

**CARTA DEI SERVIZI COMUNALI DELL'INFANZIA**  
Comuni della Val d'Enza

**Bibbiano**  
**Campegine**  
**Canossa**  
**Cavriago**  
**Gattatico**  
**Montecchio Emilia**  
**San Polo d'Enza**  
**Sant'Ilario d'Enza**

**ANNO 2009**

## INDICE

Pag. 3

Cos' è la carta dei servizi: finalità

Definizione dei servizi:

- Nido d'Infanzia
- Scuola dell'Infanzia
- Centro per bambini e genitori

Pag. 4

I valori educativi dei Servizi per l'Infanzia Comunali

Pag. 7

I principi guida

Pag. 10

Il Coordinamento Politiche Educative

Pag. 11

L'organizzazione dei servizi

Pag. 13

Accesso e rapporti con il pubblico

## COSA è LA CARTA DEI SERVIZI

### Finalità della carta

La carta dei servizi è uno strumento di comunicazione, informazione e garanzia di adeguati standard di qualità dei servizi comunali per l'infanzia nel distretto della Val D'Enza (RE).

La carta dei servizi esplicita e rende trasparente il patto tra cittadini ed amministratori in materia di servizi per l'infanzia, in un'ottica di corresponsabilità e compartecipazione con l'intento di tutelare gli utenti e di fornire adeguati strumenti di controllo e valutazione, ai sensi delle normative in vigore.

Indica i contenuti su cui si costruisce il rapporto tra le famiglie dei bambini iscritti ai servizi comunali, Nidi e Scuole dell'infanzia, i cittadini, le agenzie educative del territorio e gli operatori dei servizi stessi.

Le disposizioni contenute nella carta dei servizi hanno valore di norma.

## DEFINIZIONE DI SERVIZI

### Definizione di Nido d'infanzia

Il nido d'infanzia è un servizio educativo e sociale pubblico, aperto a tutti i bambini e bambine fino a tre anni, che concorre con le famiglie alla loro crescita e formazione, nel quadro di una politica per la prima infanzia e della garanzia del diritto all'educazione, nel rispetto della identità individuale, culturale e religiosa.

(L.R.1\2000)

### Definizione di Centri per bambini e genitori

I Centri per bambini e genitori sono servizi integrativi al Nido d'infanzia che offrono accoglienza ai bambini insieme ai loro genitori, o adulti accompagnatori, in un contesto di socialità e di gioco per i bambini, e di incontro e comunicazione per gli adulti. (L.R.1\2000)

### Definizione Scuola infanzia

La scuola dell'infanzia, non obbligatoria e di durata triennale, concorre all'educazione e allo sviluppo affettivo, psicomotorio, cognitivo, morale, religioso e sociale delle bambine e dei bambini promuovendone le potenzialità di relazione, autonomia, creatività, apprendimento, e ad assicurare un'effettiva uguaglianza delle opportunità educative, nel rispetto della primaria responsabilità educativa dei genitori... (L. 53/2003)

### VALORI EDUCATIVI CHE ISPIRANO I PROGETTI PEDAGOGICI DEI SERVIZI PER L'INFANZIA COMUNALI

I Servizi Comunali dell'Infanzia della Val d'Enza si fondano su progetti pedagogici caratterizzati da valori condivisi quali:

L'idea di bambino che sta alla base del progetto pedagogico è quella di un bambino che partecipa attivamente alla costruzione della propria conoscenza e che fin dalla nascita si impegna in una ricerca di senso che lo sollecita a indagare la realtà.

Ogni bambino è considerato nella sua singolarità e complessità ed è posto al centro dell'agire educativo in tutti i suoi aspetti cognitivi, affettivi, relazionali, corporei, estetici, spirituali.

La scelta di porre il singolo bambino al centro dell'azione educativa si coniuga con l'importanza data alla formazione di legami di gruppo che sono indispensabili per lo sviluppo della personalità di ognuno.

### La relazione

I servizi educativi offrono un ambiente ricco dal punto di vista affettivo che favorisce opportunità di relazioni significative e stabili con gli adulti e gli altri bambini, contribuendo a costruire l'identità di ogni bambino come persona.

La sfida di ogni educatore è quella di porre costante attenzione alle dinamiche dell'intero gruppo dei bambini e nello stesso tempo di cogliere come ogni singolo partecipi. La metodologia di lavoro a piccolo gruppo costituisce quel contesto idoneo allo sviluppo degli apprendimenti e all'espressione della personalità di ognuno.

### Autonomia

Sviluppare l'autonomia comporta l'acquisizione della capacità di interpretare e governare il proprio corpo, di riconoscere ed esprimere i sentimenti e le emozioni; autonomia significa ancora avere fiducia in sé stessi per riuscire a vivere positivamente la quotidianità e a realizzare le attività senza scoraggiarsi, imparando a motivare le proprie azioni e le proprie opinioni.

Un distacco graduale dalle figure genitoriali concorre all'acquisizione dell'autonomia ed è compito dei servizi educativi sostenere le famiglie in questo percorso di crescita in un'ottica di corresponsabilità e collocando le singole conquiste in una dimensione evolutiva.

### I limiti

La conoscenza e l'esperienza del concetto di limite e di regola sono bagaglio fondamentale per ogni bambino. Il limite è prima di tutto un'esperienza interiore che permette ad ogni bambino la separazione dalle figure genitoriali per arrivare a capire che lui è una persona distinta, con una sua individualità unica e irripetibile. L'esperienza del limite permette ad ogni bambino di sentirsi contenuto anche quando i suoi desideri lo porterebbero a pensare di poter fare tutto. L'esperienza del limite, se condivisa e negoziata, educa alla capacità di attendere e permette ai bambini di affrontare le frustrazioni che la vita inevitabilmente presenta.

### L'approccio progettuale

Uno stile educativo basato sull'ascolto consente lo sviluppo di un dialogo in cui si presta attenzione alla comprensione dell'altro. Nello stesso modo una progettazione basata sull'osservazione e sulla successiva documentazione dei percorsi, come metodologia di lavoro sistematica, permette di cogliere le risorse dei bambini e di costruire proposte pertinenti al loro sviluppo.

Il processo circolare che, partendo dall'osservazione, passa per l'interpretazione condivisa e poi sfocia nella documentazione costituisce quindi la struttura dell'operare educativo in cui prima di fare è necessario, come educatori, pensare insieme, a ciò che si è ascoltato e sistematicamente osservato.

### I linguaggi

Il progetto pedagogico si fonda sulla diversità dei linguaggi (linguaggio verbale, grafico/espressivo, corporeo, musicale...), sul riconoscimento della molteplicità delle competenze e sulla convinzione che la conoscenza si sviluppa e si struttura nelle molteplici occasioni interessanti e motivanti che quotidianità offre. È compito dei servizi educativi predisporre contesti ambientali in cui i bambini possano comunicare attraverso una molteplicità di linguaggi, favorendo in questo modo l'espressione di sé e valorizzando le strategie individuali di apprendimento.

### L'ambiente

L'ambiente riveste un ruolo importante nello sviluppo delle potenzialità di tutti i soggetti che lo "abitano": ne influenza i comportamenti e ne determina le relazioni che a loro volta lo trasformano e lo modificano. L'ambiente comunica accoglienza e cura ed è espressione delle scelte educative di ogni servizio. È uno spazio pensato che parla dei bambini e ai bambini, del loro valore, dei loro bisogni di espressione, di socialità e di intimità. Lo spazio è un linguaggio silenzioso, ma potente, percepito da tutti i sensi.

### Il territorio

Ogni servizio educativo fa parte di un contesto più ampio: il territorio, contraddistinto da luoghi caratteristici, dove operano altri servizi, istituzioni e agenzie formative che insieme concorrono all'evoluzione della comunità locale.

Far parte di un territorio significa promuovere occasioni di conoscenza diretta in modo che queste esperienze siano a tutti gli effetti opportunità formative per i bambini e siano parte integrante del progetto pedagogico di ogni servizio.

## I PRINCIPI GUIDA

### Principi fondamentali di natura sociale

I Servizi Educativi della Val d'Enza, come servizi a natura pubblica, vengono erogati dai vari comuni gestori in ottemperanza alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 2004. In essa si enunciano i principi generali di riferimento imprescindibile nell'erogazione di servizi pubblici.

### Uguaglianza

Nel pieno rispetto dell'uguaglianza, sancito dalla Costituzione Italiana, i comuni della Val d'Enza garantiscono il medesimo servizio a tutti gli utenti e non vi è alcuna discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, cultura (nazione, etnia, regione di provenienza) opinioni politiche, condizioni sociali e personali.

### Valorizzazione delle differenze

I Comuni della Val d'Enza promuovono l'integrazione dei bambini appartenenti ad altre culture o a fasce sociali più svantaggiate o in condizioni di diversa abilità; in quanto fondano le loro scelte politiche sulla cultura dei diritti della persona e della solidarietà e sulla valorizzazione delle differenze

### Diritto di accesso

Le Amministrazioni della Val d'Enza si impegnano a definire nei rispettivi regolamenti comunali criteri di accesso unificati ai servizi educativi per l'infanzia al fine di garantire procedimenti equi e trasparenti. Inoltre, fissano in modo chiaro e comprensibile la partecipazione delle famiglie ai costi di erogazione, attraverso rette mensili.

### Garanzia di continuità nell'erogazione del servizio

Le Amministrazioni si impegnano a garantire un servizio continuativo, regolare, senza interruzioni, provvedendo a gestire tempestivamente eventuali e temporanei disservizi.

In tal senso, eventuali sospensioni delle attività potranno essere determinate solo da: guasti e/o manutenzioni straordinarie e impreviste, necessarie al corretto

funzionamento degli impianti e delle strutture; vertenze sindacali e assemblee del personale; cause di forza maggiore.

### Partecipazione delle famiglie

I servizi educativi della Val d'Enza fondano le loro linee pedagogiche sull'idea di "partecipazione e corresponsabilità". La collaborazione fra amministrazioni, personale e genitori favorisce il buon funzionamento dei servizi e il miglioramento continuo degli standard qualitativi.

Come previsto dai Regolamenti comunali, sono istituiti i Consigli di Partecipazione, organi consultivi che, dal confronto fra le parti e dalla condivisione di suggerimenti, segnalazioni e reclami, traggono spunti per proposte educative che orientino i servizi e li rendano sempre più funzionali all'esigenza dell'utenza e del territorio.

Vengono offerte anche altre opportunità di incontro fra scuola e famiglia:

assemblea generale di plesso a inizio anno scolastico che coinvolge il personale e i genitori;

colloquio individuale di norma previsto prima dell'inserimento o dell'ambientamento del bambino, ma possibile anche ogni qualvolta la famiglia o il personale lo ritengano necessario;

incontro di sezione organizzato, di norma, almeno tre volte all'anno come momento di confronto fra genitori e personale della sezione.

### Trasparenza

Le Amministrazioni si impegnano a garantire un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio e in merito ai diritti e alle opportunità di cui le famiglie possono godere. In tal senso, si muovono nel rispetto dei principi di semplificazione delle procedure e di trasparenza delle comunicazioni.

### Tutela privacy

Tutti gli operatori dei servizi sono tenuti al segreto d'ufficio.

I dati personali e le immagini dei bambini sono tutelati dalla legge sulla privacy, in riferimento al Decreto Legislativo n. 196/2003. Il personale dei servizi può effettuare riprese video o fotografiche esclusivamente previa autorizzazione scritta da parte dei

genitori. Tale materiale può essere utilizzato esclusivamente nell'ambito di iniziative educative o culturali.

### Standard qualitativi

Le Amministrazioni della Val d'Enza si impegnano a garantire servizi educativi di qualità, attenendosi agli standard previsti dalla L. R. 1/2000 e dalla L.R. 8/2004 per i nidi e dalla L. 53/2003 per le scuole dell'infanzia, e ad applicare propri standard e criteri di autovalutazione ed eterovalutazione per monitorare la qualità percepita.

## IL COORDINAMENTO POLITICHE EDUCATIVE

Il Coordinamento Politiche Educative è un organismo sovracomunale cui aderiscono i comuni di Bibbiano, Campegine, Canossa, Cavriago, Gattatico, Montecchio Emilia, San Polo d'Enza e S. Ilario d'Enza; si avvale del lavoro di amministratori e dirigenti sul piano politico e del gruppo dei tecnici sul piano amministrativo, per rendere operative, attraverso la cooperazione, le politiche educative e tradurle in gestione dei servizi.

Compiti specifici del coordinamento si identificano nelle azioni di qualificazione del sistema educativo comunale attraverso il confronto delle diverse realtà, di omogeneizzazione delle scelte gestionali ai fini della funzionalità del servizio, di progettazione del piano formativo del personale e di opportunità di qualificazione dei servizi 0/6 e di ottimizzazione delle risorse dei territori, con la finalità di affermare una cultura dell'infanzia solida e condivisa.

Il coordinamento Politiche Educative collabora con i servizi del territorio: AUSL, Servizio Sociale Integrato, Istituti Comprensivi, pediatri, ognuno per le sue specifiche competenze, al fine di coordinare una rete complessa e funzionale che si prenda cura ("care") dell'infanzia e delle famiglie.

## L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

### CALENDARIO E FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI

Il servizio sarà aperto da inizio settembre a fine giugno con la sospensione nel periodo di Natale, di Pasqua e delle festività previste dal calendario.

Tutti i servizi sono aperti cinque giorni alla settimana dal lunedì al venerdì: i servizi a tempo pieno sono aperti di norma dalle 8.00 alle 16.00; i servizi part-time restano aperti di norma dalle 8.00 alle 13.00.

Possono essere attivati servizi a carattere aggiuntivo relativi al tempo prolungato che protrae l'apertura giornaliera, servizi che anticipano l'orario di apertura e servizi di tempo estivo che protraggono la durata del calendario scolastico nel mese di luglio.

Per informazioni più dettagliate sui servizi ordinari ed aggiuntivi si rinvia alla guida specifica dei servizi di ciascun comune.

### IL PERSONALE

Il personale educativo si costituisce come gruppo di lavoro e contribuisce, nel rispetto delle specifiche competenze, alla promozione e alla realizzazione della progettazione educativa definendo tempi, strategie, strumenti, documentazione e verifica degli interventi.

Agli educatori e agli insegnanti compete l'attenzione ai bisogni dei bambini, l'attivazione di interventi di cura, la promozione di esperienze di crescita sul piano affettivo, cognitivo, psicomotorio e sociale.

La professionalità del personale educativo è supportata e garantita da una formazione permanente e dal confronto sia all'interno del gruppo di lavoro, sia con il coordinatore pedagogico di riferimento, sia con le altre agenzie formative del territorio.

#### Il personale ausiliario

Il personale ausiliario provvede alla pulizia ed al riordino dei locali, alla predisposizione e alla distribuzione del vitto durante la refezione e collabora con il personale educativo nello svolgimento delle funzioni di cura dei bambini.

Il personale di cucina prepara i pasti per i bambini secondo i menù approvati dal servizio competente dell'AUSL, il SIAN Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione. Per i bambini che presentano intolleranze ed allergie certificate sono preparati menù specifici. Il personale di cucina provvede inoltre alla cura e all'igiene della cucina ed è responsabile della conservazione delle derrate alimentari e del piano di autocontrollo alimentare HACCP.

Il coordinatore pedagogico (L.R. 1/2000) *“svolge compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, anche in rapporto alla loro formazione permanente, di promozione e valutazione della qualità, nonché di monitoraggio e documentazione delle esperienze, di sperimentazione, di raccordo tra i servizi educativi, sociali e sanitari, di collaborazione con le famiglie e la comunità locale, anche al fine di promuovere la cultura dell'infanzia”*

Ha il compito, inoltre, di promuovere e coordinare tutte le iniziative e gli interventi opportuni e necessari per garantire la funzionalità educativa ed organizzativa del servizio, svolgendo la propria opera in sinergia con l'Assessorato, gli Uffici Scuola, l'equipe pedagogica distrettuale e provinciale.

L'attività del personale si svolge secondo il metodo del lavoro di gruppo e il principio della collegialità, in stretta collaborazione con le famiglie, al fine di garantire la continuità degli interventi educativi e il pieno ed integrato utilizzo delle diverse professionalità degli operatori del servizio (L.R. 1/2000)

## ACCESSO E RAPPORTI CON IL PUBBLICO

### ACCESSO

Per avere informazioni e chiarimenti è possibile rivolgersi presso gli URP e gli Uffici Scuola di ogni comune, oppure all'ufficio distrettuale Politiche Educative.

I recapiti sono dettagliati nelle schede allegate.

Le domande di ammissione ai servizi sono da inoltrare agli uffici scuola dei comuni di riferimento, i moduli di ammissione possono essere ritirati presso gli uffici stessi, in alcuni casi sono spediti direttamente a domicilio.

I bandi delle domande di ammissione sono di norma pubblicati a partire dalla prima settimana di febbraio alla prima settimana di marzo di ciascun anno.

La domanda di ammissione al servizio, redatta su apposita modulistica, è obbligatoria per accedere alle graduatorie.

Per la frequenza ai servizi è previsto il pagamento di una retta mensile.

La rinuncia al servizio deve essere inoltrata, per iscritto su apposito modulo, presso il competente ufficio territoriale.

#### RAPPORTI CON IL PUBBLICO E RECLAMI

Le amministrazioni comunali assicurano l'informazione e la cura dei rapporti con il pubblico attraverso uffici presso i quali è possibile rivolgersi per avere chiarimenti.

Eventuali reclami, segnalazioni di disservizi, ricorsi, suggerimenti o proposte riguardanti i servizi comunali per l'infanzia del distretto, possono essere rivolti agli uffici scuola del comune di riferimento, ferma restando l'importanza fondamentale del confronto e della collaborazione tra la famiglia e gli educatori del servizio, al fine di chiarire e risolvere eventuali problematiche che si dovessero verificare nella gestione quotidiana del servizio.

Richieste di pareri o confronti di carattere educativo possono essere rivolti ai coordinatori pedagogici dei servizi, oppure al coordinamento distrettuale, i cui recapiti sono specificati nelle schede allegate.

I reclami devono contenere generalità ed indirizzo in modo da poter inviare risposta. E' garantita la riservatezza delle informazioni ricevute sul bambino e sulla famiglia a norma delle disposizioni vigenti