

**CONFERENZA PER L'ISTRUZIONE**  
**ZONA FIORENTINA NORD-OVEST**

**LINEE GUIDA PER LA REDAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI EDUCATIVI PER LA PRIMA INFANZIA DELLA ZONA FIORENTINA NORD OVEST**

**1 - LA CONFERENZA DI ZONA**

**La Conferenza Zonale per l'Istruzione**, istituita ai sensi della L.R. 32/2002 e ss.mm.ii, costituisce l'ambito territoriale di riferimento, per i Comuni che la compongono, per la programmazione unitaria di interventi e per la progettazione in materia di educazione e di istruzione, partendo dall'impulso programmatico regionale.

La Conferenza zonale della Zona fiorentina Nord/Ovest è composta dai Comuni di Calenzano, Campi Bisenzio, Lastra a Signa, Scandicci, Sesto Fiorentino, Signa e dall'Unione di Comuni Fiesole-Vaglia.

I lavori della Conferenza perseguono un obiettivo generale, in linea con gli orientamenti contenuti nella L.R. 32/2002 e ss.mm.ii., nel relativo Regolamento di attuazione e nel Piano di Indirizzo generale integrato (P.I.G.I.) che sono quelli di *"..promuovere i percorsi di sviluppo personale, culturale e formativo dei cittadini.."*, attraverso l'offerta *"..di opportunità educative e la crescita qualitativa del sistema scolastico toscano"* già a partire dall'offerta di opportunità educative - che si realizzano nei servizi educativi per la prima infanzia - per i più piccoli.

Nei Comuni presenti all'interno della Conferenza per l'Istruzione della Zona Nord/Ovest sono attivate varie tipologie di servizi educativi per la prima infanzia, in risposta alla crescente e diversificata domanda delle famiglie di usufruirne e in coerenza con quanto previsto dalla L.R. 32/2002 e ss.mm.ii. e dal Regolamento regionale DPGR 41/R/2013 e ss.mm.ii.

Nidi d'infanzia, servizi integrativi per la prima infanzia e centri zeroesi costituiscono il sistema integrato dei servizi educativi della Zona Nord/Ovest, affidati a soggetti pubblici, attraverso la gestione diretta o indiretta con appalto di servizio, e a soggetti gestori privati.

Nel rispetto dell'autonomia gestionale dei singoli servizi educativi, la Conferenza zonale, attraverso l'organismo del Coordinamento pedagogico e gestionale zonale costituito al proprio interno, opera in direzione dell'armonizzazione degli interventi educativi e di uno standard qualitativo dell'offerta pedagogica.

Nello specifico la Conferenza di Zona, in raccordo con il Coordinamento pedagogico e gestionale zonale, dopo aver monitorate, attraverso un'indagine conoscitiva, le caratteristiche di tutti i servizi educativi per la prima infanzia del territorio, verificati e valutati i bisogni emergenti dall'indagine, ha elaborato linee di intervento, condivise fra i Comuni della Zona Nord/Ovest per:

- la promozione del sistema di rete fra tutti i Comuni della Zona;
- il consolidamento del sistema integrato dei servizi per la prima infanzia pubblici e privati;
- la definizione e monitoraggio degli standard di qualità per i servizi per la prima infanzia: nido d'infanzia e servizi integrativi.

L'intenzionalità è quella di orientare il progetto pedagogico e le azioni educative rivolte ai bambini e alle bambine, alle famiglie e al territorio, inteso come comunità educante, per affermare l'idea di *un bambino competente, soggetto attivo e protagonista del suo processo di sviluppo*.

Per promuovere la cultura dell'infanzia sul territorio dell'area Nord Ovest fiorentina, la Conferenza di Zona, in funzione dell'obiettivo dichiarato, individua prassi e procedure condivise per affermare uno standard comune di qualità dell'offerta:

- formula principi generali ed omogenei nel Regolamento zonale per i servizi educativi per la prima infanzia da recepire nei regolamenti comunali ;
- individua criteri omogenei di punteggio per la formulazione di graduatorie per l'accesso ai servizi educativi per la prima infanzia comunali;
- collabora con i SUAP dei Comuni, attraverso il gruppo tecnico all'espletamento delle procedure per l'autorizzazione e l'accreditamento dei servizi per la prima infanzia a gestione privata presenti nel territorio della zona;
- può adottare l'elenco degli educatori comunali per offrire alle famiglie personale qualificato per lo svolgimento di prestazioni di tipo privatistico;
- promuove la formazione zonale del personale educativo e ausiliario che opera nei servizi educativi, sulla base del fabbisogno formativo rilevato;
- favorisce la relazione tra i servizi educativi per la prima infanzia e le scuole dell'infanzia nell'ottica della continuità educativa 0/6 anni;
- promuove la formazione congiunta educatori/insegnanti nido-scuola dell'infanzia;
- promuove il sostegno alla genitorialità e all'educazione familiare;
- rileva annualmente la qualità dei servizi pubblici e privati presenti sul territorio della Zona utilizzando un comune questionario di gradimento somministrato alle famiglie utenti;
- elabora **linee guida** per la redazione della Carta dei Servizi educativi;
- propone **orientamenti** per la predisposizione del progetto pedagogico e del progetto educativo.

## 2.- FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi educativi, rispondendo ai "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici" contenuti nel D.P.C.M. del 27 gennaio 1994, vuole essere uno strumento di riferimento e di garanzia della qualità dei servizi e ha come fonte di ispirazione l'articolo 3 e, per le parti di pertinenza, gli artt. 33 e 34 della Costituzione Italiana.

La Carta dei Servizi si ispira, inoltre, al totale rispetto dei diritti del bambino/a così come espressi anche nella Convenzione sui Diritti dell'infanzia, approvata dall'ONU il 20 dicembre 1989.

La Carta dei Servizi, che dovrà essere aggiornata in caso di variazioni a quanto indicato, è un documento che esplicita le finalità e l'impegno dei servizi educativi per la prima infanzia e costituisce **un patto** fra le istituzioni educative e i cittadini, i bambini/e e le famiglie, per garantire i reciproci diritti e doveri.

Il documento descrive il Servizio per la prima infanzia, la sua organizzazione e le prestazioni di qualità che vengono garantiti ai bambini e alle bambine e alle loro famiglie in ottemperanza a quanto disposto dal Regolamento regionale DPGR n. 41/R/2013 e ss.mm.ii, art. 17, in merito a:

- i principi fondamentali che presiedono all'erogazione del Servizio;
- i criteri di riferimento per l'accesso;
- le modalità generali di funzionamento e standard di qualità;

- le forme di partecipazione e controllo da parte delle famiglie;
- i diritti di natura risarcitoria per inadempienze nell'erogazione del Servizio

### **3 - PRINCIPI CHE PRESIDONO ALL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO EDUCATIVO PER LA PRIMA INFANZIA**

Il Servizio persegue la più ampia integrazione con gli altri servizi educativi, sociali e sanitari rivolti all'infanzia, affinché i processi di crescita delle bambine e dei bambini si realizzino in un quadro di continuità e di coerenza, secondo orientamenti e criteri condivisi.

L'erogazione del Servizio mette al centro il rispetto dei diritti dei cittadini utenti, garantendo loro l'osservanza dei seguenti principi:

- 1- Uguaglianza, imparzialità, valorizzazione delle differenze**
- 2- Certezza nell'erogazione del servizio**
- 3- Trasparenza**
- 4- Partecipazione**
- 5- Diritto di scelta**
- 6- Efficienza ed efficacia**
- 7- Tutela della privacy**

#### **3.1 - UGUAGLIANZA, IMPARZIALITÀ, VALORIZZAZIONE DELLE DIFFERENZE**

##### **Viene sancito il diritto a non essere discriminato per nessuna ragione**

Nessuna distinzione o discriminazione può essere compiuta nel determinare l'accesso al Servizio e la fruizione delle prestazioni per motivi riguardanti il sesso, l'etnia, la lingua, la religione, le opinioni politiche, la condizione di svantaggio psicofisico o socioeconomico.

Il soggetto gestore definisce e disciplina i criteri di accesso al servizio per determinare l'ordine di priorità da seguire nell'ammissione qualora il numero delle richieste di accesso superi il numero dei posti disponibili.

Nel rispetto del principio dell'imparzialità, il soggetto gestore si impegna a garantire a tutti i bambini e alle bambine ed alle loro famiglie parità di trattamento, nella ricerca costante del miglior equilibrio possibile tra esigenze individuali e buon funzionamento della comunità.

Il soggetto gestore inoltre si impegna a riservare un'attenzione specifica a quei bambini e a quelle bambine che si trovano in condizioni di svantaggio personale e sociale.

#### **3.2. CERTEZZA NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

##### **Viene sancito il diritto ad una erogazione continua e regolare del servizio**

Il soggetto gestore si impegna ad erogare il Servizio in modo continuo e regolare, nell'ambito del calendario annuale di apertura, definito nel rispetto dei criteri fissati dalla legislazione regionale per i servizi per la prima infanzia e dalla legislazione nazionale per la parte riferita alle scuole dell'infanzia che operano nei centri integrati zerosei.

#### **3.3. TRASPARENZA**

##### **Viene sancito il diritto a ricevere una corretta e tempestiva informazione**

Il soggetto gestore del Servizio educativo si impegna a garantire la massima informazione ai cittadini e alle famiglie utenti del Servizio e ad assicurare equità e correttezza nell'azione amministrativa nel pieno rispetto delle disposizioni previste dalla vigente legislazione nazionale e regionale in materia.

#### **3.4 - PARTECIPAZIONE**

##### **Viene riconosciuto il diritto alla partecipazione sociale delle famiglie**

Il soggetto gestore promuove e sostiene l'attività degli organismi di partecipazione sociale delle famiglie per favorire la condivisione di orientamenti, contenuti e metodi per il percorso di crescita di ogni bambino e bambina.

### 3.5 - DIRITTO DI SCELTA

#### **Viene riconosciuto il diritto di scelta tra le alternative disponibili**

Il soggetto gestore di più servizi educativi garantisce alle famiglie la facoltà di scegliere fra le diverse tipologie e strutture, secondo i criteri e con le modalità previste annualmente nel bando - o nella comunicazione - per le iscrizioni al Servizio. Le opzioni saranno rispettate nei limiti della capienza di ciascuna tipologia e struttura.

### 3.6 - EFFICIENZA ED EFFICACIA

#### **Viene affermato l'impegno a lavorare nell'ottica del miglioramento**

I principi di efficacia ed efficienza si realizzano anche attraverso il rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni rese, risultati ottenuti e con la formazione permanente del personale.

### 3.7 - TUTELA DELLA PRIVACY

#### **Viene sancito il diritto alla riservatezza**

Tutto il personale impronta la propria attività al rispetto dei bambini e delle bambine, in particolare tutelando la riservatezza delle informazioni riguardanti l'utenza. Il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto della "Legge sulla Privacy", - D. Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii.- con particolare attenzione a tutti gli aspetti di documentazione delle attività proposte dal Servizio. A tale scopo il gestore del Servizio si impegna ad acquisire specifica autorizzazione scritta da parte dei genitori o degli esercenti la potestà genitoriale.

## **4 – INDICAZIONI PER LA REDAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Il *D.P.G.R. n. 41/R/2013 e ss.mm.ii.* indica le caratteristiche generali del sistema integrato dei servizi educativi. La Carta dei Servizi di ciascun servizio, dovrà a sua volta indicare le proprie caratteristiche e definire:

### **a. L' ORGANIZZAZIONE E IL FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO, in particolare:**

- ▶ **Tipologia di servizio: nido d'infanzia, spazio gioco, centro per bambini e famiglie, servizi educativi in contesto domiciliare, centro zero sei.**
- ▶ **Titolarità/gestione del servizio:**
  - **titolarità pubblica/gestione diretta**
  - **titolarità pubblica/gestione indiretta**
  - **titolarità e gestione privata.**
- ▶ **La modalità di offerta**
- ▶ **Il calendario annuale di funzionamento del Servizio.**
- ▶ **L'orario quotidiano di funzionamento del servizio.**
- ▶ **La possibilità di iscrizione e frequenza diversificate.**
- ▶ **L'alimentazione.**
- ▶ **Gli ambienti del nido.**
- ▶ **Gli standard dimensionali complessivi degli spazi interni.**
- ▶ **La ricettività minima e massima**
- ▶ **Il rapporto numerico tra personale educativo e bambini.**
- ▶ **Il personale educativo ed ausiliario.**
- ▶ **Il coordinatore pedagogico.**

## **b. I CRITERI DI RIFERIMENTO PER L'ACCESSO E LA FREQUENZA DEL SERVIZIO**

- ▶ **Le modalità di accesso.**
- ▶ **Le tariffe di frequenza**

## **5.- IL PROGETTO PEDAGOGICO ED IL PROGETTO EDUCATIVO**

Per facilitare la predisposizione dei due documenti, il progetto pedagogico e il progetto educativo di ciascun servizio, si evidenziano alcuni elementi essenziali che li caratterizzano, per informare i fruitori dei servizi della loro importanza per la qualificazione del lavoro educativo.

A tale scopo, alle Linee guida della Carta dei Servizi, sono allegati gli “**Orientamenti per la predisposizione del progetto pedagogico e del progetto educativo dei servizi per la prima infanzia della Zona fiorentina Nord-Ovest**”.

### **5.1 - IL PROGETTO PEDAGOGICO:**

comprende i valori di riferimento, le finalità generali, gli orientamenti pedagogici su cui si fonda la gestione educativa del servizio. La sua durata, che si presume pluriennale, dipende dal verificarsi di significative novità che possono richiederne alcune modifiche.

**I principi valoriali** che sono alla base dei servizi educativi, hanno come riferimento fondante:

- **il bambino\*** come persona titolare di diritti;
- **la famiglia** come soggetto portatore di una propria cultura educativa;
- **l'educatore** come professionista con specifiche competenze;
- **le differenze** come componente costitutiva delle persone e dei contesti.

**Le finalità generali** che ispirandosi ai principi valoriali enunciati delineano il percorso educativo da seguire, mirano a:

- collaborare con le famiglie alla crescita, formazione e socializzazione dei bambini affidati al servizio, promuovendo il loro benessere psicofisico e lo sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive, relazionali e sociali;
- prevenire ed intervenire su condizioni di svantaggio psico-fisico e socio culturale;
- garantire prestazioni professionali qualificate da parte del personale, tramite formazione, supervisione e coordinamento pedagogico;
- realizzare la continuità educativa con la famiglia, con gli altri servizi per la prima infanzia e con la scuola dell'infanzia;
- diffondere l'informazione sulle problematiche relative alla prima infanzia per affermare un contesto allargato educante che accolga e valorizzi le differenze personali, sociali e culturali.

**Gli orientamenti pedagogici**, che costituiscono i pilastri su cui viene elaborato e attuato il progetto educativo annuale e a cui la ricerca scientifica e la pratica educativa danno maggior credito, possono essere individuati nei seguenti:

- **la pedagogia della relazione** che connota il nido d'infanzia -e i servizi integrativi- come luoghi in cui si sperimentano relazioni significative tra bambini ed educatori, tra bambini di età omogenea e diversificata, tra educatori e genitori;
- **la pedagogia della riflessione** che connota il nido d'infanzia -e i servizi integrativi- come luoghi in cui si ripensano e si rielaborano pensieri, azioni, stili comportamentali per aiutare i bambini a dare pieno senso alle loro esperienze;

\*con il termine bambino si intende il bambino/la bambina

- **la pedagogia della coerenza** che connota il nido d'infanzia -e i servizi integrativi- come luoghi di intreccio e confronto di esperienze educative: quelle che il bambino porta con sé dalla famiglia (coerenza/continuità orizzontale) e quelle che compie nel servizio in preparazione a quelle più complesse che farà nella scuola dell'infanzia (coerenza/continuità verticale);

- **la pedagogia della competenza** connota il nido d'infanzia -e i servizi integrativi- come laboratori in cui si attivano tutte le potenzialità di apprendimento dei bambini nel rispetto dei bisogni di crescita individuali.

## 5.2 - IL PROGETTO EDUCATIVO

Come definito all'art. 5, comma 3 del D.P.G.R. 41/R72013 e ss.mm.ii, è il documento che, con riferimento ad ogni anno educativo, attua il progetto pedagogico. In esso vengono definiti:

- **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;
- **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, nonché la programmazione dei percorsi di apprendimento e la loro verifica.
- i contesti formali, quali i colloqui individuali, e non formali, feste e laboratori, nonché le altre attività e le iniziative per **la partecipazione attiva delle famiglie alla vita del servizio educativo**;
- **le forme di integrazione** del servizio educativo nel sistema locale dei servizi educativi, scolastici e sociali

**6 - LE FORME DI PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE** per favorire la condivisione delle relative strategie di intervento, per implementare la qualità delle esperienze di crescita e formazione realizzate dai bambini durante la frequenza nel servizio.

### 6.1 - IL PRINCIPIO DELLA RECIPROCIÀ

Nella partecipazione sono impliciti diritti e doveri per le famiglie come per i gestori del servizio: le famiglie hanno il diritto di essere informate, ascoltate e messe in condizione di partecipare; hanno il dovere di riconoscere ed accettare il principio della salvaguardia del bene comune, anche quando in contrasto con le richieste individuali; hanno il dovere di rispettare norme ed orari che regolano il funzionamento del servizio. I gestori hanno il dovere di accogliere il confronto, i suggerimenti, le richieste e le osservazioni delle famiglie; il personale educativo ha il diritto di essere rispettato nello svolgimento del proprio lavoro.

### 6.2 – GLI ORGANISMI DI PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

Gli organismi di partecipazione da potersi realizzare in ogni servizio possono essere:

- l'Assemblea dei genitori, di cui fanno parte i genitori dei bambini iscritti, il personale del servizio nel suo insieme e i rappresentanti del soggetto titolare e gestore per affrontare le tematiche relative all'attuazione del progetto educativo nelle sue varie fasi: ambientamento e sua verifica, osservazioni sul gruppo dei bambini, proposta di attività per favorire gli apprendimenti e le autonomie dei bambini.
- il Consiglio del Servizio, a cui partecipano rappresentanti eletti dei genitori dei bambini iscritti, del personale addetto al servizio e del soggetto titolare e gestore, promuove la partecipazione diretta delle famiglie alle attività dei bambini e si impegna a verificare periodicamente le attività proposte ai bambini, valutandone gli eventuali punti critici e le possibili soluzioni; formula proposte al soggetto gestore per la qualificazione del servizio e il miglioramento delle prestazioni, promuove la partecipazione delle famiglie.

### 6.3 – LA TRASPARENZA DELL'INFORMAZIONE

Il Servizio garantisce una corretta informazione alle famiglie, in merito a tutto ciò che riguarda la vita del servizio stesso attraverso comunicazioni scritte:

- consegnate personalmente;
- collocate negli spazi personali del bambino;

- affisse in modo visibile in apposito spazio all'ingresso del servizio;
- inviate per via telematica e/o postale.

La famiglia é garante:

- della regolarità della frequenza dando conto delle assenze;
- della comunicazione precisa ed aggiornata di tutti i loro recapiti telefonici;
- della compilazione dei moduli in merito ad eventuali deleghe e cambiamenti;
- del rispetto degli orari del servizio frequentato.

La frequenza al Servizio richiede alle singole famiglie l'osservanza delle regole che ne permettono il buon funzionamento, in particolare:

- le modalità di iscrizione, ammissione e frequenza stabilite e comunicate dal soggetto gestore, fornendo i dati richiesti e necessari in forma corretta e veritiera;
- le modalità per stabilire nei servizi la quota di contribuzione, fornendo dati reali e, successivamente, provvedendo al pagamento delle quote nelle forme e nei modi dovuti;
- l'osservanza delle indicazioni igienico sanitarie stabilite dall'Azienda Sanitaria Locale per tutelare la salute e il benessere dei bambini e di quanti frequentano il Servizio.

#### 6.4 – SUGGERIMENTI E RECLAMI

I suggerimenti ed i reclami sulla qualità delle prestazioni fornite sono presentati in forma scritta e devono contenere tutte le indicazioni necessarie per l'individuazione del problema.

I suggerimenti ed i reclami possono essere presentati direttamente presso:

- **la sede del Servizio** *(indicare indirizzo, orari, recapiti telefonici e informatici)*
- **la Direzione del Servizio** *(indicare indirizzo, orari, recapiti telefonici e informatici)*
- **l'Ufficio Relazioni con il Pubblico** - per i gestori a titolarità pubblica-  
*(indicare indirizzo, orari, recapiti telefonici e informatici)*

**Entro 30 giorni dal ricevimento** di reclami e suggerimenti verrà fornita risposta scritta ai cittadini.

#### 6.5 – ESPRESSIONE DI GRADIMENTO CIRCA LA QUALITÀ PERCEPITA DEL SERVIZIO

Le famiglie utenti del Servizio hanno il diritto di esprimere la propria valutazione sulla gestione complessiva del Servizio. Il soggetto gestore è tenuto ad effettuare almeno un'indagine annuale sottoponendo alle famiglie un questionario predisposto dalla Conferenza per l'Istruzione della zona di appartenenza.

I risultati dell'indagine sono resi pubblici e comunicati alle famiglie per essere discussi insieme al responsabile del soggetto gestore e agli operatori del Servizio.

*Il questionario è reperibile on line nel sito della Conferenza di zona.*

#### 7 - I DIRITTI DI NATURA RISARCITORIA PER INADEMPIENZE NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO.

L'art. 17 del regolamento regionale n.41/2013 e ss.mm.ii. richiede di esplicitare chiaramente, all'interno della carta dei servizi, quali sono i diritti di natura risarcitoria di cui beneficiano i cittadini che fruiscono del Servizio, qualora si siano verificate e riconosciute inadempienze nell'erogazione delle prestazioni dovute.

Nel caso sia effettivamente accertata un'inadempienza rispetto agli impegni presi nella Carta dei Servizi, il cittadino ha diritto ad un risarcimento di varia natura:

- di **natura etica** che consiste nella pubblicazione obbligatoria del reclamo/suggerimento inoltrato, degli impegni presi per rimuovere le irregolarità segnalate e l'esito ottenuto con gli interventi adottati. Tale pubblicazione viene effettuata sul sito internet del soggetto gestore, nel rispetto comunque della vigente normativa sulla privacy;

- di **natura economica** che può consistere nella forma di “buoni” di un determinato valore stabilito dal gestore del servizio, o attraverso la riduzione totale o parziale della compartecipazione alla tariffa, anch’essa definita dal gestore.

## **8.- MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI EDUCATIVI**

Il soggetto gestore promuove, nella gestione del servizio educativo, la *cultura della valutazione* come condizione imprescindibile per la realizzazione di un sistema orientato all’efficacia, che assume come obiettivi prioritari il benessere dei bambini e delle bambine e lo sviluppo socio-culturale della comunità locale.

A tale scopo i servizi si dovranno dotare di strumenti idonei, rilevabili a livello di zona, qualora predisposti, o costruiti in proprio.