

SERVIZI EDUCATIVI PER L'INFANZIA 0-6 ANNI

Il Comune della Spezia promuove lo sviluppo di un sistema educativo integrato che tuteli i diritti delle bambine e dei bambini così da favorire, interagendo con la famiglia, il benessere e lo sviluppo globale delle loro potenzialità, nel pieno rispetto delle esigenze e dei ritmi individuali di crescita.
L'offerta dei Servizi Educativi per l'infanzia del Comune della Spezia è così articolata:

Servizi per l'infanzia 0-6 anni

Costituiscono il nucleo fondante dell'esperienza pedagogica consolidata e fortemente radicata nella comunità locale dei Servizi per l'infanzia. Iniziano le attività, di norma, la prima settimana di settembre e terminano il 30 giugno; l'orario di apertura dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00 (l'entrata dei bambini è consentita fino alle ore 9.00); è possibile richiedere l'ingresso anticipato alle ore 7.30 qualora sia presentata documentazione del datore di lavoro di entrambi i genitori, autocertificazione nel caso siano lavoratori autonomi, o in caso di particolari e gravi situazioni di disagio familiare. Queste strutture educative sono gestite direttamente dall'Amministrazione Comunale o affidati in concessione a Cooperative Sociali.

L'Amministrazione Comunale cura direttamente la gestione di:

- 4 Nidi d'infanzia per bambini in età da 0 a 3 anni
- 3 Scuole dell'infanzia per bambini in età da 3 a 6 anni
- 1 Centro bambini /e per bambini in età da 16 mesi a 3 anni (aperto dalle ore 8.00 alle ore 13.00 dal lunedì al venerdì) che non prevede il servizio di ristorazione.

La Cooperativa Sociale Coopselios gestisce in concessione:

- 1 Nido a tempo pieno per bambini in età da 3 mesi a 3 anni;
- 2 Nido a tempo pieno per bambini in età da 1 a 3 anni;
- 1 Nido a tempo parziale (aperto dalle ore 8.00 alle ore 14.00) che accoglie bambini in età da 1 a 3 anni;
- 1 Centro bambini /e per bambini in età da 16 mesi a 3 anni (aperto dalle ore 8.00 alle ore 13.00 dal lunedì al sabato) che non prevede il servizio di ristorazione.
- 3 Sezioni Primavera per bambini da 24 mesi (compiuti entro il 31 dicembre dell'anno scolastico di riferimento) a 3 anni.

La Cooperativa Sociale Cocea della Spezia gestisce in appalto:

- 1 Nido a tempo pieno per bambini in età da 3 mesi a 3 anni;
- 1 Centri bambini per bambini in età da 16 mesi a 3 anni (aperti dalle ore 8.00 alle ore 13.00 dal lunedì al sabato) che non prevede il servizio di ristorazione.

Modalità di erogazione

L'Amministrazione Comunale, attraverso procedure trasparenti, definisce i criteri di accesso e la partecipazione degli utenti al costo del servizio.

In tale ambito i Servizi Educativi tutelano e garantiscono il diritto all'inserimento dei bambini portatori di svantaggio psico-fisico e sociale.

Gli operatori delle Strutture Educative agiscono secondo criteri di obiettività ed equità, tendendo, attraverso il processo educativo - formativo, a eliminare eventuali situazioni problematiche socio-culturali di provenienza dei bambini.

ACCESSIBILITA'

I Servizi Educativi favoriscono la migliore accoglienza dei bambini e delle famiglie, predisponendo spazi adeguatamente strutturati e attrezzati sulla base dei loro bisogni e interessi e instaurando con l'utenza rapporti improntati alla cortesia e alla disponibilità.

Gli uffici amministrativi dei Servizi Educativi hanno sede in Piazza Europa, 1 La Spezia

DIRIGENTE

Dott. Massimiliano Curletto Piazza Europa, 1 – tel. 0187 727713 massimiliano.curletto@comune.sp.it

AREA EDUCATIVA

Gestione pedagogica - educativa ed organizzazione Nidi e Scuole dell'Infanzia Comunale; Piano dell'offerta formativa; Inserimento ed accoglienza bambini e famiglie; Attività educative (0 – 6 anni); Qualità pedagogica dei Servizi per l'infanzia 0-6 anni

FUNZIONARIO RESPONSABILE

Dott.ssa Ambra Tonelli Piazza Europa, 1 – tel. 0187 727451 ambra.tonelli@comune.sp.it

AREA AMMINISTRATIVA

Gestione amministrativa Nidi e Scuole dell'Infanzia Comunali; Iscrizione e pubblicazione graduatorie; Applicazione tariffe ed agevolazioni; Gestione appalti di servizi educativi e di attività di supporto; Strutture educative private (nuove autorizzazioni);

FUNZIONARIO RESPONSABILE

Dott. Marco Baudone Piazza Europa 1 - Tel 0187 727421 marco.baudone@comune.sp.it

ISTRUTTORI AMMINISTRATIVI:

Daniela Gangarossa tel. 727375; Lara Facchini tel.727258

Iscrizioni ed ammissioni

Scuole dell'Infanzia Comunali:

le iscrizioni coincidono con quelle delle scuole d'infanzia statali solitamente corrispondenti al periodo Gennaio - Febbraio e prevede l'accoglienza di bambini tra i 3 e i 6 anni di età.

Nidi comunali, Centri Bambini e Sezioni Primavera:

le iscrizioni si ricevono dal 1 al 31 marzo per i bambini nati e nascituri entro il 31 maggio.

Nei primi sei giorni lavorativi del mese di settembre si ricevono le iscrizioni per i bambini nati dal 1° giugno e i nascituri entro il 30 settembre che, in base al punteggio loro attribuito, verranno collocati in subordine alla graduatoria già in essere.

Per i nidi l'età dei bambini è compresa tra i 3 mesi e 36 mesi. Per i Centri bambini l'età dovrà essere compresa tra i 16 mesi (compiuti entro il 30 settembre dell'anno scolastico di riferimento) e i 36 mesi.

Per le Sezioni Primavera l'età di frequenza è compresa tra i 24 mesi (compiuti entro il 31 dicembre dell'anno scolastico di riferimento) e i 36 mesi.

Le nuove iscrizioni nelle strutture avvengono mediante presentazione di domanda on line, anche le famiglie dei bambini già frequentanti le strutture dovranno presentare on line una domanda di conferma; nel caso in cui si richieda, per un bambino già frequentante una struttura educativa comunale, l'iscrizione in una diversa struttura, dovrà essere presentata una nuova domanda di iscrizione,

Presso gli Uffici dei Servizi Educativi, sul sito internet del Comune della Spezia sono disponibili tutte le notizie utili sulle modalità d'iscrizione e su qualsiasi ulteriore informazione riguardante i servizi offerti.

I bambini che terminano il percorso nei nidi comunali potranno presentare domanda di iscrizione alle scuole dell'infanzia comunali dove entreranno di diritto, tenuto conto della disponibilità dei posti nella scuola dell'infanzia scelta, in modo da consentire loro la continuità del percorso educativo/ formativo.

I criteri di attribuzione dei punteggi e la formazione delle graduatorie sono stabiliti nelle Deliberazioni di Giunta Comunale n.497/11.11.2019 e n.387/13/11/2017.

Le graduatorie verranno adottate mediante Determinazione Dirigenziale e pubblicate sul sito del Comune della Spezia entro 90 (novanta) giorni dal termine ultimo di presentazione delle domande.

I punteggi prendono in considerazione in primo luogo le situazioni di difficoltà del bambino e, in seconda istanza, i problemi presenti nel nucleo familiare, per favorire l'espletamento della funzione genitoriale ed offrire così al bambino un contesto di vita sereno. Il presupposto per l'accesso ai servizi educativi comunali è la residenza nel Comune della Spezia del bambino e dei genitori. In caso di separazione o divorzio la residenza dovrà essere quella del bambino e del genitore

convivente.

E' consentita l'iscrizione alla Scuola dell'Infanzia, riservata a bambini di fascia d'età 3 -6 anni, anche non residenti. In questo caso le domande saranno accolte in subordine a quelle presentate per i bambini residenti. In caso di accoglienza, sarà garantita la permanenza del bambino nella scuola dell'infanzia fino al termine del percorso educativo.

Nel caso in cui il bambino di fascia d'età 3-36 mesi frequentante un nido cambi residenza nel corso dell'anno scolastico sarà garantita la frequenza fino al termine dell'anno stesso, ma non sarà possibile la riconferma o una nuova iscrizione all'anno scolastico successivo. In caso di esaurimento delle liste d'attesa potrà essere presa in considerazione la possibilità di inserimento di bambini per i quali è stata presentata domanda di iscrizione fuori dei termini, anche non residenti, da produrre entro il mese di settembre. Alle domande presentate sarà attribuito punteggio in base ai criteri di cui sopra. Per i bambini non residenti nel Comune della Spezia la domanda sarà presa in considerazione solo in caso di esaurimento delle liste di attesa.

Tariffe

Le tariffe per i servizi di nido, scuole dell'infanzia, sezioni primavera e servizi integrativi sono determinate sulla base di provvedimenti attuativi legati alla frequenza dei bambini nelle strutture educative con l'applicazione di percentuali di sconto sulla retta base determinata dall'attestazione ISEE. Al fine di garantire maggiore equità e trasparenza nella co-partecipazione al costo del servizio, l'Amministrazione Comunale dal 2005 ha deciso di adottare l'ISEE (Indice della Situazione Economica Equivalente) come parametro per la determinazione del sistema tariffario.

SCOPI E VALORI DEL SERVIZIO AL PUBBLICO

Principi

La Carta dei Servizi a cui la presente comunicazione fa riferimento, in attuazione delle normative vigenti, è un documento pubblico rivolto ai genitori, alle famiglie, al territorio, che risponde a esigenze di trasparenza dell'informazione e di ricerca della qualità al fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza del servizio pubblico nei confronti dell'utenza.

Essa definisce, inoltre, il complesso sistema delle relazioni che si instaurano tra chi eroga il servizio e chi ne fruisce.

Con la presente Carta dei Servizi, l'Amministrazione Comunale della Spezia, intende continuare a sviluppare il "percorso di qualità" all'interno dei servizi educativi offerti dai Nidi e dalle Scuole dell'Infanzia comunali, con l'obiettivo di rendere noti e trasparenti i criteri fondamentali cui l'Amministrazione si ispira, le modalità di accesso e fruizione dei servizi da parte degli utenti (bambini e genitori), i sistemi di controllo e valutazione interna ed esterna, le procedure di informazione e comunicazione tra gli operatori e le famiglie.

In quest'ottica, la Carta si presenta come un "patto", in altre parole un accordo tra le diverse componenti che garantisce il rispetto dei reciproci diritti e doveri ed è finalizzato a:

- rendere comprensibili gli obiettivi educativi - didattici che le strutture educative si propongono e la verifica delle attività svolte, in risposta all'esigenza di trasparenza e tracciabilità del servizio;
- coinvolgere gli operatori in un percorso di sviluppo dell'identità e visibilità del servizio in cui si manifesta il loro lavoro;
- innescare un processo di autovalutazione e valutazione dell'andamento dei Servizi e della corrispondenza tra gli obiettivi dichiarati e quelli effettivamente realizzati.

I servizi educativi (0-6 anni) costituiscono una rete di opportunità educative e sociali che riconosce:

□□ i bambini come "individui sociali competenti e attivi, portatori di identità originali, titolari del diritto ad essere protagonisti della loro esperienza e del loro sviluppo";

□□ le famiglie come "co-protagoniste del progetto educativo". La missione e le finalità educative espresse dal Comune della Spezia sono perseguite in stretta collaborazione:

- con le famiglie, offrendo supporto alla “genitorialità”, per sviluppare la consapevolezza e la capacità di elaborazione relative alle condizioni di impegno e problematicità della relazione genitore – figlio;
- con gli Uffici Comunali preposti alla progettazione e realizzazione di strutture e servizi per la cittadinanza in genere e per i bambini in particolare (edilizia, giardini e parchi pubblici, viabilità, informazione e segnaletica, ...);
- con i Servizi sociali e socio-sanitari rivolti all’infanzia, con i Comuni limitrofi e gli altri Enti Locali, nella prospettiva di una maggiore capacità progettuale e sinergica;
- con le altre agenzie educative che concorrono a realizzare il diritto delle bambine e dei bambini all’educazione, intesa come progetto condiviso e integrato della comunità;
- con organismi di partecipazione cittadina quali consulte e/o forum.

Uguaglianza e diritto di accesso

Nessuna discriminazione nell’erogazione dei servizi può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

Diritto di scelta

L’utente ha facoltà di scegliere tra tutte le strutture e le tipologie di servizi offerti dall’Amministrazione e presenti nel territorio comunale, esprimendo la preferenza nella domanda di iscrizione.

Continuità del servizio

L’Amministrazione Comunale, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la regolarità e la continuità del servizio educativo e delle attività didattiche, 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 Servizi Educativi favoriscono la migliore accoglienza dei bambini e delle famiglie, predisponendo spazi adeguatamente strutturati e attrezzati sulla base dei loro bisogni e interessi e instaurando con l’utenza rapporti improntati alla cortesia e alla disponibilità.

Particolare cura è dedicata all’importante fase dell’inserimento e alle situazioni di rilevante necessità, tenendo conto dei diritti e delle esigenze dei destinatari del servizio.

La presenza di bambini provenienti da altri Paesi e apolidi concentra l’attenzione sulla pratica della multiculturalità che costituisce una delle modalità più significative per favorire il dialogo, il rispetto reciproco e, soprattutto, il senso della propria identità personale e sociale.

Ogni struttura si impegna all’accoglienza nei confronti dei bambini stranieri; eventuali problematiche, soprattutto connesse alla lingua, vengono affrontate con l’ausilio di strumenti messi a disposizione dall’Amministrazione Comunale, con particolare riferimento a mediatori linguistici che facilitino la comunicazione anche con le famiglie.

La conoscenza e la valorizzazione delle diverse culture, tradizioni e religioni sono le risorse che concorrono alla formazione dei cittadini di domani; su questo si fondano anche le esperienze di riflessione, di scambio, di ricerca di significati e di valori in cui tutti i bambini sono coinvolti.

Partecipazione, efficienza, trasparenza

Particolare importanza è attribuita al rapporto famiglia– insegnanti nell’ambito della continuità educativa attraverso periodici incontri.

L’Amministrazione Comunale, il personale e i genitori sono protagonisti e responsabili dell’attuazione della presente Carta dei Servizi, attraverso una gestione partecipata che si realizza negli organismi di partecipazione previsti dal Regolamento dei Servizi Educativi.

L’Amministrazione Comunale, al fine di rendere effettiva la “gestione partecipata”, garantisce un’informazione preventiva, chiara e completa. Le singole strutture, a loro volta, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure e un’informazione puntuale e trasparente.

L’attività e l’organizzazione del servizio si informano a criteri di qualità ed efficacia nell’ambito della funzione educativa.

L’Amministrazione Comunale e le singole strutture si impegnano, inoltre, a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la funzione dei servizi educativi come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l’uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell’orario del servizio scolastico.

- customer satisfaction;

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene fatta annualmente una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati rivolti ai

genitori. I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, prevedono una gradazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. I risultati, pubblicati sul sito dell'amministrazione comunale, sono utilizzati dal servizio e dalle singole strutture educative per la predisposizione di piani di miglioramento.

Privacy

I bambini frequentanti i Servizi dell'infanzia hanno diritto alla tutela della privacy per quanto attiene ai dati personali e sensibili, con particolare riferimento alle informazioni che si riferiscono alla propria salute. Ogni eventuale deroga potrà essere autorizzata dai genitori.

PRINCIPIO DI TRASPARENZA DEL SERVIZIO AL PUBBLICO

nome e cognome del Responsabile (dei processi e della costruzione/ monitoraggio degli standard di qualità): Marco Baudone - Ambra Tonelli

recapiti telefonici: 0187-727421-0187 727451

indirizzo di posta elettronica: marco.baudone@comune.sp.it , ambra.tonelli@comune.sp.it

luogo: Piazza Europa, 1 La Spezia

giorni e orari di ricevimento presso gli Uffici dei Servizi Educativi terzo piano del Palazzo civico in Piazza Europa, 1:

Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì e Venerdì dalle 8 alle 12; Sabato dalle 8 alle 11,15;

PRINCIPIO DI COMUNICAZIONE E MONITORAGGIO DEGLI STANDARD DA PARTE DEL CITTADINO

Gli standard e gli impegni contenuti in questa COMUNICAZIONE sono validi per l'anno 2021 e vengono aggiornati annualmente; tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, costi, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Comunicazione, così come tutta la modulistica in uso, scaricabile dal sito del Comune della Spezia

Impegni:

"Il settore svolge la propria attività secondo criteri di programmazione e miglioramento continuo, attraverso i quali individua i propri impegni che, di norma, portano alla definizione di nuovi standard per l'anno successivo

Per l'anno in corso il settore si impegna a:

- 1) garantire la regolarità e la continuità del servizio di sportello per l'attività di front office secondo orari prestabiliti per l'accesso al pubblico $\geq 95\%$ di quanto risultante dalle giornate lavorative dell'anno di riferimento
- 2) garantire la regolarità e la continuità del servizio educativo e delle attività didattiche assicurando $\geq 95\%$ delle giornate previste dal calendario scolastico regionale
- 3) garantire la pubblicazione delle graduatorie nel tempo massimo di 90 giorni dal termine delle iscrizioni
- 4) garantire la comunicazione con il cittadino delle informazioni/documentazione entro 3 giorni dalla richiesta

Reclami:

I cittadini hanno diritto a segnalare inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Comunicazione. Il settore ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 30 giorni. Per facilitare la trasmissione delle informazioni necessarie agli uffici per poter procedere, è disponibile un modulo predisposto reperibile all'indirizzo www.comune.sp.it (link segnalazioni e reclami). Possono altresì segnalare suggerimenti per il miglioramento del servizio, anche attraverso la modifica o l'inserimento di nuovi standard di qualità, oppure indicare aspetti positivi della prestazione ricevuta per evidenziarne la rispondenza alle proprie aspettative/necessità.

Gli utenti potranno inoltrare i reclami e le proprie segnalazioni ai funzionari responsabili, Marco Baudone, Ambra Tonelli:

- on line dalla pagine segnalazioni e reclami sul sito www.comune.sp.it
- tramite posta elettronica all'indirizzo massimiliano.curletto@comune.sp.it; marco.baudone@comune.spi.it , ambra.tonelli@comune.sp.it per telefono ai numeri 0187-727421, 0187-727451
- di persona agli uffici nella sede del Palazzo Civico: Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì e Venerdì dalle 8 alle 12; Sabato dalle 8 alle 11,15;
- I reclami generici o anonimi non potranno essere trattati.

Rimborsi:

In caso di gravi e accertate disfunzioni nell'erogazione delle prestazioni previste nella presente Carta, non dipendenti da cause fortuite, forza maggiore, eventi straordinari, responsabilità di terzi o responsabilità dell'utente, l'Amministrazione Comunale è tenuta a risarcire gli utenti interessati, rimborsando un importo calcolato sulla base della retta mensile, in proporzione alle giornate in cui i disservizi sono stati segnalati e verificati.

L'utente interessato può comunque chiedere, ai sensi di legge, il risarcimento di eventuali ulteriori danni subiti per le omissioni e/o le negligenze di cui sopra.

Diritti e doveri degli utenti: La comunicazione al pubblico deve indicare anche i doveri degli utenti ed in particolare deve evidenziare le conseguenze derivanti dall'inadempimento dell'utente, quali clausole penali eventuali, conseguenze del ritardato pagamento etc.

Diritti/doveri

Diritti/doveri del Bambino:

- Diritto all'ascolto;
- Diritto all'esito positivo;
- Diritto all'autonomia personale;
- Diritto al riconoscimento e allo sviluppo delle risorse personali;
- Diritto all'auto-realizzazione.

Diritti/doveri del Genitore:

- Diritto alla libertà di scelta;
- Diritto/dovere di esercizio della responsabilità personale in ordine ai diritti del figlio;
- Diritto all'informazione e alla documentazione;
- Diritto/dovere di proposta;
- Diritto/dovere di confronto;
- Diritto/dovere al rispetto del ruolo genitoriale, del ruolo educativo del personale e della funzione docente degli insegnanti.
- Dovere di effettuare con puntualità il pagamento delle tariffe previste per il servizio richiesto, essendo consapevole che la non regolarità nei pagamenti può comportare la perdita del diritto di iscrizione agli anni successivi.
- Dovere di rispettare tempi e modalità di svolgimento delle attività giornaliere previste nelle strutture educative.

Struttura interna deputata al monitoraggio degli standard e della comunicazione al pubblico(mediante affissione al web)	Struttura interna deputata a ricevere la diffida
Nome: Marco Baudone Ambra Tonelli	Nome: Massimiliano Curletto
Ufficio: Nidi e Scuole dell'infanzia	Ufficio: Servizi Educativi
E-mail: marco.baudone@comune.spi.it ambra.tonelli@comune.sp.it	E-mail: massimiliano.curletto@comune.sp.it
Luogo: Piazza Europa,1 La Spezia	Luogo: Piazza Europa,1 La Spezia