



## CARTA DEI SERVIZI EDUCATIVI PER LA PRIMA INFANZIA

### PARTE I - *Principi generali*

#### Premessa

I servizi educativi per la prima infanzia accolgono le bambine e i bambini in età compresa tra i tre mesi e i tre anni e sono luogo di educazione, formazione, socializzazione e stimolo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali; affiancano e sostengono la famiglia nella cura dei figli e nei compiti educativi anche al fine di facilitare l'accesso della donna al lavoro in un quadro di pari opportunità.

I servizi rivolti alla prima infanzia rappresentano una delle priorità dell'Amministrazione del Comune di Camaiole che, proprio in relazione alle politiche a favore della prima infanzia, intende promuovere il benessere e lo sviluppo integrale dei bambini e delle bambine in stretto raccordo con le famiglie.

La scelta di redigere una **Carta dei servizi** dei Servizi alla prima infanzia significa far conoscere l'offerta, garantire trasparenza e, in sostanza, stabilire un "patto" tra chi offre e gestisce un servizio e chi ne usufruisce.

La **Carta dei servizi**, che completa i principi fissati nel Regolamento comunale dei Servizi Educativi per la prima infanzia rappresenta uno strumento di comunicazione finalizzato al miglioramento della qualità del servizio erogato e in grado di concentrare ed orientare le innovazioni, attraverso un processo di valutazione dei risultati da parte degli utenti e degli operatori.

#### Principi, finalità e criteri di attuazione

La **Carta dei servizi educativi per la prima infanzia** ha come fonte di ispirazione fondamentale l'articolo 3 della Costituzione italiana e, per quanto in essi pertinente, gli articoli 33 e 34.

*I servizi sono erogati secondo regole sostanzialmente uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche. Essi si differenziano però in funzione delle finalità del servizio e nel rispetto delle caratteristiche delle diverse categorie di utenza, per valorizzarne le peculiarità, le risorse e per essere in grado di offrire soluzioni adeguate e flessibili.*

In tal senso ci si impegna a garantire parità di trattamento per tutti i cittadini residenti nel territorio di competenza gestendo, con particolare attenzione, le situazioni inerenti soggetti portatori di disabilità e/o in condizioni di disagio sociale a cui viene data priorità in termini di accesso ai servizi.

### **Definizione**

Il Nido d'infanzia ed i servizi integrativi sono servizi educativi di interesse pubblico che accolgono i bambini fino all'età di tre anni e che, nel quadro di una politica educativa della prima infanzia, concorrono con la famiglia alla loro crescita. Il Nido è un servizio socio-educativo che ha lo scopo di favorire, in collaborazione con le famiglie, l'equilibrato sviluppo fisico, psichico, cognitivo e sociale del bambino.

I servizi hanno il compito di assicurare ad ogni bambino uguali possibilità di sviluppo offrendo:

- cure adeguate sul piano igienico - alimentare,
- stimolazioni sensoriali, motorie, affettive, intellettive ed espressive,
- un ambiente di vita idoneo e sereno.

### **Finalità**

I Nidi d'Infanzia ed i servizi integrativi hanno lo scopo di offrire ai bambini un luogo di socializzazione e di stimolo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali, nella prospettiva del loro benessere e del loro armonico sviluppo e, nell'ottica della massima integrazione con gli altri servizi educativi, sociali e sanitari rivolti all'infanzia, favoriscono la continuità educativa in rapporto alla famiglia, all'ambiente sociale ed agli altri servizi esistenti, mettendo in atto azioni positive per offrire agli utenti pari opportunità, garantendo le differenze, svolgendo azione di prevenzione contro ogni forma di svantaggio e svolgendo altresì opera di promozione culturale e di informazione sulle tematiche relative alla prima infanzia.

I servizi per la prima infanzia costituiscono un sistema di opportunità educative che favorisce lo sviluppo armonico delle bambine e dei bambini contribuendo a realizzare il loro diritto all'educazione attraverso la promozione:

- dell'autonomia e dell'identità delle bambine e dei bambini e la valorizzazione delle diversità individuali, di genere e culturali, assunte come valore;
- della personalità delle bambine e dei bambini nelle sue componenti fisiche, affettive, emotive, cognitive, etiche e sociali;
- della comunicazione tra bambine e bambini e tra bambini/e ed adulti, allo scopo di consentire il confronto costruttivo delle idee e dei pensieri;
- di un'educazione orientata al rispetto dei valori di libertà, uguaglianza, giustizia, tolleranza, solidarietà, del rispetto delle diversità, nonché alla valorizzazione di una cultura di pace e di solidarietà fra i popoli contro ogni forma di intolleranza, discriminazione, totalitarismo;
- di processi educativi tesi a sviluppare le potenzialità innate in ciascun/a bambino/a;

Il principio su cui si basa l'attività dei servizi educativi per la prima infanzia è la convinzione che i bambini siano portatori di diritti di cittadinanza e rappresentino una componente fondamentale della nostra società, alla quale sono rivolti progetti, interventi e servizi.

### **Uguaglianza e diritto di accesso**

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. L'Amministrazione, attraverso procedure trasparenti, definisce i criteri di accesso nonché la partecipazione degli utenti al costo del servizio e garantisce il diritto all'inserimento dei bambini e delle bambine portatori di svantaggio psico-fisico e sociale.

### **Diritto di scelta**

L'utente ha facoltà di scegliere il nido comunale o il servizio integrativo in cui iscrivere il proprio figlio.

### **Regolarità**

L'Amministrazione, attraverso tutte le sue componenti garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative assicurando, anche in situazione di conflitto sindacale, il rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e dalle disposizioni contrattuali in materia.

### **Accoglienza ed organizzazione**

I Nidi d'infanzia ed i servizi integrativi sono organizzati in spazi differenziati per rispondere ai bisogni delle diverse età, ai ritmi di vita dei singoli bambini e delle singole bambine, alla percezione infantile dello spazio, alla necessità di dare riferimenti fisici stabili, all'esigenza di diversificazione in funzione delle attività individuali e di piccolo gruppo.

In questo quadro sono fondamentali gli spazi per il gioco, il riposo ed il verde attrezzato.

Nello svolgimento della propria attività l'educatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi del bambino e della bambina, articolando e differenziando le attività giornaliere nelle fasi di accoglienza, attività ludico-educative individuali e a piccoli gruppi, pranzo, routines.

Sono previste inoltre attività esterne con la compresenza di educatori e genitori.

### **Partecipazione, trasparenza e qualità del Servizio**

Il rapporto famiglia-educatori riveste un ruolo fondamentale, al fine della continuità pedagogico-educativa, ed in tale ambito sono sollecitati periodici incontri.

L'Amministrazione, il personale ed i genitori sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente Carta dei Servizi, attraverso una "gestione partecipata" dei Nidi e dei servizi integrativi.

In tal senso e al fine di rendere effettiva la "gestione partecipata", viene garantita un'informazione preventiva, completa e trasparente ed il Coordinamento pedagogico mette in atto tutte le azioni necessarie affinché la sinergia degli attori coinvolti consenta di raggiungere gli obiettivi prefissati.

## **PARTE II – *Organizzazione del nido d'infanzia***

Al nido d'infanzia possono accedere bambine e bambini di età compresa tra i 3 e i 36 mesi organizzati per gruppi sezione e le sezioni possono essere omogenee oppure eterogenee per età.

Il team degli educatori decide l'organizzazione dei gruppi sulla base della L.R. 32/2002 e del regolamento attuativo 41/R del 2013 e s.m.i., predispone forme di flessibilità operativa ed interventi educativi individualizzati per piccolo e medio gruppo, in relazione all'età ed alle scansioni della giornata.

### **Attività didattica, servizi amministrativi e condizioni ambientali**

L'Amministrazione, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, è responsabile della qualità del Servizio e delle attività educative e si impegna a garantire l'adeguatezza delle strutture, degli strumenti ludici e dei contenuti educativi, in rapporto alle esigenze formative di ogni bambino.

### **Il Progetto pedagogico**

L'attività del servizio Nido d'Infanzia e dei servizi integrativi si svolge all'interno del Progetto pedagogico contenente gli elementi della programmazione educativa generale delle attività interne ed esterne, collegate o integrative del servizio.

Il progetto pedagogico definisce le coordinate di indirizzo ed ha carattere di flessibilità per garantire una sempre maggiore rispondenza alle esigenze dei bambini e delle bambine e delle famiglie.

### **Il Progetto educativo**

Il progetto educativo, definendo i tempi, le modalità, gli strumenti, la documentazione e la verifica dell'attività, realizza le finalità del Progetto pedagogico.

Il progetto educativo è compito professionale del gruppo di lavoro di ciascun servizio nella specificità delle competenze professionali in collaborazione con il Coordinatore pedagogico del servizio.

All'inizio di ogni anno di attività il personale dei singoli servizi presenta alle famiglie-utenti le linee generali del progetto educativo.

### **Il coordinamento tecnico-pedagogico**

Il Comune di Camaiore, come pure il soggetto gestore di un servizio educativo per la prima infanzia inserito nel sistema pubblico dell'offerta, sulla base delle direttive impartite dal Dirigente dell'Ufficio Servizi scolastici e dagli indirizzi stabiliti nei documenti di programmazione, assicura le funzioni di direzione organizzativa gestionale e di coordinamento tecnico-pedagogico.

### **Una giornata al nido**

L'organizzazione della giornata è caratterizzata da una serie di eventi regolari che aiutano il bambino a strutturare il senso della realtà, del tempo e dello spazio. Ogni soggetto ha bisogno di momenti che si ripetano e di abitudini che lo aiutino a diventare sicuro e ad orientarsi meglio in un mondo diverso dall'ambito familiare.

Nella giornata al Nido si possono distinguere in particolare alcuni momenti, che scandiscono il tempo dei piccoli in modo rassicurante e li aiutano a consolidare le loro esperienze.

### **Accoglienza**

L'accoglienza è un momento denso di significato sia per il bambino che per i suoi genitori. Costituisce il passaggio da una relazione diadica (genitore/bambino) ad un nuovo schema di interazione con altre figure di riferimento. Rappresenta un'occasione per individuare nuove strategie di relazione nei confronti del genitore e del bambino. Accogliere significa andare incontro, ascoltare, tranquillizzare, contenere e verbalizzare le emozioni. Nel momento dell'accoglienza, è necessario saper offrire al genitore ed al bambino comprensione e sostegno.

### **Il cambio**

Il momento del cambio necessita di attenzione e cura, anche rispetto al sostegno dell'autonomia: i bambini vengono accompagnati in bagno in piccoli gruppi, lo spazio è organizzato in modo che tutto il necessario sia posizionato per

permettere al bambino di utilizzarlo da solo e di intrattenersi nel momento dell'attesa del proprio turno.

L'educatrice invita il bambino ad andare sul vasino oppure lo mette sul fasciatoio per cambiarlo. In seguito i piccoli si lavano le mani.

### **Il pranzo**

I bambini entrano nella stanza dopo essere andati in bagno a lavarsi le mani, quindi si siedono a piccoli gruppi attorno alla tavola apparecchiata, ognuno al proprio posto. Le educatrici si siedono insieme ai bambini e pranzano con loro. Quando è possibile i bambini prendono la propria porzione, e vengono coinvolti in piccole mansioni di sparecchiatura. L'alimentazione dei bambini è differenziata per fasce di età ed è proposta da esperti dietologi. Dopo il momento del pranzo è previsto un breve periodo di gioco libero. Alla fine i bambini inizieranno ad andare in bagno suddivisi in piccoli gruppi.

### **Il sonno**

Ogni bambino ha un posto fisso e personalizzato dove dormire in cui poter mettere anche un oggetto portato da casa, che faciliti il passaggio veglia-sonno e che garantisca una continuità tra "nido e casa". Le educatrici aiuteranno i bambini a svestirsi e ad addormentarsi premurandosi di coccolare chi fa più fatica a "lasciarsi andare". Dopo il risveglio sarà preparata la merenda e in seguito i bambini aspetteranno i genitori intrattenuti da attività di gioco libero o di lettura.

### **Il ricongiungimento**

Il ricongiungimento costituisce il momento in cui la coppia genitore/bambino si ritrova. È un momento significativo e importante ai fini di un'analisi delle implicazioni emotive, implicite ed esplicite, nel sistema di relazioni fra educatrici-figure parentali-bambino. Le educatrici forniranno ai genitori informazioni sulla giornata trascorsa dal loro bambino e saranno disponibili agli eventuali approfondimenti richiesti, sia contestualmente sia, preferibilmente, fissando degli appositi momenti di incontro.

### **Le attività**

Tanti modi per giocare. Il gioco favorisce nel bambino la conoscenza dello spazio attraverso l'esplorazione degli oggetti, il riconoscimento e l'utilizzo di materiali, gli

angoli strutturati. Il bambino ha così l'opportunità di fare esperienze diversificate

in cui si sente protagonista attivo, esprimendosi spontaneamente e organizzandosi in modo autonomo con i compagni. Ci sono momenti di routine e momenti di gioco creativo guidato dagli educatori, in piccoli gruppi.

### **Partecipazione delle famiglie**

La partecipazione delle famiglie nella condivisione e nella realizzazione delle attività è un valore imprescindibile che caratterizza tutti i Nidi d'infanzia. Attraverso gli organismi preposti (Consigli dei servizi) i genitori possono concorrere ad implementare la qualità delle esperienze di crescita e formazione realizzate dai bambini durante la frequenza.

Inoltre ogni servizio garantisce forme di partecipazione quali l'assemblea generale, le riunioni di sezione, i laboratori, le feste, i colloqui individuali che consentono alle famiglie di essere parte integrante dei Nidi d'infanzia.

Accogliere un bambino al Nido significa individuare particolari strategie di rapporto tra Nido e famiglia, modulare la separazione del bambino dal proprio ambiente e mantenere una continuità con l'esperienza maturata nel suo ambiente di vita abituale.

### **L'aggiornamento del personale**

Per le specifiche finalità del Servizio l'Amministrazione garantisce ed organizza l'aggiornamento del personale, in collaborazione con istituzioni ed enti culturali. Inoltre garantisce omogeneità di indirizzo educativo tramite il Coordinamento Pedagogico.

### **Servizi amministrativi**

Il Servizio individua come fattori di qualità la trasparenza, la celerità delle procedure e l'informatizzazione delle stesse.

In ogni struttura sono assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione.

### **Condizioni ambientali e fattori di qualità**

Gli ambienti dei Nidi devono essere puliti, accoglienti, sicuri ed accessibili ai piccoli utenti ed alle loro famiglie.

Il personale esecutore deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

L'Amministrazione si impegna a garantire ai bambini la sicurezza, sia interna che esterna al Nido, dando piena attuazione alle norme previste in materia di

strutture e di caratteristiche qualitative dei Nidi, dettate dal Regolamento Regionale n. 41/R del 2013 e s.m.i.

### **Descrizione dei servizi**

#### **Nido d'infanzia "Girotondo"**

Il Nido d'infanzia Girotondo, ubicato in via Carducci 89 a Lido di Camaiore, è costituito da ambienti confortevoli e luminosi cui è annesso un ampio spazio all'aperto, arredato con giochi adatti alle attività che si svolgono in giardino.

Il servizio segue i seguenti orari di entrata e di uscita:

Entrata 07:50-09:15

1° Uscita 12:30-13:00

2° Uscita 15:30-16:30

Calendario annuale: apertura da Settembre a Luglio, dal lunedì al venerdì.

Ricettività: 44 bambini di età compresa tra 3 e 36 mesi.

Per info: 0584/66889

#### **Nido d'infanzia "Mafalda"**

Il Nido d'infanzia Mafalda, ubicato in Via del Paduletto 102 Lido di Camaiore, è costituito da spazi finemente arredati e ampiamente illuminati, che ben si adattano a rispondere ai bisogni educativi dei bambini. Esternamente la struttura è dotata di un ampio spazio esterno arredato con giochi adatti alle attività all'aperto.

Il servizio segue i seguenti orari di entrata e di uscita:

Entrata 07:50-09:15

1° Uscita 12:30-13:00

2° Uscita 15:30-16:30

Calendario annuale: apertura da Settembre a Luglio, dal lunedì al venerdì.

Ricettività: 45 bambini di età compresa tra 3 e 36 mesi.

Per info: 0584/610238

#### **Nido d'infanzia "Lo Scrigno Magico"**

Il Nido d'infanzia Lo Scrigno Magico, ubicato in Via Toti 70 a Camaiore, è costituito da ambienti confortevoli e luminosi cui è annesso un ampio spazio all'aperto.

Il servizio segue i seguenti orari di entrata e di uscita:

Entrata 07:50-09:15

1° Uscita 12:30-13:00

2° Uscita 15:30-16:30

Calendario annuale: apertura da Settembre a Luglio, dal lunedì al venerdì.

Ricettività: 45 bambini di età compresa tra 3 e 36 mesi.

Per info: 0584/982065

### **PARTE III – *Tutela degli utenti***

#### **L'istituto del reclamo**

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire del servizio o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta, gli utenti possono presentare reclamo. Esso ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta relativi alla realizzazione del servizio e alla trasparenza dell'azione amministrativa.

#### **Modalità**

I reclami possono essere espressi in forma scritta a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

L'Amministrazione, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Amministrazione Comunale, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Il reclamo non sostituisce i ricorsi. Esso ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti. La presentazione del reclamo non influisce sui termini di scadenza dei ricorsi.

#### **La valutazione da parte degli utenti sulla qualità del servizio**

La valutazione dei servizi, tenuto conto della realtà locale e in ottemperanza alle direttive e ai regolamenti emanati dalla Regione Toscana, sarà effettuata dall'Amministrazione comunale di concerto con il coordinamento pedagogico e il gestore dei servizi. In particolare le procedure di valutazione avranno il compito di mettere in evidenza le criticità dei servizi al fine di renderli conformi alle

aspettative degli utenti. A tale scopo viene effettuata una rilevazione annuale mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori e al personale.

### **Attuazione**

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificative o contrarie contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.