

SCUOLA BABYLANDIA

CENTRO LUDICO PER L'INFANZIA

Carta dei servizi educativi 0-3 anni

GESTIONE: SCUOLA BABYLANDIA – SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS
Via Gen. Giacinto Antonelli, 109 - 70043 MONOPOLI (Bari)
P.I.V.A. e C.F. 06635300723 – Tel/fax 080/937.60.64

Principi, finalità e criteri di attuazione

INDICE

1. Che cos'è
- 1.1 Validità diffusione e distribuzione
2. Principi e fondamenti
- 2.1 Uguaglianza e diritto di accesso
- 2.2 Partecipazione e trasparenza
3. Modalità ed erogazione del servizio
- 3.1 Definizione, finalità e organizzazione del servizio
- 3.2 La gestione del servizio
- 3.3 Modalità di accesso e fruizione
- 3.4 Piano educativo e programmazione
- 3.5 L'aggiornamento del personale
4. Strumenti e standard
- 4.1 Condizioni igieniche e di sicurezza
- 4.2 Cortesia e disponibilità
- 4.3 Valutazione da parte degli utenti sulla qualità del servizio
5. Rapporti con gli utenti
- 5.1 Informazione agli utenti – numeri utili
- 5.2 Suggerimenti e reclami
6. Conclusioni

1. Che cos'è

Con la Carta dei Servizi, inteso come patto unilaterale nei confronti dei cittadini, si vuole definire e portare a conoscenza degli stessi i loro diritti, in maniera dettagliata e analitica, contribuendo a determinare meglio le aspettative di servizio.

La Carta dei Servizi definisce i principi generali a cui essa si ispira, sancisce il diritto dei cittadini ad essere informati previa un'adeguata comunicazione, stabilisce l'adozione di standard di servizio misurabili e verificabili, introduce formalmente, in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo.

La Carta dei servizi è un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi del nostro centro ludico per l'infanzia. Con la stessa cerchiamo di migliorare la qualità dei servizi erogati, in modo che sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei cittadini, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione.

L'obiettivo della Carta è che diventi normale per il cittadino sia conoscere i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto (per esempio, sapere quanto tempo deve aspettare per il rilascio di una pratica oppure quale accoglienza deve poter ricevere nel centro ludico), sia però anche conoscere in anticipo i limiti delle sue aspettative (cioè quello a cui non ha diritto).

I servizi socio-educativi per la prima infanzia sono rivolti ai bambini in età compresa fra i 03 mesi e i 3 anni ed offrono un luogo di accoglienza e cura, di crescita, di socializzazione e di sviluppo delle capacità affettive e di relazione, nonché quelle di apprendimento e di gioco.

Questa carta vuole essere uno strumento di riferimento e di garanzia della qualità dei servizi educativi 0-3 anni, ispirato alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici". La realizzazione di questa Carta dei servizi consentirà a tutti i soggetti interessati di conoscere gli aspetti generali e più specifici dei Servizi.

Le informazioni contenute riguardano principalmente le modalità di gestione e di erogazione dei servizi, gli strumenti di controllo e di garanzia e le procedure che gli utenti devono seguire per le diverse richieste e segnalazioni.

1.1 Validità diffusione e distribuzione

La carta dei Servizi educativi 0-3 anni potrà essere aggiornata annualmente e tutti la possono visionare, se ne faranno richiesta e se usufruiscono di tali servizi.

2. Principi e fondamenti

2.1 Uguaglianza e diritto di accesso.

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Attraverso procedure trasparenti si definiscono i criteri di accesso al servizio. In tale ambito il nostro centro ludico per l'infanzia tutela e garantisce il diritto all'inserimento dei bambini portatori di svantaggio psico-fisico e sociale.

2.2 Partecipazione e trasparenza

La partecipazione attiva degli utenti è sempre garantita sia per tutelare il diritto della corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti dei Responsabili del servizio.

L'Amministrazione, il personale ed i genitori sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente "Carta dei Servizi" attraverso una "gestione partecipata" del centro ludico per l'infanzia.

Al fine di garantire la trasparenza nella gestione dei servizi educativi 0-3 anni è riconosciuto il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio.

3. Modalità di gestione e di erogazione del servizio

3.1 Definizione, finalità e organizzazione del servizio

I Servizi socio-educativi per la prima infanzia sono volti a favorire il benessere e la crescita armoniosa dei bambini e ad affinare le famiglie nei loro compiti educativi.

Tali Servizi hanno lo scopo di prevenire e rimuovere le condizioni di svantaggio e di discriminazione e valorizzano la cultura della solidarietà e dell'integrazione. Inoltre, attraverso detti servizi, si sostiene l'accesso e la permanenza dei genitori, e in particolar modo delle madri nel mondo del lavoro.

I centri ludici per la prima infanzia sono servizi educativi che accolgono bambini dai 3 mesi ai 3 anni e concorrono con la famiglia alla loro formazione. Non è prevista una permanenza oltre le 5 ore giornaliere e non si somministrano pasti.

I centri ludici per la prima infanzia hanno lo scopo di offrire ai bambini un luogo di socializzazione e di stimolo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali nella prospettiva del loro benessere e del loro armonico sviluppo.

Il nostro centro ludico per la prima infanzia è organizzato in spazi differenziati per rispondere ai bisogni delle diverse età, ai ritmi di vita dei singoli bambini, alla percezione infantile dello spazio, alla necessità di dare riferimenti stabili, alla esigenza di diversificazione in funzione delle attività individuali e di piccolo gruppo. In questo quadro sono fondamentali gli spazi per il gioco, interni ed esterni, gli spazi per le attività di sezione, gli spazi per i servizi igienico-sanitari. Attenzione particolare è dedicata all'ambientamento del bambino prevedendo anche all'inizio dell'anno scolastico opportuni adeguamenti dell'organizzazione del servizio. Particolare impegno è previsto per la soluzione delle problematiche dei bambini portatori di svantaggio psico-fisico per i quali è prevista una integrazione di personale. Le attività giornaliere si articolano e differenziano

prevalentemente nelle fasi di: accoglienza, attività ludico-educativa individuali e a piccoli gruppi, routine.

3.2 La gestione del servizio

La gestione del servizio, che si articola secondo una formula della *gestione diretta ed in convenzione con strutture che garantiscono gli stessi standard qualitativi*, è affidata a personale qualificato e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie è responsabile della qualità del servizio e delle attività educative e si impegna a garantire l'adeguatezza delle strutture, degli strumenti ludici e dei contenuti educativi, in rapporto alle esigenze formative di ogni bambino.

a) iscrizioni:

Le iscrizioni possono essere effettuate durante tutto l'arco dell'anno e la richiesta di iscrizione ai servizi è effettuata versando una quota d'iscrizione e compilando un modulo specifico di iscrizione, reperibile presso la segreteria del centro ludico per l'infanzia in Via Gen. G. Antonelli 109

b) costi:

L'iscrizione annuale è di €105,00 (centocinque/00) e la retta mensile è di €325,50. NON sono previsti sconti per le assenze prolungate e/o di particolare gravità.

c) pagamenti:

le rette di frequenza sono mensili e dovranno essere versate entro il 07 di ogni mese direttamente presso la segreteria del centro ludico per l'infanzia, sita in Monopoli in Via Gen. G. Antonelli 109.

3.3 Modalità di accesso e fruizione

Sono utenti di Servizi socio-educativi per la prima infanzia i bambini d'età compresa tra i tre mesi e i tre anni, senza distinzione di sesso, razza, etnia, religione, condizioni psico-fisiche e socio-economiche, la cui richiesta d'iscrizione sia stata accolta.

Destinatari del servizio sono i genitori dei bambini utenti del servizio o chi, a qualsiasi titolo, ne abbia il loro affidamento.

3.4 Piano educativo e programmazione

L'attività del servizio centro ludico per la prima infanzia si svolge all'interno del piano Educativo 0-3 anni contenente gli elementi della programmazione educativa generale. Esso definisce le coordinate di indirizzo ed ha

caratteristiche di flessibilità per garantire una sempre maggiore rispondenza alle esigenze dei bambini e delle famiglie. La programmazione educativa, definendo i tempi, le modalità, gli strumenti, la documentazione e la verifica dell'attività, realizza le finalità dello stesso. Essa è compito dell'ente gestore in collaborazione con ciascun educatore nella specificità delle sue competenze. L'Amministrazione rende pubblico il piano educativo e all'inizio di ogni anno viene esposta la programmazione generale che da esso consegue.

3.5 L'aggiornamento del personale

Per le specifiche finalità del servizio, qualora fossero banditi, l'amministrazione garantisce l'aggiornamento del personale in collaborazione con enti formativi ed esperti.

4. Strumenti e standard

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri prevede che vengano adottati gli strumenti per la verifica dell'esecuzione del servizio prestato.

4.1 Condizioni igieniche e di sicurezza

Gli ambienti sono puliti, accoglienti, sicuri ed accessibili ai piccoli utenti. Le condizioni di igiene, assicurate dal personale ausiliario, e la sicurezza dei locali, dei servizi e delle attrezzature, garantiscono una permanenza confortevole e sicura per i bambini e per il personale. L'amministrazione si impegna a garantire ai bambini la sicurezza dando piena attuazione alle norme previste in materia di struttura e di caratteristiche qualitative dei centri ludici per la prima infanzia. L'amministrazione individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali e all'organizzazione e ne dà informazione ai genitori mediante note informative distribuite presso il centro ludico:

- Orario di attivazione e modalità di erogazione del servizio
- Organico del personale
- Numero dei bambini iscritti e capienza
- Esistenza e descrizione di esterni attrezzati

4.2 Cortesia e disponibilità

Il responsabile del centro ludico per la prima infanzia si impegna a far sì che il comportamento degli addetti al servizio, sia interni che esterni, sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con i destinatari, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

4.3 Valutazione da parte degli utenti sulla qualità del servizio

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

Gli utenti hanno possibilità di formulare proposte.

5. Rapporti con gli utenti

Gli operatori del servizio sono impegnati nei rapporti con gli utenti ad utilizzare in ogni occasione sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini sanitari e pedagogici.

Il rapporto tra il personale addetto al servizio e gli utenti deve quindi essere ispirato al reciproco rispetto e alla cortesia.

5.1 Informazione agli utenti – numeri utili

Per informazioni relative alle iscrizioni, alle eventuali graduatorie di sovrannumero, alle rette e a tutti gli aspetti amministrativi connessi alla frequenza del centro ludico per la prima infanzia, è possibile rivolgersi presso:

SCUOLA BABYLANDIA:
Via Gen. G. Antonelli 109
70043 Monopoli (Ba)
Tel/fax 080/9376064

da lunedì al venerdì
dalle ore 9,00 alle ore 12,00
e il sabato
dalle 9,00 alle 12,30

5.2 Suggerimenti e reclami

I suggerimenti e i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta e via fax e devono contenere generalità del proponente. L'amministrazione, dopo aver espletato ogni possibile indagine in merito, risponde in forma scritta con celerità e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento della segnalazione/reclamo scritto, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il disagio. Qualora il disagio non sia di competenza dell'amministrazione, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Il reclamo non sostituisce i ricorsi. Esso ha natura e funzioni diversi dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti. La presentazione del reclamo non influisce sui termini di scadenza dei ricorsi.

6. Conclusioni

Al fine di dare concreta realizzazione alla presente carta si invitano i genitori a:

- collaborare con il personale preposto per rendere efficiente ed efficace il servizio,

- partecipare alle iniziative di informazione e di educazione promosse sul territorio;
- rispettare le modalità stabilite dal centro ludico per la prima infanzia sia per l'iscrizione sia per la presentazione delle domande per il soddisfacimento di esigenze particolari;
- segnalare le irregolarità riscontrate, assicurandosi dell'esattezza e pertinenza delle proprie affermazioni.