

# **CARTA DEI SERVIZI EDUCATIVI CENTRO LUDICO PRIMA INFANZIA SAN PIO**

Via Salapia n.8 – Manfredonia (FG)

## **Principi, finalità e criteri di attuazione**

### **Parte I**

#### **PRINCIPI E FONDAMENTI**

La "Carta dei Servizi educativi per minori di 3/36 mesi" ha come fonte di ispirazione fondamentale l'articolo 3 della Costituzione italiana e, per quanto in essi pertinente, gli articoli 33 e 34.

#### **Definizione**

Il Centro Ludico Prima Infanzia è un servizio educativo di interesse pubblico che accoglie i bambini fino all'età di tre anni e che, nel quadro di una politica educativa della prima infanzia, concorrono con la famiglia alla loro formazione.

#### **Finalità**

Il Centro Ludico ha lo scopo di offrire ai bambini un luogo di socializzazione e di stimolo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali, nella prospettiva del loro benessere e del loro armonico sviluppo.

Nell'ambito della massima integrazione con gli altri servizi educativi, sociali e sanitari rivolti all'infanzia, il Centro Ludico favorisce la continuità educativa in rapporto alla famiglia, all'ambiente sociale ed agli altri servizi esistenti, mette in atto azioni positive per offrire ai suoi utenti pari opportunità garantendo le differenze, svolgendo altresì un'azione di prevenzione contro ogni forma di svantaggio ed un'opera di promozione culturale e di informazione sulle problematiche relative alla prima infanzia.

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

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Il Centro attraverso procedure trasparenti definisce i criteri di accesso nonché la partecipazione degli utenti al costo del servizio.

In tale ambito il Centro Ludico tutela e garantisce il diritto all'inserimento dei bambini portatori di svantaggio psico-fisico e sociale.

#### **Diritto di scelta**

L'utente ha facoltà di scegliere fra tutte le strutture e le tipologie di servizi presenti nel territorio comunale.

#### **Regolarità**

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

#### **Accoglienza ed organizzazione**

Il Centro è organizzato in spazi differenziati per rispondere ai bisogni delle diverse età, ai ritmi di vita dei singoli bambini, alla percezione infantile dello spazio, alla necessità di dare riferimenti fisici

stabili, all'esigenza di diversificazione in funzione delle attività individuali e di piccolo gruppo, ed in questo quadro sono fondamentali gli spazi per il gioco, il riposo ed il verde attrezzato.

Attenzione privilegiata è dedicata all'inserimento del bambino prevedendo anche, all'inizio dell'anno scolastico, opportuni adeguamenti dell'organizzazione del servizio.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche dei bambini portatori di svantaggio psico-fisico.

Nello svolgimento della propria attività l'educatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi del bambino.

Le attività giornaliere si articolano e differenziano prevalentemente nelle fasi di accogliimento, attività ludico-educative individuali ed a piccoli gruppi, routine.

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

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

Il Centro offre ai genitori, nel corso dell'anno, molte occasioni di incontro:

- scambi comunicativi quotidiani;
- colloqui individuali, a richiesta dei genitori, per scambio di informazioni sulla vita del bambino nella Sezione ed in famiglia;
- assemblee generali per approfondire temi di carattere generale sulla organizzazione e programmazione del servizio;
- incontri periodici per avvicinare ancora di più le famiglie al servizio e seguire da vicino le problematiche ed i progressi del gruppo dei bambini;
- incontri a tema con esperti, per offrire ai genitori l'opportunità di confrontare molteplici punti di vista educativi ed allargare i propri orizzonti di conoscenza ed esperienza;
- feste, per condividere momenti importanti della vita dei bambini e delle famiglie;
- attivazione di uno sportello di consulenza psicologica.

Il Centro Ludico, il personale ed i genitori sono protagonisti dell'attuazione della presente "Carta dei Servizi", attraverso una "gestione partecipata".

## **Parte II**

### **ATTIVITÀ DIDATTICA, SERVIZI AMMINISTRATIVI E CONDIZIONI AMBIENTALI**

#### **L'organizzazione del servizio**

Il servizio è offerto in una struttura situata in via Salapia 8 , nello stesso complesso della Scuola dell'Infanzia paritaria e sezione Primavera "Padre Pio". Il centro è autorizzato per l'accoglienza di 20 bambine/i (con possibilità di overbooking) di cui 8 dai 3 ai 24 mesi e 12 dai 24 ai 36 mesi. Lo spirito e lo scopo fondamentale del Centro Ludico è creare continuità con la scuola dell'infanzia alla quale è annessa. Alle bambine/i è garantita pertanto la possibilità di lavorare con alcune sezioni della scuola dell'infanzia e condividere progetti, attività ed esperienze. La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, è responsabile della qualità del Servizio e delle attività educative e si impegna a garantire l'adeguatezza delle strutture, degli strumenti ludici e dei contenuti educativi, in rapporto alle esigenze formative di ogni bambino.

#### **Spazi**

Il Centro si estende per circa 130 mq. Gli spazi essenziali destinati ai bambini e ai servizi generali sono i seguenti:

- a) ambiente di ingresso, con adeguato spazio filtro per la tutela microclimatica;
- b) due unità funzionali (sezioni) per bambini da 3 a 24 mesi e bambini da 24 a 36 mesi;
- c) locale per l'igiene destinati ai bambini delle due sezioni, attrezzato con un fasciatoio, un lavandino

per il cambio, una vasca lavabo e due sanitari;

d) spazi comuni, destinati alle attività ludiche e ricreative, utilizzati a rotazione dalle sezioni, ovvero per attività individuali e di grandi o piccoli gruppi;

e) servizi generali e spazi a disposizione degli adulti (locale spogliatoio e WC per il personale, locali separati per deposito per attrezzature e materiali di pulizia, spazio per la preparazione del materiale didattico e il colloquio con i genitori);

f) spazio idoneo per il riposo dei bambini che manifestano eventualmente la necessità durante la permanenza all'interna della struttura.

## **Lo Spazio Esterno**

Il Centro è immerso in un grande giardino interamente recintato della superficie di 800 mq. a totale godimento del Centro Servizi per l'infanzia Padre Pio. Il giardino è in parte ombreggiato da alberi da frutto e pini, in parte dotato di specifiche attrezzature ludiche; è presente inoltre un orto scolastico. Il giardino è utilizzato come laboratorio didattico "esterno" ed è fruibile da tutte le sezioni del Centro Servizi per l'Infanzia anche contemporaneamente vista la grande estensione di questo.

## **Il Progetto educativo**

L'attività del Centro Ludico si svolge all'interno del "Progetto educativo della prima infanzia" contenente gli elementi della programmazione educativa generale delle attività interne ed esterne, collegate o integrative del servizio.

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

All'inizio di ogni anno di attività il Centro pubblicizza il Progetto educativo ai nuovi utenti.

## **La programmazione educativa**

La giornata Centro è scandita da una serie di rituali e momenti di routine che rendono prevedibile e pertanto rassicurante il tempo trascorso all'interno della sezione. Ogni momento, dall'accoglienza al ricongiungimento, è curato con attenzione al fine di renderlo sereno e rispondente ai bisogni dei bambini e delle famiglie. Le routine sono intervallate da proposte gioco e attività strutturate e non, mirate al potenziamento delle abilità dei bambini.

## **Le attività**

Le attività che le educatrici svolgono con i bambini, si basano su una programmazione annuale e su una pianificazione periodica e comprendono:

giochi di manipolazione, espressione grafico pittorica, ascolto ed espressione musicale, giochi di abilità e coordinazione, psicomotricità, giochi di socializzazione, gioco simbolico e gioco di scoperta. La programmazione educativa, definendo i tempi, le modalità, gli strumenti, la documentazione e la verifica dell'attività, realizza le finalità del Progetto educativo.

## **La giornata tipo**

- 8.00 Apertura Centro;
- 8.00 – 9.30 Accoglienza dei bambini in sezione, creando un clima di attesa e ingressi personalizzati;
- 9.30 – 10.30 Igiene personale e primo spuntino a base di frutta, "assemblea" del mattino, giochi legati all'autoidentificazione e al recupero del "vissuto a casa"
- 10.30 – 11.30 Esperienze didattiche divise in due gruppi, differenziati per età, momenti di gioco libero o mediati dall'adulto;
- 11.30 – 12.00 Secondo spuntino e igiene personale;
- 12.00 – 12.40 Momenti di gioco libero con l'intersezione dei gruppi nello spazio comune del Centro;

- 12.40 – 13.00 Riordino delle sezioni, attività tranquille in preparazione all'uscita.

### **Il materiale**

Durante le attività didattiche il bambino potenzia la motricità fine attraverso l'uso di materiale di vario genere come:

fogli bianchi A4 e A3, carte crespa e velina, pennarelli, matitoni, gessi, tempere a base d'acqua, farina, semola, materiale di riciclo, stoffe, schede e libri specifici.

Per il laboratorio di psicomotricità: cerchi, palloni, foulard, materassini, aste, birilli.

Per il laboratorio di musica: lo strumentario Orff, stereo, microfoni.

### **Calendario annuale e orari di funzionamento**

Il Centro Ludico accoglie n.20 bambini tra i 3 e 36 mesi, dal 1°Settembre al 31 Luglio.

L'orario di apertura è fissato alle ore 8.00 e quello di chiusura alle 13.00.

### **Il personale**

All'interno del Centro Ludico prima infanzia operano:

- 1 Coordinatore delle attività educative e didattiche
- 1 Dirigente amministrativo
- 2 educatrici laureate in scienze dell'educazione , che si occupano direttamente della cura dei bambini, dell'accoglienza della coppia bambino-genitore, della progettazione delle attività;
- 1 operatrice addetta ai servizi generali, che si occupano dell'igiene degli ambienti e dei bambini.

### **Il Coordinatore Pedagogico**

All'interno della Centro è presente un coordinatore pedagogico.

Il Coordinatore svolge un ruolo di supporto al gruppo di lavoro, cura l'organizzazione generale del servizio, programma e coordina l'attività didattica educativa, segue l'integrazione dei bambini in difficoltà ed offre consulenza alle famiglie dei bambini iscritti al servizio.

Valuta, inoltre, l'efficacia e l'efficienza del servizio e propone eventuali soluzioni utili al loro miglioramento, cura i rapporti con le istituzioni del territorio e promuove progetti di sperimentazione. A tal fine l'attività e l'organizzazione del servizio si uniformano a criteri di qualità ed efficacia, prevedendo azioni e strumenti di monitoraggio della qualità (customer's satisfaction), con l'obiettivo di rilevare, consolidare e migliorare le prestazioni del servizio educativo offerto.

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

Per le specifiche finalità del Servizio il Centro garantisce ed organizza l'aggiornamento del personale, in collaborazione con istituzioni ed enti culturali.

### **Servizi amministrativi**

Il Servizio individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

1. celerità delle procedure;
2. trasparenza;
3. informatizzazione delle procedure amministrative riguardanti l'utenza;
4. flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

L'ufficio amministrativo - compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo - garantiscono un orario di apertura al pubblico, tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 12,00. Nella scuola sono assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti:

- organigramma della scuola;
- funzionigramma della Sicurezza dell'edificio e delle attività;
- organigramma della "Privacy";
- planimetrie di esodo in caso di emergenza;

segnaletica di sicurezza;  
Bilancio della Cooperativa sociale..

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

Gli ambienti del Centro Ludico devono essere puliti, accoglienti, sicuri ed accessibili ai piccoli utenti. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali, dei servizi e delle attrezzature devono garantire una permanenza confortevole e sicura per i bambini e per il personale.

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

Il Centro si impegna a garantire ai bambini la sicurezza interna al plesso, dando piena attuazione alle norme previste in materia di Sicurezza e Salute degli Ambienti di Lavoro.

Il Centro individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali ed all'organizzazione e ne dà informazione ai genitori:

Orario di attivazione e modalità di erogazione del Servizio;

Organico del personale;

Numero dei bambini iscritti, capienza e numero medio dei bambini frequentanti;

Rapporto numerico medio educatori/bambini;

Numero, dimensione ed attrezzature dei locali con indicazione della loro effettiva destinazione;

Numero, dimensione ed attrezzature dei servizi igienici;

Esistenza di barriere architettoniche e loro abbattimento;

Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati;

Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità o situazione di pericolo per i bambini ed il personale;

### **Sistema Tariffario delle Prestazioni**

La retta mensile che i genitori dei minori devono corrispondere al Centro Ludico, tenuto conto dei criteri stabiliti dalla Deliberazione della Giunta regionale 9/05/2012 n.901 e dai costi sostenuti dal Centro Ludico, è di € 500,00 (cinquecento/00); la Regione Puglia finanzia in tutto o in parte le rette dei genitori con i buoni servizio di conciliazione.

## **Parte III**

### **TUTELA DEGLI UTENTI**

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

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

#### **Modalità**

I reclami possono essere espressi al Coordinatore delle attività educative in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere presentati in forma scritta.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

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

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

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

Il Centro, consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, effettua sondaggi per conoscere come gli stessi giudicano il servizio.

A tale scopo viene effettuata una rilevazione annuale mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori ed al personale.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, educativi ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

I dati raccolti vengono elaborati ed analizzati dal gruppo di lavoro predisposto che redige una relazione analitica e formula le conseguenti proposte di intervento.

### **Attuazione**

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

Manfredonia, lì 08/01/2015