



COMUNE DI VERGIATE
Provincia di Varese

La Carta del Servizio per l'Infanzia Gruppo Zero-Sei G. Rodari del Comune di Vergiate

*Un patto tra Comune e Comunità
per migliorare la qualità
dell'intervento*

PREMESSA

“ nella Carta dei servizi sociali sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità relative al funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti “
art. 13 – legge 328/2000

CHE COS'E' LA CARTA DEL SERVIZIO?

La carta del servizio risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra l'Amministrazione Comunale e i cittadini che ne usufruiscono.

Essa costituisce un vero e proprio 'patto' con gli utenti, uno strumento di comunicazione e informazione che permette loro di conoscere il servizio, le modalità di funzionamento e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo

PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Servizio per l'Infanzia Gruppo Zero-Sei , erogato dal Comune di Vergiate è attuato secondo principi di :

Eguaglianza: il servizio è fornito secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di etnia, sesso, lingua, religione, condizione sociale e opinioni politiche. E' tutelato e garantito l'accesso ai bambini diversamente abili.

Rispetto: ogni cittadino è trattato con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua riservatezza.

Partecipazione : è garantita la partecipazione delle famiglie utenti alla gestione del servizio, è assicurato il diritto ad ottenere informazioni, dare suggerimenti, presentare reclami

Continuità : è assicurato un servizio regolare e continuo, secondo calendario educativo, in ottemperanza con le normative vigenti.

Efficacia: il servizio è valutato in base alla propria capacità di raggiungere gli obiettivi previsti.

Efficienza : il servizio è valutato secondo la sua capacità di ottimizzare le risorse disponibili.

Qualità: il servizio che il Comune di Vergiate offre è il risultato di una sempre maggiore attenzione alle famiglie e di una sempre più ampia disponibilità a ricercare risorse per rispondere ai bisogni sociali ed educativi della comunità

DIMENSIONI DI QUALITA'

Per Il Servizio per l'Infanzia Gruppo Zero-Sei sono state individuate alcune componenti:

la **RELAZIONE** – il rapporto che si instaura tra operatori e utenti

il **PROCESSO** – la modalità con cui viene erogato il servizio

la **STRUTTURA** – il luogo dove il servizio è erogato

ciascuna di queste componenti racchiude delle dimensioni di qualità verificabili attraverso degli indicatori.

INDICATORI DI QUALITA'

Gli obiettivi dichiarati verranno valutati attraverso i seguenti strumenti:

- Misurazione dei parametri (standard)
- Questionari mirati, finalizzati alla misurazione della soddisfazione degli utenti
- Monitoraggio interno in merito alle modalità attivate per la gestione del servizio

GLI STANDARD

Gli standard sono dei punti di riferimento per orientare le azioni del servizio e anche una garanzia per l'utenza in quanto essi rappresentano gli obiettivi che questa Amministrazione si impegna a raggiungere. In particolare si tenderà a monitorare i seguenti livelli di soddisfazione :

- aspetti strutturali
- aspetti educativo-didattici
- rapporti e comunicazioni
- partecipazione delle famiglia

DIRITTI DEGLI UTENTI E DOVERI DEGLI OPERATORI

Tutela della riservatezza: ogni cittadino ha diritto alla riservatezza

Accesso e attenzione: ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi presso i quali deve essere accolto con educazione e cortesia, disponibilità e attenzione.

Informazione: ogni cittadino ha il diritto a ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e la documentazione relativa alle prestazioni ricevute.

Trasparenza: ogni cittadino ha diritto di conoscere in qualunque momento l'andamento della propria pratica.

Fiducia e decisione : ogni cittadino ha diritto ad ottenere fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni e di conservare la propria sfera di decisione e responsabilità.

Reclamo e riparazione dei torti : ogni cittadino ha diritto di presentare reclamo, ottenere risposte ed eventuale riparazione del torto, in tempi brevi ed in misura congrua

Controlli: il Comune di Vergiate si riserva di eseguire controlli finalizzati ad accertare la veridicità delle informazioni fornite dai cittadini

CRITERI DI ACCESSO AL SERVIZIO PER L'INFANZIA GRUPPO ZERO-SEI

L'area di utenza riguarda i residenti nel Comune di Vergiate.

In caso di disponibilità di posti sarà data precedenza :

- ai residenti di Comuni convenzionati
- ai lavoratori che svolgono attività lavorativa con sede nel Comune di Vergiate

Eventuali richieste da parte delle famiglie non rientranti nei casi sopraindicati saranno vagliate dal Comitato di Gestione secondo criteri definiti dallo stesso all'occorrenza.

Ai fini della formulazione della graduatoria, la definizione dei criteri di cui sopra rispetta i seguenti indirizzi di carattere generale:

- eventuali carenze psico-fisiche
- condizioni sociali ed economiche della famiglia
- impegni lavorativi della famiglia
- continuità di frequenza al gruppo 0/3
- frequenza di un fratello al gruppo 0/6
- ulteriori elementi validi per la valutazione che la famiglia fornisce

ISCRIZIONI

Le domande di iscrizioni devono essere presentate presso il servizio e saranno accolte limitatamente alla disponibilità dei posti, secondo i criteri stabiliti dal Comitato di Gestione .

Le domande di iscrizione al nido possono essere presentate in qualsiasi momento dell'anno.

Per quanto riguarda la domanda di iscrizione alla scuola dell'infanzia le domande vengono raccolte nel solo mese di gennaio, in periodi stabiliti dal Comitato di Gestione.

Per ottenere le informazioni necessarie ,i cittadini potranno rivolgersi presso il servizio, in orario compreso tra le 13 e le 14.30 oppure in altri orari, previo appuntamento.

E' possibile inoltre consultare il sito del Comune di Vergiate e inviare e.mail all'indirizzo di posta elettronica del servizio

All'atto dell'iscrizione verrà consegnata la regolamentazione del servizio .

ACCETTAZIONI

I posti disponibili al Gruppo 0/6 sono in totale 70 e più precisamente :

Gruppo 0/3 n. 34 posti di cui 10 sono fruibili con frequenza p.time.

Gruppo 3/6 n. 36 posti

Le domande di iscrizione in graduatoria verranno accettate , sulla base dei posti disponibili , nel rispetto dei punteggi assegnati.

Si precisa che l'accesso per il primo anno di frequenza al Gruppo 3/6 non è automatico.

CRITERI PER LA DEFINIZIONE DELLE GRADUATORIE

Le Liste d'attesa sono 3 :
liste residenti
liste non residenti comuni convenzionati/domiciliati
liste non residenti

Si accede alla lista dei non residenti solo ad esaurimento delle domande della lista residenti

CRITERI GRADUATORIA GRUPPO 0/3	PUNTI
RESIDENZA NEL COMUNE DI VERGIATE	5
NON RESIDENTI/COMUNI CONVENZIONATI e DOMICILIATI	2
NON RESIDENTI CON ATTIVITA' IN VERGAITE	2
ATTIVITA' LAVORATIVA ENTRAMBE GENITORI	2
ATTIVITA' LAVORATIVA 1 SOLO GENITORE	1
FREQUENZA DI UN FRATELLO NEL SERVIZIO	1
CONDIZIONI PARTICOLARI	FINO A 3
DOMANDA NON ACCOLTA(SOLO LA PRIMA VOLTA)	1
RIFIUTA ACCETTAZIONE DOMANDA	-1

In caso di parità di punteggio , farà fede la data della domanda di iscrizione.

L'inserimento di portatori di handicap e per casi sociali indirizzati dall'ufficio servizi sociali, ha precedenza nelle graduatorie.

Le liste sono predisposte in relazione all'età dei bambini e più precisamente :

graduatoria piccoli fino ai 16 mesi

graduatoria grandi dai 17 ai 36 mesi.

CRITERI GRADUATORIA GRUPPO 3/6	PUNTI
RESIDENTI	5
NON RESIDENTI COMUNI CONVENZIONATI/DOMICILIATI	2
NON RESIDENTI CON ATTIVITA' IN VERGIATE	2
NON RESIDENTI	0
FREQUENZA FRATELLO	1
ATT. LAVORATIVA/STUDIO DICHIARATA 2 GENITORI	2
ATT. LAVORATIVA/STUDIO DICHIARATA 1 GENITORE	1
PERIODO DI FREQUENZA, PER OGNI MESE	0,15
RICHIESTA TEMPO PIENO	1
RICHIESTA PRE O POST	0,5
RICHIESTA TEMPO NORMALE	0
SITUAZIONI PARTICOLARI	FINO A 3 PUNTI

Nell'eventualità si verificassero posizioni di parimerito , per l'accettazione della domanda si procederà a sorteggio alla presenza dei genitori interessati.

La richiesta di frequenza pre o post o tempo pieno deve essere documentata dall'autocertificazione che attesti il luogo e l'orario di lavoro ; la mancata presentazione comporterà la relativa riduzione di punteggio

TARIFFE

Le tariffe di frequenza al Gruppo 0/6 sono costituite da una quota fissa mensile e da una quota giornaliera calcolata sulla base delle effettive presenze registrate nel corso del mese.

La quota di frequenza mensile per gli utenti del gruppo 0/3 viene determinata sulla base della dichiarazione ISEE. Per gli utenti del Gruppo 3/6, la quota fissa è determinata dall'orario di frequenza richiesto dalle famiglie.

PROCEDURA RECLAMI

Gli utenti possono segnalare all'Ente eventuali disservizi, reclami o la propria insoddisfazione rispetto al servizio se esso si discosta da quanto enunciato in questo documento.

Gli utenti possono esercitare il proprio diritto di reclamo :

- rivolgersi alla responsabile del servizio
- con nota inviata per posta elettronica all' indirizzo del servizio
- con lettera in carta semplice o E-mail indirizzata al Responsabile dell'Area del Comune di Vergiate

Le E-mail di riferimento verranno fornite direttamente agli utenti contemporaneamente alla consegna della carta di servizio.

Entro 30 giorni il cittadino riceverà una risposta da parte del Responsabile del procedimento

FINALITA' GENERALI DEL SERVIZIO

Nel Comune di Vergiate, nel quadro dei servizi sociali, è istituito un servizio sperimentale per l'infanzia denominato 'Gruppo Zero-Sei G.Rodari'

Il Gruppo Zero-Sei attua un servizio educativo di interesse pubblico rivolto a bambini e bambine da 0 a 6 ed ha lo scopo di favorire, integrando l'opera della famiglia, l'equilibrato sviluppo psico-fisico dei bambini e la loro socializzazione per mezzo di interventi educativi/didattici qualificati, che prevedono la continuità e l'interazione delle esperienze dei bambini .

Il Gruppo Zero-Sei si propone come luogo di incontro, di convivenza tra i bambini e tra gli adulti , con lo scopo di divenire un centro di valori e di cultura dell'infanzia

Individuiamo alcune significative finalità:

- rispondere alle esigenze evolutive individuali del bambino, favorendone il benessere, lo sviluppo dell'autonomia, la consapevolezza di sé;
- promuovere possibili processi di apprendimento e sperimentazioni in cui i bambini siano soggetti attivi;
- creare contesti che agevolino e sollecitino la relazione tra i bambini e tra i bambini e gli adulti;
- affiancare l'opera della famiglia, favorendo la relazione, la comunicazione, l'informazione, la condivisione e lo scambio con e tra i nuclei parentali;
- incentivare condizioni di relazioni dalle quali trarre energia per sperimentare , mettersi in discussione, evolvere e coinvolgere;
- sostenere la collaborazione e l'interazione con i diversi soggetti coinvolti nell'azione educativa

TRACCE D'IDENTITA'

L'Asilo Nido è inaugurato il 5 novembre 1979 e, dall'anno 1986, viene avviata l'esperienza 'Gruppo Zero-Sei', che si fonda sul principio di organizzare due servizi, l'asilo nido e la scuola dell'infanzia, in un' unica esperienza educativa ha permesso di realizzare :

- un ambiente ideale per rendere possibile un efficace coordinamento tra i due servizi, il nido e la scuola dell'infanzia, tramite la comunicazione interprofessionale tra gli operatori
- la garanzia di una maggiore e curata continuità nel percorso evolutivo dei bambini con conseguenti vantaggi per la valorizzazione delle loro potenzialità e l'acquisizione di un bagaglio di competenze e conoscenze
- un' opportunità di razionalizzazione dei servizi e di compartecipazione ad un patto educativo

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Il gruppo Zero-Sei accoglie:

- n. 34 bambini al nido, di cui 10 piccoli dai 9 ai 16 mesi e 24 grandi dai 17 ai 36 mesi;
- n. 36 bambini alla scuola dell'infanzia, in età compresa tra i 3 e i 6 anni.

Il servizio è aperto, di norma, per l'intero corso dell'anno, salvo che durante la pausa estiva (in agosto) e le vacanze natalizie e pasquali .

Il calendario di funzionamento, indicante le date di chiusura del servizio, viene definito all'inizio dell'anno scolastico dalla Giunta Comunale e puntualmente comunicato a tutti i genitori.

L'orario di apertura del servizio è esteso dalle ore 7.30 alle ore 18 , dal lunedì al venerdì.

L'orario di frequenza viene concordato con le famiglie in funzione delle esigenze dei genitori e del bambino.

GLI OPERATORI DEL SERVIZIO

Il gruppo di lavoro è composto da:

- La responsabile del servizio che si occupa degli aspetti organizzativi, pedagogici e gestionali;
- Le educatrici che si prendono cura degli aspetti educativo-didattici;
- L' educatrice di sostegno nel caso di inserimento di bambini portatori di diritti speciali;
- le operatrici ausiliarie che, oltre a gestire le attività di pulizia, supportano la funzionalità della cucina e lo svolgimento di svariati momenti educativi;
- la cuoca, responsabile del servizio mensa

LA PROGETTAZIONE DELLA QUOTIDIANITA' e L'ARTICOLAZIONE DELLA GIORNATA

La quotidianità si costruisce entro un concetto di tempi e di spazi organizzati in stretta correlazione, all'interno della complessità di relazioni che caratterizza l'abitare quotidianamente il nostro nido-scuola.

L'organizzazione della quotidianità è sostenuta dall'impegno di tutti coloro che operano secondo le diverse funzioni, per rendere il nostro servizio vivibile, amabile e rispondente alle esigenze individuali dei bambini.

Orario	Tipo attività gruppo 0/3
7.30/ 9.30	Accoglienza e Attività ludica libera di piccolo gruppo
9.30/10	Attività ludica e spuntino
10./11.15	Attività didattica-educativa e di laboratorio
11.15/13	Igiene e cura personale / pranzo
13/14.30	sonno
14.30/16.00	Merenda /attività ludica
16.00/18.00	Attività ludica libera e uscite

Orario	Tipo attività gruppo 3/6
7.30/ 9.30	Accoglienza e Attività ludica libera di piccolo gruppo
10.00/10.30	Attività assembleare/spuntino
10.30/11.30	Attività didattica-educativa e di laboratorio
11.30/12.45	Igiene e cura personale / pranzo
12.45/14.30	Attività ludica libera a piccoli gruppi / sonno
14.30/15.30	Attività di didattica-educativa di piccolo gruppo
15.30/16.00	Merenda
16.00/18.00	Attività ludica libera e uscite

ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

L'ambiente interno è organizzato in sale ludiche comunicanti, per permettere ai bambini di muoversi nella ricerca di incontri, esperienze, relazioni tra i bambini e con gli adulti.

In relazione agli spazi in nostra dotazione sono state previste delle sale di riferimento dei gruppi: la sala dei piccoli, le sale dei medio-grandi, le sale del gruppo 3/6. Tutti gli spazi sono polifunzionali: negli spazi ludici sono infatti previsti gli angoli per il pranzo. Sono inoltre presenti spazi comuni: ingresso, zona servizi, spazi riservati agli adulti.

Ogni sala è organizzata in angoli-gioco adeguati ai diversi livelli di età, competenze e interessi dei bambini che abitano quel preciso luogo come spazio di riferimento, nonché pensati per accogliere e provocare situazioni ludiche individuali, di piccolo gruppo e di grande gruppo.

Il nostro nido-scuola mette a disposizione dei bambini n. 6 sale ludiche, ognuna delle quali viene aperta con l'arrivo scaglionato delle educatrici, in funzione della turnazione oraria.

Particolare attenzione viene dedicata all'armonia, all'estetica dell'ambiente: la sua continua manutenzione e cura rappresentano un segno di attenzione verso i bambini e gli adulti.

LA PROGETTAZIONE

La progettazione educativa e didattica definisce le coordinate di indirizzo pedagogico ed hanno un carattere di flessibilità al fine di garantire una sempre maggiore rispondenza alle esigenze dei bambini e delle famiglie. Pertanto si invitano i cittadini/utenti che intendono approfondire e conoscere il pensiero pedagogico che sostiene e guida il servizio, a consultare il sito del Comune di Vergiate o richiedere direttamente alla responsabile del servizio, il materiale relativo al Progetto Pedagogico e ai percorsi educativi annuali

LA PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

Nella nostra esperienza educativa, emerge il valore della comunicazione e della presenza delle **famiglie**, individuate come soggetti attivi, indispensabili e completanti.

Il nostro servizio si propone, di conseguenza, come luogo di accoglienza dove i genitori e gli operatori si incontrano, si ascoltano e si confrontano, provocando le riflessioni per condividere il pensiero educativo, l'azione pedagogica e la crescita di tutti i soggetti coinvolti.

Vengono pertanto promosse svariate azioni coerenti intese a rendere sempre più partecipata l'esperienza educativa, affinché il genitore possa sintonizzarsi con i contenuti e le modalità dei percorsi, ottenere delle risposte alle proprie attese personali e contribuire con la propria individualità.

Allo scopo di favorire e qualificare la partecipazione e raccogliere le proposte delle famiglie organizziamo diverse forme di scambio e comunicazione che sinteticamente citiamo:

- **la raccolta delle domande di iscrizione e i contatti preliminari:** poiché la scelta dei genitori deve essere sostenuta dalla conoscenza di ciò che il servizio offre, il primo approccio è importante per la costruzione della relazione;
- **l'incontro pre-ambientamento:** proposto come momento di incontro tra le famiglie, per conoscere e conoscersi, per concordare insieme le modalità che adotteremo;
- **i colloqui individuali:** per conoscersi e raccogliere le informazioni necessarie relative alle aspettative dei genitori e alle abitudini del bambino e, in corso d'anno, per confrontarsi in merito al percorso di crescita del bambino stesso;
- **i colloqui quotidiani/comunicazione:** momenti riservati a fornire informazioni sull'andamento della giornata e sostenuti dall'utilizzo di moduli di resoconto consultabili;
- **l'incontro di sottogruppo:** quale verifica del percorso di ambientamento, è momento dedicato alla verbalizzazione delle esperienze e al reciproco sostegno;

- **gli incontri di sottogruppo per la presentazione e verifica del progetto educativo:** spazi dedicati alla presentazione, discussione e condivisione dei percorsi educativi che si intendono perseguire nel corso dell'anno e a verifica degli stessi. Tali confronti sono sostenuti da documentazioni delle attività svolte dai bambini;
- **le assemblee generali:** sono momenti istituzionalizzati che prevedono la partecipazione di più rappresentanze, nonché luoghi di raccolta di proposte;
- **le feste e le gite:** rientrano nelle esperienze di carattere aggregativo e sono pertanto aperte alle famiglie ed agli amici;
- **i percorsi di formazione:** condotti da esperti, con l'obiettivo di sostenere le famiglie nel proprio ruolo genitoriale;
- **le attività di laboratorio:** pensate per favorire l'incontro tra i nuclei parentali che desiderino esprimere la propria creatività e partecipazione, realizzando materiali per i bambini e preparando eventi che coinvolgeranno l'intera comunità (drammatizzazioni, canti, danze...);
- **l'informazione e documentazione:** oggetto di ricerca pedagogica per pensare e ricercare nuove strategie di lavoro e strumenti, affinché i genitori possano condividere obiettivi e conseguentemente percorsi educativi in atto. Lo studio è focalizzato con particolare sensibilità sulle tecniche documentative: foto, elaborati, video, allestimenti sostenuti, o non, da contenuti scritti.

SERVIZIO MENSA

Il servizio è dotato di un proprio centro cottura interno che consente di garantire la preparazione di menù differenti a seconda delle esigenze determinate da motivi di salute o culturali/religiosi.

I menù stagionali , approvati dall'ASL , sono disponibili per la consultazione, e possono essere richiesti in copia. Quotidianamente, le famiglie vengono informate in merito al menù del giorno.

NORME SANITARIE

Le norme sanitarie sono regolate dall'ASL attraverso linee guida di carattere igienico sanitario e definiscono le condizioni per la frequenza in comunità.

COMUNE DI VERGIATE

Provincia di Varese

AREA SOCIO EDUCATIVA CULTURALE

SERVIZIO PER L'INFANZIA

GRUPPO ZERO-SEI G. RODARI

Via Stoppani 25 tel 0331 947278

E mail : asilonidovergiate@logic.it

RESPONSABILE COORDINATORE DEL SERVIZIO Anna Omenetto

RESPONSABILE DELL'AREA SOCIO EDUCATIVA CULTURALE Dott.ssa Luisa Di Matteo

E-mail : luisa.dimatteo@logic.it