CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE

La Scuola equiparata dell'infanzia eroga un servizio scolastico in risposta ai bisogni educativi delle bambine e dei bambini dal compimento del terzo anno di età entro il 31 gennaio e fino all'età d'inizio dell'obbligo scolastico, se residenti o domiciliati in Provincia di Trento, nel rispetto della normativa provinciale di riferimento (L. P. n. 13 del 21/03/1977 e s. m. e i.).

La presente **"CARTA DEI SERVIZI"** (d'ora in poi "Carta") sancisce un patto educativo con riferimento ai valori ai quali la Scuola si ispira, esplicita i principali standard di qualità, definisce gli impegni assunti nei confronti delle Famiglie per il benessere dei bambini ed il sostegno alla partecipazione responsabile e alla corresponsabilità educativa.

La "Carta" si articola nelle seguenti parti: l'Area pedagogico - didattica, con riferimento ai documenti pedagogici fondamentali (il Progetto Pedagogico, la progettualità didattica annuale ed organizzativa), le figure professionali (il Coordinatore, le Insegnanti, il Personale operatore d'appoggio e cuoco), i Genitori e l'Ente gestore, i tempi, le pratiche di cura dei bambini, le modalità di accesso al servizio, gli apprezzamenti e le osservazioni.

Risponde a due fondamentali esigenze:

- rendere trasparente un servizio complesso ed articolato, che funziona grazie a una molteplicità di collaborazioni, accordi, azioni;
- mettere i Genitori nella condizione di essere informati e per partecipare alla vita della Scuola.

Può svolgere, quindi, una funzione di comunicazione fra la Scuola e tutti coloro che, a differenti livelli di responsabilità, portano legittimi interessi e bisogni al suo interno.

La "Carta" rappresenta, inoltre, uno strumento di riferimento interno, in grado di orientare i comportamenti delle persone che vi operano.

Essa viene approvata dall'Ente gestore ed è disponibile sul sito dell'Associazione Co.E.S.I www.associazionecoesi.com.

PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Uguaglianza

Il Servizio è erogato rispettando prioritariamente il principio dell'uguaglianza dei diritti degli Utenti (d'ora in poi Bambini/e); nessuna discriminazione verrà compiuta nell'erogazione del servizio per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione ed opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio- economiche. L'uguaglianza è da interpretare come divieto e ripudio di ogni ingiustificata discriminazione piuttosto che uniformità nelle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

Imparzialità

I comportamenti nei confronti dei/le Bambini/e adottati da tutti coloro che operano del servizio scolastico si ispirano ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

La Scuola agisce per assicurare la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative. Nell'eventualità di funzionamento irregolare e/o interruzione si agirà nel rispetto della legislazione vigente sia nei confronti dei/le Bambini/e che nel rispetto dei diritti dei Dipendenti.

Informazione, trasparenza

Con gli strumenti a disposizione e con varie iniziative la Scuola si impegna a favorire l'accoglienza dei/le Bambini/e e dei loro Genitori, informandoli e fornendo riscontro del lavoro svolto con i bambini, nonché sulla organizzazione e sulle finalità delle attività didattico-educative. I Genitori possono ricevere informazioni su quanto attiene alla vita dei figli sia leggendo i documenti messi a disposizione sia relazionandosi con il Coordinatore, sia partecipando agli incontri con le Insegnanti, sia fissando dei colloqui individuali ogni qualvolta ne ravvisino la necessità.

Nello svolgimento della propria attività ogni Insegnante ha piena consapevolezza dei diritti e degli interessi dei/le Bambini/e ed ha il dovere di pretendere il rispetto delle norme che regolano la vita di comunità nella Scuola.

Partecipazione – COMITATO DI GESTIONE

L'attuazione della "Carta" coinvolge l'Istituzione, il Personale insegnante, amministrativo ed ausiliario, i Genitori e i Bambini/e per favorire la realizzazione degli standard generali del servizio.

L'Organismo di partecipazione alla vita scolastica, da parte dei Genitori, è il **Comitato di Gestione**, che opera in ogni Scuola ed al fine di realizzare efficacemente tale partecipazione, è favorita, nel limite delle normative vigenti, la semplificazione delle procedure ed una informazione trasparente. Le sue funzioni sono definite dall'art. 12 L. P. n. 13/1977 e s. m. e i. già citata.

Nel quadro dell'autonomia pedagogica, didattica ed organizzativa, le Scuole equiparate possono promuovere la ricerca, l'innovazione e la sperimentazione metodologico-didattica e possono assumere specifici Progetti pedagogico-didattici.

Il Comitato di Gestione definisce gli indirizzi dell'attività educativa delle Scuole nell'ambito dei suddetti Progetti, considerando le particolari esigenze della comunità scolastica; pertanto, può concordare con l'Ente gestore ed il Personale insegnante una analisi della situazione scolastica, nonché dei bisogni dell'utenza e delle risorse interne ed esterne all'ambiente scolastico al fine di definire tali indirizzi, tenendo in considerazione le finalità definite dallo Statuto dell'Ente gestore.

Inoltre il Comitato di Gestione vigila sul funzionamento del servizio di mensa, delibera, sempre in accordo con l'Ente gestore, l'orario normale di apertura della Scuola - di 7 ore - e l'orario delle eventuali 3 ore di prolungamento e, ogni anno, valuta le domande di iscrizione/reiscrizione/per il servizio di prolungamento di orario e pre-iscrizione delle/dei bambine/i al servizio scolastico, per la loro ammissione.

Riservatezza

I/Le Bambini/e frequentanti e le loro Famiglie hanno diritto alla salvaguardia della *privacy* per quanto attiene al trattamento delle immagini e degli altri dati personali e sensibili.

Il Personale insegnante, ausiliario e amministrativo è tenuto all'assoluto rispetto del segreto professionale.

Il Personale garantisce un'assoluta discrezione sulle informazioni sui bambini o sulle Famiglie di cui viene a conoscenza.

PROGETTO PEDAGOGICO

Il **Progetto Pedagogico** è il documento che indica la "mission" educativa della Scuola, esplicitando valori e principi condivisi all'interno della comunità scolastica e in relazione a quelli che sono gli "**Orientamenti dell'attività educativa della scuola dell'infanzia**", adottati con Decreto del Presidente della Giunta della Provincia di Trento.

Esso può essere aggiornato periodicamente in relazione al mutare delle esigenze educative dei bambini, delle famiglie e della società pur rimanendo conforme agli ordinamenti e alle disposizioni vigenti. Il Progetto Pedagogico presiede, quindi, alla programmazione e alla realizzazione dei processi educativi e formativi, mira all'ottimizzazione delle risorse materiali, professionali e dell'autonomia sul piano della ricerca e dello sviluppo. Garantisce infine l'apertura, il confronto e il dialogo con i differenti contesti di vita dei bambini (Famiglie, altre Scuole, Ente locale, Associazioni, Volontariato).

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il Sistema Educativo Trentino comprende, per la fascia 3-6 anni, le Scuole dell'infanzia provinciali, gestite direttamente dalla Provincia Autonoma di Trento e **le Scuole dell'infanzia equiparate**, gestite da **Associazioni ed Enti** (che sono Organizzazioni di volontariato); come previsto e disciplinate dalla già citata L. P. di settore, n. 13 del 1977 (e successive modifiche e integrazioni). Gli Organi amministrativi (il Presidente ed il Consiglio Direttivo) degli Enti gestori che gestiscono le Scuole dell'infanzia equiparate, sono costituiti da volontari ed hanno compiti sia decisionali che operativi, in base alle disposizioni normative vigenti, allo Statuto della Associazione ed alle disponibilità personali.

Gli Enti gestori – i cui riferimenti sono esposti sul sito www.associazionecoesi.com – aderiscono all'Associazione di secondo livello denominata Comunità Educative Scuola Infanzia – Co.E.S.I di Trento (di cui all'art. 48, comma 8, L. P. 13/77 e s. m. e i.), costituita nel 2009 allo scopo di sostenere e supportare gli Aderenti a gestire ed amministrare le Scuole dell'infanzia, perseguendo le loro finalità statutarie nel rispetto dell'identità e dell'autonomia di ciascuno di essi.

Svolgimento del servizio scolastico.

La Scuola dell'infanzia è aperta 10 mesi all'anno, nei giorni feriali, per un orario complessivo di 7 ore giornaliere, a cui si possono aggiungere fino a 3 ore di servizio per il prolungamento di orario, regolamentate da specifiche disposizioni che ogni Scuola deve adottare e rendere note agli utenti. Non rappresenta un obbligo scolastico, l'iscrizione è facoltativa e la sua frequenza non costituisce un requisito necessario per l'iscrizione alla Scuola primaria.

Va però precisato che la frequenza prevede regole precise, dato che la Scuola deve avere un Progetto pedagogico e didattico rispondente ai principi stabiliti dalle norme di riferimento e dai fini previsti dallo Statuto dell'Ente gestore.

La frequenza al servizio ordinario è gratuita per tutti gli iscritti. Il costo del servizio per il prolungamento di orario è stabilito dalla Provincia Autonoma di Trento con applicazione delle riduzioni tariffarie in base all'indice ICEF. Per poter fruire della riduzione tariffaria occorre rivolgersi ai Centri di Assistenza Fiscale (CAF).

Una particolare attenzione viene garantita alle bambine e ai bambini con bisogni educativi speciali, i quali, valutate condizioni e necessità, possono rimanere iscritti a Scuola e frequentare oltre l'età dell'obbligo scolastico per un massimo di due anni. Ogni Scuola ha un territorio di riferimento a cui le iscrizioni sono rapportate.

DOMANDA DI ISCRIZIONI/REISCRIZIONI/PER IL SERVIZIO DI PROLUNGAMENTO DI ORARIO E PREISCRIZIONI

Le "Disposizioni sulle iscrizioni" sono deliberate ogni anno scolastico dalla Giunta Provinciale per tutte le Scuole dell'infanzia del Sistema Educativo Trentino. Le Disposizioni ed i moduli cartacei per la richiesta di iscrizione/reiscrizione/per il servizio di prolungamento di orario e la relativa documentazione sono scaricabili dal sito dell'Associazione Co.E.S.I: www.associazionecoesi.com o possono essere chiesti anche telefonicamente o via e-mail alla Segreteria della Scuola.

Nel periodo di presentazione delle domande di iscrizione/reiscrizione/per il servizio di prolungamento di orario e di preiscrizione, per l'anno scolastico successivo, come stabilito dalle "Disposizioni" di cui sopra, viene attivata una piattaforma informatica dedicata alla presentazione delle domande on line. Le indicazioni, le modalità ed i termini per la presentazione sono portati a conoscenza delle Famiglie nel periodo prefissato.

LA RELAZIONE CON LE FAMIGLIE

Il dialogo e la relazione con le Famiglie, che costituiscono un impegno fondamentale della Scuola, si concretizzano progressivamente attraverso incontri, scambi, esperienze. La conoscenza e la fiducia reciproca si formano e consolidano anche mediante la partecipazione alla vita della Scuola.

I rapporti tra la Scuola e le Famiglie si realizzano in particolare attraverso:

Colloqui individuali: precedono l'inserimento del/lla bambino/a (è il primo momento per conoscersi ed iniziare un dialogo); colloqui a metà anno scolastico (servono per illustrare l'evolversi e la crescita del/lla bambino/a in relazione alle autonomie acquisite, alle abilità ed alla relazione e socializzazione con gli altri bambini ed adulti); colloqui di approfondimento richiesti dai genitori dalle Insegnanti.

Incontri di Scuola e di sezione: appuntamenti rivolti a tutte le Famiglie durante i quali si illustrano la struttura e l'impostazione del servizio (riunione di inizio anno scolastico), il progetto educativo, le problematiche, la verifica (riunioni di sezione). I progetti vengono presentati, discussi, verificati periodicamente con i genitori. Diventano la base e lo strumento del "lavorare insieme".

Momenti di festa e altre attività (mostre, uscite, proposte aperte alla partecipazione dei genitori): si tratta di iniziative organizzate dalla Scuola nel corso dell'anno, che favoriscono la crescita della conoscenza e delle relazioni.

IL PERSONALE

Il Personale insegnante

All'interno del servizio scolastico opera Personale insegnante munito di adeguato titolo di studio, assunto nel rispetto delle Disposizioni normative generali e di settore, del C.C.L. delle Scuole dell'infanzia equiparate e degli Accordi sindacali vigenti. In caso di presenza di bambini con bisogni educativi speciali è prevista, a seguito di una valutazione di un gruppo di lavoro interdisciplinare, l'assegnazione di ulteriori figure educative supplementari.

L'organizzazione del Personale prevede tempi specifici dedicati alla programmazione e alla progettazione educativa oltre che alla formazione, all'allestimento degli spazi, al rapporto con le Famiglie.

Periodicamente tutto il Personale insegnante si incontra con il Coordinatore per l'elaborazione e la verifica del programma educativo-didattico che devono corrispondere e dare attuazione al Progetto Pedagogico, e per affrontare le questioni che emergono durante l'anno.

Il Personale operatore d'appoggio e cuoco

Il Personale operatore d'appoggio e il cuoco svolgono molteplici funzioni all'interno della Scuola, nel rispetto delle previsioni del C.C.L. di settore, in particolare:

- garantiscono una situazione igienico-sanitaria ottimale per l'intera struttura, per gli arredi e le attrezzature;
- sono di supporto al Personale insegnante per le varie routines;

- assicurano la disponibilità degli spazi da utilizzare per le diverse attività didattiche e non, che vengono proposte ai bambini, attraverso il riordino, la disposizione degli arredi, il supporto nell'allestimento degli spazi;
- contribuiscono a garantire la sicurezza dei bambini attraverso la disponibilità, l'attenzione ed il controllo nelle diverse situazioni;
- collaborano alla realizzazione di iniziative particolari (feste, uscite didattiche, ecc.) con tutti i partecipanti, i volontari, le insegnanti.

Presso la Scuola è presente anche **Personale amministrativo** per le funzioni di segreteria e rapporti con il pubblico.

IL COORDINAMENTO

Il Coordinatore occupa ed esercita un ruolo-chiave per il funzionamento della Scuola, all'interno della quale

- Garantisce l'attuazione del progetto pedagogico assicurando un costante supporto tecnico-professionale al Personale, con interventi volti ad affrontare e risolvere le difficoltà, anche pratiche, che insegnanti, operatori d'appoggio e cuoco incontrano nell'agire quotidiano;

- Cura le relazioni con il Personale insegnante, cuoco ed operatore d'appoggio della Scuola.

- Verifica gli allestimenti degli spazi affinché sia percepibile la progettualità educativo-didattica; interviene e sollecita una corretta programmazione delle attività, affinché l'ambiente, con tutto ciò che offre in termini di routine e creatività, sia a misura del/lla bambino/a che frequentano la Scuola.

- Collabora all'elaborazione del progetto di formazione/aggiornamento del Personale insegnante ed ausiliario.

- Offre continua disponibilità ogni qualvolta il Personale ravvisi la necessità o l'opportunità di un confronto o di un supporto, oltre ad assicurare la sua presenza nei servizi per il tempo necessario, a verificarne il buon funzionamento e tenere sotto controllo l'andamento e la qualità complessiva del servizio.

Per le finalità relative a quest'ambito, l'Associazione Co.E.S.I. ha istituito un **Comitato Scientifico** composto da esperti e professionisti che operano nel settore educativo e socio-sanitario, da Coordinatore/Coordinatrici e da due Presidenti di Enti Gestori delle Scuole associate.

PASTI – ALIMENTAZIONE

Ogni Scuola offre un servizio di ristorazione scolastica e gli alimenti vengono confezionati dal Personale preposto presso la cucina interna della Scuola, secondo gli standard qualitativi previsti dalla normativa nazionale e provinciale in materia di ristorazione collettiva.

I pasti sono preparati nel rispetto del **piano di autocontrollo igienico-sanitario** che viene predisposto per ogni Scuola, sulla base di tabelle dietetiche che rispettano le esigenze nutrizionali, favorendo l'utilizzo di prodotti di origine controllata, locali e biologici. Sono previsti menù alternativi per gli utenti con intolleranze alimentari certificate o con particolari esigenze correlate alle convinzioni religiose. Il prezzo del pasto è stabilito dalla Provincia Autonoma di Trento con applicazione delle riduzioni tariffarie in base all'indice ICEF.

Il menù è organizzato di norma, per quattro settimane che si alternano durante il mese, tenendo conto degli alimenti tipici e indicati nelle diverse stagioni.

I Genitori non possono distribuire all'interno della struttura dolci, snack o qualsiasi altro cibo né al proprio figlio/a né ad alcuno dei compagni. In occasione di feste o eventi particolari, gli alimenti (torte o altri dolci, tartine varie o pizzette) portati dai Genitori, non possono essere preparati a casa: occorre che provengano da esercizi pubblici autorizzati. Al riguardo la Scuola fornisce sempre preventivamente le necessarie indicazioni del caso.

ORARI DI ACCESSO ED USCITA

Gli orari di ingresso e di uscita sono molto importanti e devono essere osservati per rispettare l'organizzazione e lo svolgimento del lavoro all'interno della Scuola, ma anche per un valore intrinseco da trasmettere ai/lle bambini/e.

L'**ingresso** deve avvenire nel rispetto dell'orario indicato dalla Scuola; nel caso si verificano ritardi dovuti a necessità (ad

esempio: per una visita medica o altro) i Genitori devono avvisare preventivamente le insegnanti.

L'uscita deve sempre avvenire nel rispetto degli orari indicati; se, occasionalmente, avviene in anticipo, è necessario che i Genitori avvisino preventivamente il personale per permettere la corretta programmazione delle attività.

E' necessario che i Genitori controllino che i bambini non portino all'interno della Scuola oggetti pericolosi per la loro incolumità o che possano essere ingeriti.

L'Ente gestore non è responsabile degli oggetti d'oro o capi di valore indossati dai bambini ed eventualmente smarriti.

A chi vengono consegnati i/le bambini/e

Al momento dell'uscita, il/la bambino/a viene affidato dalla insegnante soltanto ai Genitori. Qualora i Genitori risultassero impossibilitati a presentarsi al momento dell'uscita, possono rilasciare purché ciò avvenga in tempo utile, alla insegnante, una delega firmata (su apposito modulo che va chiesto alle Insegnanti di sezione o in Segreteria).

Tale delega avrà, a seconda delle necessità, validità annua o temporanea e dovrà riportare il nominativo della persona (maggiormente) autorizzata a presentarsi per ritirare il/la bambino/a, purché sempre munita di un documento d'identità.

TRASPORTO

Le Scuole dell'infanzia possono fruire di uno specifico servizio di pubblico trasporto gestito dalla Provincia Autonoma di Trento. I servizi sono pianificati in base ad una specifica disciplina per gli alunni frequentanti le Scuole dell'infanzia e per gli alunni diversamente abili. In relazione al territorio servito l'alunno viene ammesso al servizio di trasporto di linea o al servizio speciale (scuolabus). L'ammissione al servizio di linea non prevede requisiti specifici; l'ammissione al servizio speciale prevede la valutazione annuale del possesso di requisiti approvati con Delibera dalla Giunta provinciale.

RECLAMI, OSSERVAZIONI E VALUTAZIONI.

I reclami, le osservazioni, i suggerimenti e gli apprezzamenti possono essere formalizzati e presentati alla Scuola dai Genitori utilizzando l'apposito modulo disponibile presso la Segreteria.

Le segnalazioni scritte devono essere trasmesse dai Genitori all'Ente gestore della Scuola dell'infanzia equiparata interessata via e-mail ma anche utilizzando la posta ordinaria o consegnando un testo in busta chiusa alla Segreteria.

Fatte le opportune verifiche l'Ente gestore risponderà in forma scritta e tempestivamente alle sole comunicazioni autografe. Qualora il reclamo sia fondato, la Scuola interviene sempre per rimuoverne la causa e informando, nei modi opportuni, i Genitori degli interventi pianificati ed attuati.

Se il reclamo non è di competenza della Scuola e/o se la Scuola per risolvere il problema non interviene da sola, saranno fornite al segnalante indicazioni circa il corretto destinatario e verranno valutate insieme le soluzioni ottimali attuabili.

Per raccogliere elementi utili alla **valutazione del servizio** da parte dei genitori dei bambini iscritti, oltre agli abituali scambi previsti la Scuola può utilizzare strumenti di rilevazione della soddisfazione del servizio erogato. Questi strumenti implicano il coinvolgimento delle Famiglie. La valutazione che ne emerge sarà comunicata, nei modi opportuni, anche ai Genitori.