



COMUNE DI CASALFIUMANESE

Ufficio Scuola, Cultura, Biblioteca, Assistenza-Servizi sociali

CARTA DEI SERVIZI

DEL

PICCOLO GRUPPO EDUCATIVO

DI SAN MARTINO IN PEDRIOLO

per il triennio educativo 2023 - 2026

TITOLO 1 – Linee guida

Articolo 1 – Linee guida della Carta dei Servizi del PGE di San Martino in Pedriolo

La Carta dei Servizi rappresenta il patto fra il Comune di Casalfiumanese, il gestore del PGE di San Martino in Pedriolo – Coop.va sociale Seacoop – per il triennio educativo 2023/2024 - 2024/2025 - 2026/2026 e i cittadini fruitori.

La presente Carta dei Servizi si configura come strumento utile a valorizzare la corresponsabilità educativa tra educatori e famiglie, con il coinvolgimento concreto della Comunità entro cui opera il PGE di San Martino in Pedriolo (d'ora in poi PGE).

La Carta dei Servizi è alla base del documento del patto di corresponsabilità educativa (in allegato) che viene sottoscritto fra il Comune di Casalfiumanese e ogni singola famiglia all'atto dell'accettazione del posto assegnato nel PGE.

Articolo 2 – Carta dei Servizi e documenti correlati

La carta dei servizi, oltre ad essere alla base della redazione del Patto di Corresponsabilità è corredata da una serie di documenti di attuazione degli impegni condivisi qui contenuti. Dal punto di vista pedagogico i documenti correlati sono i seguenti:

1. progetto pedagogico del PGE consultabile presso il PGE di San Martino in Pedriolo e sul sito ufficiale del comune di Casalfiumanese;
2. progetto educativo annuale del PGE, consultabile presso il PGE;
3. Legge Regionale 19/2016 e “Direttiva in materia di requisiti strutturali ed organizzativi dei servizi educativi per la prima infanzia e relative norme procedurali. Disciplina dei servizi ricreativi e delle iniziative di conciliazione in attuazione della L.R. 19/2016”; consultabili sul sito della Regione Emilia-Romagna;
4. “Orientamenti nazionali per i servizi educativi per l’infanzia”, di cui all’articolo 5, comma 1, lettera f) del decreto legislativo 13 aprile 2017, n. 65;
5. Convenzione ONU per i diritti delle bambine e dei bambini, ratificata dall’Italia con la Legge n.176 del 27 maggio 1991.

Dal punto vista gestionale i documenti correlati sono i seguenti:

1. Regolamento funzionamento del PGE;
2. Bando di iscrizione al PGE;
3. Regolamento tariffario del PGE.

Articolo 3 – Validità della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è valida per il triennio educativo 2023 - 2026 e nelle more dell'elaborazione successiva. Può essere modificata prima di tale scadenza qualora sussista l'accordo fra il comune di Casalfiumanese, il gestore del PGE e i genitori dei bambini frequentanti il servizio educativo.

Articolo 4 – Principi ispiratori dell'erogazione e dell'organizzazione del PGE

L'organizzazione e il funzionamento del PGE si basano sul rispetto dei diritti fondamentali delle bambine e dei bambini, così come sanciti dalla Convenzione ONU di New York del 1989, ratificata dall'Italia con la Legge n.176 del 27 maggio 1991, con particolare attenzione all'articolo 3 che sancisce la superiorità dei diritti delle bambine e dei bambini sui diritti degli adulti (compresi educatori, insegnanti e genitori), quando sono tra loro in contrasto.

Ci si ispira inoltre agli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione della Repubblica Italiana che definiscono le linee guida del nostro ordinamento nei confronti dell'istruzione, oltre che al documento "Orientamenti nazionali per i servizi educativi per l'infanzia", adottato nel 2022 con l'obiettivo di agganciare i servizi educativi per i più piccoli al sistema nazionale di educazione ed istruzione.

Si fa riferimento infine alle norme e agli indirizzi dettati dalla Legge Regionale 19/2016 e dalla "Direttiva in materia di requisiti strutturali ed organizzativi dei servizi educativi per la prima infanzia e relative norme procedurali. Disciplina dei servizi ricreativi e delle iniziative di conciliazione in attuazione della L.R. 19/2016".

In termini educativi, pur rinviando necessariamente alla lettura completa della convenzione ONU, preme evidenziare alcune affermazioni che stanno alla base dell'elaborazione del progetto pedagogico del PGE, come ad esempio quelle che fanno riferimento al fatto che ciascuna bambina e ciascun bambino ha diritto ad avere un famiglia, alla protezione sociale, ad avere il massimo rispetto per la sua persona sia dal punto di vista fisico che psicologico ed emotivo, alla salute, alla socializzazione e all'istruzione in modo tale che venga sempre rispettata la sua specifica identità, comprese le inclinazioni, i desideri, le aspirazioni, le modalità espressive, i tempi e le modalità di acquisizione delle conoscenze. In altre parole si afferma che le bambine e i bambini possono diventare, fin da piccoli, protagonisti della propria vita e attivi nella società in cui vivono.

Nell'elaborazione del piano delle attività educative assumono inoltre rilevanza i seguenti diritti delle bambine dei bambini:

- il diritto alla riservatezza;
- il diritto ad esprimere le proprie idee ed essere ascoltati;
- il diritto a riunirsi liberamente nel loro tempo libero e ad entrare in relazione con le generazioni diverse;
- il diritto al riposo, al tempo libero, al gioco e al divertimento.

Questi principi rimandano al rispetto delle tappe di sviluppo e dei tempi di crescita di ciascuna bambina e bambino, e conseguentemente a considerare le loro attività come pienamente dotate di valore in sé.

Il rispetto dei diritti delle bambine e dei bambini implica anche il rispetto del loro diritto a vivere in una famiglia che goda del massimo equilibrio e benessere possibile. Pertanto è compito di coloro che coordinano o operano nel PGE trovare il miglior compromesso possibile tra i bisogni del bambino e le esigenze della sua famiglia, purché legittime e non lesive dei suoi diritti.

Articolo 5 – Finalità educative generali del PGE

Il PGE si caratterizza come una delle risposte possibili ai bisogni dei bambini e delle bambine per favorire il loro benessere e sostenere la loro crescita, nel rispetto dell'identità individuale di ognuno di essi, fornendo occasioni, interventi ed opportunità per sostenere e sviluppare le potenzialità cognitive, affettive, relazionali e sociali.

Nella gestione del PGE si intendono perseguire le seguenti finalità generali:

- **la formazione e socializzazione dei bambini**, nella prospettiva del loro benessere psicofisico e dello sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive, relazionali e sociali, affinché si possa promuovere:
 - maturazione dell'identità intesa come sicurezza, stima di sé, fiducia nelle proprie capacità, motivazione alla curiosità, riconoscimento ed apprezzamento di identità altrui con le differenze di sesso, cultura e valori;
 - conquista dell'autonomia intesa come capacità di orientamento e di scelte personali, apertura alle scoperte, cura di sé, degli altri, dell'ambiente e della solidarietà, dell'impegno, della giustizia, del bene comune;
 - sviluppo delle competenze inteso come potenziamento delle capacità sensoriali, motorie, sociali, linguistiche, intellettive;
- **la cura dei bambini** determinata dall'affidamento continuo a figure diverse da quelle parentali in un contesto esterno a quello familiare;
- **il sostegno alle famiglie** nella cura dei figli e nelle scelte educative, valorizzando la **continuità educativa fra servizio educativo prescolare e famiglia**, intesa come continuità di contenuti, come complementarietà finalizzata in primo luogo a garantire la congruenza e l'omogeneità dell'esperienza vissuta dai bambini stessi tra servizio educativo e famiglia;
- **il benessere** dei bambini che lo frequentano, inteso come prerequisito indispensabile per uno sviluppo equilibrato e consapevole dei bambini stessi.

TITOLO 2 – DIRITTI E DOVERI

Articolo 6 – Prerogative del Comune di Casalfiumanese

Le prerogative del Comune di Casalfiumanese, pur dispiegandosi all'interno di un sistema dialogante con tutti i soggetti coinvolti nella gestione del PGE, si esercitano nella:

- a. elaborazione, tramite le competenze dialoganti del coordinatore pedagogico, del Progetto Pedagogico e delle linee essenziali del piano dell'offerta formativa;
- b. determinazione e composizione del gruppo dei bambini che possono accedere di anno in anno al PGE;
- c. definizione delle linee di indirizzo per una gestione operativa e funzionale del personale educativo ed ausiliario;
- d. verifica della coerenza della gestione al sistema normativo che presiede l'erogazione del servizio;
- e. definizione dei piani formativi del personale;
- f. valutazione contingente dei bisogni delle famiglie e della comunità locale, al fine di proporre criteri di accesso che consentano di affrontare le priorità e le emergenze;
- g. garanzia della sostanziale sicurezza dell'edificio e della strumentazione ivi presente;
- h. la determinazione delle rette di compartecipazione alle spese del servizio da parte delle famiglie delle bambine e dei bambini.

Articolo 6 – Impegni del gestore

Il gestore si impegna:

1. ad erogare il servizio del PGE in modo continuativo e regolare, nell'ambito del calendario annuale di apertura, definito nel rispetto dei criteri fissati dalla legislazione nazionale e regionale, dagli accordi con l'Amministrazione Comunale e dalle disposizioni dei contratti collettivi di lavoro del comparto;
2. ad organizzare, in base alle risorse programmate con il Comune di Casalfiumanese, il proprio personale in modo flessibile per affrontare priorità ed emergenze;
3. a garantire la promozione e la realizzazione con la massima coerenza e tempestività di quanto dichiarato nel Progetto Pedagogico e nella presente Carta dei Servizi soprattutto in merito al rispetto senza condizione dei diritti delle bambine e dei bambini nella prospettiva delle pari opportunità, inclusione e partecipazione;
4. ad assicurare la promozione della massima partecipazione delle famiglie a tutte le scelte che vengono adottate;

5. ad aderire alla piena adesione al codice deontologico da parte del proprio personale, in particolare al massimo rispetto delle privacy delle bambine e dei bambini e delle loro famiglie;
6. a garantire la sostanziale sicurezza della strumentazione e delle procedure operative e professionali adottate.

Articolo 8 – Diritti dei bambini e delle famiglie

Ai fruitori del PGE sono garantiti i seguenti diritti:

1. presenza di personale educativo qualificato e continuamente formato;
2. erogazione del servizio con la massima personalizzazione possibile, pur all'interno di un contesto collettivo;
3. disponibilità di tutte le figure implicate nella gestione e pianificazione del Servizio (personale educativo, Coordinatore Pedagogico, responsabile del servizio, Assessore e Sindaco), ad un rapporto diretto e tempestivo con i fruitori, per quanto di competenza;
4. rapporto improntato a cortesia e sollecitudine, nonché a trasparenza. L'accesso delle famiglie nei locali del PGE è favorito purché non danneggi il regolare svolgimento delle attività e la concentrazione delle bambine e dei bambini nei loro compiti di esplorazione e apprendimento;
5. le bambine, i bambini e le famiglie godono del più ampio diritto alla privacy, purché non in contrasto con la loro tutela e protezione;
6. è garantito il più ampio rispetto della cultura di appartenenza, delle idee e delle sensibilità personali, purché non in contrasto con le leggi vigenti o con altre culture o idee, ugualmente legittime presenti all'interno del PGE;
7. è garantita la necessaria attenzione per la sicurezza, senza eccedere nell'irrigidimento eccessivo degli spazi e delle attività, che potrebbero pregiudicare l'instaurarsi di relazioni positive e di percorsi di apprendimento efficaci;
8. viene promossa la creazione di contesti di socializzazione ed esperienze fortemente inclusivi sia per i bambini che per le famiglie.

Articolo 9 – Doveri delle famiglie

Le famiglie si impegnano:

1. a favorire il rispetto dei diritti delle bambine e dei bambini, come sono stati declinati nell'articolo 4 della presente Carta dei Servizi;
2. a tenere un comportamento appropriato all'interno dei locali del PGE, rispettando il lavoro del personale e la concentrazione ed il benessere delle bambine e dei bambini;
3. ad esporre con sollecitudine in modo appropriato e pertinente, tutti i motivi di insoddisfazione, privilegiando il rapporto diretto con gli educatori o il Coordinatore Pedagogico, per le questioni della vita quotidiana o di pianificazione educativa, utilizzando a

tale scopo le sedi più opportune per la salvaguardia dell'attività e della privacy, mai comunque alla presenza delle bambine e dei bambini o durante l'attività ordinaria;

4. a limitare il più possibile e solo per cause di forza maggiore il non rispetto dell'organizzazione del PGE, fermo restando quanto concordato come personalizzazione della fruizione (articolo 8 comma 2);
5. a contribuire responsabilmente alla risoluzione dei conflitti sia con il personale che con gli altri fruitori;
6. a fornire tutte le informazioni, anche di carattere personale, che fossero necessarie per la corretta organizzazione ed esecuzione delle attività e per il massimo benessere delle bambine e dei bambini;
7. a contribuire, secondo le proprie possibilità, al miglioramento dell'offerta formativa, sia in termini di idee che di operatività;
8. a contribuire, secondo le proprie possibilità, al miglioramento dell'aspetto estetico del PGE;
9. a non danneggiare l'immagine pubblica del PGE senza giusto motivo e senza aver prima provato tutte le soluzioni conciliative a disposizione

TITOLO 3 – ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL PGE

Articolo 10 – Servizi complementari

Sono messi a disposizione dell'utenza i seguenti servizi complementari:

- consulenze pedagogiche attinenti l'educazione dei figli e il miglioramento della continuità scuola – famiglia. Il servizio è fornito gratuitamente, previo appuntamento, dal Coordinatore Pedagogico;
- sportello di ascolto per affrontare ogni problematica che si riverberi sul percorso di crescita delle bambine e dei bambini o sul benessere delle famiglie. Il servizio è fornito, previo appuntamento, da una psicologa ed è gratuito;
- Informazioni, riportate nella bacheca del PGE, su iniziative di carattere educativo/culturali organizzate a livello comunale e circondariale.

Articolo 11 – Integrazione delle bambine e dei bambini con differenti bisogni educativi

Il comune di Casalfiumanese favorisce l'inclusione di tutti e ciascun bambino e bambina, con particolare attenzione ai bambini con certificazione di disabilità, fornendo nel limite delle disponibilità economiche, tutte le risorse necessarie per l'integrazione e per la realizzazione del Piano Educativo Individualizzato, elaborato secondo le procedure previste dall'accordo di programma per l'integrazione degli alunni disabili, ai sensi della Legge 104/92.

Articolo 12 – Criteri di accesso al PGE: bando di iscrizione

Per accedere al PGE è necessario richiederne l'iscrizione, secondo le modalità previste nel relativo bando. Il periodo di pubblicazione del bando è individuato con lo scopo di facilitare la possibilità di concorrere a tutti gli aventi diritto. Le domande si riferiscono all'anno educativo successivo ed il loro esito concorre a comporre la futura composizione del PGE.

Il bando, qualora si verificino disponibilità di posti, resta aperto tutto l'anno per accogliere domande di bambini che concorrono per posti che si rendono liberi in corso d'anno.

Il bando è gestito con il criterio della massima oggettività e trasparenza dei criteri d'accesso: è assicurato ai partecipanti il diritto al ricorso e l'accesso agli atti, sulla base delle leggi e della regolamentazione vigente.

Il Gestore e il Comune di Casalfiumanese si impegnano a favorire la conoscenza preventiva del PGE, sia attraverso visite guidate o on line sia attraverso la documentazione accessibile, sia attraverso colloqui informativi di tipo organizzativo o pedagogico con il personale educativo e il Coordinatore Pedagogico.

La presentazione delle domande è organizzata in modo da agevolare il più possibile le famiglie. La presentazione può avvenire direttamente presso il PGE, tramite gli strumenti informatici appositamente segnalati oppure presso l'ufficio scuola del Comune di Casalfiumanese.

Coerentemente con gli obiettivi del PGE, che fanno riferimento alla Legge Regionale 19/2016 e dalla "Direttiva in materia di requisiti strutturali ed organizzativi dei servizi educativi per la prima infanzia" e relative norme procedurali. Disciplina dei servizi ricreativi e delle iniziative di

conciliazione in attuazione della L.R. 19/2016”, per l’accesso al Servizio sono adottati criteri che favoriscano da un lato le famiglie in cui entrambi i genitori lavorano e dall’altro le famiglie che mostrano particolari e certificabili difficoltà nella cura dei figli e nell’esercizio della responsabilità genitoriale.

Articolo 13 – Modalità di funzionamento del PGE

- **Calendario annuale:** l’attività del PGE si svolge dal 15 settembre al 30 giugno sulla base del calendario scolastico approvato dalla Regione Emilia Romagna. Informazioni dettagliate verranno fornite ai genitori all’avvio dell’anno scolastico.
- **Orario di funzionamento:** Il PGE è aperto di norma dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 16:00.
- **Frequenza e dismissioni:** ai bambini e alle bambine ammessi a frequentare il PGE che compiono i tre anni durante il periodo di frequenza si garantisce, di norma, la frequenza fino al termine dell’anno scolastico, ovvero fino a quando maturano il diritto per l’iscrizione alla scuola dell’infanzia. Nel caso di assenze ingiustificate che si protraggano oltre i trenta giorni, la bambina o il bambino perdono il diritto alla frequenza, previa comunicazione scritta alla famiglia. La famiglia può rinunciare in qualsiasi momento al posto, compilando un apposito modulo di rinuncia.

Articolo 14 – Criteri per la contribuzione dell’utenza al costo del Servizio

I criteri, stabiliti da apposito atto deliberativo del Comune di Casalfiumanese, sono orientati a mantenere le tariffe al livello più contenuto possibile, compatibilmente con le norme generali e con le esigenze di bilancio, applicando criteri di equità in base al reddito e alle condizioni socio famigliari, di trasparenza e di personalizzazione su base oggettiva.

Articolo 15 – Sulla sicurezza

Il Comune di Casalfiumanese e il Gestore applicano i dettami previsti dal D.Lgs 81/2008 (testo unico sulla sicurezza) sia a favore del proprio personale che dei fruitori (bambini e famiglie).

Sarà a carico del Comune di Casalfiumanese l’assicurazione collettiva contro gli infortuni degli alunni.

Il diritto alla sicurezza deve essere garantito nel rispetto degli altri diritti di cui godono le bambine i bambini. In particolare la necessaria attenzione alla sicurezza non deve nuocere ai percorsi di crescita delle bambine e dei bambini, all’acquisizione di sempre maggiori livelli di autonomia, ai processi di socializzazione, al benessere quotidiano dell’esperienza educativa e alla relazione di collaborazione tra il PGE e la famiglia.

TITOLO 4 – PARTECIPAZIONE

Articolo 16 - Un Servizio partecipato ed inclusivo

Le diverse componenti del PGE: Amministrazione Comunale, Gestore, personale, fruitori e comunità di appartenenza svolgono un ruolo attivo e reciprocamente integrato, pur nel rispetto dei ruoli di ciascuno.

Il PGE opera affinché tutte le bambine e i bambini e le loro famiglie, indipendentemente dalle loro caratteristiche sociali, culturali e personali, possano esprimere il massimo delle loro potenzialità di apprendimento, di sperimentazione, di ascolto, di sviluppo e di partecipazione.

Il Comune di Casalfiumanese e il Gestore, attraverso la funzione del Coordinatore Pedagogico e del personale educativo, si impegnano a favorire il massimo raggiungimento di tali obiettivi, attraverso proposte, progetti e iniziative descritte all'interno del Progetto Pedagogico e del percorso educativo annuale.

Le famiglie e i rappresentanti della comunità hanno il diritto-dovere di contribuire all'individuazione dei punti di maggiore criticità nell'ambito della partecipazione e dell'inclusione, oltre al diritto-dovere di contribuire fattivamente al relativo miglioramento.

Articolo 17 - Partecipazione delle famiglie

La partecipazione delle famiglie è favorita e garantita attraverso la possibilità di dialogo frequente con il personale educativo e con il Coordinatore Pedagogico, nel rispetto della conduzione dell'attività. A tale scopo il personale sopra citato promuove nel corso dell'anno incontri di gruppo e la possibilità di colloqui programmati o a richiesta. Le famiglie si impegnano ad utilizzare al meglio e con continuità tali spazi di confronto, riducendo allo stretto indispensabile e alla comunicazione di cortesia il dialogo con il personale nei momenti di accesso quotidiano al PGE ed evitando di discutere della bambina o del bambino alla sua presenza o alla presenza di altri bambini o adulti. Le famiglie si impegnano inoltre a non coinvolgere gli uffici comunali su questioni della vita quotidiana del PGE, prima di aver coinvolto il personale del PGE e/o il Coordinatore Pedagogico.

L'Amministrazione Comunale, nelle figure del Coordinatore Pedagogico, dell'Assessore di riferimento o del Sindaco è sempre a disposizione per incontri, anche individuali, su questioni di competenza di ciascuno o ad intervenire, laddove sorgessero delle difficoltà.

L'Amministrazione Comunale, il Gestore ed il personale si impegnano altresì ad organizzare detti incontri rispettando il più possibile le abitudini di ogni famiglia, al fine di favorire il massimo della fiducia e della collaborazione.

Nel caso in cui i genitori siano separati in regime di affido condiviso (ai sensi della Legge 54 del 8 febbraio 2006), gli incontri che hanno per oggetto la figlia o il figlio potranno avvenire solo alla presenza di entrambi, a meno di una delega scritta da parte di una/o dell'altra/o. In caso di non accordo fra i genitori, l'incontro potrà essere sostituito da una relazione scritta di fine anno inviata ad entrambi.

Non si prevede, in ogni caso, la possibilità di incontri con parenti o persone diversi dai genitori (anche se delegati dagli stessi), a meno che non si tratti di parenti o persone collocatari della

bambina o del bambino su disposizione dell'Autorità Giudiziaria o formalizzato dalle parti in un procedimento di Volontaria Giurisdizione.

La partecipazione delle famiglie è favorita attraverso assemblee generali proposte almeno due volte nel corso dell'anno educativo: la prima per presentare il piano delle attività educative e la seconda per una verifica dell'andamento dell'attività.

L'assemblea dei genitori può avanzare proposte e gestire specifici progetti anche in autonomia o con fondi appositamente allocati da parte dell'Amministrazione Comunale, di Enti Pubblici, Associazioni o privati, volte a qualificare l'offerta formativa ed educativa di cui i loro figli fruiscono.

Possono essere organizzate assemblee e incontri tematici anche con il concorso di esperti esterni.

Ogni assemblea viene convocata con uno specifico ordine del giorno e il personale educativo si impegna a realizzare questi incontri favorendo la massima partecipazione, riducendo nel limite del possibile tutti gli ostacoli di ordine burocratico, culturale e linguistico. I genitori si impegnano a garantire la loro presenza e a favorire quella delle altre famiglie, anche attraverso un comportamento collaborativo all'interno dell'assemblea stessa.

Articolo 18 – Partecipazione e coinvolgimento della comunità

Il PGE promuove la partecipazione dei soggetti sociali presenti nel territorio in cui opera (membri di associazioni, soggetti economici, semplici cittadini) alla vita del PGE, acquisendo dagli stessi la disponibilità di interventi qualificanti del progetto formativo ed educativo e dell'ambiente fisico del PGE, nonché di risorse aggiuntive.

L'Amministrazione Comunale favorisce questa partecipazione, semplificando al massimo le procedure burocratiche e facilitando la comunicazione tra i diversi soggetti interessati.

L'importanza di questa partecipazione è volta soprattutto a sostenere la responsabilità sociale di tutti nei confronti del PGE, motore di crescita sociale e culturale di tutta la collettività e a rendere maggiormente partecipi tutti i cittadini sui temi dell'infanzia, della famiglia e dell'investimento sul futuro della comunità.

Articolo 19 – La continuità educativa, orizzontale e verticale.

Il Comune di Casalfiumanese, dal momento che il PGE accoglie, promuove e arricchisce l'esperienza vissuta dai bambini in una prospettiva evolutiva "si apre alle famiglie e al territorio circostante".

La continuità educativa con la famiglia e con il territorio viene garantita attraverso gli strumenti di partecipazione precedentemente individuati. Per quanto attiene alla continuità verticale, pur non assegnando all'attività del PGE alcun obiettivo di tipo preparatorio alla scuola successiva, si ha ben presente la necessità di contribuire a dare continuità e coerenza all'esperienza formativa delle bambine e dei bambini, promuovendo attività comuni con la locale Scuola dell'Infanzia, finalizzate a dare valore all'esperienza fatta e a definire modalità di accoglienza nel nuovo contesto più appropriate e più rispettose delle caratteristiche di ogni bambina e bambino e per offrire loro il senso di una continuità dell'attività formativa fornita dagli adulti. Ciò potrà avvenire sia attraverso

attività che coinvolgono direttamente i bambini sia attraverso riflessioni e attività di formazione che coinvolgono educatori ed insegnanti del PGE e della Scuola dell'Infanzia.

TITOLO 5 – LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Articolo 20 – la qualità come appropriatezza

Il comune di Casalfiumanese adotta una prospettiva della qualità intesa come appropriatezza, i cui parametri sono i seguenti:

Efficacia: gli interventi proposti dimostrano di poter raggiungere gli obiettivi fissati e soddisfano in generale i bisogni per cui sono stati progettati.

Rilevanza: gli interventi proposti sono migliori di altri progettati per scopi simili.

Accessibilità: il servizio e gli interventi proposti sono facilmente accessibili, tanto in termini fisici che temporali, linguistici e sociali. L'accessibilità all'interno del PGE si coniuga soprattutto con le modalità di accoglienza sia iniziale (soprattutto verso i nuovi bambini), che quotidiana (accoglienza mattutina). L'accessibilità è legata soprattutto a tutti quei fattori che non escludono nessun bambina o bambino dal contesto e dal *setting* educativo.

Accettabilità: gli interventi proposti e tutti gli aspetti della vita scolastica sono culturalmente accettabili da parte di tutte le culture presenti nel territorio della comunità. L'accettabilità trova una barriera invalicabile in richieste che non sono rispettose dei diritti delle bambine e dei bambini e delle leggi vigenti.

Tempestività: gli interventi sono attivati nel momento migliore per ottenere il massimo dell'efficacia. La tempestività riguarda soprattutto gli interventi e le modalità con cui si prevengono le criticità o le opacità di mettere in luce precocemente i problemi evolutivi delle bambine e dei bambini e di parlarne con le famiglie e di attivare conseguentemente processi e comportamenti professionali adeguati.

Trasparenza: gli interventi promuovono la partecipazione e garantiscono un corretto flusso di informazioni tra l'interno e l'esterno e viceversa, con l'obiettivo di far avvertire ai fruitori del PGE ciò che sta avvenendo all'interno del Servizio. La trasparenza implica anche percorsi autovalutazione ed etero-valutazione e i relativi progetti di miglioramento che si intendono adottare di anno in anno.

Sostenibilità: questa dimensione attiene alla necessità che ogni intervento abbia il miglior rapporto possibile tra costi e benefici. Non rappresenta solo una questione oggettiva, ma anche psicologica, perché mentre i costi sono un dato numerico a volte inconfutabile, i benefici fanno spesso riferimento a percezioni parzialmente soggettive e strettamente legate alla consapevolezza educativa che ha la società di cui il PGE opera.

Articolo 21 - Strumenti per la valutazione del PGE

Il PGE si impegna ad applicare, ai sensi della normativa regionale vigente, strumenti di autovalutazione ed eterovalutazione. A cadenza biennale, nel mese di maggio, si svolgerà la rilevazione della qualità percepita dall'utenza del Servizio, le cui risultanze saranno adeguatamente socializzate.

Articolo 22 – Piani di miglioramento

All'inizio dell'anno educativo successivo alla rilevazione della qualità percepita, sulla base dei risultati di quest'ultima e della valutazione della qualità autonomamente compiuta e degli strumenti adottati dal Coordinatore Pedagogico, l'Amministrazione Comunale, il Gestore e il personale educativo ed ausiliario, adotteranno le opportune azioni migliorative, tenendo comunque conto dei vincoli normativi e di bilancio.

Allegato 1 : standard di qualità

Parametri		Descrittori
EFFICACIA	1	Esiste il progetto pedagogico e il piano dell'offerta formativa e sono aggiornati
	2	Il progetto pedagogico e il piano dell'offerta formativa sono scientificamente fondati e fanno riferimento a modelli accreditati
	3	Il progetto educativo è coerente con il progetto pedagogico, e viene portato a conoscenza ed è a disposizione delle famiglie nei modi adeguati
	4	Le famiglie hanno la possibilità di segnalare e discutere eventuali discrepanze fra il servizio offerto e quanto dichiarato nel progetto pedagogico e nel piano dell'offerta formativa, utilizzando le sedi opportunamente predisposte
RILEVANZA	5	Le attività proposte sono organizzate in modo da non escludere nessun bambino/a dalle stesse
	6	Le attività educative e didattiche tengono conto dei differenti bisogni educativi che ogni bambino e bambina esprime.
	7	Le attività proposte sono organizzate in modo tale che differenze linguistiche e culturali, di appartenenza familiare, di sesso e di orientamento religioso e civile non causino impedimento nella partecipazione dei bambini e delle famiglie.
ACCESSIBILITÀ	8	Il PGE e gli uffici comunali sono facilmente accessibili dal punto di vista fisico, telefonico e informatico
	9	L'ufficio scuola ha un adeguato orario di apertura, la modulistica è chiara, come pure i regolamenti e la documentazione tecnica e progettuale è comprensibile
	10	Esistono adeguati modelli operativi di accoglienza dei nuovi bambini e delle nuove famiglie, nonché di accoglienza quotidiana dei bambini e delle famiglie
ACCETTABILITÀ	11	Le attività proposte sono accettabili rispetto a qualunque orientamento culturale non in contrasto con le leggi vigenti
	12	I criteri amministrativi e gestionali sono equi ed equilibrati, nel rispetto relativo dei bisogni e delle esigenze dell'utenza potenziale
	13	Viene attentamente valutata l'accettabilità delle proposte formulate dall'utenza, e ad esse viene data una risposta formale sulla base della fattibilità tecnica ed economica, della coerenza con il Progetto pedagogico e il piano dell'offerta formativa e delle norme vigenti

TEMPESTIVITÀ	14	Le comunicazioni riguardanti i procedimenti delle domande di iscrizione sono erogate nei tempi previsti
	15	Vengono effettuati interventi efficaci per non creare liste di attesa
	16	Gli inserimenti sono attuati con modalità rispettose dei bambini, tenendo in considerazione le esigenze delle famiglie
TRASPARENZA	17	Il personale si comporta con equità e rigore nelle decisioni e nell'applicazione delle norme
	18	Tutti i processi decisionali di tipo amministrativo, educativo, organizzativo e gestionale che hanno ripercussioni concrete sulla vita delle famiglie(graduatorie, calendario degli inserimenti, formazione delle sezioni, ...) sono completamente tracciabili in modo da poter permettere il controllo da parte dei fruitori
	19	Le famiglie possono presentare eventuali reclami anche in forma scritta e riceverne tempestiva e argomentata risposta
	20	Alle famiglie e alla comunità sono forniti regolari report sull'attività del servizio
	21	Alle famiglie sono fornite corrette ed analitiche informazioni circa l'andamento della frequenza dei bambini ed eventuali problematiche evolutive
PARTECIPAZIONE	22	Il gruppo di lavoro promuove momenti di scambio e riflessione (assemblee, incontri individuali, incontri a tema, ...), organizzandoli in modo da favorire la partecipazione
	23	Il gruppo di lavoro è disponibile ad accogliere richieste di incontro da parte delle famiglie
	24	Il gruppo di lavoro favorisce il rapporto individuale con ciascuna famiglia.
ACCOGLIENZA	25	Il personale del PGE si relaziona ai bambini e alle famiglie in modo cordiale, rispettoso e disponibile.
	26	Le famiglie hanno diritto ad essere ascoltate dagli operatori o dagli uffici competenti, nel più breve tempo possibile rispetto a qualunque istanza di tipo educativo, amministrativo, gestionale e relazionale.
	27	Gli ambienti del PGE e l'organizzazione degli stessi sono predisposti in modo da facilitare l'ambientamento dei bambini e delle famiglie, nonché la cortese e sollecita accoglienza dei fruitori