anno calendarizzati e sempre al bisogno.

Modalità/strategie finalizzate a offrire **sostegno alla funzione genitoriale** con la valorizzazione di competenze e risorse dei genitori e/o con il supporto di esperti:

- Laboratori della parola: incontri di approfondimento su particolari tematiche educative indicate dai genitori
- Laboratori del fare per favorire la conoscenza reciproca fra genitori, almeno 2 incontri l'anno
- Occasioni speciali: feste di fine anno e condivisione di esperienze contenute nel progetto educativo annuale del servizio

Comunicazione con le famiglie

Le principali modalità comunicative con le famiglie sono:

- Presenza bacheca e pannelli con presentazione servizio e documentazione esperienze,
- diario di bordo giornaliero,
- diario personale del bambino

Organismi di partecipazione

Per promuovere la continuità tra Servizio e famiglie e la partecipazione dei genitori viene istituito, all'interno di ciascun servizio, un organismo di partecipazione elettivo formato da rappresentanti di genitori ed educatori: il Consiglio del Nido.

Il Consiglio promuove la partecipazione diretta delle famiglie alle attività dei bambini e si impegna a verificare periodicamente le attività proposte ai bambini, valutandone gli eventuali punti critici e le possibili soluzioni; formula proposte per il miglioramento delle prestazioni, promuove la partecipazione delle famiglie. Il gruppo di lavoro coinvolge le famiglie, oggi spesso diverse per cultura, composizione, tradizioni, valori, nella vita del servizio a partire dalla condivisione del progetto educativo; sostiene la partecipazione nel fare insieme (laboratori, feste, incontri a tema, ecc.) e la reciproca conoscenza fuori da pregiudizi e stereotipi.



Parte quinta: Dimensione valutativa

Monitoraggio e valutazione dei servizi

La valutazione si basa sui seguenti parametri:

1 - l'analisi della **qualità erogata**: realizzazione effettiva degli obiettivi tramite attività, tempi e modalità, concordati nella fase di progettazione.

2 - l'analisi della **qualità percepita**: effettuata da parte di coloro che fruiscono del servizio e che esprimono il proprio parere con modalità autonome e/o tramite strumenti predisposti dal Servizio Educativo per l'infanzia.

I risultati dell'analisi dei due parametri sono formalizzati in due report, annualmente oggetto di accurata riflessione per evidenziare i punti di forza e i punti critici riscontrati, per trarne indicazioni utili al miglioramento del Servizio.

a) report sulla qualità erogata nella forma dell'autovalutazione

A fine anno viene redatta una relazione, a cura del coordinatore pedagogico, contenente le risultanze del lavoro svolto sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità sui quali è stato impostato il progetto educativo. Il report è comunicato al dirigente del Servizio, all'assessore di riferimento e condiviso con il personale educativo.

b) report sulla qualità percepita dalle famiglie utenti

È costituito sulla base dei risultati derivanti dalla somministrazione alle famiglie che usufruiscono dei servizi educativi di un questionario predisposto a livello di Conferenza di Zona Nord Ovest. I dati, elaborati a livello di zona, sono inviati al Coordinatore Pedagogico dell'Ente, che predispone un report, oggetto di riflessione con il personale educativo e con le famiglie utenti.

Segnalazioni

Gli utenti possono segnalare all'Ufficio Servizi Educativi tutto ciò che non ritengono essere in linea con quanto dichiarato nella presente Carta, in relazione all'erogazione del servizio ed alla trasparenza amministrativa.

Le segnalazioni possono essere fatte dall'utente, indicando le proprie generalità indirizzo e reperibilità, con le seguenti modalità:

- Utilizzando il modello allegato alla presente Carta e reperibile nella pagina dedicata ai nidi del sito web del Comune di Campi Bisenzio inviandolo via mail o consegnandolo all'Ufficio Servizi all'Infanzia;
- utilizzando apposito format del sistema F.I.DO. del Comune

Il riscontro è garantito dall'Amministrazione entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

Diritti di natura risarcitoria per inadempienze nell'erogazione del Servizio

Sulla retta di frequenza stabilita sono previsti rimborsi d'ufficio dell'intera giornata (calcolata su 1/20 della retta mensile) per chiusure disposte su ordinanza del Sindaco per ragioni straordinarie e contingenti, indipendenti dalla volontà della famiglia dell'utente e in assenza di soluzioni alternative di frequenza, (es. accoglienza dei bambini presso altra struttura educativa). In tale caso l'Amministrazione comunale effettuerà una riduzione della retta proporzionale ai giorni in cui il Servizio non sia stato erogato.



Riferimenti normativi ed Informazioni generali

I principali riferimenti normativi della Carta dei servizi educativi 0-3 anni sono:

- Costituzione italiana
- Statuto del Comune di Campi Bisenzio, artt. 1 e 2
- Legge 176/1991 "Ratifica ed esecuzione della convenzione ONU sui diritti del fanciullo, fatta a New York il 20 novembre 1989"
- Legge Regionale 32/2002 e s.m.i. "Testo unico della normativa della Regione Toscana in materia di educazione, istruzione, orientamento, formazione professionale e lavoro"
- Regolamento Regionale 55/r/2018 di attuazione dell'articolo 4bis della Legge Regionale 32/2002 in materia di servizi educativi per la prima infanzia e successive modifiche.
- Legge 104/1992 "Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate"
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- Legge 285/1997 "Disposizione per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia"
- D.Lgs. 286/1999 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche" (art. 11)
- Legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
- Regolamento UE 2016/679 sulla "protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati" e dal Codice privacy (D.Lgs. 196/2003, provvedimenti del Garante privacy, D.Lgs. 101/2018)
- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica 24 marzo 2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini"
- D.Lgs. 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" (art. 10 c. 9)

Uffici: Villa Montalvo - Via di Limite, 15

Tel. 055 8959 308/305/300

Email: asili.pi@comune.campi-bisenzio.fi.it, pi@comune.campi-bisenzio.fi.it

Orario di apertura: lunedì e mercoledì 8.30-13,00; giovedì 15.30 -18,00

Referenti: Paola Cerbai-Simona Zerbini, tel. 055 8959 305-308, email asili.pi@comune.campi-bisenzio.fi.it, pi@comune.campi-bisenzio.fi.it

Dirigente: Gloria Giuntini, tel. 055 8959498, email g.giuntini@comune.campi-bisenzio.fi.it

Il presente documento, approvato dalla Giunta Comunale con deliberazione n. 24 del 26.2.2019, verrà aggiornato in caso di eventuali modifiche o integrazioni relative agli aspetti trattati.