

La Nuova Carta Dei Servizi

"There are only two gifts we can give our children: one is roots, the other wings"

"Ci sono solo due regali che possiamo fare ai nostri ragazzi: il primo sono le radici e l'altro le ali"

Hodding Carter



A cura dell'Ufficio Servizi Educativi e Scolastici e con il contributo del Corso di laurea in Scienze dell'educazione e della formazione, Università degli studi di Siena

Arezzo, Settembre 2024

1. Cos'è la Carta

- I principi guida
- La mission

2. I Servizi 0-6 anni del Comune di Arezzo

- Il Nido d'infanzia
- La Scuola dell'infanzia
- Il Progetto Pedagogico
- Il Progetto Educativo

3. Il nostro Progetto Pedagogico

- I valori e le metodologie
- Le caratteristiche del nostro modo di lavorare
- L'organizzazione dell'ambiente

4. L'Organizzazione della giornata educativa

- Le Routines
- Le Attività Educative al Nido
- Le attività educative alla scuola dell'infanzia
- Accoglienza e ricongiungimento
- Una giornata tipo al nido a tempo lungo

5. Alimentazione

- Le Diete Speciali

6. Bambini e bambine con disabilità e/o in situazione di svantaggio sociale

7. Rapporti con la famiglia

8. L'organizzazione dei servizi

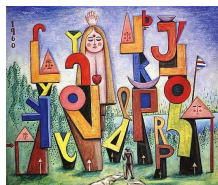
- Il personale

9. Accesso e rapporti con il pubblico

10. Livelli di servizio offerti ed impegni di qualità

11. Asili nido comunali, asili nido accreditati e convenzionati

12. Scuole dell'infanzia comunali, paritarie e statali

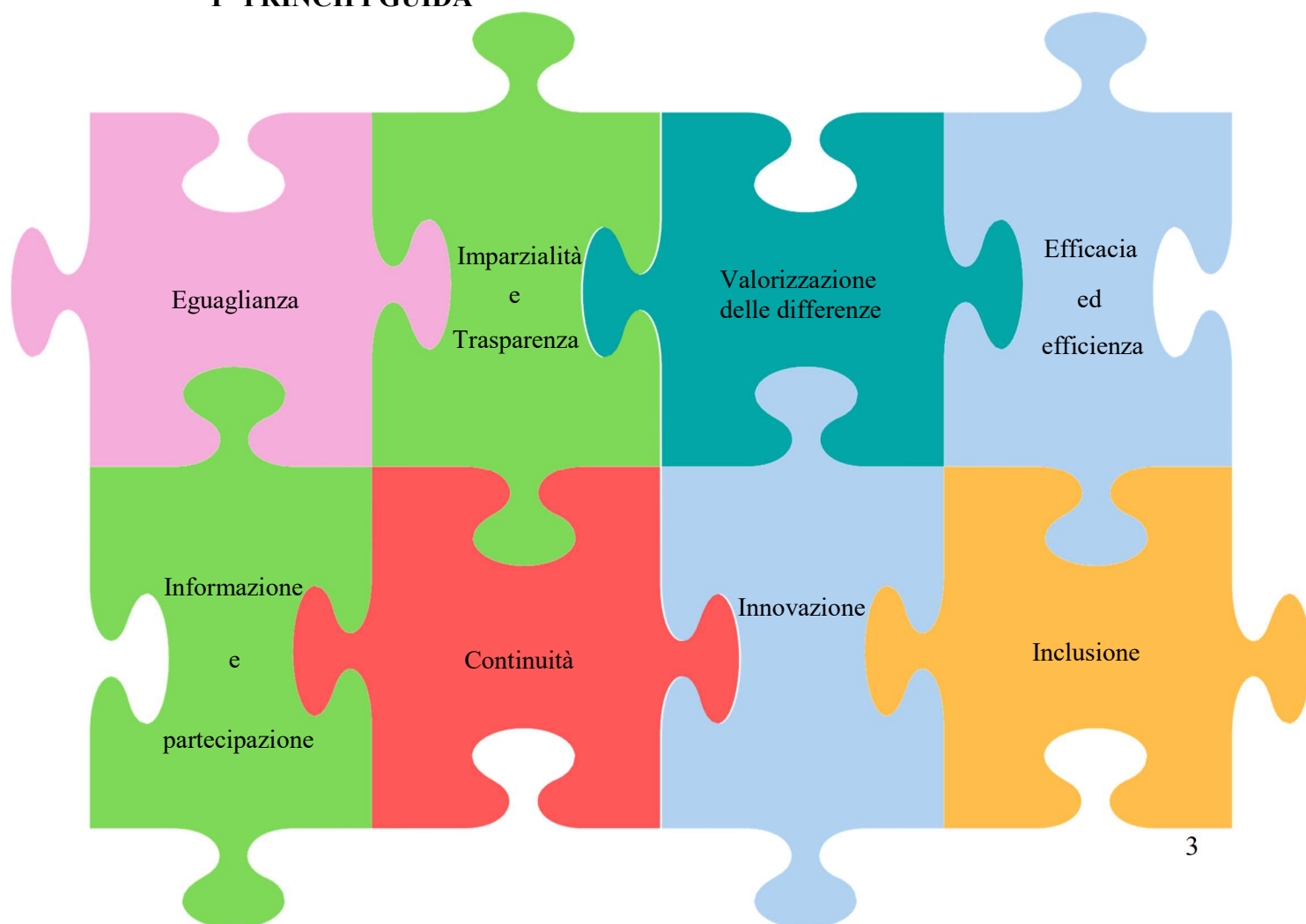


1. Cos'è la “Carta”

La Carta della qualità dei Servizi Educativi 0-6 anni del Comune di Arezzo rappresenta un patto tra l'Amministrazione comunale ed i suoi cittadini attraverso la quale l'Ente dichiara le finalità, le caratteristiche, le modalità organizzative e di erogazione del servizio offerto all'infanzia. Essa rappresenta uno strumento di verifica del rispetto degli impegni assunti ed un'opportunità per i cittadini di contribuire a fare evolvere il servizio in un'ottica di miglioramento continuo. In particolare, la Carta della qualità dei servizi educativi per l'infanzia, ispirandosi alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 (“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”), nonché ai valori che il Comune di Arezzo si è dato nel Regolamento del Sistema Integrato dei Servizi Educativi 0-6 anni n.9 del 02/02/2024 definisce i principi fondamentali nell'attività di sostegno delle politiche per l'infanzia e gli standard di qualità che intende garantire nella gestione del servizio. La Carta della Qualità è composta da:

- ✓ una parte generale
- ✓ una parte più esplicativa
- ✓ una parte composta da allegati riportanti informazioni che possono variare periodicamente

I PRINCIPI GUIDA



LA MISSION

I Servizi comunali all'Infanzia 0-6 anni si impegnano a garantire un servizio che:

- offra un “luogo di vita” dove i bambini e le bambine possano stare bene e *che sia* adeguato ai loro bisogni di sostegno emotivo, continuità, cura e crescita;
- offra opportunità educative volte a sollecitare la “zona di sviluppo prossimale” delle bambine e dei bambini;
- offra contesti organizzativi flessibili e diversificati rispettosi dei bisogni di bambini e genitori;
- faciliti processi di socializzazione e responsabilizzazione di bambini e bambine;
- educi a vivere in una società ad alto tasso multietnico come quello attuale;
- prevenga il potenziale svantaggio sociale e culturale;
- assicuri ambienti sani, idonei e sicuri;
- offra alla famiglia opportunità di partecipazione alla vita e all'organizzazione del nido/scuola d'infanzia nell'ottica della crescita della cultura dell'infanzia nella comunità aretina

Obiettivo dell'Amministrazione è il miglioramento continuo del servizio offerto da perseguire attraverso:

- il periodico monitoraggio dei processi che concorrono all'erogazione del servizio di nido/scuola d'infanzia;
- la garanzia di attuazione delle finalità e dei valori dichiarati nel Progetto pedagogico;
- l'ascolto del genitore/i anche attraverso la rilevazione, mediante apposito questionario, del grado di soddisfazione in merito al servizio di nido e scuola d'infanzia;

2. I Servizi 0-6 anni del Comune di Arezzo

- Definizione di nido d'infanzia
- Definizione di scuola dell'infanzia
- Il Progetto Pedagogico
- Il Progetto Educativo

IL NIDO D'INFANZIA

Il nido d'infanzia è un servizio educativo e sociale pubblico aperto a tutti i bambini e bambine fino ai 3 anni, che concorre con le famiglie alla loro crescita e formazione, nel quadro di una politica per la prima infanzia e della garanzia del diritto all'educazione, nel rispetto della identità individuale, culturale e religiosa (Legge Regione Toscana. N°32).

LA SCUOLA DELL'INFANZIA

La scuola dell'infanzia è un servizio educativo, rivolto a bambini dai 3 ai 6 anni, che concorre all'educazione e allo sviluppo socio-affettivo, psicomotorio, cognitivo, morale e spirituale delle bambine e dei bambini promuovendone le potenzialità di relazione, autonomia, creatività, apprendimento, e ad assicurare una effettiva eguaglianza delle opportunità educative, nel rispetto della primaria responsabilità educativa dei genitori (Legge 53/2003).

Il Progetto Pedagogico (comune per tutti i nidi e alle scuole dell'infanzia) e il Progetto Educativo (specifico per ciascun nido e ciascuna scuola) sono i due documenti fondamentali per l'organizzazione e la gestione dei servizi per quanto riguarda l'aspetto pedagogico ed educativo. Costituiscono i due strumenti basilari di programmazione del servizio educativo.

IL PROGETTO PEDAGOGICO

Elaborato dal Coordinamento Pedagogico fornisce l'inquadramento teorico per l'attuazione dei singoli progetti educativi dei nidi e delle scuole dell'infanzia del Comune di Arezzo e definisce le linee guida della programmazione educativa e della progettazione operativa a cui ogni nido e scuola d'infanzia devono attenersi.

IL PROGETTO EDUCATIVO

Costituisce un documento di programmazione dell'attività pedagogica elaborato annualmente da ciascun gruppo di lavoro. Il progetto educativo contiene sia le caratteristiche del contesto educativo di un nido/scuola dell'infanzia, come spazi, tempi, composizione dei gruppi, gruppo di lavoro, sia gli aspetti di progettazione e realizzazione dell'attività educativa di ogni anno educativo.

Rappresenta la **“Carta di Identità”** di ciascun servizio, perché definisce le modalità di organizzazione della struttura e le linee della progettazione educativa. I Principi base del progetto educativo sono gli orientamenti ideali e i valori, le finalità, i contenuti, gli strumenti, lo stile educativo e l'organizzazione.

Ogni nido e scuola traduce in forme diverse e situate le linee strategiche tracciate dal progetto pedagogico, aggiungendo conoscenze, esperienze, risorse materiali immateriali a disposizione nel proprio territorio.

3. Il nostro progetto pedagogico.

Nel corso di un'esperienza di oltre 40 anni è stato elaborato e attuato un progetto pedagogico e culturale per i bambini dai 3 mesi ai 6 anni che costituisce un riferimento d'intensa vitalità per la città, che si fonda *sull'immagine di un bambino attivo fin dalla nascita, dotato di forti potenzialità' finalizzate all'autorealizzazione e soggetto di diritti, che apprende e cresce nella relazione con gli altri, aiutato da un adulto educatore “a fare da solo” e a compiere le sue scelte.*

Ogni nido e scuola hanno quindi una precisa identità in base al contesto ambientale e sociale in cui operano e si rifanno ad un modello riconducibile alle linee di intervento psico-pedagogiche tracciate dalla Direzione del Servizio. Inoltre viene valorizzata la dimensione del dialogo e dello scambio di pensieri ed esperienze con i genitori, nell'ottica della costruzione di un'alleanza educativa basata sul rispetto e la fiducia reciproche che, come Maria Montessori aveva previsto, costituisce una straordinaria via di pace.

I VALORI E LE METODOLOGIE

- *un'idea di bambino come persona unica e irripetibile, il rispetto dei suoi tempi e dei suoi ritmi;*
- *una concezione della pedagogia per aiutare il bambino a scegliere che si fonda sulle relazioni, la comunicazione e l'ascolto in quanto chiavi del suo apprendimento;*
- *l'importanza della preparazione di un ambiente di vita che risponda agli interessi che si manifestano e maturano nel bambino affinché fin dalla nascita sia rispettato come persona;*

- *il ruolo dell'educatore come regista attento e sensibile, "facilitatore" delle esperienze dei bambini, professionista-ricercatore che agisce sulla base del proprio sapere pratico e di strumenti scientifici per produrre conoscenze utili alla progettazione e gestione di interventi educativi;*
- *la formazione continua e la costruzione di un pensiero riflessivo negli adulti che si occupano della crescita dei bambini*
- *i servizi per l'infanzia come "luoghi di vita" dove i bambini e le bambine possano stare bene e accedere alla società e alla cultura con modi e ritmi connessi alla loro persona*
- *i servizi per l'infanzia come "luoghi di vita" anche per gli adulti, in una società sempre più povera di reti sociali di sostegno, dove i genitori possano trovare appoggio professionale ed umano nella cura dei propri figli;*
- *la partecipazione delle famiglie e la visione dei genitori come partner nella costruzione*
- *di un'alleanza educativa con ruoli e competenze distinte, in una prospettiva che vede*
- *l'educazione come pratica sociale condivisa e scientificamente validata;*
- *il valore della collegialità e il networking tra servizi ed educatori è ciò che permette di costruire conoscenze ed esperienze che possono nascere dal confronto e dialogo tra educatori ed educatrici*
- *la direzione dei servizi e il coordinamento pedagogico e gestionale come elemento essenziale per la costruzione di un sistema integrato dei servizi per l'infanzia che – rispondendo ai bisogni e ai diritti dei bambini e delle loro famiglie – possa contribuire, insieme ad educatori/educatrici e insegnanti, alla promozione e alla valorizzazione della cultura dell'infanzia nella nostra città;*
- *L'utilizzazione di paradigmi teorici e metodologici multipli viene riconosciuta come approccio necessario alla complessità dell'agire educativo.*

Nel nido, le esperienze pensate per il bambino, tengono conto delle modalità relazionali e di apprendimento dei primi tre anni di vita: la **globalità della persona**, la diversità e **gradualità** dei tempi e delle modalità di sviluppo di ognuno, l'importanza del **movimento** come strumento di esplorazione e conoscenza, la centralità del gioco e la possibilità di fare scelte autonomamente da parte dei bambini. **Un nido** che offra opportunità educative alle potenzialità, talenti personali e curiosità dei singoli bambini. **L'ambiente strutturato in angoli** collegati ai momenti fissi della giornata e in spazi definiti che permettono una lettura chiara delle occasioni offerte. Nella relazione educativa viene data centralità ai bambini per cui il ruolo dell'adulto diventa soprattutto quello di **aiutare** i bambini **a fare da soli**, osservandoli e predisponendo l'organizzazione dell'ambiente e la disposizione dei materiali.

I nidi sono organizzati, nell'ottica della flessibilità e della diversificazione delle offerte, in tipologie di tempo corto o tempo lungo.

Il rapporto numerico tra personale educativo e bambini (calcolato sulla base del numero dei bambini iscritti) è determinato sulla base delle diverse età presenti:

(vedi Regolamento attuativo della Regione Toscana 41r/2013)

- a) non più di sei bambini per educatore, per i bambini di età inferiore ai dodici mesi;
- b) non più di sette bambini per educatore, per i bambini di età compresa tra dodici e ventitré mesi;
- c) non più di dieci bambini per educatore, per i bambini di età compresa tra ventiquattro e trentasei mesi.

Nella scuola dell'infanzia le esperienze educative vengono programmate tenendo conto dell'età (3-6 anni), dei ritmi di vita dei bambini e delle bambine, dei loro desideri ed interessi, delle loro potenzialità e talenti personali.

Le attività tendono a favorire le capacità intellettuali e la creatività di ciascuno e cercano di essere ricche e diversificate.

È previsto, per chi lo richiede, l'insegnamento della religione cattolica.

Ogni bambino ha l'occasione di costruire un proprio percorso di formazione ed ha la possibilità di affinare le sue naturali attitudini e talenti, in un clima di libertà che comprende sempre il rispetto degli altri e di semplici regole del vivere comune.

Le sezioni sono costituite con rapporti insegnante/bambino generalmente non superiori a 1/25; a ciascuna sezione vengono assegnati 2 insegnanti.

LE CARATTERISTICHE DEL NOSTRO MODO DI LAVORARE

La nostra metodologia valorizza i bisogni, i tempi e le scelte personali del bambino e l'impegno di ogni educatore di far emergere quanto in lui già esiste e di favorire quella che è la sua naturale tendenza e i suoi talenti nascosti.

L'ambiente svolge un ruolo fondamentale per la crescita dei bambini; la scuola intende coinvolgere i bambini sia nelle attività individuali che di gruppo, accrescendo il loro senso di appartenenza alla comunità e nello stesso tempo dando loro piena libertà di movimento e di azione.

Gli educatori assumono il *ruolo di facilitazione ed osservazione della vita psichica e culturale del bambino*, svolgono il delicato e difficile compito di responsabilizzare all'uso dell'ambiente e dei materiali. **La relazione** è il principale strumento educativo che attraverso l'ascolto, il confronto e il dialogo supporta le bambine e i bambini nel processo di crescita.

L'ORGANIZZAZIONE DELL'AMBIENTE

Nel nostro modello la centralità assunta dal bambino comporta una revisione profonda del ruolo dell'adulto. Il ruolo dell'educatore diventa soprattutto quello di aiutare i bambini *a fare da soli* e quindi di osservarli, predisponendo prima la possibilità di fare esperienze e di porre le condizioni necessarie per lo sviluppo dell'interesse, **attraverso l'organizzazione dell'ambiente e la disposizione dei materiali**, evitando interventi inopportuni allo svolgimento del lavoro di ciascun bambino.

Inoltre ci sono una serie di situazioni in cui è presente la proposta dell'insegnante ma per quelle esperienze in cui i bambini hanno già potuto acquisire le strutture percettive e mentali necessarie.

Nell'intendimento di realizzare **una scuola libera** l'ambiente diviene il tramite per suscitare gli interessi che maturano nel bambino e lo spazio viene pensato ed organizzato in modo leggibile e trasparente.

4. L'organizzazione della giornata educativa

I nidi d'infanzia del Comune di Arezzo sono generalmente articolati in tre sezioni: una per i bambini fino ai 12 mesi, laddove ne è prevista l'accoglienza, una per i bambini medi ed una sezione per i bambini più grandi. Le sezioni, a parte quella dei più piccoli, **possono avere un'articolazione di età miste in base alle iscrizioni e ai bisogni dei bambini**. In tutte le sezioni sono ambientati gruppi di bambini con un educatore/educatrice di riferimento.

LE ROUTINES

La giornata al nido è scandita da momenti, detti routines, che si ripetono giorno dopo giorno e che rispondono ai bisogni di sicurezza e prevedibilità del bambino: l'accoglienza al nido, il cambio, il pasto, il sonno e il ricongiungimento. Questi momenti, caratterizzati da un'attenzione individualizzata dell'educatrice/ educatore nei confronti del bambino, gli consentono di costruire una relazione affettiva significativa con l'adulto e di percepire l'ambiente del nido come rassicurante, in grado di accompagnarlo gradualmente verso l'autonomia personale e la cura del proprio corpo. Il ripetersi di queste esperienze, basate sul contatto fisico, l'affettività, la comunicazione verbale e non verbale, diventa quindi occasione di apprendimento e di crescita per il bambino.

LE ATTIVITÀ EDUCATIVE AL NIDO

Un momento centrale della giornata si colloca al mattino conclusa la colazione; gli educatori dopo che hanno preparato l'ambiente sulla base dell'osservazione dei bisogni dei bambini predispongono le attività basate sulla progettazione educativa e su una rotazione nell'uso degli spazi, in modo da offrire ai bambini esperienze ricche e variegate.

A seconda dell'età si propongono attività pensate per favorire i bisogni di espressione e di crescita motoria, cognitiva, relazionale e affettiva dei bambini.

Le principali proposte educative riguardano:

- **il gioco euristico**, di scoperta e manipolazione di materiali quali bottoni, tappi, sassolini, conchiglie, stoffe...
- **il gioco simbolico** (travestimenti e casetta) per favorire il gioco di imitazione, l'identificazione in vari ruoli, le capacità di simbolizzazione, l'elaborazione di emozioni, la relazione con l'adulto e gli altri bambini
- **la psicomotricità**, per consentire al bambino di sperimentare in sicurezza le potenzialità del proprio corpo
- **l'angolo della lettura**, per favorire l'immaginazione, la fantasia, la comunicazione e il linguaggio
- **l'angolo grafico-pittorico** per consentire al bambino di sperimentare e fare colore, per combinare e ricercare tra i segni e le immagini

Ai bambini più piccoli vengono proposte attività e spazi adeguati alle loro esigenze di contenimento, contatto corporeo ed esplorazione, come ad esempio **il cestino dei tesori** (con oggetti in materiale naturale come il legno, oppure in metallo, stoffa...) **l'angolo morbido**, il mobile primi-passi, libretti cartonati ed in stoffa.

Altresì le proposte a carattere individuale hanno bisogno di spazi più raccolti, ben organizzati e delimitati. Il materiale ha uno scopo determinato, come l'acquisizione di precisi movimenti fini della mano, di concetti logici ecc. (**es. attività di vita pratica**).

Sono proposte e materiali che rispondono ai bisogni di:

- manipolazione di oggetti
- di esplorazione personale
- di esperienze sensoriali
- di rispetto di ritmo personalizzato (ripetizione, concentrazione) nel momento della scoperta e del movimento
- di indipendenza nell'agire e di concreta affermazione di sé
- Si ispirano al **concetto di tassonomia**, variano cioè rispetto all'età e alla capacità dei

bambini.

LE ATTIVITÀ EDUCATIVE ALLA SCUOLA DELL'INFANZIA

Le scuole dell'infanzia sono generalmente articolate in sezioni con due insegnanti per sezione.

Di seguito alcuni esempi di attività, materiali e laboratori alla scuola dell'infanzia:

Materiali e contenitori per le attività di vita pratica (vassoi con spaziature e dimensioni specifiche, gioco del soffio, ecc.) che consentono al bambino di imparare a fare delle cose che appartengono alla **vita reale** perché rappresentano la realtà. Sono attività che portano il bambino ad ottenere una serie di risultati, di successi indispensabili per costruire ed aumentare la stima di sé attraverso il piacere di fare.

Le attività di vita pratica sono suddivise in:

- cura della persona e di sé
- cura dell'ambiente
- strumenti ed utensili
- attività di cucina.

Materiali ed attività grafico-pittoriche (materiali naturali, sagome perspugnature, vassoi per collage, vassoi per ritaglio, pennelli, tempere, pennarelli ecc.) per consentire al bambino di sperimentare, giocare con i colori, coltivare la propria creatività e capacità manuale.

Materiali e contenitori per attività finalizzate allo sviluppo sensoriale;

materiali per attività logico-matematiche;

materiali per lo sviluppo del linguaggio (domino, tombole, lettere smerigliate, ecc.);

attività di movimento (organizzate e libere) dove si sviluppa l'identità integrale del bambino che riconosce il suo corpo, impara ad ascoltarlo e percepirlo come parte integrante di sé e del suo spazio vitale;

attività di ricerca nell'ambiente sociale e naturale che circonda il bambino, che consentano di porsi domande e cercare insieme agli altri possibili risposte;

attività critico –riflessive dove si ascoltano le emozioni, si impara a dare ad esse un nome, si prendono posizioni, si condividono limiti e regole, si impara a litigare bene;

attività di manipolazione e costruzione attraverso materiali naturali e non;

attività ecosostenibili capaci di sviluppare responsabilità e cura nell'uso degli ambienti e dei materiali;

Sia al nido che nella scuola dell'infanzia viene data importanza anche alle attività all'aperto che si svolgono in un continuum con le attività dentro al nido e alla scuola e sono come queste ultime,

oggetto di programmazione e proposte con **intenzionalità educativa**.

ACCOGLIENZA E RICONGIUNGIMENTO

Particolare attenzione viene posta dalle educatrici/educatori e insegnanti nel sostegno dei delicati momenti dell'accoglienza al mattino e del ricongiungimento a fine giornata, carichi di valenze emotive ed affettive; l'educatrice/ educatore o l'insegnante facilita la separazione e l'incontro tra genitore e bambino rispettandone i tempi e le modalità, proponendo attività piacevoli, favorendo la continuità nido/scuola-famiglia e dando al genitore le informazioni sulla giornata del bambino. Il ritiro dei bambini all'uscita dal nido o della scuola può essere fatto esclusivamente da un genitore o persona facente legalmente le veci di genitore o da persona da questo delegata purché maggiorenne.

UNA GIORNATA TIPO NEL NIDO CON TEMPO LUNGO

- **ore 7,30 – 9,30** Apertura del nido, accoglienza dei bambini, gioco libero; l'accoglienza viene personalizzata al massimo con la collaborazione del genitore. Colazione con latte, caffè d'orzo, biscotti o pane con olio
- **ore 9 – 11.30** I bambini vengono cambiati in base alla necessità. Gli altri continuano la loro attività o l'esplorazione dell'ambiente. Nella prima parte della mattinata è il momento in cui si propone ai piccolini il **"cestino dei tesori"** e ai bambini dell'età di mezzo **"il gioco euristico"**. Alcuni piccini hanno un breve riposo, altri continuano a scegliere, a giocare, a cambiare da soli la loro attività, mentre le educatrici/ educatori sono sempre presenti nell'ambiente.
Vengono seguiti e rispettati i ritmi e le scelte di ciascun bambino. Dalle 9,30/10 in poi i bambini possono uscire all'esterno, continuare nelle loro attività sia individuali che in gruppo, libere o proposte dall'adulto e basate sull'osservazione dei loro bisogni, sulla progettazione educativa e su una rotazione nell'uso degli spazi.
- **ore 11.30 – 12.30** Pranzo e cure personali: Alcuni bambini dei più grandi aiutano per apparecchiare i tavoli, intanto gli altri si lavano le mani e vanno in bagno. Una delle educatrici è con loro mentre l'altra sta sul tappeto o su un angolo raccolto con i bambini che rimangono in attesa. Questo è un rituale che si ripete ogni giorno ed è cura dell'educatrice rendere piacevole questo tempo di attesa con un libro, storie in sequenze logiche, filastrocche, o l'"Isola dell'intimità"... Il pranzo è svolto individualmente (lattanti) o in piccolo gruppo con riferimenti precisi: stesso adulto, stesso tavolo, stessi oggetti. Ogni gruppo mangia in un proprio ambiente. Il pranzo si svolge in un clima di serenità e di calma. I bambini, per quanto possibile, si servono da soli e non vengono forzati a mangiare. Ad ogni tavolo è seduto un adulto di riferimento che aiuta solo se è necessario. Tutto deve essere sempre pronto e presente per far sì che le educatrici/ educatori si alzino da tavola meno possibile: ciò assicura ai bambini grande tranquillità.
- **ore 13.15 – 13.45** Dopopranzo – Sonno: I bambini più grandi riordinano stoviglie, bavaglio, sedia... Segue un altro momento di cure fisiche. Gradualmente ci si avvia verso la stanza da letto, le educatrici accompagnano a riposarsi i bambini che frequentano il tempo lungo tra canti e ninna nanne.
- **ore 14** Entro quest'orario escono i bambini che frequentano il tempo corto.
- **ore 15.30 – 16** Risveglio, cure fisiche, cambio. Dopo il riposo i bambini riprendono le loro attività libere fino al momento di tornare a casa...
- **ore 16-17.30** Gioco libero e ricongiungimento con i genitori per i bambini che frequentano il prolungamento orario.

5. Alimentazione

I menù sono elaborati e approvati in collaborazione tra il competente ufficio della USL e il Comune seguendo le linee di indirizzo nazionali per la ristorazione scolastica. Viene dedicata particolare attenzione alla scelta, all'utilizzo ed alla gestione degli alimenti. Una parte degli alimenti è di origine biologica. Per i bambini piccoli, di età inferiore all'anno, la dieta può essere individualizzata secondo le indicazioni del pediatra. In assenza di tali indicazioni vengono seguite le linee di indirizzo nazionali, avendo cura di non introdurre per la prima volta al nido alimenti la cui tolleranza non sia stata prima testata a casa. Particolare attenzione alla pulizia ed igiene nel confezionamento ed erogazione dei pasti è garantita attraverso l'applicazione del piano di autocontrollo alimentare HACCP. La sua puntuale applicazione consente di tenere sotto controllo ogni fase di lavorazione e somministrazione dei pasti e di avere un monitoraggio costante dell'intero processo di cucina.

LE DIETE SPECIALI

I servizi garantiscono una dieta speciale in caso di patologie e per motivi etici o religiosi. Le diete legate a particolari esigenze vengono erogate a seguito della presentazione online da parte del genitore di idonea certificazione medica. Ogni successiva variazione, compresa la cessazione, deve essere prescritta dal medico curante e inviata di nuovo online. Le diete speciali per motivi etici o religiosi sono garantite a seguito di autocertificazione presentata dalla famiglia del bambino presentata sempre online. La tutela e la vigilanza igienico-sanitaria sulle strutture sono assicurate per il tramite dell'Usl.

6. Bambini e bambine con disabilità e/o in situazione di svantaggio sociale

I bambini con disabilità certificata, e/o in situazione di svantaggio sociale e culturale, attestata da relazione dei Servizi sociali, hanno priorità di diritto all'ammissione al nido e alla scuola d'infanzia.

Bambini e bambine con disabilità

A partire dalla presentazione della documentazione medica attestante una disabilità, viene assegnata un'educatrice/ educatore o insegnante di sostegno che supporti la classe in cui è inserito il bambino/a. Per favorire un intervento individualizzato viene promosso un rapporto di collaborazione con la famiglia e con gli specialisti che seguono il caso, per ogni bambino con disabilità certificata viene definita una progettazione educativa individualizzata.

Per particolari e giustificate esigenze, valutate dal gruppo di lavoro che segue il bambino disabile (sanitari ed educatori) e dai genitori, è consentita la permanenza del medesimo per un periodo massimo di un anno dall'acquisizione del diritto alla frequenza all'ordine di scuola successivo a quello frequentato.

7. Rapporti con la famiglia

Nei servizi educativi è presente il **Comitato di Partecipazione** che prevede la presenza delle seguenti componenti: genitori, educatori, operatori, coordinamento pedagogico; il presidente del Comitato viene eletto dai rappresentanti dei genitori. Il Comitato di Partecipazione si confronta sul progetto

educativo del nido o della scuola d'infanzia presentato dal gruppo di lavoro e sui progetti proposti o realizzati dal Comune. Può proporre al gruppo di lavoro del nido e al Comune la discussione di problematiche educative e sociali nonché la realizzazione di progetti e iniziative di collegamento al territorio. La relazione con le famiglie e il loro coinvolgimento nella vita del Nido/Scuola avviene anche attraverso momenti di confronto e colloquio con i genitori fra i quali:

- **colloqui individuali** sia precedenti l'ambientamento sia periodici.
- **incontri di sezione a piccoli gruppi** per la presentazione, il confronto e la verifica con gli educatori della progettazione educativa;
- **attività di laboratorio** per coinvolgere le famiglie nella vita del servizio
- **incontri con i genitori in occasione di momenti ricreativi** (festa di fine anno);
- **incontri su specifiche tematiche educative** e problematiche legate alla genitorialità.

All'interno del nido/scuola è individuata inoltre un'apposita bacheca dedicata alle informazioni principali da mettere a disposizione delle famiglie fra le quali:

- scheda giornata del bambino al nido riportante le principali informazioni
- menù della giornata;
- organigramma del gruppo di lavoro presso il nido/scuola;
- comunicazioni varie.

8. L'organizzazione dei servizi

I Servizi sono aperti da inizio settembre a fine giugno con la sospensione nel periodo di Natale, di Pasqua e delle festività previste dal calendario. Tutti i servizi sono aperti cinque giorni alla settimana dal lunedì al venerdì: i servizi a tempo lungo sono aperti di norma dalle 7,30 alle 16,00, con possibilità di prolungamento orario fino alle 17,30 se il numero di richieste è sufficiente ad attivare questo ulteriore servizio; i servizi a tempo corto restano aperti di norma dalle 7,30 alle 14.

IL PERSONALE

- **Il personale educativo** si costituisce come gruppo di lavoro e contribuisce alla promozione e alla realizzazione della progettazione educativa definendo tempi, strategie, strumenti, documentazione e verifica degli interventi. Agli educatori compete l'attenzione ai bisogni dei bambini, la cura, la promozione di esperienze di crescita sul piano affettivo, cognitivo, psicomotorio e sociale, la cura della relazione con le famiglie, la programmazione e documentazione delle esperienze proposte. La professionalità del personale educativo è garantita da una formazione permanente e dal confronto sia all'interno del gruppo di lavoro, sia con la coordinatrice pedagogica e gestionale di riferimento, sia con le altre agenzie formative del territorio.
- L'organizzazione del gruppo degli operatori di ogni nido e scuola dell'infanzia si fonda sul valore della *collegialità, della relazione, del confronto e della responsabilità*. I turni di lavoro prevedono che durante l'arco della mattina, il personale (insegnanti, operatori) sia compresente e questo concorre a costruire le condizioni che danno sostanza alla qualità educativa del servizio. L'organizzazione del monte ore e la programmazione del lavoro ruotano insieme ai turni.
- **Il personale ausiliario** provvede alla pulizia e al riordino dei locali, alla predisposizione e alla distribuzione del pasto e collabora con il personale educativo nello svolgimento delle funzioni di cura dei bambini

- **La Direzione dei servizi e il Coordinamento pedagogico** – Il Comune garantisce, nel quadro della sua struttura organizzativa, le funzioni di direzione dei servizi educativi comunali per la prima e seconda infanzia e di coordinamento pedagogico e gestionale tramite un gruppo di lavoro che si occupa degli orientamenti pedagogici dei servizi, della loro organizzazione, svolge funzioni formative e di coordinamento rispetto agli insegnanti ed operatori di nidi e scuole dell'infanzia, partecipa in alcuni casi agli incontri con le famiglie e comprende lo svolgimento delle seguenti specifiche attività:
 - Elaborazione, attuazione e verifica del progetto educativo dei servizi;
 - Indirizzo, sostegno tecnico e supervisione al lavoro degli operatori;
 - Promozione, organizzazione e conduzione delle attività di formazione permanente e aggiornamento;
 - Promozione dell'integrazione fra servizi educativi per la prima infanzia e altri servizi educativi, sociali e sanitari;
 - Promozione e monitoraggio della qualità;
 - Sviluppo della cultura dell'infanzia all'interno della comunità locale.

Lo sviluppo di queste funzioni garantisce l'unitarietà, la coerenza e la continuità degli interventi, nonché la loro verifica di efficacia, anche nella direzione di ottimizzare, nell'ambito degli standard prescritti dalla normativa vigente, l'impiego razionale delle risorse.

Inoltre il Comune favorisce lo sviluppo di forme di coordinamento di sistema tese a consentire lo scambio di informazioni e di esperienze e la condivisione di programmi di attività.

9. Accesso e rapporti con il pubblico

Per avere informazioni e chiarimenti è possibile rivolgersi presso l'Ufficio Servizi Educativi e Scolastici del Comune.

- Le **domande di ammissione** ai Servizi devono essere inoltrate online sulla piattaforma eCivis.
- I bandi delle domande di ammissione sono pubblicati sul sito istituzionale del Comune di Arezzo, sul canale WhatsApp, sull'app IO.

La Tutela degli utenti e reclami

Per migliorare la qualità del servizio, è necessario che i punti di vista degli utenti vengano espressi sia direttamente, attraverso la partecipazione alla vita del nido/scuola, sia tramite l'organismo di rappresentanza (Comitato di Partecipazione).

Se il confronto tra utente ed amministrazione non fosse sufficiente a mediare i diversi punti di vista, esistono altre possibilità di tutela:

- È sempre possibile avere un colloquio personale con il Direttore dell'Ufficio Servizi Educativi e Scolastici
- Richieste di pareri o confronti di carattere educativo possono essere rivolti ai Coordinatori psico-pedagogici

L'Amministrazione Comunale di Arezzo cerca di risolvere eventuali insoddisfazioni in via informale attraverso un rapporto personalizzato con il cittadino. Qualora non sia possibile si richiede la segnalazione scritta di disservizi, ricorsi, suggerimenti o proposte riguardanti i servizi comunali per l'infanzia inviando una mail ordinaria a: protocollo@comune.arezzo.it o tramite PEC:

I reclami devono contenere generalità ed indirizzo, garantendo la riservatezza delle informazioni ricevute a norma delle disposizioni vigenti.

a. Modalità di risposta al reclamo

In forma scritta entro 15 giorni dalla data di ricevimento (protocollo)

b. Rilevazione della soddisfazione

Alla fine di ogni anno educativo è previsto un questionario online di rilevazione della soddisfazione rivolto alle famiglie che permetterà di evidenziare eventuali problemi e in questo modo impegnare il Comune a risolverli.

c. Doveri del cittadino

I cittadini nella fruizione del servizio devono:

Rispettare con un comportamento corretto e responsabile le regole e gli orari del servizio, accogliendo le indicazioni e suggerimenti del personale e quanto sottoscritto nel patto di corresponsabilità.

Rispettare la professionalità dell'operatore, rivolgendosi a lui/lei con fiducia ed atteggiamenti collaborativi e rispettare gli utenti dei servizi evitando comportamenti che possano arrecare disagio o disturbo.

10. Livelli di servizio offerti ed impegni di qualità

Per misurare il livello qualitativo del servizio offerto e garantirne il mantenimento, vengono identificati i seguenti indicatori riferiti alle principali prestazioni che costituiscono il servizio di nido d'infanzia e di scuola dell'infanzia.

Di seguito sono riportati:

- i fattori di qualità individuati sulla base delle principali caratteristiche del servizio di nido/scuola dell'infanzia;
- per ciascun fattore la descrizione dell'indicatore
- il valore dell'indicatore di qualità (standard) che l'Ufficio Servizi Educativi e Scolastici si impegna a garantire e mantenere;

INDICATORI DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO SCUOLA INFANZIA

Dimensioni della qualità	Fattore qualità	Descrizione dell'indicatore	VALORE INDICATORE/ STANDARD
Efficacia	Adeguatezza progetto educativo e della sua condivisione con i genitori	Presenza di progetti educativi coerenti ed esaustivi rispetto le linee pedagogiche	>0= 1
Efficacia	Partecipazione delle famiglie	n° incontri annui con genitori n° colloqui con i genitori nell'anno scolastico n° incontri a tema con esperti per i genitori nell'anno scolastico	Almeno 3 Almeno 2 Almeno 1
Efficacia	Formazione permanente degli educatori e attività di progettazione, programmazione, documentazione	Rapporto tra ore frontali e ore di formazione e/o autoformazione, progettazione, programmazione, documentazione	Almeno 8%
Efficacia	Garanzia di rapporto bambino operatore secondo standard previsti	Rapporto tra insegnante e presenza effettiva bambini	1/25
Efficacia	Stabilità /continuità del team della scuola Stabilità /continuità dei gruppi dei bambini	Di norma il team della scuola è stabile rispetto al percorso educativo dei gruppi dei bambini Di norma i gruppi dei bambini sono stabili durante il percorso educativo salvo diversa organizzazione collegata a progetti specifici	Esperienza diretta Esperienza diretta
Efficacia	Favorire relazioni significative e stabili tra il personale della scuola e i bambini e loro genitori	La stabilità e adeguatezza della relazione tra educatori e bambini è garantita da un buon clima organizzativo e relazionale all'interno della scuola	Esperienza diretta
Efficacia	Qualità educativa nell'organizzazione degli spazi	Gli spazi interni ed esterni sono oggetto del progetto educativo annuale	Esperienza diretta
Tempestività (prontezza di risposta)	Adeguamento rispetto alle esigenze espresse	Rapporto di tempo che intercorre tra il ricevimento del reclamo ed il riposizionamento del servizio (in giorni)	10
Accessibilità	Garanzia di un livello buono di accessibilità alla struttura	Customer genitori che accettano la scuola	50%
Trasparenza (completezza della comunicazione)	Garanzia di trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio	Customer genitori che accettano la scuola	presente

INDICATORI DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO ASILO NIDO

Dimensioni della qualità	FATTORE QUALITA'	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	VALORE INDICATOR E/ STANDARD
Efficacia	Adeguatezza progetto educativoe della sua condivisione con i genitori	Presenza di progetti educativi coerenti ed esaustivi rispetto alle linee pedagogiche	> 0 =1
Efficacia	Partecipazione delle famiglie	n° incontri annui con genitori n° colloqui con i genitori nell'anno scolastico n° incontri a tema con esperti per i genitori nell'anno scolastico	Almeno 3 Almeno 2 Almeno 1
Efficacia	Formazione permanente degli educatori e attività di progettazione, programmazione, documentazione	Rapporto tra ore frontali e ore di formazione e/o autoformazione, progettazione, programmazione, documentazione	Almeno 8%
Efficacia	Garanzia di rapporto bambino/operatore secondo standard previsti	Rapporto tra educatore e presenza effettiva bambini sotto 12 mesi Rapporto tra educatore e presenza effettiva bambini dai 12 ai 23 mesi Rapporto tra educatore e presenza effettiva bambini dai 24 mesi	1/6 1/7 1/10
Efficacia	Stabilità /continuità del team del nido Stabilità /continuità dei gruppi dei bambini	Di norma il team del nido è stabile rispetto al percorso educativo dei gruppi dei bambini Di norma i gruppi dei bambini sono stabili durante il percorso educativo salvo diversa organizzazione collegata a progetti specifici	Esperienza diretta Esperienza diretta
Efficacia	Favorire relazioni significative e stabili tra il personale del nido e i bambini e loro genitori	La stabilità e adeguatezza della relazione tra educatori e bambini è garantita da un buon clima organizzativo e relazionale all'interno della scuola	Esperienza diretta
Efficacia	Qualità educativa nell'organizzazione degli spazi	Gli spazi interni ed esterni sono oggetto del progetto educativo annuale	Esperienza diretta
Tempestività (prontezza di risposta)	Adeguamento rispetto alle esigenze espresse	Rapporto di tempo che intercorre tra il ricevimento del reclamo ed il riposizionamento del servizio (in giorni)	10
Accessibilità	Garanzia di un livello buono di accessibilità alla struttura	Customer genitori che accettano il nido	50%
Trasparenza (completezza della comunicazione)	Garanzia di trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio	Customer genitori che accettano il nido	presente

11. Asili nido comunali, asili nido accreditati e convenzionati

ASILI NIDO COMUNALI

Attualmente il sistema locale degli asili nido del Comune di Arezzo è composto da dodici strutture che accolgono complessivamente 457 bambini. Tali servizi sono differenziati nell'offerta per rispondere alle diverse esigenze delle famiglie.

Il nido è uno spazio educativo per bambini fino a 3 anni le sue finalità sono:

- rispettare i ritmi di vita di ciascun bambino
- realizzare un rapporto estremamente ricco sul piano affettivo, capace di rispondere ai bisogni di protezione e autonomia delle diverse età
- offrire un ambiente che favorisca un clima sereno e inviti il bambino a fare, al muoversi, al costruire, al conoscere.

L'accesso al servizio avviene attraverso bando pubblico e la predisposizione di apposite graduatorie stilate sulle domande presentate dalle famiglie.

Asili nido	indirizzo	Tipologia oraria	Età bambini
1. Il Cucciolo	v. Viani 4	Lunedì/Venerdì 7,30 – 16	Da 12 a 36 mesi
2. Masaccio	v. Masaccio 6	Lunedì/Venerdì 7,30 – 14	Da 12 a 36 mesi
3. Il Bastione	v. P.L. da Palestrina 21	Lunedì/Venerdì 7,30 – 16	Da 12 a 36 mesi
4. Orciolaia	v. Orciolaia 7	Lunedì/Venerdì 7,30 – 16/17,30	Da 3 a 36 mesi
5. Peter Pan	v. Bellini 35 San Leo	Lunedì/Venerdì 7,30 – 16/17,30	Da 12 a 36 mesi
6. Cesti	v. M. Cesti 19	Lunedì/Venerdì 7,30 – 16/17,30	Da 3 a 36 mesi
7. Villa Sitorni	loc. Sitorni 1	Lunedì/Venerdì 7,30 – 16/17,30	Da 12 a 36 mesi
8. Nido Aziendale Comune Arezzo	v. Padre Caprara	Lun-Merc-Ven 7,30 – 16 Mart-Giov 7,30 – 18	Da 12 a 36 mesi
9. Modesta Rossi	v. A. Dal Borro 3	Lunedì/Venerdì 7,30 – 16/17,30	Da 3 a 36 mesi
10. Indicatore	Loc. Indicatore Zona E	Lunedì/Venerdì 7,30 – 16/17,30	Da 12 a 36 mesi
11. Bagnoro	Loc. Bagnoro	Lunedì/Venerdì 7,30 – 18/19,30	Da 12 a 36 mesi
12. Il Matto	Loc. Il Matto - Olmo	Lunedì/Venerdì 7 – 17,30	Da 12 a 36 mesi

ASILI NIDO ACCREDITATI E CONVENZIONATI

<i>Asili nido</i>	<i>indirizzo</i>	<i>Tipologia oraria</i>	<i>Età bambini</i>
1. Melograno	p.zza Andromeda 20	Lunedì/Venerdì 7,30 – 16/17,30	Da 12 a 36 mesi
2. Aliotti	P.gia del Morello 27	Lunedì/Venerdì 8,00 – 16,00	Da 3 a 36 mesi
3. Bianca Maria Bianchini	v. Tarlati 243	Lunedì/Venerdì 7,00 – 17,30	Da 3 a 36 mesi
4. Maria SS Consolatrice	p.zza San Gemignano 5	Lunedì/Venerdì 8,00 – 17,30	Da 3 a 36 mesi
5. S. Antonio	v. F. Filzi 27	Lunedì/Venerdì 7,45 – 14,00	Da 3 a 36 mesi
6. Meacci	Loc. Rigutino	Lunedì/Venerdì 7,30 – 17,30	Da 12 a 36 mesi
7. San Biagio	Loc. Frassineto 1	Lunedì/Venerdì 7,30 - 17,30	Da 12 a 36 mesi
8. Tati & Tate	v. B. da Montefeltro 4/17	Lunedì/venerdì 7,30-17,30	Da 12 a 36 mesi

Asili nido privati e autorizzati e spazi gioco

1. La Carica dei 101	v. A. B Michelangeli,4	Lunedì/Venerdì 7,30 – 18,30	Da 12 a 36 mesi
2. Spazio gioco Gli Efelanti	Via Generale da Bormida 57/59	Pacchetti orari o mattina o pomeriggio	Da 12 a 36 mesi

12. Scuole dell'infanzia comunali, paritarie e statali

LE SCUOLE DELL'INFANZIA COMUNALI

Le scuole dell'infanzia comunali sono 4 (325 bambini). L'accesso al servizio avviene tramite bando pubblico e la predisposizione di apposite graduatorie stilate sulle domande presentate dalle famiglie.

<i>Scuole infanzia</i>	<i>indirizzo</i>	<i>Tipologia oraria</i>	<i>Età bambini</i>
Orciolaia	v. Orciolaia	Lunedì/Venerdì 7,30 – 17,30	Da 3 a 6 anni
Pallanca	Largo 2 giugno	Lunedì/Venerdì 7,30 – 17,30	Da 3 a 6 anni
Don Milani	v. Bellini 37 San Leo	Lunedì/Venerdì 7,30 – 17,30	Da 3 a 6 anni

Sitorni	Loc. Sitorni 1	Lunedì/Venerdì 7,30 – 17,30	Da 3 a 6 anni
---------	----------------	--------------------------------	---------------

I bambini accolti all'interno di queste strutture sono 325 ed hanno un'età compresa tra i 3 e i 6 anni. Gli orari di apertura vengono incontro alle esigenze delle famiglie, soprattutto di quelle nelle quali lavorano entrambi i genitori. A partire dalle 7,30 del mattino le scuole dell'infanzia rimangono infatti aperte, qualora venga attivato il servizio di prolungamento, fino alle 17.30.

LE SCUOLE DELL'INFANZIA PARITARIE

Le scuole dell'infanzia paritarie sono 8 (289 bambini).

- | | |
|----------------------------|-----------------------|
| 1. Figlie di San Francesco | v. ggio Dante 14 |
| 2 S. Antonio | v. Fabio Filzi 27 |
| 3 Maria SS. Consolatrice | v. Della Minerva 12 |
| 4 Aliotti | v. Aliotti 1 |
| 5 B. Maria Bianchini | v. Tarlati 243 |
| 6 Sacro Cuore | p.zza S Agostino 3 |
| 7 Giuseppe Meacci | loc. Rigutino Sud 119 |
| 8 San Biagio | loc. Frassineto 1 |

LE SCUOLE DELL'INFANZIA STATALI

Le scuole dell'infanzia statali sono 20.

- | | |
|-----------------|-----------------|
| 1 Tregozzano | loc. Tregozzano |
| 2 Antria | loc. Antria |
| 3 Sitorni | loc. Sitorni |
| 4 Quarata | loc. Quarata |
| 5 Mochi (Lippi) | via Mochi |

Istituto Comprensivo Cesalpino

- | |
|--------------------------------|
| 6 Bastione |
| 7 Fonte Rosa via T. Sgricci 34 |
| 8 Acropoli via B. Angelico 1 |

Istituto Comprensivo P. della Francesca

- | |
|-------------------------|
| 9 Pisacane Via Pisacane |
| 10 Indicatore |
| 11 Battifolle |

Istituto Comprensivo Francesco Severi

- | |
|---------|
| 12 Olmo |
|---------|

13 Rigutino

14 Curina

Istituto Comprensivo IV Novembre

15 Modesta Rossi Via A. dal Borro

16 Rodari via A. Doria

17 Sante Tani via G da Bormida

Istituto Comprensivo Margaritone

18 Pianeta Azzurro V. Tricca

19 L'Erica Palazzo del Pero

20 Matrignano loc. Matrignano