



Comune di Grosseto

Carta dei Servizi Educativi

Comune di Grosseto



Nidi e Scuole dell'Infanzia
Comunali

La seguente Carta dei Servizi Educativi è un estratto dalla Carta della Qualità dei servizi del Comune di Grosseto, approvata con Delibera di Giunta Comunale n. 509 del 29/12/2022.

Sommario

01. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

02. SERVIZI RESI

03. ACCESSO AI SERVIZI

04. IL PROGETTO PEDAGOGICO ED EDUCATIVO

05. QUALITÀ DEL SERVIZIO

06. FORME DI PARTECIPAZIONE

07. LE RELAZIONI DIGITALI: BIMBUMAPP

08. DIRITTI DI NATURA RISARCITORIA

09. SUGGERIMENTI E RECLAMI

10. LA RETE DEI SERVIZI

ALTRE INFORMAZIONI

CONTATTI

01 Presentazione del servizio

I servizi educativi hanno la finalità di sostenere il benessere dei bambini, lo sviluppo della loro identità e di tutti gli aspetti della personalità. Si propongono quindi come ambienti accoglienti, affettivi, ludici, piacevoli, sicuri, esteticamente curati e organizzati con regole condivise.

Accolgono i bambini e le famiglie con le loro specificità culturali ed educative, evolutive e sociali, sostengono le famiglie nella loro funzione genitoriale, promuovendo, attraverso il dialogo, la costruzione di una comunità educativa. Per molti bambini il nido e la scuola dell'infanzia rappresentano il primo ingresso in una comunità, sono perciò una opportunità di socializzazione e di condivisione basata sul rispetto.

Tutte le esperienze che i bambini vivono quotidianamente dal pranzo alla cura del corpo, dal gioco alle attività, hanno una valenza educativa.

I servizi accolgono le aspettative, i bisogni e le risorse che le famiglie hanno ed offrono, condividendo il percorso di crescita dei bambini, nel rispetto dell'identità e dei ritmi di crescita di ognuno. Si costruisce quindi una alleanza per gestire insieme il processo educativo.

Per questo, la Carta dei Servizi diviene un documento fondamentale che esplica il quadro dell'offerta educativa per i bambini da 3 mesi a 6 anni e le loro famiglie, permettendo di costruire un linguaggio comune intorno all'idea di bambino e di bambina e di dichiarare un progetto pedagogico condiviso da tutti i servizi presenti sul territorio, dando comunque valore alle specificità delle diverse realtà.

La Carta, infatti, vuole riconoscere e dare visibilità alla qualità educativa, nell'ottica di un'offerta coerente su tutto il territorio della città di Grosseto, capace di prendere in carico le esigenze di tutti gli utenti.

L'obiettivo è costruire nella città una cultura dell'infanzia, affinché tutti siano consapevoli dei diritti dell'infanzia e la città diventi a misura dei bambini.

02 Servizi resi

Di seguito vengono riportati i principali servizi erogati:

NIDI DI INFANZIA COMUNALI

I nidi d'infanzia comunali sono un servizio educativo di interesse pubblico, aperto a tutti i bambini dai 3 ai 36 mesi. Sono ambienti di crescita e di conoscenza in cui le bambine e i bambini sono considerati soggetti titolari di diritti individuali, sociali e civili, capace di agire attivamente e di instaurare un rapporto interattivo e di co-evoluzione con il contesto di crescita.



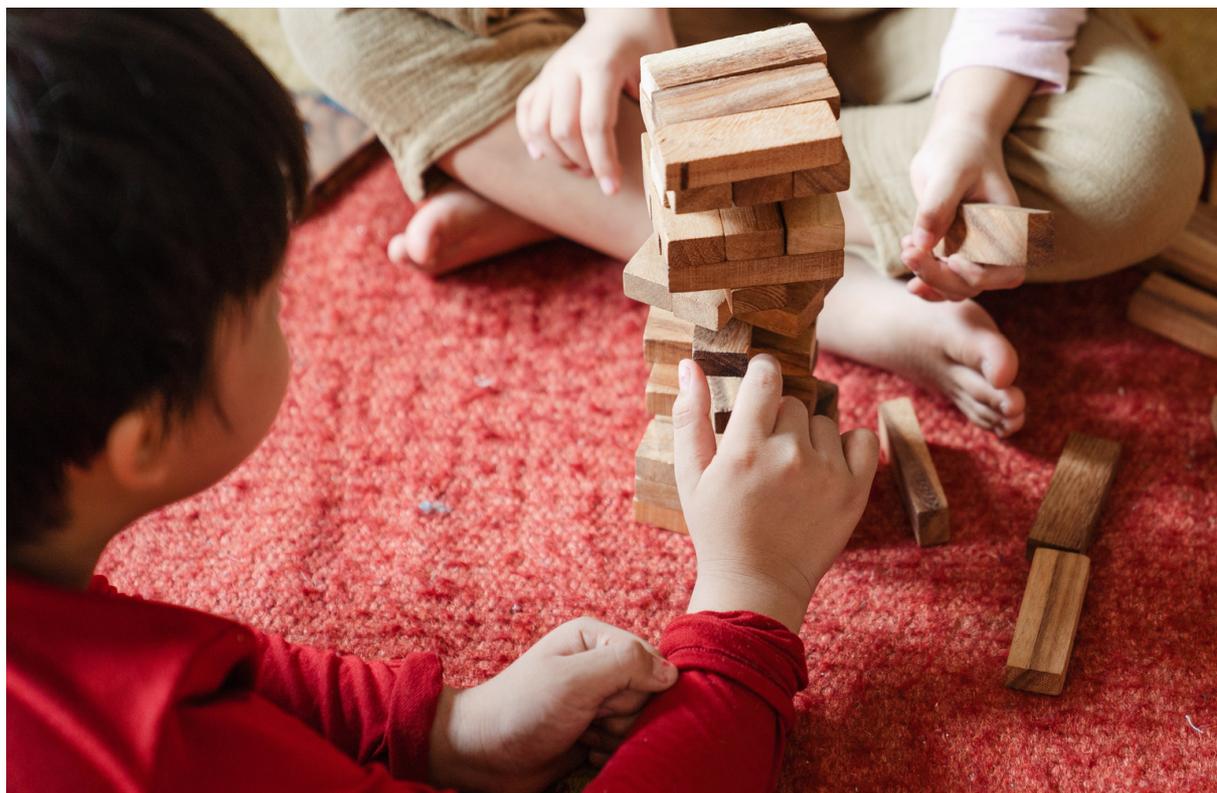
Al contempo sono luoghi con una forte valenza comunicativa che li rende familiari e accoglienti, in grado di promuovere e sostenere la crescita globale dei bambini in collaborazione con le famiglie. L'organizzazione dello spazio e dei tempi di vita, la riflessione e la progettualità da parte degli adulti, la possibilità di sperimentarsi in esperienze di gioco, di apprendimento e di relazione con gli altri costituiscono i percorsi privilegiati nei quali i bambini trovano occasioni per acquisire coscienza di sé e delle proprie competenze.

SCUOLE DELL'INFANZIA COMUNALI

Esse si pongono, come finalità preminente, di consolidare lo sviluppo di ciascun bambino offrendo ambienti pensati per promuovere la maturazione dell'identità, dell'autonomia e della competenza.

Nel rispetto dei tempi e dei ritmi di crescita individuali il contesto fisico e relazionale è organizzato in modo che ciascun bambino possa vivere serenamente le dimensioni del proprio io e lo star bene con gli altri, rassicurato dagli adulti nella molteplicità del proprio fare e sentire, in un ambiente sociale allargato nel quale impara a conoscersi e ad essere riconosciuto come persona unica e irripetibile.





Per promuovere ulteriormente percorsi di continuità tra nido e scuola dell'infanzia, il Comune di Grosseto offre alle famiglie un **Polo d'infanzia** e un **Servizio di continuità educativa** che accolgono bambini di età compresa tra i 24 mesi e i 6 anni nei quali l'offerta educativa e didattica tiene conto, in considerazione delle diverse età, degli stili di apprendimento individuali e dei soggettivi tempi di sviluppo. All'interno di questi servizi, connotati da differenti contesti educativi/scolastici – nido e scuola dell'infanzia – sono previsti momenti specifici dove i bambini possono condividere esperienze significative nell'ambito delle routine e dei progetti di esperienze.

I servizi educativi/scolastici a titolarità comunale si suddividono inoltre in due tipologie:

- a gestione diretta;
- a gestione indiretta.

I Servizi a titolarità comunale a gestione diretta

Servizi comunali a tutti gli effetti, nei quali l'Amministrazione mette a disposizione le strutture, il personale dipendente e stabilisce le modalità di funzionamento; la progettualità pedagogica/educativa, a garanzia della qualità del servizio, è definita dall'Amministrazione e realizzato con il supporto del Coordinamento pedagogico.

I Servizi a titolarità comunale a gestione indiretta

Servizi collocati in strutture comunali, la cui gestione è affidata dall'Amministrazione a soggetti privati tramite apposite procedure a evidenza pubblica, nel rispetto degli standard qualitativi che contraddistinguono i servizi a gestione diretta. Il soggetto privato che si aggiudica l'affidamento eroga il servizio attraverso l'attuazione della progettualità pedagogica/educativa, attraverso i propri dipendenti.



03 Accesso ai servizi

Modalità generali di funzionamento

I bambini del nido in età compresa dai 3 ai 36 mesi e quelli della scuola dell'infanzia in età compresa dai 3 ai 6 anni, possono accedere ai servizi inoltrando domanda sulla base di un avviso pubblico.

L'avviso per l'iscrizione alla scuola dell'infanzia viene emesso di norma nei mesi di gennaio- febbraio e quello per l'iscrizione al nido nei mesi di aprile- maggio.

La famiglia, nella presentazione della domanda, esprime un ordine di preferenza tra i servizi a cui verrà risposto nei limiti della capienza obiettiva di ciascuno di essi. Le domande presentate concorrono a formare una graduatoria sulla base di criteri stabiliti dall'Amministrazione Comunale, a seguito della cui pubblicazione le famiglie dei bambini ammessi provvedono a formalizzare l'accettazione del servizio offerto.

L'orario di apertura dei nidi e delle scuole dell'infanzia è compreso fra 6 e 8 ore giornaliere e prevede forme di frequenza diversificate.

Prima dell'inizio di ogni anno educativo viene approvato e reso pubblico il calendario riguardante i periodi di apertura dei servizi.

Le famiglie sono chiamate a concorrere al costo del servizio mediante quote di compartecipazione secondo i criteri stabiliti dall'Amministrazione comunale con propri atti.

Criteri di funzionamento per l'accesso

L'ammissione ai Servizi per l'Infanzia, riservati prioritariamente ai bambini/e residenti nel Comune di Grosseto, avviene tramite bandi opportunamente pubblicizzati che contengono informazioni sul numero dei posti disponibili nei servizi, le modalità di presentazione della domanda e i criteri di accesso.

Le domande di iscrizione vengono effettuate online compilando un apposito modulo nel quale l'utente, oltre ad inserire tutte le condizioni/requisiti personali e lavorative per il riconoscimento e l'attribuzione del punteggio spettante, trova le indicazioni sulle eventuali documentazioni e certificazioni obbligatorie richieste.

I posti vengono assegnati seguendo le graduatorie (per i nidi d'infanzia sono redatte per fasce d'età) e, al momento della compilazione della domanda, al richiedente è data la possibilità di indicare, in ordine di preferenza, più nidi o scuole dell'infanzia.

Il periodo di apertura del bando per l'ammissione alle scuole dell'infanzia comunali è conforme a quanto annualmente stabilito dal Ministero dell'Istruzione (indicativamente nel mese di gennaio dell'anno scolastico che precede quello relativo alla domanda di ammissione) per le scuole statali, mentre per i nidi d'infanzia il periodo di apertura del bando è solitamente nel mese di aprile.



04 Il progetto pedagogico ed educativo

Bambini e bambine

L'idea di bambino e di bambina che i servizi accolgono e promuovono è quella costruita attraverso la riflessione sui diritti, sulle loro capacità e sui loro bisogni specifici.

Non dobbiamo dimenticarci come i bambini siano persone con diritti e con bisogni da soddisfare, già cittadini delle nostre comunità; che posseggono capacità e risorse, in grado di condividere gesti, parole ed emozioni.

I bambini hanno **diritto**:

- all'**accoglienza**, fisica ed emotiva;
- all'**ascolto** il quale riconosca e valorizzi ogni loro espressione;
- alla **protezione** e alla **cura** necessaria che si sviluppa attraverso un percorso verso l'autonomia come piacere di fare da soli, esplorando e scoprendo e raggiungendo nuove competenze;
- al **gioco**, luogo di esperienza, libera espressione e crescita; un'opportunità insostituibile di sviluppo cognitivo ed emotivo, a sostegno di ogni fase di crescita, nel gioco il bambino è pienamente coinvolto.





Uguaglianza dei bambini e integrazione delle diversità

Ciascun bambino è portatore di un'unica e personale identità che gli conferisce il diritto di essere riconosciuto e valorizzato nella sua originalità.

Attraverso la valorizzazione delle differenze di genere, l'integrazione delle disabilità, degli svantaggi sociali e delle diverse culture, i servizi per l'infanzia comunali sono pertanto promotori di una cultura educativa consapevole.

Per i bambini beneficiari della Legge 104/92 il Comune di Grosseto dispone le migliori condizioni organizzative per l'inserimento e l'integrazione nelle forme disciplinate dal Regolamento dei Servizi Educativi per l'infanzia comunali. Gli interventi educativi individualizzati sono programmati e realizzati con la supervisione del coordinatore pedagogico per tutto l'anno educativo, con l'impegno di predisporre le attrezzature e i materiali didattici necessari e funzionali a favorire il processo di integrazione.

Il contesto educativo e la sua organizzazione

I servizi educativi sono per i bambini importanti contesti di vita quotidiana, ambienti di crescita e sviluppo che richiedono spazi pensati e tempi distesi.

Uno spazio pensato

Lo spazio rappresenta le scelte educative e i principi educativi del servizio, che parla attraverso gli arredi, l'organizzazione, i materiali.

Gli spazi sono organizzati per essere accoglienti, piacevoli e stimolanti, secondo i principi di sicurezza ma in grado di rispondere ai bisogni di scoperta, di sperimentazione, di esplorazione; favoriscono esperienze e sviluppano la socializzazione dei bambini.

La progettazione degli spazi sia della sezione, sia degli spazi comuni, propone angoli strutturati rivolti al fare esperienza, i quali contribuiscono allo sviluppo di molteplici competenze (relazionali, comunicative, cognitive, etc.).

Nei servizi educativi sono presenti spazi destinati al pranzo, al riposo e all'igiene personale che consentono di svolgere queste attività di routine con attenzione e cura.

Per sollecitare i processi di scoperta, di creatività e le stimolazioni, nei servizi educativi sono presenti materiali non stereotipati, naturali e di recupero.

Nel pieno riconoscimento dell'importanza delle esperienze all'aria aperta i servizi sono dotati di aree esterne, progettate e organizzate così da offrire le più significative occasioni educative ai bambini e alle bambine.



Un tempo disteso

L'organizzazione dei tempi di vita quotidiana è uno degli aspetti centrali per garantire il benessere dei bambini e degli adulti che vivono il servizio.

I servizi educativi nella loro strutturazione temporale cercano di sviluppare un equilibrio tra il rispetto dei tempi dei bambini e i tempi necessari per garantire un buon funzionamento del servizio stesso.

La struttura temporale della giornata educativa, regolare e riconoscibile da parte del bambino, è una cornice che gli dà sicurezza e che gli consente di avere punti di riferimento stabili.

La continuità

La continuità educativa 0-6 è garantita dalla Legge 107/2015 che prevede lo sviluppo di un sistema integrato di istruzione e di educazione che coinvolge al suo interno i servizi, le scuole (il territorio), le famiglie e chiedendo a questi soggetti lo stabilirsi di un dialogo costante.

Lo sviluppo di processi di continuità 0-6 pone al centro la necessità di creare ambienti educativi che mettano al centro il benessere dei bambini, l'armonia e la coerenza del suo processo formativo. Significa "prendersi cura" del bambino e del suo contesto di provenienza, di sostenere la genitorialità rispondendo ai bisogni che questa pone.

La continuità educativa richiede lo sviluppo di una cultura pedagogica e una progettazione educativa condivisa (che coinvolga nido, infanzia, famiglie, territorio, etc) e la riflessione sulla relazione educativa e sulle sue componenti come la comunicazione e le emozioni.

I nidi e le scuole dell'infanzia garantiscono la regolarità e la continuità del servizio nel rispetto dei principi e delle norme vigenti.

All'interno del sistema integrato grossetano sono presenti strutture che accolgono sia il nido che la scuola dell'infanzia nella quale la continuità viene ulteriormente implementata sul piano progettuale e organizzativo, nella prospettiva di costruire un modello unico di servizio in considerazione delle diverse età dei bambini.

Le routines

Le routines quotidiane intese come momenti caratterizzati da regolarità e ripetitività rappresentano per il bambino un significativo momento di crescita che, oltre ad assolvere alla funzione di soddisfare i bisogni primari dei bambini, concorrono a favorire gli apprendimenti, il benessere affettivo ed emotivo, l'interiorizzazione delle regole della convivenza in una comunità, l'acquisizione dell'autonomia e la costruzione dell'identità personale. L'insieme delle routines che si susseguono nella giornata, permettono ai bambini di orientarsi nel tempo e nello spazio, fungendo così da contenitore emotivo e da cornice all'interno della quale si scandisce la vita al nido e alla scuola dell'infanzia.

Tra le routines troviamo: il momento dell'accoglienza, il cambio e l'igiene personale, i pasti, il sonno e il ricongiungimento.



Il progetto pedagogico, educativo e le esperienze

Ai sensi della normativa regionale Toscana e delle relative Linee Guida per l'applicazione del Regolamento dei servizi educativi/scolastici, il progetto pedagogico e il progetto educativo costituiscono i documenti fondamentali di riferimento di ogni servizio educativo.

Il progetto pedagogico è il documento generale in cui vengono esplicitati i valori, gli orientamenti e le finalità pedagogiche a cui si riferisce il progetto educativo, organizzativo e gestionale del servizio educativo.

Il progetto educativo è il documento che, con riferimento ad ogni anno educativo e predisposto collegialmente in forma verbale e/o scritta, attua il progetto pedagogico. In esso vengono definiti:

- a) l'assetto organizzativo del servizio educativo, in particolare il calendario, gli orari, le modalità di iscrizione, l'organizzazione dell'ambiente, l'organizzazione dei gruppi di bambini e i turni del personale;
- b) gli elementi costitutivi della programmazione educativa, in particolare l'organizzazione della giornata educativa, l'impiego di strumenti di osservazione e documentazione, l'organizzazione del tempo di lavoro non frontale;
- c) i contesti formali, quali i colloqui individuali, e non formali, quali feste e laboratori, nonché le altre attività e le iniziative per la partecipazione attiva delle famiglie alla vita del servizio educativo;
- d) le forme di integrazione del servizio educativo nel sistema locale dei servizi educativi/scolastici, scolastici e sociali.

I progetti di esperienza fanno parte essenziale dei singoli progetti educativi/scolastici e ne esplicitano le proposte progettuali che i bambini realizzeranno e sperimenteranno durante l'anno: esperienze significative nelle quali la libera espressione, la creatività e l'esplorazione sostengono la costruzione di un percorso personale di crescita e l'organizzazione degli apprendimenti, sulla base di una osservazione sistematica delle bambine e dei bambini, che si focalizza in prima istanza sui processi di crescita, per poi soffermarsi anche sulle competenze espresse.

Questa parte progettuale è quella più caratterizzante per ciascun anno educativo in quanto mentre il progetto pedagogico ed educativo possono restare immutati nel tempo, salvo il variare dei principi che sottendono e orientano i servizi dell'Amministrazione Comunale e/o l'offerta dei servizi e delle sue caratteristiche, le esperienze ogni anno vengono ripensate, progettate e realizzate in relazione ai bisogni e agli interessi espressi da parte dei bambini.

Le professionalità

Alla gestione dei servizi educativi concorrono professionalità diverse e complementari che collaborano, in un'ottica di responsabilizzazione collettiva, alla realizzazione del progetto educativo condiviso. Le figure professionali che compongono il gruppo di lavoro sono: educatori e/o insegnanti; collaboratori; cuoco/a che pur avendo ruoli e funzioni specifiche, mantengono un atteggiamento collaborativo che va a costituire un sistema relazionale complesso ma equilibrato.

Personale educativo/docente

- Hanno funzioni educative che comprendono la cura e l'assistenza ai bambini, la promozione dello sviluppo psicofisico e sociale, l'igiene personale, l'alimentazione, i rapporti con le famiglie e le strutture sociali;
- realizzano il progetto educativo/progetti di esperienze in collaborazione con il gruppo di lavoro e le famiglie, con la supervisione del Coordinamento pedagogico;
- gestiscono la quotidianità favorendo il benessere del bambino e relazionandosi con le famiglie al fine di condividere la responsabilità educativa nel rispetto delle scelte genitoriali;
- curano la documentazione, partecipano alle attività di formazione, programmazione e organizzazione del lavoro educativo.

Collaboratori

- favoriscono il benessere dei bambini collaborando con gli educatori/docenti in alcuni momenti della giornata soprattutto durante le attività, il pranzo e il risveglio;
- garantiscono la cura e la pulizia degli spazi e degli ambienti interni ed esterni e il rispetto delle norme di sicurezza;
- contribuiscono alla realizzazione del progetto educativo/progetti di esperienze in collaborazione con il gruppo di lavoro e le famiglie, con la supervisione del Coordinamento pedagogico;
- collaborano alla preparazione dei pasti;
- partecipano alle attività di formazione, programmazione e organizzazione del lavoro educativo.

Cuochi

- preparano i pasti nel rispetto dei principi dietetici;
- sono addetti all'approvvigionamento di prodotti e alimenti per la preparazione dei pasti e alla pulizia e riordino delle attrezzature e dei luoghi di lavoro afferenti alla conservazione e alla preparazione dei cibi;
- partecipano alle attività di formazione, programmazione e organizzazione del lavoro educativo.

Il Coordinatore gestionale e pedagogico dei servizi educativi/scolastici comunali

- assicura la qualità, la coerenza e la continuità degli interventi sul piano educativo, nonché l'omogeneità e l'efficienza sul piano organizzativo e gestionale.

Realizza le seguenti attività:

- supervisione sul gruppo degli operatori del singolo servizio;
- monitoraggio e valutazione delle attività progettuali;
- coordinamento delle iniziative di partecipazione delle famiglie;
- promozione dell'aggiornamento e della formazione del personale;
- raccordo con i servizi socio-sanitari e promozione della continuità con la scuola dell'infanzia;
- raccordo fra le attività gestionali e le attività pedagogiche.

Il servizio di coordinamento gestionale e pedagogico comunale

- garantisce il necessario raccordo tra i servizi pubblici e privati presenti sul territorio e la qualificazione del sistema integrato;
- nel rispetto dell'autonomia gestionale dei singoli servizi educativi/scolastici, realizza le seguenti attività:
- definizione di indirizzi e criteri di sviluppo e di qualificazione del sistema dei servizi educativi/scolastici presenti sul territorio;
- supporto nell'elaborazione di atti regolamentari del comune;
- elaborazione di materiale informativo sui servizi del territorio;
- promozione della verifica e dell'innovazione delle strategie educative, nonché di quelle relative alla partecipazione delle famiglie e ai percorsi di educazione familiare;
- sviluppo e coordinamento dell'utilizzo, da parte dei servizi del territorio, degli strumenti per l'osservazione, la documentazione e la valutazione delle esperienze educative, nonché dell'impiego di strumenti di valutazione della qualità e monitoraggio dei relativi risultati;
- promozione, in accordo con i coordinatori pedagogici dei servizi, del piano della formazione degli operatori e monitoraggio dell'attuazione dello stesso;
- analisi dei dati relativi alla gestione amministrativa dei servizi del territorio, in collaborazione con i responsabili dei servizi educativi/scolastici, nella prospettiva di un raccordo tra funzioni gestionali e pedagogiche;
- raccordo con l'azienda unità sanitaria locale (azienda USL) per tutti gli ambiti di competenza;
- promozione di scambi e confronti fra i servizi presenti nel sistema locale;
- promozione della continuità educativa da zero a sei anni anche attraverso il coinvolgimento dei referenti della scuola dell'infanzia.

Personale amministrativo dei servizi educativi/scolastici

- segue le attività delle strutture educative dal punto di vista amministrativo;
- si rapporta con le famiglie in materia di iscrizioni, ammissioni e tariffe, etc;
- cura i contatti con i vari interlocutori presenti sul territorio;
- supporta le attività promosse dal servizio di coordinamento gestionale e pedagogico comunale.



05 Qualità del servizio

Il servizio di Coordinamento pedagogico garantisce il monitoraggio costante della progettualità educativa, promuove e sostiene l'erogazione di percorsi formativi specifici per tutte le figure professionali che lavorano nei servizi, promuove progetti di miglioramento con il coinvolgimento e la partecipazione delle famiglie.

Standard di qualità dei servizi: un impegno di qualità

L'Amministrazione Comunale di Grosseto per garantire la qualità dell'offerta erogata nei propri servizi e promuoverne il miglioramento mediante la Carta dei Servizi individua degli indicatori per la misurazione e controllare il livello di efficienza ed efficacia raggiunta e da implementare da parte delle strutture educative/scolastiche.

Gli aspetti che vengono analizzati per definire la qualità dei servizi sono:

- la qualità alimentare;
- la qualità professionale;
- la qualità dell'ambiente;
- la qualità della partecipazione delle famiglie.



Questi aspetti sono descritti da specifiche dimensioni di qualità e da relativi indicatori.

LIVELLO DELLA QUALITÀ ALIMENTARE

Elementi di valutazione	Indicatore	Dove/come verificare
<i>Menù elaborati da tecnici specialisti qualificati</i>	I menù sono strutturati almeno su 4 settimane, seguendo la stagionalità.	Menù distribuito e/o consultabile sul sito istituzionale del Comune
<i>Diversificazione del menù: per motivi di età, di salute, culturali, etico/religiosi.</i>	Nella preparazione dei menù: a. si tiene conto di eventuale presenza di lattanti o bambini in fase di svezzamento. b. sono garantite "diete speciali" per patologie certificate dal pediatra. c. è garantita la preparazione di pasti alternativi per motivi culturali e/o etico-religiosi.	Esperienza diretta
<i>Informazioni ai genitori</i>	1. Visibilità del menù nella struttura. 2. Rispetto delle preparazioni dei pasti previsti dal menù. 3. Diffusione e conoscenza dei menù dei singoli servizi.	Menù distribuito e/o consultabile sul sito istituzionale del Comune

LIVELLO DELLA QUALITÀ PROFESSIONALE DEL SERVIZIO EDUCATIVO

Elementi di valutazione	Indicatore	Dove/come verificare
<i>Modalità pedagogica e organizzativa</i>	Elaborazione annuale del progetto d'esperienza.	Presentazione del progetto alle famiglie
<i>Stabilità/Continuità del team del servizio educativo/scolastico</i>	Di norma team stabile rispetto al percorso educativo dei gruppi bambini.	Esperienza diretta
<i>Stabilità/Continuità dei gruppi dei bambini</i>	Di norma, gruppi-bambini stabili durante l'anno educativo.	Esperienza diretta
<i>Professionalità del personale educativo/scolastico</i>	Possesso dei titoli di studio previsti dal Regolamento Regionale.	Deposito dei titoli presso gli enti preposti
<i>Formazione del personale educativo/scolastico</i>	Partecipazione del personale educativo a corsi di formazione annuali.	Acquisizione attestati/documentazione incontri
<i>Collegialità e aggiornamento del personale educativo/scolastico</i>	Partecipazione del personale educativo agli incontri collegiali e di aggiornamento garantito da un monte ore annuale previsto dai Comuni e dagli enti gestori	Documentazione degli incontri
<i>Documentazione organica e continua per la riflessione sulle esperienze educative e la continua elaborazione del progetto educativo/di esperienza</i>	Elaborazione, verbalizzazione e descrizione di ciò che viene realizzato nei servizi che permetta di evidenziare caratteristiche e competenze di ogni bambino e qualificare la comunicazione con l'esterno (famiglia, scuole infanzia ecc...)	Presenza di materiale (cartaceo e/o video, e/o verbali ecc..) nei singoli servizi o, a seconda del tipo di materiale, consegnato direttamente ai genitori
<i>Coordinamento pedagogico</i>	Svolgimento attività prevista da parte della figura del Coordinatore Pedagogico; Possesso dei titoli previsti dal Regolamento Regionale	Presenza nei servizi;
<i>Cura nelle relazioni</i>	Interventi diretti che promuovono espressioni di affettività, socialità, comunicazione, e interventi indiretti attraverso predisposizioni di spazi e tempi adeguati alle diverse esigenze dei bambini	Esperienza diretta e documentata

LIVELLO DELLA QUALITÀ DELL'AMBIENTE INTERNO ED ESTERNO

Elementi di valutazione	Indicatori	Dove/come verificare
<i>Qualità educativa nell'organizzazione degli spazi</i>	Gli spazi interni ed esterni sono oggetto del progetto educativo e delle attività educative che si intendono realizzare, aggiornate sui gruppi di bambini. Gli spazi devono essere ricchi di elementi di gradevolezza estetica e di accuratezza	Esperienza diretta
<i>Interni</i>	<p>1. lo spazio favorisce il gioco autonomo e l'accesso ai materiali, preferibilmente di recupero</p> <p>2. gli spazi sono organizzati in modo da favorire le attività dei bambini in piccoli gruppi, e quindi articolati e differenziati</p> <p>3. gli spazi destinati alle routine (pranzo, sonno, cambio), sono pensati per soddisfare i bisogni del bambino</p>	<p>Osservazione diretta</p> <p>Osservazione diretta</p> <p>Osservazione diretta</p>
<i>Esterni</i>	<p>1. lo spazio esterno favorisce il gioco, la socializzazione e l'autonomia dei bambini</p> <p>2. lo spazio esterno favorisce l'osservazione, l'esplorazione della natura e, in continuità con lo spazio interno, favorisce lo svolgimento sia del gioco libero che delle attività strutturate (<i>outdoor education</i>).</p>	<p>Osservazione diretta</p> <p>Osservazione diretta</p>
<i>Arredi adeguati per i bambini</i>	<p>Nei servizi sono assicurati:</p> <p>1. parte degli arredi accessibili ai bambini</p> <p>2. sedie e tavoli di altezza giusta per i bambini</p>	Osservazione diretta
<i>Arredi adeguati <u>per</u> gli adulti</i>	Nei servizi sono assicurati:	

	<p>1. spazi riservati agli adulti per svolgere attività di: progettazione, programmazione, documentazione, formazione, colloqui con le famiglie</p> <p>2. spazi adeguati al cambio e all'igiene del personale educativo/scolastico- genitori</p>	Osservazione diretta
<i>Cura e gradevolezza degli ambienti</i>	<p>E' assicurata particolare attenzione nel rendere gli ambienti e le documentazioni piacevoli e capaci di trasmettere e raccontare ciò che si vive nel servizio</p> <p>Pulizia e sicurezza degli ambienti</p> <p>Sostituzione degli arredi e materiali deteriorati</p> <p>Presenza di materiali e arredi atossici</p>	Osservazione diretta

LIVELLO DELLA QUALITA' DELLA PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

Elementi di valutazione	Indicatore	Dove/come verificare
<i>Open Day per far conoscere i servizi alle famiglie</i>	Almeno 1 all'anno per struttura durante il periodo di apertura dei bandi per l'ammissione ai servizi	Diffusione delle iniziative
<i>Presentazione ai genitori del progetto di esperienze del servizio</i>	Almeno 1 incontro di presentazione ai genitori	Convocazione/documentazione dell'incontro
<i>Incontri per confrontarsi con i genitori sulle esperienze dei bambini</i>	Almeno 1 incontro nell'anno educativo/scolastico	Convocazioni e documentazione degli incontri

<i>Colloqui individuali per rendere personalizzato l'intervento educativo</i>	Almeno 1 incontro durante l'anno educativo/scolastico Disponibilità legata a eventuali richieste dei genitori	Convocazioni singole
<i>Attenzione individualizzata ai bisogni di ogni bambino</i>	Attenzione ai tempi e ai ritmi di ogni bambino Cura dell'igiene personale di ciascun bambino	Esperienza diretta
<i>Attività extra</i>	Almeno 1 incontro a tema con esperti per i genitori nell'anno educativo	Pubblicizzazione e affissione programma degli incontri
<i>Rispetto delle diversità: di cultura e tipologia di famiglia; nella presenza di handicap; nelle differenze etnico-culturali</i>	Promozione di una rete di servizi e opportunità flessibili e rispondenti ai casi di particolare bisogno	Esperienza diretta
<i>Comunicazione tra il servizio e le famiglie</i>	Presenza in ogni servizio di pannelli con presentazione del servizio e documentazione relativa alle esperienze. Elaborazione del diario personale di ciascun bambino da consegnare alla famiglia. Utilizzo di applicazioni informatiche	Esperienza diretta
<i>Gradimento e soddisfazione delle famiglie dei bambini che frequentano i servizi</i>	Somministrazione di questionari per la misurazione del livello di gradimento/soddisfazione	Somministrazione, elaborazione e restituzione dei risultati

06

Forme di partecipazione

La partecipazione delle famiglie

Il rapporto e la comunicazione con le famiglie sono un aspetto cruciale e delicato della vita e dell'organizzazione dei servizi per l'infanzia comunali.

La collaborazione con la famiglia per la crescita, cura, formazione e socializzazione dei bambini, avviene in un clima di dialogo, confronto e aiuto reciproco a partire dall'ambientamento: un momento estremamente delicato e coinvolgente sia per il bambino che per i genitori e il personale, poiché in tale periodo il bambino sperimenta, spesso per la prima volta la temporanea separazione dalle figure familiari per incontrare e conoscere un nuovo ambiente.

L'educatore o l'insegnante ha, pertanto, il compito di facilitare la continuità emotiva tra famiglia e servizio, attraverso un piano di ambientamento graduale che possa garantire il rispetto dei bisogni del bambino, dei genitori e l'effettiva integrazione nel nuovo contesto.

La gestione e la qualità dei rapporti con le famiglie sono sostenute da diverse forme di partecipazione e vi è la possibilità di far ricorso a varie modalità di iterazione che possono essere attivate all'interno dei singoli servizi, secondo le modalità più opportune tra cui:

- **Colloqui di ascolto:** viene garantito dal personale educativo un primo colloquio individuale con la famiglia precedente all'ambientamento del bambino ed altri colloqui durante l'anno educativo. L'incontro iniziale ha la funzione di conoscersi reciprocamente in un clima di accoglienza e di ascolto, nel quale i genitori possono esprimere e condividere i loro pensieri e vissuti, ed anche l'idea che hanno del loro bambino o bambina, socializzando informazioni importanti ed utili per l'ambientamento al nido e alla scuola dell'infanzia.

- Assemblee di plesso: incontri tra i genitori e il personale educativo e ausiliario del plesso. L'assemblea si riunisce in via ordinaria all'inizio e alla fine di ogni anno educativo per discutere i temi generali dell'organizzazione, del funzionamento del servizio e della realizzazione del progetto educativo di plesso.
- Assemblee di sezione: incontri tra i genitori e il personale educativo e ausiliario della sezione per la presentazione, il confronto e la verifica della programmazione della didattica.
- Comitati di gestione di plesso: eletto all'interno dell'assemblea di plesso, è composto da un rappresentante dei genitori per ogni sezione presente, da almeno un rappresentante del personale educativo e docente fino a un massimo di due e da un rappresentante del personale non docente
- Laboratori e feste: durante l'anno educativo e scolastico vengono programmati laboratori legati alle attività del nido e della scuola dell'infanzia, a cui sono invitati a partecipare i genitori con l'ausilio degli insegnanti e degli educatori. Vengono inoltre organizzate feste, che costituiscono un momento di condivisione tra genitori, figli e tutto il personale.

07 Le relazioni digitali. Bimbumapp

Per promuovere le relazioni digitali con le famiglie, l'amministrazione comunale ha dotato tutte le strutture educative e scolastiche di un'applicazione informatica denominata BimBumBapp. Gli operatori, attraverso azioni mirate e graduali, possono dialogare con i genitori per condividere informazioni, diffondere eventi ed iniziative, trovare insieme, spazi innovativi di condivisione e di collaborazione; modi creativi, efficaci e innovativi di comunicare e partecipare, pensati su misura per garantire il benessere di tutti i bambini. Infatti l'applicazione, oltre ad essere munita della funzione appello e rispondere all'obbligo di segnalazione delle assenze non comunicate da parte delle strutture educative ospitanti bambini 0-3 anni (ai sensi del D.P.G.R. n. 55/R del 2 ottobre 2018), è dotata di altre funzioni come quella relativa alla messaggistica, alla pubblicazione di eventi, pubblicazione delle foto che riguarderanno i momenti di vita quotidiana dei bambini/e al nido (routines, gioco libero, gioco strutturato etc.), etc.

08

DIRITTI DI NATURA RISARCITORIA PER INADEMPIENZE NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Chiusura forzata dei servizi.

Modalità di decurtazione delle rette.

Solo nei casi di chiusura forzata dei Servizi (manutenzione straordinaria e/o calamità naturali) la tariffa potrà essere decurtata proporzionalmente al periodo di chiusura del Servizio.

09 SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'Amministrazione apprezza e prende in considerazione tutti i suggerimenti che provengono dall'utenza. Vengono inoltre verificate e valutate tutte le comunicazioni pervenute in merito a criticità relative al servizio offerto ed espresse come:

- segnalazioni: fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti sui quali si ritiene si debba porre attenzione, intervenendo con un'azione di rimedio;
- reclami: insoddisfazione che richiede una risposta o attenzione in relazione al mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta dei Servizi.

Gli uffici di riferimento per quanto concerne i nidi e le scuole dell'infanzia del Comune di Grosseto si trovano presso il Servizio Servizi Educativi. Attraverso gli uffici competenti l'Amministrazione accoglie e recepisce le segnalazioni e i reclami relativi alle strutture di cui è responsabile e si impegna a rispondere.

10 LA RETE DEI SERVIZI

La rete dei servizi educativi 0-6 del Comune di Grosseto comprende 5 nidi d'infanzia, 3 scuole dell'infanzia, 2 servizi di continuità nei quali sono presenti una sezione di nido con bambini da 24 a 36 mesi e due di scuola dell'infanzia con bambini dai 3 ai 6 anni.

Tutte le strutture sono dotate di ambienti progettati ed organizzati in funzione dell'età dei bambini al fine di garantire la loro socializzazione e i processi personali di sviluppo e apprendimento.

Nidi d'Infanzia comunali

“Il Sole” – via Pirandello n. 42,44 tel. 0564/451097

“La Mimosa” – via Merloni n. 10/12 tel. 0564/490246

“Il Delfino” – via Maroncelli – Marina di Grosseto n. 7 tel. 0564/37206

“Il Canguro” – via Lago di Varano n. 2 tel. 0564/411738

“L'Aquilone” – via Mozambico n. 39 tel. 0564/457497

Servizi di continuità nido-scuola dell'infanzia

“Il Cappellaio matto” – Via Fiesole n. 16 tel. 0564/493530

“L’Arcobaleno” – Via Ungheria n. 1/A tel. 0564/451637

Scuole dell’Infanzia comunali

“Baticuore” – via Grossetana n. 8 – Batignano tel. 0564/338264

“Folletto” – via S. Sebastiano n. 5 – Istia tel. 0564/409214

“L’Arcobaleno” – Via Ungheria n. 1/A tel. 0564/451637

“Le Margherite” – via Giordano n. 44 tel. 0564/415605

“Il Cappellaio matto” – Via Fiesole n. 16 tel. 0564/493530

ALTRE INFORMAZIONI

Quadro normativo di riferimento

L'impegno nei confronti di tutti i bambini e delle loro famiglie per il buon funzionamento dei servizi educativi del Comune di Grosseto è coerente con il seguente quadro normativo vigente di carattere internazionale, nazionale e locale:

- la Convenzione sui diritti del fanciullo, approvata dall'ONU nel 1989 e recepita dallo Stato italiano con la legge n° 176 del 1991;
- il Rapporto contenente gli obiettivi di Qualità nei servizi per la prima infanzia, pubblicato dalla Rete per l'Infanzia della Comunità europea nel 1995;
- gli articoli n. 3,33 e 34 della Costituzione italiana;
- la Legge regionale 26 luglio 2002, n. 32, "Testo unico della normativa della Regione Toscana in materia di educazione, istruzione, orientamento, formazione professionale, lavoro" e s.m.i. e il relativo Regolamento di attuazione dell'articolo 4 bis della suddetta legge regionale 26 luglio 2002, n. 32 in materia di servizi educativi per la prima infanzia (Decreto del Presidente della Giunta regionale n. 41/R del 30 luglio 2013 e s.m.i.) nonché le Linee guida regionali per l'applicazione del nuovo Regolamento regionale n. 41/R del 30 luglio 2013 per i servizi educativi per la prima infanzia e s.m.i.;
- il Regolamento per il funzionamento dei servizi educativi per la prima infanzia nella Zona Educativa Grossetana, approvato con Deliberazione Consiglio Comunale n. 98 del 30/11/2016 e s.m.i.;
- il Regolamento dei servizi educativi per l'infanzia comunali, approvato con Deliberazione Consiglio Comunale n. 107 del 15/12/2016 e successivamente integrato dalla Deliberazione del Consiglio Comunale n. 11/2018 e s.m.i.;
- decreto legislativo del 13 aprile 2017, n.65;
- Linee pedagogiche per il sistema integrato "zerosei".

CONTATTI

Recapiti, orari e modalità di accesso

Servizio Servizi Educativi Via A. Saffi, 17/C – 58100 Grosseto

Dirigente Telefono 0564 488728

Funzionario responsabile Telefono 0564 488564

Coordinamento pedagogico Telefono 0564 488799

Domande ed ammissioni ai servizi Telefono 0564 488778

Gestione quote di compartecipazione Telefono 0564 488786

Fax: 0564 488785

e-mail (area amministrativa): servizieducativicomunali@comune.grosseto.it

e-mail (area pedagogica): coordinamento.pedagogico@comune.grosseto.it