

ALLEGATO A



COMUNE DI MONSUMMANO TERME

SETTORE GESTIONE DELLE RISORSE, PERSONE, AZIENDE E TERRITORIO

Carta dei Servizi Educativi per la Prima Infanzia

Testo approvato con Deliberazione G.C. n.92 del 23/05/2024

1. Carta dei servizi: finalità e principi

La Carta dei Servizi per la Prima Infanzia del Comune di Monsummano Terme è un documento che tiene conto dei principi fondamentali della trasparenza e della corresponsabilità educativa e uno degli strumenti a sostegno della scelta educativa delle famiglie poiché esplicita la qualità del servizio erogato e regola i rapporti tra servizi educativi e famiglie.

La carta vuol essere anche uno strumento di informazione e di comunicazione e come tale è indispensabile per costruire alleanze tra genitori ed educatori, per garantire coerenza e continuità ai processi formativi, per generare dialogo e solidarietà fra tutti coloro che sono interessati alla cura e alla crescita dei bambini.

Il Regolamento dei Servizi Educativi della Regione Toscana del 31 luglio 2013 e successive modifiche impegna i titolari pubblici e privati dei servizi educativi per la Prima Infanzia ad adottare la Carta dei Servizi, un documento che sancisce con ogni utente un patto sulla qualità del servizio erogato, con il quale il gestore di una struttura educativa garantisce di tradurre valori e principi di qualità del servizio in impegni concreti e verificabili e di rendere esigibile quanto previsto dal progetto educativo del servizio stesso. Con la Carta dei Servizi, il Comune di Monsummano Terme si propone di far conoscere alle famiglie le finalità, le caratteristiche, le modalità di accesso e di organizzazione del Nido d'Infanzia comunale. La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali:

- **Eguaglianza, Diversità, Condivisione, Trasparenza.** L'offerta formativa si basa su un progetto imparziale di crescita. La diversità è considerata un valore, una risorsa. Il rispetto dei tempi e dei ritmi di ogni bambino, l'accoglienza di bambini con bisogni educativi speciali, l'inclusione di bambini appartenenti a culture diverse, sono opportunità per costruire e ripensare la qualità dei servizi educativi.

- **Coerenza nell'organizzazione dei contesti di crescita.** La centralità del bambino è il principio che sta alla base del progetto educativo e pedagogico del Nido d'Infanzia del Comune di Monsummano Terme. Si rendono indispensabile, quindi, la coerenza e la continuità nell'offerta formativa, rispetto all'organizzazione dei tempi del servizio e al rapporto numerico adulto-bambino in modo da consentire un lavoro di piccolo gruppo, e l'ambientamento dei bambini.

- **Professionalità, formazione, collegialità.** La qualità del Nido d'Infanzia si fonda sulla professionalità degli educatori e del coordinatore pedagogico che grazie alla formazione e alla riflessione pedagogica elaborano una filosofia educativa e una prassi operativa coerenti con l'idea della centralità del bambino e della sua crescita.

- **L'Infanzia al centro.** I servizi educativi del Comune di Monsummano sono concepiti come luoghi accoglienti dove ogni bambino può trovare opportunità di crescita e contesti a "misura" di bambino, che sostengono la riflessione e l'apprendimento. La Carta dei servizi riconosce ai bambini il diritto alla formazione, al gioco, al rispetto della propria individualità.

- **La relazione con le famiglie.** I servizi educativi si caratterizzano come spazi aperti con l'obiettivo di creare contesti/sistemi permanenti di relazioni tra bambini, genitori ed educatori. La pratica educativa è il risultato di scelte esplicite e condivise tra tutti i soggetti coinvolti e i processi formativi riguardano in primo luogo la capacità di comunicare e di crescere degli adulti.

2. Riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi a garanzia dei percorsi di crescita dei bambini e delle bambine nei Servizi Educativi per l'Infanzia sono:

- Costituzione italiana: articoli 3, 33, 34;
- Convenzione ONU sui diritti del fanciullo (New York , 20 novembre 1989), ratificata in Italia con Leggen. 176/1991;

- Legge n.444/1968 istitutiva della Scuola dell'Infanzia Statale e la L.n. 30/2000- Riforma Berlinguer-art.6;
- Legge n. 1044/1971, recante «Piano quinquennale per l'istituzione di asili-nido comunali con il concorso dello Stato»;
- 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”;
- Legge Regionale n.32/2002 così come modificata dalla L.R. n. 3 del 27 gennaio 2013, e del regolamento attuativo n.41/R 30 luglio 2013 e successive modifiche ed integrazioni, nello specifico il D.P.G.R. n.55/R- 2 ottobre 2018 e il D.P.G.R.-n.55/R 8 luglio 2020;
- Linee guida della Regione Toscana sulla corretta applicazione del Regolamento 41/2013 e ss.mm.ii.;
- Regolamento servizi educativi per la Prima Infanzia del Comune di Monsummano Terme approvato con deliberazione C.C. n. 8 del 09/04/2024.

A livello nazionale l'assetto dei servizi educativi zero-sei viene disciplinato secondo:

- Legge n. 107/2015, “Riforma del sistema nazionale di istruzione e formazione e delega per il riordino”;
- D.lgs. n.65/2017, “Istituzione del sistema integrato di educazione e di istruzione dalla nascita fino a sei anni”.

3. I servizi per la Prima Infanzia del Comune Monsummano Terme

Nel territorio del Comune di Monsummano Terme ci sono quattro servizi educativi per la prima infanzia: un Nido d'Infanzia comunale e tre Nidi d'Infanzia privati accreditati. I quattro servizi compongono il sistema integrato pubblico/privato 0/3 del Comune di Monsummano Terme, dispongono dell'accompagnamento e del monitoraggio del coordinamento pedagogico comunale e zonale, partecipano ai corsi di formazione e ai tavoli dei coordinatori organizzati dalla zona educativa della Valdinievole.

Il Nido d'Infanzia Comunale “Il Palloncino Rosso”

Il Nido d'Infanzia Comunale “Il Palloncino Rosso” è situato in via della Resistenza in un contesto tranquillo, con un grande giardino, e adiacente alla Scuola dell'Infanzia Statale “G.Falcone” dell'Istituto Comprensivo “W. Iozzelli”. La gestione del Nido d'Infanzia è affidata a Intrecci Cooperativa sociale, che negli anni ha condiviso il progetto con l'Amministrazione Comunale di Monsummano Terme, in linea con gli orientamenti e le linee di indirizzo del Coordinamento Pedagogico Zonale.

4. Accesso al Servizio: calendario e orari

L'organizzazione, il calendario e gli orari di entrata e di uscita del Nido d'Infanzia Comunale “Il Palloncino Rosso” sono definiti annualmente con specifico atto del Responsabile dell'Ufficio Pubblica Istruzione, tenuto conto di quanto stabilito dalle linee guida “Calendario scolastico 2014/2015 e anni successivi” di cui alla Delibera della Giunta Regionale toscana n. 279 del 7 Aprile 2014.

La struttura è aperta dal lunedì al venerdì da Settembre a Giugno, con sospensione del servizio per Natale e Pasqua e per eventuali “ponti”. Il Nido è aperto con le seguenti fasce orarie:

7,30/13,00 - 7,30/14,00 – 7,30/16,00.

4.1. Iscrizioni

Le domande di iscrizione devono essere presentate, dopo la pubblicazione di apposito avviso pubblico a cura dell'Ufficio Pubblica Istruzione, unicamente in modalità online attraverso il Portale web comunale "SIMEAL".

Il termine per la presentazione delle domande deve essere coordinato con i provvedimenti della Regione Toscana in materia e relativi, in particolare, a contributi e agevolazioni.

4.2. Criteri per la valutazione e formazione delle graduatorie di ammissione

Sono previsti criteri di priorità per i casi di disabilità e di disagio sociale attestato dai servizi sociali territoriali competenti.

Possono essere ammessi alla frequenza del Nido d'Infanzia prioritariamente i minori residenti nel Comune di Monsummano Terme, secondariamente quelli non residenti in caso di disponibilità di posti. Viene predisposta dall'Ufficio Pubblica Istruzione apposita graduatoria di accesso, che rispetta i criteri ed i punteggi indicati dal comma 5 dell'art. 16 del Regolamento servizi educativi per la Prima Infanzia del Comune di Monsummano Terme approvato con deliberazione C.C. n. 8 del 09/04/2024 di seguito riportati.

I criteri ed i punteggi per la formazione della graduatoria di accesso sono i seguenti:

- portatori di handicap PUNTI 40
- familiari conviventi portatori di handicap PUNTI 20
- situazione di disagio sociale della famiglia dichiarato dall'A.S.L. PUNTI 30
- gemelli e/o bambini da 0 a 3anni presenti nel nucleo familiare PUNTI 30
- ragazza madre PUNTI 15
- presenza nel nucleo familiare di figli minori al di sotto dei 14 anni (ad esclusione del bambino per cui si richiede il servizio) PUNTI 5
- Situazione lavorativa:
- Entrambi con orario di lavoro a tempo pieno PUNTI 20
- Un genitore a tempo pieno, l'altro part-time PUNTI 15
- Entrambi con orario di lavoro part-time PUNTI 10
- Un genitore a tempo pieno e l'altro in cerca di occupazione o studente PUNTI 5
- Un genitore a tempo part-time e l'altro/a disoccupato PUNTI 2
- Un genitore a tempo pieno, l'altro/a casalingo/a PUNTI 1
- Valore dell'indicatore della situazione economica equivalente (I.S.E.E.) riferito alla famiglia anagrafica come da Tabella sottoindicata

INDICATORE ISEE	PUNTEGGIO
DA 0 A 6.000,00	20 PUNTI
DA 6.001,00 A 10.000,00	14 PUNTI
DA 10.001,00 A 14.000,00	8 PUNTI
DA 14.001,00 A 18.000,00	3 PUNTI
DA 18.001,00 A 21.000,00	1 PUNTI
SUPERIORE A 21.000,00	0 PUNTI

4.3. Tariffe e pagamenti

Le famiglie concorrono alla parziale copertura delle spese per la frequenza pagando una tariffa mensile tenuto conto dell'orario di frequenza scelto. La tariffa è calcolata su base mensile, è onnicomprensiva ed è dovuta, indipendentemente dalla effettiva presenza, per tutto il periodo di iscrizione del bambino al Nido d'Infanzia comunale. Con decorrenza

dall'anno educativo 2023/24 è stata introdotta la misura "Nidi Gratis" della Regione Toscana, che si pone lo scopo di abbattere la quota di compartecipazione della retta di frequenza a carico delle famiglie eccedente l'importo rimborsabile dall'Inps.

Il pagamento della retta per il servizio viene effettuato con le modalità stabilite dall'Amministrazione Comunale, con apposita Delibera ovvero con la Delibera delle tariffe. Alla condizione di morosità il Comune può unilateralmente sospendere l'erogazione del servizio.

4.4. Reclami, segnalazioni e proposte

Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta dei Servizi, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale facendo una segnalazione o presentando un reclamo secondo la modulistica allegata.

I familiari degli utenti dei servizi educativi per la prima infanzia possono anche fare proposte in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione e dare suggerimenti ritenuti utili per il miglioramento della qualità. Questi possono essere presentati al Settore Pubblica Istruzione e Servizi Sociali del Comune di Monsummano Terme

5. Indicatori e Strumenti di Valutazione della Qualità

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio al quale il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti. Per offrire ai cittadini un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati i seguenti "Fattori di qualità" sui quali l'amministrazione comunale intende investire maggiormente. Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati gli "indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti". L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità. Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore. Gli standard di qualità saranno progressivamente aggiornati e migliorati nel corso degli anni. Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta dei Servizi, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale, facendo una segnalazione o presentando un reclamo secondo le modalità indicate successivamente. Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti:

- **Qualità della sicurezza:** possesso dei requisiti di legge in materia di sicurezza, documentazione tecnica e controlli periodici da effettuare nella struttura, verifica documentazione e segnaletica.
- **Qualità alimentare:** rispetto delle norme igienico-sanitarie per la preparazione e la distribuzione degli alimenti, nell'elaborazione dei menù da parte di tecnici specialistici con rispetto per coloro che necessitano di menù diversificati, informazioni rivolte alle famiglie.
- **Qualità professionale:** possesso dei titoli di studio richiesti dal ruolo professionale, formazione in servizio, aggiornamento professionale, momenti di collegialità nei quali si definisce la modalità pedagogica e organizzativa tenendo conto della continuità/stabilità nei gruppi di lavoro.
- **Qualità dell'ambiente:** qualità educativa nell'organizzazione degli spazi, negli ambienti interni e esterni destinati ai bambini e agli adulti, inclusi arredi, materiali di diversa provenienza e giochi diversificati negli utilizzi e nei materiali. Sono offerte attività di gioco autonomo e spontaneo, in spazi appositamente predisposti e attrezzati come: gioco simbolico, spazio lettura, costruzioni e animali, angolo morbido. Sono offerte attività come: travasi, manipolazione, giochi musicali, giochi con il colore, con la colla, con l'acqua e gli elementi naturali, letture ad alta voce, giochi di movimento e di conoscenza corporea.
- **Qualità pedagogica ed educativa:** Uso di procedure per la qualità e questionari di soddisfazione, incontri programmati per la verifica e la valutazione, con la presenza del

coordinatore pedagogico e/o dei genitori. La qualità dei servizi per la prima infanzia passa soprattutto attraverso la progettazione pedagogica ed educativa dell'ambientamento, della cura delle routine, sull'organizzazione della giornata tipo, sul loro ruolo attivo nella gestione dei momenti dell'accoglienza e del ricongiungimento.

● **Qualità della partecipazione:** cura delle relazioni, partecipazione alla gestione sociale, attività extra didattiche come laboratori, momenti di conoscenza reciproca e momenti più strutturati come assemblee, colloqui. Favorire momenti significativi come la presentazione alle famiglie del progetto educativo del servizio e della programmazione annuale.

● **Qualità dei percorsi di continuità educativa:** stabilire rapporti con il territorio è un obiettivo irrinunciabile al fine di creare una comunità educativa che si riconosca in valori e metodi condivisi con visite dei bambini del nido alla scuola dell'infanzia e viceversa, partecipazione ai P.E.I. in collaborazione con ASL in caso di presenza di bambini diversamente abili e incontri con gli operatori dei Servizi Sociali e sanitari. Progetto di Continuità fra asilo e scuola dell'infanzia.

Livello della Qualità della Sicurezza

Elementi valutazione	Indicatori	Target	Check List
Presidi sicurezza	Protezione di tutte le prese elettriche	≥ 5	Scala da 1 a 5
	Nessun filo elettrico scoperto	≥ 5	
	Medicinali/sostanze tossiche in luoghi non accessibili a bambini	≥ 5	
	Protezione davanti ai termosifoni	≥ 5	
	Vie di fuga libere	≥ 5	
	Formazione obbligatoria del personale	≥ 5	

Livello della Qualità alimentare

Elementi valutazione	Indicatori	Target	Check List
Menu elaborati da tecnici specialistici qualificati e vidimati dall'ASL competente	Menù strutturati su 4 settimane seguendo la stagionalità	≥ 4	Scala da 1 a 5
	Per patologie certificate sono garantite "diete speciali".	≥ 5	
	Per motivi etico-religiosi sono possibili pasti alternativi	≥ 5	
	Per lievi indisposizioni su richiesta dei genitori è possibile una dieta "in bianco"	≥ 5	
	Formazione obbligatoria degli addetti	≥ 5	

Livello della Qualità professionale

Elementi valutazione	Indicatori	Target	Check List
Requisiti richiesti da norma Stabilità del team Mansionario	Idoneità dei titoli professionali del personale	≥ 5	Scala da 1 a 5
	Il team della scuola è stabile rispetto al percorso educativo dei gruppi dei bambini.	≥ 4	
	Conformità rapporto educatori/bambini/ Ore frontali e monte ore /n° ore previste	≥ 5	
	Partecipazione a incontri di coordinamento del servizio	≥ 5	
	Partecipazione a percorsi formativi	≥ 5	

Livello della Qualità dell'ambiente

Elementi valutazione	Indicatori	Target	Check List
Organizzazione spazi interni ed esterni	Varietà delle proposte, quantità e qualità materiali	≥ 4	Scala da 1 a 5
	Ordine e pulizia	≥ 5	
	Progettazione spazio esterno	≥ 4	
	Spazi che sollecitano e favoriscano l'autonomia	≥ 4	

Livello della Qualità pedagogica ed educativa

Elementi valutazione	Indicatori	Target	Check List
Progettazione pedagogica ed educativa	Uso procedure di qualità	≥ 5	Scala da 1 a 5
	N° ore coordinatore pedagogico	≥ 5	
	I gruppi dei bambini sono stabili nel percorso educativo, salvo organizzazione legata ad altri percorsi	≥ 4	
	Livello di soddisfazione del servizio % di risposte positive da parte delle famiglie	≥ 4	

Livello della Qualità della partecipazione

Elementi valutazione	Indicatori	Target	Check list
Partecipazione delle famiglie	N° Questionari di soddisfazione del servizio erogato compilati	≥ 3	Scala da 1 a 5
	Iniziative effettuate/programmate (5 all'anno)	≥ 5	
	N° Famiglie partecipanti alle iniziative/totale famiglie	≥ 4	
	N° colloqui effettuati/programmati ne richiesti (≥ 2 l'anno)	≥ 5	

Livello della Qualità di percorsi di continuità educativa

Elementi valutazione	Indicatori	Target	Check list
Percorsi di continuità con scuola dell'infanzia	Colloqui fra insegnanti di nido e scuola dell'infanzia per presentazione dei bambini	≥ 5	Scala da 1 a 5
	Momenti formativi comuni	≥ 3	
	Progettazione di laboratori per bambini di nido e scuola dell'infanzia	≥ 3	

8.1. Reclami, segnalazioni e proposte

Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta dei Servizi, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale facendo una segnalazione o presentando un reclamo secondo la modulistica allegata (Allegato A).

I familiari degli utenti dei servizi educativi per la prima infanzia possono anche fare proposte in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione e dare suggerimenti ritenuti utili per il miglioramento della qualità. Questi possono essere presentati al Settore Pubblica Istruzione e Servizi Sociali del Comune di Monsummano Terme.

ALLEGATO A

Modulo per segnalazione / reclamo Servizi educativi per la prima infanzia

Il presente modulo può essere inoltrato con le seguenti modalità:

1. per **posta elettronica certificata** a: comune.monsummano-terme@postacert.toscana.it
2. via **e-mail** all'indirizzo: scuola@comune.monsummano-terme.pt.it
3. a **mano** all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

Tipo di segnalazione : **Reclamo** **Rilievo** **Suggerimento**

Dati del cittadino : Chi segnala – Genitore o altro soggetto che esercita la responsabilità genitoriale:

Cognome e Nome:

Residente a: _____ Via: _____ Cap: _____

Telefono: _____ E-mail: _____

Dati del Bambino/Bambina del Servizio Nido frequentante:

Cognome e Nome:

Evento Segnalato: descrivere i fatti, luoghi e tempi oggetto della comunicazione:

Data _____

Firma _____

NOTE: Il reclamo non sostituisce il ricorso ad altri mezzi di tutela dei propri diritti previsti dalle vigenti disposizioni. Informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 196/2003, come modificato dal d. lgs. n.101/2018 (Codice della Privacy), e dell'art. 13 reg. UE 2016/679 (GDPR): il trattamento dei suoi dati personali è finalizzato unicamente all'esame della segnalazione e ad informarla sull'esito della sua comunicazione. Il conferimento dei dati non è obbligatorio; l'eventuale rifiuto comporta l'impossibilità di ottenere risposta. Il trattamento sarà effettuato da soggetti incaricati, con l'utilizzo di procedure anche informatizzate, in grado di tutelare e garantire la riservatezza dei dati, secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i. I dati potranno essere comunicati ad altri Enti solo per i fini istituzionali inerenti l'espletamento della sua richiesta. Il responsabile del trattamento è il Responsabile del Settore incaricato.