



Comune di Caviglia

Carta dei servizi Educativi 0-6

Assessorato Pubblica Istruzione

L'Amministrazione comunale di Caviglia si propone di informare pienamente i cittadini sui loro diritti e sulle condizioni e modalità di accesso ai servizi cercando di valorizzare il rapporto con i possibili utenti, per individuare e rispondere nella maniera più appropriata ai loro bisogni, persegue le finalità di miglioramento, innovazione e qualificazione dei servizi offerti, attraverso un impiego ottimale delle risorse disponibili.



La Carta dei Servizi e la sua funzione

La "Carta dei servizi educativi" rappresenta lo strumento con il quale il Comune di Caviglia intende illustrare le finalità, le caratteristiche, le modalità organizzative e di erogazione dei servizi educativi 0-6 al fine di promuovere, in modo importante e diffusivo, la cultura dell'infanzia. È un documento di verifica che permette alle famiglie di valutare gli impegni presi dall'Amministrazione comunale sul tema della qualità dei servizi in un'ottica di miglioramento e crescita continui.

Illustra i principi, le regole e le modalità a cui fa riferimento l'Ente nel sostegno alle politiche per l'infanzia in coerenza con le normative vigenti e in particolare con quella regionale e con le disposizioni del Comune di Caviglia .

Valori e principi

La Carta è un patto che impegna a perseguire i seguenti valori e principi:

Eguaglianza: senza alcuna discriminazione riguardante il genere, nazionalità, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche, con rispetto per le diversità e i ritmi personali, al fine di offrire soluzioni flessibili e funzionali al benessere di bambini e adulti.

Imparzialità e trasparenza: Il personale del servizio svolge le attività lavorative con equità e imparzialità di trattamento verso gli utenti, definendo a priori i criteri di accesso e di compartecipazione alla spesa.

Informazione e partecipazione: Un'informazione preventiva, completa e trasparente sulle modalità di funzionamento del servizio, gli strumenti di lavoro utilizzati nell'erogazione del medesimo, i tempi di attuazione delle procedure. Una garanzia di partecipazione alla vita e all'organizzazione dei servizi come contesti educativi e sociali.

Continuità: come garanzia di regolarità e continuità nell'erogazione del servizio e nell'applicazione del progetto educativo.

Rispetto: come garanzia di un rapporto basato sull'ascolto e il rispetto reciproco tra i soggetti coinvolti.

Tutela dei dati personali: come garanzia che il trattamento dei dati personali dei propri cittadini-utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Gli obiettivi del nostro Comune

Obiettivo del Comune è il miglioramento continuo del servizio offerto da perseguire attraverso:

- il periodico monitoraggio dei processi che concorrono all'erogazione dei servizi;
- la garanzia di attuazione delle finalità e dei principi espressi nel Progetto pedagogico;
- l'ascolto dell'utente attraverso la rilevazione, mediante apposito questionario, del grado di soddisfazione in merito ai servizi stessi;

Il Comune si impegna a garantire servizi educativi all'infanzia che offrano:

- un contesto educativo adeguato ai bisogni di sostegno emotivo, continuità, cura e crescita nell'autonomia dei bambini e delle bambine;
- risposte ai bisogni del cittadino in termini di flessibilità organizzativa, di orari di apertura e di frequenza, di sviluppo e diversificazione dell'offerta;
- ambienti idonei e sicuri;
- opportunità alle famiglie di partecipazione alla vita del servizio;
- la messa in campo di azioni specifiche.



I servizi educativi

La progettazione dei servizi educativi 0-6 del Comune di Caviglia è iniziata con l'a.e. 2022/2023. Molti sono stati gli adattamenti strutturali ed organizzativi che si sono succeduti negli anni al fine di orientare le scelte dell'Amministrazione a supporto dei genitori nella ricerca di un equilibrio tra i bisogni, gli impegni quotidiani e le necessità della famiglia e i ritmi lavorativi. Per farlo propone un'offerta educativa flessibile, con modalità organizzative e forme d'iscrizione diversificate, con il Coordinamento Pedagogico Zonale che ne assicura la qualità con attività di promozione della cultura dell'infanzia, orientamento e di accompagnamento delle politiche socio-educative.

Le finalità

I Servizi per l'infanzia 0-6 anni sono una risorsa educativa per i bambini, per le famiglie e per la comunità:

- per le bambine e i bambini sono un contesto di crescita, un luogo di educazione e formazione, di esperienze e di cura. Sono altresì contesto di inclusione e sostegno in tutte le condizioni di svantaggio psico-fisico e socio-culturale;
- per le famiglie sono interlocutori che rispondono al bisogno di affidare quotidianamente e continuativamente l'educazione e la cura dei figli, oltre che luogo di aggregazione sociale con altri nuclei familiari;
- per la comunità cavrigliese rispondono al diritto delle bambine e dei bambini di avere un proprio spazio dedicato nell'ambiente urbano
- Il Comune per garantire più modalità di scelta alle famiglie assicura tre servizi di **Nido d'infanzia** per le bambine e i bambini residenti, di età compresa tra i 12 e i 36 mesi;

Il personale dell'Ufficio di competenza

L'Amministrazione comunale, come responsabile dell'organizzazione e gestione dei Servizi educativi, mette a disposizione un **Ufficio di sua competenza** il cui personale è impegnato nei rapporti con l'utenza, nel fornire informazioni, gestire i processi di ammissione e frequenza, compresa l'applicazione delle tariffe, fino al termine del periodo di frequenza nei servizi delle bambine e dei bambini.

IL COORDINAMENTO PEDAGOGICO

Il Comune si avvale del **Coordinamento Pedagogico zonale** che cura nello specifico il coordinamento e la supervisione del nido in stretta collaborazione con le referenti del personale interno ai suddetti servizi e della scuola dell'infanzia in chiave di continuità 0-6.



Definizione del nido d'infanzia e a chi si rivolge

Il nido d'infanzia è un servizio educativo e sociale che concorre con le famiglie alla crescita e formazione delle bambine e dei bambini ed è organizzato secondo tempi, spazi, proposte e momenti di cura quotidiana pensati per rispondere al benessere di bambini e adulti.

Proponendosi come luogo privilegiato di incontri e di relazioni con le famiglie, il nido intende sostenere con efficacia la co-costruzione del percorso educativo in un clima di fiducia e di condivisione.

Il nido ha il compito di assicurare ad ogni bambino adeguate possibilità di crescita offrendo:

- + ambienti e spazi di vita idonei, sereni e accoglienti;
- + stimoli che promuovono lo sviluppo sensoriale, motorio, affettivo e cognitivo;
- + adeguate attenzioni sul piano igienico-alimentare.

Il servizio di nido d'infanzia è garantito fino a quando la bambina o il bambino acquisisce il diritto alla frequenza alla scuola dell'infanzia.

Il personale del nido

Tutto il personale del Nido d'infanzia opera congiuntamente nell'ambito delle specifiche competenze, per il raggiungimento di obiettivi prefissati nella programmazione educativa definendo tempi, modalità, strumenti, realizzando la documentazione e verificando la qualità degli interventi.



Il **personale educativo** rappresenta per la bambina o il bambino e la sua famiglia, un riferimento che li accompagna dall'ambientamento fino al passaggio alla scuola dell'infanzia, attraverso specifiche occasioni di osservazione, ascolto, cura e progettazione educativa. All'*educatore* compete la funzione di cura e attenzione individualizzata ai bisogni delle bambine e dei bambini, la creazione di un contesto relazionale, spaziale e affettivo che consenta la promozione di esperienze di crescita sul piano affettivo, cognitivo, psicomotorio e sociale.

La professionalità degli educatori ha come aspetto principale la **collegialità**: ogni riflessione educativa e ogni decisione viene condivisa nell'ambito delle riunioni di gruppo sia tra operatori di una stessa struttura che con tutto il personale educativo del servizio nido.

La professionalità delle educatrici è supportata da una formazione costante e dal regolare confronto, all'interno del gruppo di lavoro, con il Coordinamento Pedagogico Zonale.

Il personale educativo è impegnato inoltre annualmente in percorsi formativi comunali.

Al personale **ausiliario** competono tutti gli interventi di pulizia, sanificazione, riordino, cura e manutenzione degli ambienti interni ed esterni al nido e attività di collaborazione nel momento del pasto. La loro funzione oltre che contribuire a promuovere la qualità degli spazi e dell'ambiente intesi come luogo facilitante lo sviluppo dei bambini, è di supporto al personale educativo nell'ambito della realizzazione del progetto educativo.

Erogazione del servizio

Il servizio di Caviglia è dislocato in tre sedi diverse: Stella Stellina, Pollicino e Le Bricchette riuniti all'interno dei rispettivi Poli o-6



NIDO STELLA STELLINA

Via F. Burzagli 1

Caviglia capoluogo

Accoglie bambine/bambini di età compresa tra i 12 e i 36 mesi ed è aperto per 11 mesi l'anno, fino al 31 di luglio, senza chiusure nel periodo natalizio e pasquale.

L'orario giornaliero è 7:30 – 17:30.

La struttura può accogliere fino ad un numero massimo di 35 bambine/i

Il gruppo di lavoro è composto da educatrici, assistente addetta allo sporzionamento, alle pulizie e aiuto durante il momento del pasto e dalla coordinatrice.



NIDO POLLICINO

Via Resistenza 1

Castelnovo dei Sabbioni

Accoglie bambine/bambini di età compresa tra i 12 e i 36 mesi ed è aperto per 11 mesi l'anno, fino al 31 di luglio, senza chiusure nel periodo natalizio e pasquale.

L'orario giornaliero è 7:30 – 17:30.

La struttura può accogliere fino ad un numero massimo di 20 bambine/i

Il gruppo di lavoro è composto da educatrici, assistente addetta allo sporzionamento, alle pulizie e aiuto durante il momento del pasto e dalla coordinatrice.



NIDO LE BRICCHETTE

Via della Vigna 1

S. Barbara

Accoglie bambine/bambini di età compresa tra i 12 e i 36 mesi ed è aperto per 11 mesi l'anno, fino al 31 di luglio, senza chiusure nel periodo natalizio e pasquale.

L'orario giornaliero è 7:30 – 17:30.

La struttura può accogliere fino ad un numero massimo di 25 bambine/i

Il gruppo di lavoro è composto da educatrici, assistente addetta allo sporzionamento, alle pulizie e aiuto durante il momento del pasto, e dalla coordinatrice.



La programmazione 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 che esplicita 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.

Il progetto educativo contribuisce a creare la cornice entro la quale dare senso alle relazioni e alle esperienze educative delle bambine e dei bambini. Tale documento non è inteso in senso rigido e definito, ma come strumento orientativo, disponibile a subire quegli adattamenti e quelle integrazioni che l'esperienza suggerirà di apportare. Il nostro progetto pedagogico ha una lettura in chiave montessoriana e pertanto riconosce alcuni concetti base come indispensabili per l'attuazione del processo educativo:

- il bambino al centro di una rete di relazioni in costruzione; ambienti accoglienti pensati e curati;
- momenti di cura come base per uno sviluppo affettivo sicuro e autonomo
- proposte educative per bambini competenti e protagonisti delle proprie esperienze; continuità educativa 0-6 per una crescita integrata;
- aggiornamento professionale continuo: percorsi di formazione e di supervisione.

L'Amministrazione comunale in questi ultimi anni, tenendo conto che i gruppi di lavoro, delle educatrici dei nidi Stella Stellina, Pollicino e Le Bricchette e le insegnanti della Scuola dell'Infanzia statale dell'I.C. D. Alighieri sono cresciuti attraverso la formazione comune, ha rafforzato l'intento di dare sempre più spazio a momenti di confronto e verifica condivisi in chiave 0-6 integrando l'attività nell'intento di creare un gruppo di lavoro unico in grado di sostenere, in modo più definito e dettagliato, la costruzione di percorsi educativi in chiave di continuità nido- infanzia.



L'ambientamento

L'ambientamento è un momento molto delicato che coinvolge il bambino e i genitori, contemporaneamente agli operatori, nell'esperienza della "separazione" da vivere in un ambiente tutto da scoprire. Da qui l'importanza del primo colloquio individuale come momento di conoscenza e di scambio di informazioni tra i genitori e l'educatrice di riferimento (che accompagnerà il bambino nei momenti più significativi dell'ambientamento).

L'ambientamento si articola generalmente in una prima fase durante la quale è richiesta la presenza di uno dei genitori, successivamente viene concordato con la famiglia un orario di permanenza del bambino ridotto e graduale che tiene conto di come sta procedendo il percorso di ambientamento al nido, fino all'ambientamento totale.

Per favorire lo svolgersi di questa nuova esperienza con continuità e gradualità, viene proposto un calendario e una modalità organizzativa attenta alla tipologia di ambientamento di gruppo o anche individuale.

La data di inizio ambientamento è stabilita dalle educatrici sulla base di valutazioni pedagogico-educative e organizzative, quali ad esempio l'età e il numero di bambini da inserire, la tipologia dei gruppi di riferimento, la presenza di bambini già frequentanti.



La giornata al nido

La certezza dei rituali quotidiani è il presupposto per sviluppare nei bambini l'autostima che è alla base della ricerca dell'autonomia e del piacere di far da sé. L'attenzione ai tempi, ai bisogni e alle esperienze, con particolare riferimento a quelle di cura, diventano per loro occasione di apprendimento e di conoscenza, di ciò che sta per accadere. È sulla base di questa sicurezza che i bambini, accompagnati dal contatto fisico, dall'affettività e dalla comunicazione verbale e non verbale delle educatrici, possono avventurarsi alla scoperta di cose nuove.

I momenti di cura

La giornata al nido è scandita da momenti di cura che si ripetono giorno dopo giorno e che rispondono ai bisogni di sicurezza e prevedibilità del bambino: l'accoglienza al nido, il cambio, il pasto, il riposo e il ricongiungimento. Questi momenti, caratterizzati da un'attenzione individualizzata delle educatrici nei confronti delle bambine e dei bambini, consentono loro di costruire una relazione affettiva significativa con gli adulti e di percepire l'ambiente del nido come rassicurante e familiare, in grado di accompagnarli gradualmente verso l'autonomia personale e la cura del proprio corpo. Il ripetersi di queste esperienze, basate sul contatto fisico, l'affettività, la comunicazione verbale e non verbale, diventa quindi occasione di apprendimento e di crescita per il bambino.



Il gioco

Le esperienze quotidiane al nido sono organizzate in modo da rispettare le diverse fasce d'età, incoraggiare l'apprendimento, l'autonomia personale, la comunicazione e il rispetto delle regole del gruppo.

Il gioco, organizzato intorno a materiali strutturati e non strutturati, è lo strumento che, tra realtà e immaginazione, permette alle bambine e ai bambini di confrontarsi con l'esperienza e le proposte educative pensate per loro. L'attenzione al gioco si manifesta anche con un'articolazione e modulazione degli spazi, più o meno ampi, esterni e interni, in grado di suggerirla e supportarla.

Il gioco libero occupa una parte rilevante della giornata all'interno del nido durante il quale gli educatori si propongono come "presenze" disponibili a incoraggianti che mettono a disposizione, per ciascuna bambina e bambino, proposte e attività in angoli pensati e organizzati in modo da facilitarne l'uso autonomo e vivere al meglio lo spazio.

Le attività strutturate, invece, vengono proposte per piccolo gruppo e sono principalmente percorsi di esperienze all'interno dell'atelier o negli angoli-gioco delle sezioni. Si tratta di un contesto più definito e circoscritto, rispetto alle situazioni di gioco libero, ma la proposta viene fatta in modo da permettere comunque l'espressione della libera creatività e della scoperta in prima persona.

nido d'infanzia

koinè

Comune di Cortiglia

Per dire ai genitori di
che oggi

ha mangiato:
a colazione
a pranzo
primo
secondo
contorno
pane
a merenda

ha dormito:
mattina dalle alle
pomeriggio dalle alle

che ha fatto la cacca

che ha fatto tante cose, tra cui

nel cambio manca

note

La documentazione

La documentazione ha un ruolo importante nel progetto educativo, perché serve a verificare e rinnovare le proposte fatte alle bambine e ai bambini. Permette di seguire il loro percorso individuale di crescita, mettendo in risalto i processi, gli atteggiamenti e le sensazioni che emergono nell'affrontare le loro esperienze.

La documentazione diventa uno strumento di verifica e riflessione per il gruppo di lavoro ed un modo per informare anche tutti coloro che non conoscono il progetto educativo del servizio. La raccolta di foto, elaborati e osservazioni, testimoniano così, alle famiglie e ai contesti che accoglieranno i bambini (ad esempio la scuola dell'infanzia,) le esperienze proposte.

La documentazione avviene tramite i seguenti strumenti:

- ✚ il "bigliettino" quotidiano che racconta le informazioni principali sulla giornata trascorsa;
- ✚ il quaderno delle osservazioni: proprio di ciascuna educatrice nel quale si annotano le esperienze dei singoli bambini e del gruppo, con riferimento alle diverse situazioni della giornata (da quelle di cura, al gioco...);
- ✚ l'"album personale delle foto" (consegnato ai genitori al termine dell'anno educativo) che raccoglie, insieme alle immagini e le osservazioni scritte, la storia individuale di ciascuna bambina e bambino.
- ✚ i cartelloni, i video e la raccolta di foto in album di sezione relativi alle proposte educative sono uno strumento di condivisione per gli incontri a tema e di sezione con i genitori.



Accoglienza e ricongiungimento

Particolare attenzione viene posta dalle educatrici nell'accompagnare i delicati momenti dell'accoglienza al mattino e del ricongiungimento a fine giornata, carichi di valenze emotive e affettive; l'educatrice facilita la separazione e l'incontro tra genitore e bambino rispettandone i tempi e le modalità, proponendo attività piacevoli, favorendo la continuità nido-famiglia e fornendo al genitore le informazioni sulla giornata del bambino al nido.

Il ricongiungimento all'uscita dal nido può essere fatto esclusivamente da un genitore/tutore o da persona da questo delegata purché maggiorenne.



Le esperienze in giardino tra dentro e fuori

Il nido di Caviglia, nelle sue tre sedi, dispone di ampi spazi esterni la cui manutenzione è di competenza dell'Ufficio Tecnico comunale. Il progetto educativo del servizio prevede l'utilizzo di questi spazi giardino per proporre esperienze educative all'aperto.

I bambini hanno la possibilità di giocare all'aperto (con uscite in giardino in tutti i periodi dell'anno, passeggiate...) per l'esplorazione dei materiali naturali o di recupero custoditi all'interno di cassette di legno acquistate appositamente dal Comune.





Alimentazione e igiene

I pasti sono forniti dall'Amministrazione comunale che si avvale del proprio Centro Cottura ubicato in Loc. Bomba. Il personale interno, appositamente formato, si occupa invece dello sporzionamento.

I pasti sono realizzati con prodotti agroalimentari certificati, biologici, locali di filiera corta (ove possibile) e regionali,

Il momento del pranzo merita tutta la nostra attenzione. Il menù (disponibile sul sito comunale alla pagina <https://www.comune.caviglia.ar.it/come-fare-per/mensa-scolastica.html>) prevede cibi cucinati con prodotti locali (a filiera corta), biologici, freschi e di stagione. Si suddivide pertanto in due parti:

invernale ed estivo

Le stoviglie usate per il pranzo sono di vetro e porcellana e le posate in acciaio, tutto "a misura di bambino". Queste attenzioni facilitano la partecipazione attiva delle bambine e dei bambini al pranzo e al piacere di condividere questo momento speciale con gli altri.

Il nido garantisce una dieta speciale personalizzata in caso di patologie e per motivi etici o religiosi.

Particolari esigenze patologiche, legate a diete speciali, vengono erogate a seguito della presentazione all'Ufficio di competenza di una richiesta accompagnata da certificazione medica. Le diete speciali per motivi etici o religiosi sono garantite a seguito di un'autodichiarazione da parte della famiglia.



La salute

Il nido è una piccola comunità che ha bisogno del rispetto di tutti. È necessario pertanto, oltre provvedere a tutti gli obblighi sanitari previsti per legge, che le bambine e i bambini frequentino il nido in buona salute.

Nel caso quindi di malattie infettive come: congiuntivite-toxoplasmosi-morbillo-varicella-pertosse-parotite-scarlattina-streptococco-influenza di stagione-micosi-stomatite-salmonella-vomito e diarrea, è indispensabile che le bambine e i bambini siano allontanati e riammessi solo dopo la loro guarigione secondo le modalità previste in materia dalla legge vigente.

Bambine e bambini con bisogni educativi speciali e situazioni di svantaggio sociale e culturale

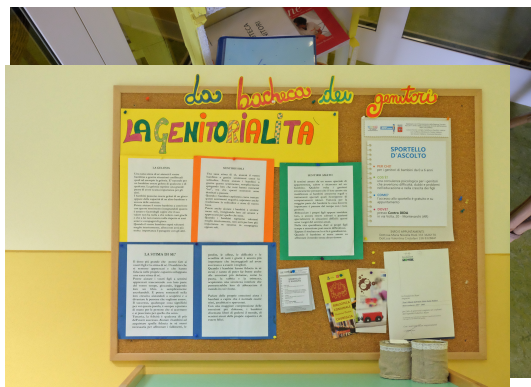
Le Bambine e i bambini segnalati e/o accertati in sede giurisdizionale o dalla competente autorità sanitaria o sociale, con provvedimento del responsabile del servizio, hanno priorità di diritto all'ammissione al nido d'infanzia.

Bambine e bambini con bisogni educativi speciali

A partire da una valutazione dei loro bisogni e delle loro risorse, la coordinatrice ne supporta l'ambientamento al nido e valuta in accordo con la famiglia l'opportunità di assegnare un'educatrice supplementare al gruppo. Per favorire un intervento individualizzato viene promosso un rapporto di collaborazione con la famiglia e con gli specialisti che seguono il caso. Per ogni bambino con bisogni educativi speciali viene inoltre definita una progettazione educativa individualizzata, con specifici obiettivi educativi. Per particolari e giustificate esigenze, è consentita la permanenza del medesimo per un ulteriore anno educativo dall'acquisizione del diritto alla frequenza alla scuola dell'infanzia.

Bambine e bambini la cui situazione familiare è seguita dal servizio sociale

L'ambientamento al nido di un bambino o di una bambina la cui situazione familiare è seguita dal Servizio Sociale prevede la pianificazione di incontri di programmazione e verifica con la presenza dei vari attori coinvolti: genitori, educatrice di riferimento, coordinatrice pedagogica e assistente sociale.



La partecipazione delle famiglie

La relazione con le famiglie e il loro coinvolgimento nella vita del nido avviene attraverso la cura, da parte del personale educativo del servizio, dell'aspetto comunicativo e della documentazione. All'interno delle strutture è presente una apposita bacheca dedicata alle informazioni a disposizione per i genitori:

- il menù del giorno
- il gruppo di lavoro impegnato nel gruppo sezione
- iniziative culturali
- piantina dei locali

Ciascuna sezione organizza uno spazio (es. pannello di stoffa composto da tante piccole tasche contrassegnate dal nome...) dedicato alle informazioni giornaliere di ciascuna bambina e bambino. Il gruppo di lavoro promuove inoltre forme d'incontro e di rapporto costante con i genitori come di seguito descritte:

- a) Incontri generali - informativi dell'organizzazione del servizio;
- b) colloqui individuali - un primo colloquio come momento di conoscenza e scambio di informazioni prima dell'ambientamento e di verifica del percorso educativo del bambino durante l'anno;
- c) incontri di sezione - per le comunicazioni più generali, la condivisione del percorso educativo e le riflessioni su temi specifici, da condividere nel gruppo ristretto di sezione;
- d) incontri tematici- nei quali condividere problematiche legate alla genitorialità o al percorso di crescita del bambino;
- e) momenti laboratoriali – dove nascono progettazioni condivise, di ri-allestimento giocoso degli spazi sia interni che esterni mirate sia alle bambine e bambini che all'ambiente, nei quali ogni genitore è portatore di competenze personali;
- f) incontri a carattere informativo e propositivo con la partecipazione dei rappresentanti genitori e del personale di Servizio;
- g) partecipazione di genitori rappresentanti alla Commissione Mensa comunale
- h) momenti di socializzazione e festa tra i vari soggetti del Servizio.

Le famiglie, consapevoli della centralità del loro ruolo, collaborano ed interagiscono con gli educatori, facilitano l'ambientamento graduale della/del loro bambina/o con la presenza attiva nella struttura e contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi perseguiti dal progetto.





L'ascolto e la valutazione del servizio

Il Comune di Caviglia, anche nell'ambito del servizio di nido d'infanzia favorisce il contatto tra i cittadini e le proprie strutture attraverso un sistema di ascolto degli utenti. Gli strumenti utilizzati consentono di rilevare l'opinione e il giudizio dei cittadini in merito alle modalità di svolgimento dei servizi, in particolare attraverso:

- A. analisi delle segnalazioni, suggerimenti e reclami che il cittadino faccia giungere all'Ufficio protocollo oppure direttamente al servizio all'Ufficio di competenza.
- B. verifica del mancato rispetto degli standard indicati: il Comune di Caviglia

Segnalazioni e suggerimenti

L'Amministrazione apprezza e tiene conto di tutti i suggerimenti e le segnalazioni che sono riportati dagli utenti in un'ottica di miglioramento dei servizi.

Gli utenti possono segnalare al Responsabile del servizio tutto ciò che non ritengono essere in linea con quanto riportato nella presente Carta dei servizi. La segnalazione può essere fatta dall'utente, indicando le proprie generalità indirizzo e reperibilità, via email a: comune.caviglia@postacert.toscana.it

L'Amministrazione, attraverso gli uffici competenti, accoglie e recepisce le segnalazioni relative alle strutture di cui è responsabile e si impegna a rispondere. Il riscontro è garantito dall'Amministrazione entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.



Le iscrizioni ai servizi nido

Le domande di iscrizione ai servizi di nido d'infanzia devono essere presentate dal genitore o da chi esercita la responsabilità genitoriale in modalità online dopo la pubblicazione del relativo bando di apertura delle iscrizioni.

L'Amministrazione comunale definisce i criteri di accesso, i punteggi, le condizioni di partecipazione delle famiglie e i costi relativi, di cui al rispettivo Regolamento comunale disponibile in versione sempre aggiornata nel sito del Comune di Caviglia

<https://www.comune.caviglia.ar.it/come-fare-per/asilo-nido.html>

Sulla base delle domande di ammissione presentate, l'Ufficio di competenza forma la graduatoria. La collocazione nella graduatoria rispetta il punteggio complessivo ottenuto sommando i punteggi relativi a ciascuno dei criteri individuati.

Il costo dei servizi nido

Le quote di contribuzione a carico delle famiglie sono determinate mediante Deliberazione della Giunta Comunale. Il costo del pasto è incluso nella quota di partecipazione della famiglia.

Le tariffe non subiscono alcuna riduzione nei casi di frequenza saltuaria o per assenze di lunga durata.



Le modalità di pagamento

Il pagamento della retta mensile avviene a seguito dell'invio da parte dell'Ufficio di competenza, della fattura elettronica e di cortesia alla quale viene allegato sia l'avviso di pagamento che il bollettino PagoPA con il quale è possibile pagare online direttamente sul sito del Comune oppure tramite banca, Posta o rivenditore autorizzato. In caso di mancato pagamento delle rette di frequenza previste, l'Amministrazione provvederà a richiedere il pagamento dell'importo dovuto.

Per quanto riguarda il ritiro volontario della famiglia, a servizi già iniziati, è necessario presentare all'Ufficio di competenza una comunicazione scritta mediante apposito modulo di rinuncia che avrà decorrenza da 1° del mese successivo.

In assenza della suddetta procedura sarà considerato a tutti gli effetti fruitore del Servizio e pertanto tenuto al pagamento della tariffa mensile di frequenza.

La normativa vigente

I principali riferimenti normativi della Carta dei servizi educativi sono:

- ✚ Costituzione italiana
- ✚ Regolamenti del comune di Caviglia sui servizi educativi 0-3 e ludoteca
- ✚ Legge 176/1991 "Ratifica ed esecuzione della convenzione ONU sui diritti del fanciullo, fatta a New York il 20 novembre 1989"
- ✚ 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"
- ✚ D.Lgs. 286/1999 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche" (art. 11)

- ✚ Legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
- ✚ Legge Regionale 32/2002 e s.m.i. "Testo unico della normativa della Regione Toscana in materia di educazione, istruzione, orientamento, formazione professionale e lavoro" D.Lgs. 196/2003 e s.m.i "Codice in materia di protezione dei dati personali"
- ✚ Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica 24 marzo 2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini"
- ✚ D.Lgs. 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" (art. 10 c. 9)
- ✚ Regolamento Regionale 41/R/2013 di attuazione dell'articolo 4bis della Legge Regionale 32/2002 in materia di servizi educativi per la prima infanzia
- ✚ DLGS 65/2017 "Istituzione del sistema integrato di educazione e di istruzione dalla nascita sino a sei anni"
- ✚ DM 334/2021 "Linee pedagogiche per il sistema integrato 0-6.

Il presente documento verrà aggiornato in caso di eventuali modifiche o integrazioni relative agli aspetti trattati.

TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE

IN CASO DI RECLAMI E DI VIOLAZIONI DELLA CARTA DEL SERVIZIO

Con la Carta dei Servizi, il Comune promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi ed è a disposizione di coloro che vogliono segnalare eventuali disservizi, comportamenti e condizioni che non risultano in linea con i principi e gli standard enunciati nella presente Carta.

Come presentare il reclamo

Il reclamo deve essere formulato per iscritto, con chiarezza, deve contenere le generalità dell'attore della segnalazione e con tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

A chi inviare il reclamo

Il reclamo scritto deve essere inoltrato: a: Comune di Cavriglia, Responsabile dell'Area Amministrativa, viale P. di Piemonte n.9 – 52022 Cavriglia (AR) tramite:
pec comune.cavriglia@postacert.toscana.it

Entro 30 giorni di tempo si provvederà a rispondere in forma scritta al reclamo e a sanare il disservizio entro tale termine, salvo comprovati impedimenti.

Il reclamo non sostituisce la presentazione di ricorsi amministrativi previsti dalle normative vigenti.





Indirizzi e numeri utili

I recapiti sono i seguenti:

- + Responsabile del Servizio, Renzi Donatella
- + Ufficio Pubblica Istruzione, Piana Francesca

- per informazioni e appuntamenti:

Responsabile, 055 9669707 d.renzi@comune.caviglia.ar.it

Ufficio Pubblica Istruzione, 055 9669751 f.piana@comune.caviglia.ar.it

pec comune.caviglia@postacert.toscana.it

mail protocollo@comune.caviglia.ar.it