

CARTA DEI SERVIZI

**COMUNE DI
SAN
GIOVANNI
VALDARNO**



La seguente Carta dei Servizi Educativi è un del Comune di San
Giovanni Valdarno è stata approvata con Determina
Dirigenziale n.594 del 26/07/2024 e ss.mm.ii.

Progettazione grafica e impaginazione a cura di Coordinate S.c.S. Onlus

Indice

- LA CARTA DEI SERVIZI
- PRINCIPI E FONDAMENTI
- I SERVIZI EDUCATIVI 0-6 DEL COMUNE DI SGV
- CRITERI DI RIFERIMENTO PER L'ACCESSO AI SERVIZI
- LA PROGETTUALITÀ PEDAGOGICA ED EDUCATIVA
- LA QUALITÀ DEI SERVIZI EDUCATIVI COMUNALI
- FORME DI PARTECIPAZIONE E CONTROLLO DA PARTE DELLE FAMIGLIE
- DIRITTI DI NATURA RISARCITORIA PER INADEMPIENZE NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO
- SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI E RECLAMI
- INDIRIZZI E CONTATTI UTILI

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi vuole essere una dichiarazione di principi e valori condivisi, ma anche una bussola in grado di orientare le scelte e le azioni di tutti i soggetti a vario titolo coinvolti. I servizi educativi contribuiscono, con le famiglie, in relazione alla vita culturale e politica della città, all'educazione dei bambini e delle bambine.

Con la Carta dei Servizi il Comune di San Giovanni Valdarno esplicita il proprio impegno per il buon funzionamento del sistema integrato dei servizi educativi 0-3 e 0-6 anni nei confronti di tutti i

bambini e delle loro famiglie. Nei servizi educativi di San Giovanni Valdarno accoglienza e inclusione stanno alla base di un approccio educativo che rispetta ogni individuo promuovendo lo sviluppo cognitivo, emotivo e relazionale dei bambini in contesti pensati e progettati per favorire il benessere e la qualità dei tempi e dei ritmi che scandiscono il quotidiano. I servizi educativi sostengono le famiglie accompagnandole nella crescita e nell'educazione dei figli, partendo da una precisa idea di bambino: unico e irripetibile il quale deve essere rispettato in quanto persona e in virtù della sua unicità.

In questa prospettiva il bambino, competente e ricco di potenzialità, varca la soglia del nido/della scuola portando il suo mondo, i suoi linguaggi e incontra un altro mondo che, a sua volta, è parte di storie più ampie, che lo invitano ad aprirsi a nuovi lessici da condividere.



La presente Carta, pur essendo rivolta principalmente agli utenti dei servizi a titolarità pubblica, intende essere uno strumento di trasparenza per tutte le famiglie con l'obiettivo di offrire un quadro chiaro ed esaustivo dell'offerta dei servizi educativi del territorio di San Giovanni Valdarno.



PRINCIPI E FONDAMENTI

La Carta rappresenta l'impegno che l'Ente dichiara di rispettare con i propri utenti.

Il fine è quello di garantire la trasparenza dell'erogazione del servizio attraverso l'informazione e la partecipazione.

La Carta rappresenta un patto, che impegna i soggetti coinvolti al rispetto di valori e principi fondamentali, che vengono qui di seguito esplicitati:

Uguaglianza e imparzialità:

nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio per motivi riguardanti genere, nazionalità, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche, pur tenendo presenti le peculiarità delle diverse situazioni familiari al fine di offrire soluzioni flessibili e funzionali al loro benessere.

Accoglienza:

ci si impegna ad accogliere genitori e bambini e a favorirne l'ambientamento e l'integrazione coinvolgendo le famiglie nel contesto educativo e sociale.

L'utente ha la possibilità di scegliere, tra le strutture e le tipologie dei servizi offerti, la soluzione più consona alle esigenze familiari.

Partecipazione e trasparenza:

il Comune di San Giovanni Valdarno, il personale educativo e le famiglie utenti sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta.

L'amministrazione garantisce la massima semplificazione delle procedure e - nel pieno rispetto della normativa sulla privacy - un'informazione continua e trasparente.

Le famiglie utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che le riguardano e possono formulare osservazioni e suggerimenti cui il soggetto erogatore deve dare riscontro.

Formazione permanente:

l'aggiornamento e la formazione sono uno strumento necessario per poter rispondere al meglio alle esigenze educative dei bambini e delle loro famiglie.



I SERVIZI EDUCATIVI 0-6 DEL COMUNE DI SAN GIOVANNI VALDARNO

I servizi educativi hanno la finalità di sostenere il benessere dei bambini, lo sviluppo della loro identità e di tutti gli aspetti della personalità. Si propongono quindi come ambienti accoglienti, affettivi, ludici, piacevoli, sicuri, esteticamente curati e organizzati con regole condivise.

Accolgono i bambini e le famiglie con le loro specificità culturali ed educative, evolutive e sociali, sostengono le famiglie nella loro funzione genitoriale, promuovendo, attraverso il dialogo, la costruzione di una comunità educativa. Per molti bambini il nido e la scuola dell'infanzia rappresentano il primo ingresso in una comunità, sono perciò una opportunità di socializzazione e di condivisione basata sul rispetto.

Tutte le esperienze che i bambini vivono quotidianamente dal pranzo alla cura del corpo, dal gioco alle attività, hanno una valenza educativa.

I servizi accolgono le aspettative, i bisogni e le risorse che le famiglie hanno ed offrono, condividendo il percorso di crescita dei bambini, nel rispetto dell'identità e dei ritmi di crescita di ognuno. Si costruisce quindi una alleanza per gestire insieme il processo educativo.

Per questo, la Carta dei Servizi diviene un documento fondamentale che esplica il quadro dell'offerta educativa per i bambini da 3 mesi a 6 anni e le loro famiglie, permettendo di costruire un linguaggio comune intorno all'idea di bambino e di bambina e di dichiarare un progetto pedagogico condiviso, dando comunque valore alle specificità delle diverse realtà.

L'obiettivo è costruire nella città una cultura dell'infanzia, affinché tutti siano consapevoli dei diritti dell'infanzia e la città diventi a misura dei bambini.

NIDI D'INFANZIA

I nidi d'infanzia comunali sono un servizio educativo di interesse pubblico, aperto a tutti i bambini dai 3 ai 36 mesi. Sono ambienti di crescita e di conoscenza in cui le bambine e i bambini sono considerati soggetti titolari di diritti individuali, sociali e civili, capace di agire attivamente e di instaurare un rapporto interattivo e di co-evoluzione con il contesto di crescita.

Al contempo sono luoghi con una forte valenza comunicativa che li rende familiari e accoglienti, in grado di promuovere e sostenere la crescita globale dei bambini in collaborazione con le famiglie. L'organizzazione dello spazio e dei tempi di vita, la riflessione e la progettualità da parte degli adulti, la possibilità di sperimentarsi in esperienze di gioco, di apprendimento e di relazione con gli altri costituiscono i percorsi privilegiati nei quali i bambini trovano occasioni per acquisire coscienza di sé e delle proprie competenze.

Nido d'infanzia “Lo Scheggia” - Via Peruzzi 19

Il nido d'infanzia “Lo Scheggia” è un servizio educativo aperto a tutti i bambini, in età compresa tra i 12 ed i 36 mesi. Il servizio è a gestione indiretta.

Nido d'infanzia “Il Marzocchino”

Presso Polo 06 “Masaccio” - Via Milano 100/A

Il nido d'infanzia “Il Marzocchino” è un servizio educativo rivolto ai bambini da 3 a 36 mesi. Il servizio è a gestione indiretta.



POLO D'INFANZIA 0-6 “MASACCIO”

Al fine di promuovere ulteriormente percorsi di continuità tra nido e scuola dell'infanzia, il Comune di San Giovanni Valdarno offre alle famiglie un Polo d'infanzia che accoglie bambini di età compresa tra i 3 mesi e i 6 anni (fanno parte del Polo il nido “Il Marzocchino”; le scuole dell'infanzia “La Pira” e “Don Milani”) nei quali l'offerta educativa e didattica tiene conto, in considerazione delle diverse età, degli stili di apprendimento individuali e dei soggettivi tempi di sviluppo. All'interno di questi servizi, connotati da differenti contesti educativi/scolastici – nido e scuola dell'infanzia – sono previsti momenti specifici dove i bambini possono condividere esperienze significative nell'ambito delle routines e dei progetti di esperienze.

CRITERI DI RIFERIMENTO PER L'ACCESSO AI SERVIZI

I bambini del nido in età compresa dai 3 ai 36 mesi possono accedere ai servizi educativi inoltrando domanda sulla base di un avviso pubblico.

La famiglia, nella presentazione della domanda, esprime un ordine di preferenza tra i servizi a cui verrà risposto nei limiti della capienza obiettiva di ciascuno di essi. Le domande presentate concorrono a formare una graduatoria sulla base di criteri stabiliti dall'Amministrazione Comunale, a seguito della cui pubblicazione le famiglie dei bambini ammessi provvedono a formalizzare l'accettazione del servizio offerto.

Prima dell'inizio di ogni anno educativo viene approvato e condiviso il calendario riguardante i periodi di apertura dei servizi.

Le famiglie sono chiamate a concorrere al costo del servizio mediante quote di compartecipazione secondo i criteri stabiliti dall'Amministrazione comunale con propri atti.



LA PROGETTUALITÀ PEDAGOGICA ED EDUCATIVA

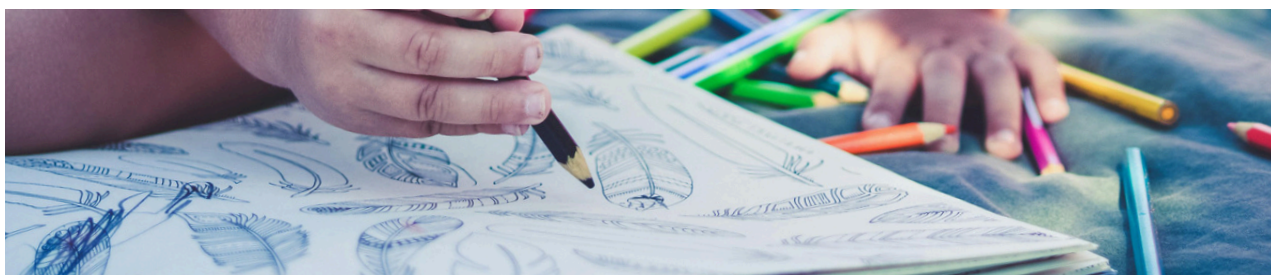
IL PROGETTO PEDAGOGICO E IL PROGETTO EDUCATIVO

Così come definito dal D.P.G.R. 41R/2013, art.5, il progetto pedagogico è il documento generale in cui vengono esplicitati i valori, gli orientamenti e le finalità pedagogiche del servizio educativo.

Il progetto educativo è invece il documento che, con riferimento ad ogni anno educativo, attua il progetto pedagogico ed esplicita in maniera trasparente l'intenzionalità educativa del gruppo di lavoro tenendo in considerazione i gruppi dei bambini frequentanti il servizio educativo.

Il lavoro in équipe tra i diversi soggetti che operano all'interno dei servizi per l'infanzia, pur con competenze e funzioni specifiche, è fondamentale per la costruzione e la realizzazione di un progetto educativo capace di orientare l'azione degli adulti e di rendere significative le esperienze realizzate dai bambini. L'attività di programmazione rappresenta un processo indispensabile per definire obiettivi, metodologie, strumenti didattici che si intendono utilizzare e viene curata dal gruppo degli operatori con il contributo e la supervisione del Coordinamento Pedagogico.

Il progetto educativo contribuisce a creare la cornice entro la quale dare senso alle relazioni e alle esperienze educative dei bambini.



BAMBINE E BAMBINI

L'idea di bambino e di bambina che i servizi accolgono e promuovono è quella costruita attraverso la riflessione sui diritti, sulle loro capacità e sui loro bisogni specifici.

Non dobbiamo dimenticarci come i bambini siano persone con diritti e con bisogni da soddisfare, già cittadini delle nostre comunità; che posseggono capacità e risorse, in grado di condividere gesti, parole ed emozioni.



L'AMBIENTE EDUCATIVO

Gli spazi dei servizi educativi non sono contenitori neutri, ma luoghi per accogliere e sostenere la partecipazione attiva dei bambini al progetto educativo. Lo studio degli ambienti e dei loro arredi fa parte del progetto educativo, perché rappresenta il mezzo attraverso il quale il gruppo educativo permette indirettamente ai bambini di esplorare lo spazio e vivere le esperienze educative in maniera autonoma. L'organizzazione e l'articolazione degli ambienti, assieme alla scelta dei materiali di gioco e d'arredo, favorisce e stimola una vasta gamma di esperienze: da quelle motorie, cognitive ed emotive, all'interazione con i coetanei fino al soddisfacimento dell'esigenza di sicurezza e affettività.

Nel pieno riconoscimento dell'importanza delle esperienze all'aria aperta I servizi sono dotati di aree esterne, progettate e organizzate così da offrire le più significative occasioni educative ai bambini e alle bambine.



L'ACCOGLIENZA E L'AMBIENTAMENTO

L'entrata dei bambini in un servizio educativo, essendo la prima esperienza di socializzazione extra-familiare, rappresenta una fase importante e delicata.

Consapevoli di questo, i servizi educativi dedicano a questo momento particolari attenzioni educative ed organizzative.

I bambini nella fase dell'ambientamento – ma anche nel tempo successivo – hanno bisogno di poter contare su punti di riferimento spaziali e relazionali, su scansioni temporali, più o meno ritualizzate, sufficientemente precisi.

Per l'ambientamento sono previste opportune soluzioni organizzative in grado di facilitarlo: l'ambientamento è fatto per piccoli gruppi con la presenza di una figura familiare di riferimento che procede ad un distacco graduale, nel rispetto dei tempi di ciascun bambino.

LA GIORNATA AL NIDO

L'attenzione ai tempi, ai bisogni e alle esperienze dei bambini (con particolare riferimento alle esperienze di cura) permette loro di ricordare e prevedere quello che sta per accadere ed è sulla base di questa sicurezza che possono avventurarsi alla scoperta di cose nuove.

La certezza dei rituali quotidiani, inoltre, è il presupposto per sviluppare l'autostima che è alla base della ricerca dell'autonomia e del piacere di far da sé.

L'insieme dei rituali che si susseguono nella giornata, permettono ai bambini di orientarsi nel tempo e nello spazio, fungendo così da contenitore emotivo e da cornice all'interno della quale si scandisce la vita al nido.

LE RELAZIONI

Il processo di crescita di ogni persona si inserisce in una rete di rapporti interpersonali, alcuni dei quali particolarmente significativi per lo sviluppo delle potenzialità e delle competenze affettive, cognitive e sociali.

La stabilità e la qualità relazionale del contesto costituiscono un prerequisito fondamentale di un servizio educativo che si propone di:

- sostenere i bambini nel loro processo di crescita e di conquista di autonomie fisiche, affettive e cognitive;
- sviluppare la capacità di interrogarsi sulle cose che li circondano, di conquistare punti di vista autonomi sulla realtà, strategie esplorative e competenze linguistiche e rappresentative capaci di organizzare e descrivere le esperienze.

La possibilità che i bambini stabiliscano relazioni significative è condizionata dalla gradualità, dalla continuità e coerenza nel tempo e nello spazio della situazione educativa. A tal fine, è importante che nei servizi educativi vengano predisposte situazioni di piccolo gruppo in cui la cooperazione e la socializzazione nel gioco nascano spontanee.

Nella trama delle relazioni occorre soffermare l'attenzione sul rapporto tra gli educatori e le famiglie.

La famiglia è a tutti gli effetti un'agenzia educativa che va valorizzata e supportata nella sua funzione genitoriale.

La condivisione dei valori educativi è alla base di una coerenza fra i contesti di vita dei bambini.

Le occasioni per coltivare il rapporto coi genitori sono molteplici: all'entrata e all'uscita, alle riunioni, ai laboratori e alle feste.





LE PROFESSIONALITÀ

Alla gestione dei servizi educativi concorrono professionalità diverse e complementari che collaborano, in un'ottica di responsabilizzazione collettiva, alla realizzazione del progetto educativo condiviso.

Le figure professionali che compongono il gruppo di lavoro sono: educatori/trici; collaboratori; cuoco; che pur avendo ruoli e funzioni specifiche, mantengono un atteggiamento collaborativo che va a costituire un sistema relazionale complesso ma equilibrato.

Personale educativo

Ha funzioni educative che comprendono la cura e l'assistenza ai bambini, la promozione dello sviluppo psicofisico e sociale, l'igiene personale, l'alimentazione, i rapporti con le famiglie e le strutture sociali; realizzano il progetto educativo, i progetti di esperienze in collaborazione con il gruppo di lavoro e le famiglie, con la supervisione del Coordinamento pedagogico Comunale; gestiscono la quotidianità favorendo il benessere del bambino e relazionandosi con le famiglie al fine di condividere la responsabilità educativa nel rispetto delle scelte genitoriali; curano la documentazione, partecipano alle attività di formazione, programmazione e organizzazione del lavoro educativo.

Personale ausiliario

Favorisce il benessere dei bambini collaborando con gli educatori in alcuni momenti della giornata soprattutto durante le attività, il pranzo e il risveglio.

Sono garanti della cura e della pulizia degli spazi e degli ambienti interni ed esterni, nonché al rispetto delle norme di sicurezza.

Il personale ausiliario contribuisce alla realizzazione del progetto educativo/progetto di esperienza in collaborazione con il gruppo di lavoro e le famiglie, con la supervisione del Coordinamento pedagogico Comunale.

Tutto il personale partecipa alle attività di formazione, programmazione e organizzazione del lavoro educativo.

Cuoco

La figura del cuoco è presente presso il nido “Il Marzocchino”, essendo il servizio dotato di cucina interna.

Il cuoco si occupa della preparazione dei pasti nel rispetto dei principi dietetici e dell’approvvigionamento di prodotti e alimenti per la preparazione dei pasti e alla pulizia e riordino delle attrezzature e dei luoghi di lavoro afferenti alla conservazione e alla preparazione dei cibi.

Coordinatore gestionale e pedagogico dei servizi educativi comunali

Il coordinatore gestionale e pedagogico assicura la qualità, la coerenza e la continuità degli interventi sul piano educativo.

Il Responsabile del Servizio e l’ amministrativo dei servizi educativi comunali

Hanno la responsabilità organizzativa e gestionale, seguono le attività delle strutture educative dal punto di vista amministrativo e si rapportano con le famiglie in materia di iscrizioni, ammissioni e tariffe.

Inoltre, curano i contatti con i vari interlocutori presenti sul territorio e con la Regione Toscana anche rispetto alle varie progettualità, supportano le attività promosse dal servizio di coordinamento pedagogico comunale.

LA QUALITÀ DEI SERVIZI EDUCATIVI COMUNALI

Il **Coordinamento pedagogico Comunale** garantisce il monitoraggio costante della progettualità educativa, promuove e sostiene l'erogazione di percorsi formativi specifici per tutte le figure professionali che lavorano nei servizi, promuove progetti di miglioramento con il coinvolgimento e la partecipazione delle famiglie.

L'analisi della **qualità** viene rilevata su più dimensioni:

- Qualità dei servizi educativi nella forma di autovalutazione tramite l'utilizzo del Sistema Qualità della Regione Toscana
- Qualità percepita tramite la somministrazione di un questionario di gradimento rivolto alle famiglie che hanno frequentato i servizi educativi comunali.

I risultati 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.



FORME DI PARTECIPAZIONE E CONTROLLO DA PARTE DELLE FAMIGLIE

Il rapporto e la comunicazione con le famiglie sono un aspetto cruciale e delicato della vita e dell'organizzazione dei servizi per l'infanzia comunali.

La collaborazione con la famiglia per la crescita, cura, formazione e socializzazione dei bambini, avviene in un clima di dialogo, confronto e aiuto reciproco a partire dall'ambientamento: un momento estremamente delicato e coinvolgente sia per il bambino che per i genitori e il personale, poiché in tale periodo il bambino sperimenta, spesso per la prima volta, la temporanea separazione dalle figure familiari per incontrare e conoscere un nuovo ambiente.

L'educatore ha, pertanto, il compito di facilitare la continuità emotiva tra famiglia e servizio, attraverso un piano di ambientamento graduale che possa garantire il rispetto dei bisogni del bambino, dei genitori e l'effettiva integrazione nel nuovo contesto.

La gestione e la qualità dei rapporti con le famiglie sono sostenute da diverse forme di partecipazione e vi è la possibilità di far ricorso a varie modalità di interazione che possono essere attivate all'interno dei singoli servizi, secondo le modalità più opportune tra cui:

- **Colloqui di ascolto:** viene garantito dal personale educativo un primo colloquio individuale con la famiglia precedente all'ambientamento del bambino ed altri colloqui durante l'anno educativo. L'incontro iniziale ha la funzione di conoscersi reciprocamente in un clima di accoglienza e di ascolto, nel quale i genitori possono esprimere e condividere i loro pensieri e vissuti, ed anche l'idea che hanno del loro bambino o bambina, socializzando informazioni importanti ed utili per l'ambientamento al nido e alla scuola dell'infanzia.

- **Assemblee di servizio:** incontri tra i genitori e il personale educativo e ausiliario del plesso. L'assemblea si riunisce in via ordinaria all'inizio e alla fine di ogni anno educativo per discutere i temi generali dell'organizzazione, del funzionamento del servizio e della realizzazione del progetto educativo di plesso.
- **Assemblee di sezione:** incontri tra i genitori e il personale educativo e ausiliario della sezione per la presentazione, il confronto e la verifica della programmazione della didattica.
- **Consiglio dei servizi:** eletto all'interno dell'assemblea di servizio, è composto da un rappresentante dei genitori per ogni sezione presente, da almeno un rappresentante del personale educativo fino a un massimo di due, dal coordinatore pedagogico comunale.
- **Laboratori e feste:** durante l'anno educativo e scolastico vengono programmati laboratori legati alle attività del nido, a cui sono invitati a partecipare i genitori con l'ausilio degli insegnanti e degli educatori. Vengono inoltre organizzate feste, che costituiscono un momento di condivisione tra genitori, bambini e tutto il personale.



DIRITTI DI NATURA RISARCITORIA PER INADEMPIENZE NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Chiusura forzata dei servizi

Solo nei casi di chiusura forzata dei Servizi (manutenzione straordinaria e/o calamità naturali) la tariffa potrà essere rimodulata proporzionalmente al periodo di chiusura del Servizio o (laddove possibile, previa verifica) recuperati i giorni di frequenza entro la fine di luglio.



SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI E RECLAMI

L'Amministrazione apprezza e prende in considerazione tutti i suggerimenti che provengono dall'utenza. Vengono inoltre verificate e valutate tutte le comunicazioni pervenute in merito a criticità relative al servizio offerto ed espresse come:

- **segnalazioni:** fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti sui quali si ritiene si debba porre attenzione, intervenendo con un'azione di rimedio;
- **reclami:** insoddisfazione che richiede una risposta o attenzione in relazione al mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta dei Servizi.

Gli uffici di riferimento per quanto concerne i nidi del Comune di San Giovanni Valdarno si trovano presso il Servizio Servizi Educativi.

Attraverso gli uffici competenti l'Amministrazione accoglie e recepisce le segnalazioni e i reclami relativi alle strutture di cui è responsabile e si impegna a rispondere attraverso il seguente indirizzo e-mail:

nidi.infanzia@comunesgv.it

INDIRIZZI E CONTATTI UTILI

Ufficio Servizi educativi comunali

Presso Via Garibaldi 43, San Giovanni Valdarno

Tel: 055-9126282

mail: nidi.infanzia@comunesgv.it

roberta.ricci@comunesgv.it

Nido Lo Scheggia

Via Peruzzi 19

Tel: 055943396 – 055944912 - 3457447162

Mail: presidenza@pec.koine.org

Nido “Il Marzocchino”

Via Milano 100/A

Tel: 0559122335 - 3760369177

Mail: presidenza@pec.koine.org