



Città di **Pioltello**



## LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi del Centro Prima Infanzia della Città di Pioltello rappresenta lo strumento attraverso il quale Azienda “Futura” garantisce ai suoi utenti la conoscenza dei servizi educativi erogati, la trasparenza della gestione e offre i riferimenti per la valutazione del livello di qualità delle prestazioni. La carta vuole essere anche lo strumento per favorire il confronto costante tra Famiglie e Azienda per il consolidamento dell’alleanza e della fiducia reciproca e per il miglioramento della qualità dei servizi.

I servizi educativi per la prima infanzia attivi dal 1979 e gestiti in forma diretta dal Comune di Pioltello sono attualmente in gran parte affidati ad Azienda Futura, organismo strumentale dell'Ente dotato di personalità giuridica, che attraverso una propria struttura organizzativa li gestisce, li coordina e li controlla.

I principi fondamentali su cui si fondano i servizi all’infanzia sono:

**eguaglianza** nessuna discriminazione all’interno dei servizi può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione e condizioni psicofisiche ed economiche;

**imparzialità** nei confronti di tutti gli utenti verso i quali vengono adottati criteri di obiettività, giustizia, imparzialità e cortesia.

Di conseguenza si garantisce:

- l’**accesso** a tutti i residenti nel Comune
- la **continuità** e la regolarità dei servizi
- il **diritto di scelta** fra le offerte
- la **partecipazione** ai servizi
- l’**informazione** sui servizi erogati
- la **trasparenza**
- la **privacy**

### CENTRO PRIMA INFANZIA

#### Che cos'è?

E' un servizio socio-educativo per la promozione del benessere delle famiglie con bambini di età compresa tra zero e tre anni, che accoglie gruppi stabili di coppie adulto/bambini con la presenza di educatori.

Il rapporto medio educatore/bambino rispetta i requisiti previsti dalla normativa regionale vigente, pertanto non è superiore a 1:10.

#### Sedi dei centri

- Pianeta Famiglia, via Roma 117  
tel.02/92101330
- Parcolaboratorio0/3, via Alla Stazione  
tel 02/92163861

#### Obiettivi del centro

- favorire la socializzazione e il senso di

appartenenza ad una comunità per adulti;

- facilitare la comprensione del significato dei comportamenti infantili attraverso occasioni di incontro e confronto tra adulti;
- offrire ai bambini l’occasione di vivere esperienze di gioco e di crescita nel rapporto con altri bambini e adulti;
- prevenire e monitorare situazioni di vita familiare a rischio.

#### Metodologie e strumenti

- osservazioni
- colloqui individuali
- progetti individualizzati
- conduzione di gruppi di discussione
- proposte di attività per adulti e/o bambini
- riunioni di equipe
- incontri di supervisione e formazione
- lavoro di rete in sinergia con gli altri servizi territoriali.

#### Destinatari

Secondo le seguenti priorità, accedono al servizio:

- le famiglie residenti con bambini in età compresa tra 0 e 3 anni;
- le famiglie con bambini in età compresa tra 0 e 3 anni provenienti da altri comuni, i cui referenti per la cura risiedono a Pioltello;
- le famiglie con bambini in età compresa tra 0 e 3 anni non residenti, solo in presenza di apposite convenzioni con il comune di provenienza.

### **Modalità di accesso**

Le domande di iscrizione si ricevono tutto l'anno direttamente presso i centri.

A settembre vengono formulate le graduatorie per l'inserimento nei gruppi.

I criteri di accesso vengono meglio esplicitati nel regolamento del servizio.

### **Calendario e orari**

La frequenza è prevista per due tipologie di gruppi:

- bisettimanale dalle 9,30 alle 12,30 o dalle 15,30 alle 18,30;
- settimanale dalle 16,00 alle 18,00

### **Modalità di frequenza e pagamento**

Le famiglie partecipano alla spesa di gestione del servizio mediante il pagamento di una retta di frequenza mensile fissa di € 35,00. *Solo per il primo mese di frequenza si richiede il pagamento anticipato della quota fissa mensile utilizzando il bollettino postale che verrà consegnato dalle educatrici al momento del colloquio di inserimento.*

La determinazione dell'importo non è correlato al reddito familiare e rappresenta un contributo simbolico.

Nel mese di luglio, Azienda Futura, ha facoltà di attivare un servizio differenziato.

### **Gli spazi**

L'organizzazione degli spazi interni è uno degli elementi caratterizzanti il progetto educativo del servizio, in quanto sono strutturati per sostenere l'intreccio di relazioni tra adulti e bambini:

- spazio dedicato all'accoglienza;

- spazi dedicati al gioco simbolico, motorio, di costruzione, di manipolazione, alla lettura e alla grafica;
- spazio per la merenda dei bambini e degli adulti.

Arredi e giochi rispondono ai requisiti di sicurezza previsti dalla normativa comunitaria.

### **Il gruppo di lavoro**

Azienda Futura, nella figura del direttore, è responsabile della gestione e del coordinamento del personale.

Il gruppo di lavoro è composto da operatori con formazione diversificata nell'ambito educativo, selezionati e individuati secondo criteri di evidenza pubblica :

- educatori
- coordinatore
- pedagoga/psicologa con funzioni di formazione e supervisione

Il servizio di cura e di pulizia delle sedi viene affidato ad imprese individuate con gara ad evidenza pubblica.

### **La sicurezza**

Nel centro vengono applicate le norme di riferimento al benessere psico-fisico delle persone, in particolare al D.Lgs. 81/08

L'ente gestore si avvale di azienda specializzata per:

- la valutazione e la redazione del "Documento di valutazione dei rischi";
- gli interventi di tutela della salute dei

lavoratori:

sicurezza nei luoghi di lavoro D.lgs.81/08  
tutela delle lavoratrici madri D.lgs 151/01;

- l'addestramento e la formazione adeguati alla tipologia del servizio.

### **Il controllo della qualità**

Azienda "Futura" predispone la rilevazione della soddisfazione dell'utenza attraverso la somministrazione di questionari.

I dati raccolti verranno periodicamente valutati e analizzati per verificare che gli utenti ricevano un servizio corrispondente a quanto dichiarato nel presente documento.

### **Reclami**

Le famiglie possono presentare reclami per segnalare disservizi e comportamenti non in linea con i principi enunciati nella presente carta dei servizi.

I reclami possono essere presentati alla Direzione di Azienda Speciale Servizi "Futura" sede legale Pioltello, Via C. Cattaneo, 1.

L'ufficio esamina il reclamo, svolge le indagini necessarie per accertarne il fondamento e risponde entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

Azienda Speciale Servizi  
alla persona e alla famiglia  
"FUTURA"  
Tel. 02.92.36.61.07/26/33  
Fax 02.92366125  
Sito internet: [www.comune.pioltello.mi.it](http://www.comune.pioltello.mi.it)