



CARTA DEI SERVIZI

SEZIONE PRIMAVERA

Approvata con deliberazione della Giunta Comunale N. 56 del 15/04/2021

Sommario

Premessa.....	2
1 - Servizi per la Prima Infanzia.....	3
Principi Fondamentali.....	3
Tipologia dei Servizi.....	4
Gestione e Responsabilità.....	4
2 – Sezione Primavera.....	4
Finalità dei Servizi.....	4
Sezione Primavera.....	4
Riferimenti Normativi.....	4
Sezione Primavera.....	4
Aspetti Organizzativi.....	4
Iscrizioni e Modalità di Accesso e/o Rinuncia.....	4
Sede del Servizio.....	5
Servizi Amministrativi.....	5
Calendario e Orari.....	5
Iscrizioni.....	5
Personale.....	5
Aspetti Educativi.....	6
Il Progetto educativo.....	6
Inserimento dei bambini.....	6
Partecipazione dei genitori.....	7
La giornata nei servizi.....	7
Giornata alla Sezione Primavera.....	7
Gli Spazi.....	8
L'alimentazione.....	8
3 - La Qualità.....	8
Sicurezza.....	8
Controllo Qualità.....	9
Reclami.....	9
Informazione.....	9
Riferimenti Aziendali.....	9
ALLEGATO A.....	9
ALLEGATO B.....	10

Premessa

Il Comune di Pioltello, per promuovere e sviluppare in modo integrato il sistema dei Servizi Educativi per la Prima Infanzia, ha istituito l'Azienda Speciale Servizi alla Persona e alla Famiglia "Futura", impresa sociale territoriale, amministrata e diretta secondo le logiche imprenditoriali, nel rispetto di economicità, efficacia ed efficienza; l'Azienda è dotata di propria personalità giuridica, di proprio Statuto, approvato con deliberazione di c.c. 49/07.

La *Carta dei Servizi* è uno strumento utile a informare e accompagnare i cittadini nella conoscenza del servizio inserito nel sistema dei Servizi per la Prima Infanzia del comune di Pioltello.

La Carta dei servizi:

- enuncia i principi fondamentali sull'erogazione dei servizi;
- fornisce le indicazioni sull'offerta educativa;
- regola i rapporti tra servizi e utenti;
- definisce i criteri di accesso ai servizi;
- indica le modalità generali di funzionamento e gli standard di qualità;
- stabilisce le procedure di tutela degli utenti.

Azienda Futura attraverso la propria Carta dei Servizi stabilisce un patto concreto e pone le basi e le regole per un rapporto trasparente con i cittadini/utenti, si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi adottando le soluzioni più idonee al raggiungimento dello scopo, a verificarne il rispetto ed il loro grado di soddisfazione.

La Carta dei servizi è uno strumento dinamico, modificabile e aggiornabile a fronte del costante monitoraggio dei servizi e dei possibili mutamenti nel corso del tempo, in una prospettiva di miglioramento continuo.

1 - Servizi per la Prima Infanzia

Principi Fondamentali

I servizi per l'infanzia costituiscono un sistema di opportunità educative e sociali per:

- rispondere ai bisogni sociali delle famiglie;
- favorire, affiancando la famiglia, l'equilibrato sviluppo psicofisico del bambino e la sua socializzazione;
- valorizzare la genitorialità in una prospettiva di partecipazione e di collaborazione educativa;
- prevenire e monitorare situazioni di vita familiare a rischio.

I Servizi per la Prima Infanzia gestiti dall'Azienda sono quindi luoghi di informazione, formazione e confronto tra operatori e genitori per elevare il livello di consapevolezza familiare, professionale e sociale dell'esperienza educativa, per costituire e diffondere una cultura di sviluppo sui diritti e bisogni dei bambini.

I principi fondamentali che orientano l'attività dei servizi sono:

Eguaglianza: nessuna discriminazione all'interno del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche;

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

Sono inoltre garantiti:

- l'accesso a tutti i residenti nel comune e alle persone non residenti in caso di posti liberi;

- la continuità e la regolarità del servizio;
- il diritto di scelta fra le offerte diversificate dei servizi territoriali;
- la partecipazione alla gestione del servizio;
- l'informazione sul servizio erogato;
- la trasparenza;
- il diritto alla privacy.

Tipologia dei Servizi

Il sistema dei servizi **educativi** per l'infanzia presenti sul territorio comprende diverse tipologie di servizi. Oltre ai Nidi d'Infanzia e alla Sezione Primavera, sono presenti due Centri per le famiglie (Pianeta Famiglia – Parcolaboratorio) e il servizio Insieme ai genitori.

Gestione e Responsabilità

UOC Servizi Sociali del Comune di Pioltello, individua gli indirizzi generali di gestione ed effettua i relativi controlli. Azienda Futura si occupa di tutti gli aspetti gestionali, progettuali e amministrativi necessari per il buon funzionamento del servizio; si avvale inoltre delle competenze e della collaborazione di figure professionali specialistiche per supportare il lavoro degli operatori.

2 – Sezione Primavera

Finalità dei Servizi

Sezione Primavera

La sezione Primavera è un servizio educativo dedicato a bambini di età compresa tra i 24 e i 36 mesi. La finalità della Sezione Primavera è offrire un servizio per la Prima Infanzia che avvicini gradualmente il bambino all'istituzione scolastica avendo caratteristiche intermedie tra la dimensione protetta del nido o della famiglia e quella della Scuola dell'Infanzia. In coerenza con il principio della continuità educativa contribuisce alla diffusione di una cultura attenta ai bisogni e alle potenzialità dei bambini 0-6.

Riferimenti Normativi

Sezione Primavera

- Con l'art. 1 c. 630 della legge 27 dicembre 2006, n. 296 sono state attivate in via sperimentale le cosiddette "sezioni primavera".
- Nel 2013 l'Accordo quadro n. 83/CU ha messo a sistema le sezioni primavera e ne ha definito i criteri essenziali, dettando le linee di indirizzo per la loro attivazione.
- Con il decreto legislativo 13 aprile 2017, n. 65, le sezioni primavera sono entrate nel Sistema integrato di educazione e di istruzione dalla nascita sino ai sei anni.

Aspetti Organizzativi

Iscrizioni e Modalità di Accesso e/o Rinuncia

Gli aspetti organizzativi riguardanti iscrizioni e modalità di accesso, formulazione delle graduatorie, la possibilità di stipulare convenzioni, procedure per la presentazione delle richieste di riconferma e dimissione dal servizio, definizione delle rette di frequenza e modalità di pagamento, sono dettagliati nel regolamento del servizio pubblicato per consultazione sui siti istituzionali del Comune e di Azienda Futura.

Sede del Servizio

- **Sezione Primavera - Polo per la Famiglia** - via Mantegna - 02 92103697

Servizi Amministrativi

L'ufficio Prima Infanzia di Azienda Futura - tel. 02.800.119.33 - info@aziendafutura.org - è riferimento per:

- informazioni sui servizi;
- informazioni per iscrizioni e graduatorie di accesso;
- reclami;

L'ufficio è aperto al pubblico il lunedì dalle 14.00 alle 18.00, il martedì e il giovedì dalle 9.00 alle 12.30 (sede Piazza Bonardi, 1).

Per informazioni sulle rette, pagamenti ed eventuali altre problematiche di natura contabile/amministrativa; tel. 02.800.119.26 - a.disilvestro@aziendafutura.org

Calendario e Orari

La Sezione Primavera per l'anno educativo 2020/2021 è stata attivata in via sperimentale con l'aperta dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle ore 16.00. Gli orari di apertura dei prossimi anni potrebbero subire delle variazioni sulla base delle richieste ricevute all'atto dell'iscrizione da parte delle famiglie. In base alle richieste degli utenti potrà essere attivato o meno un servizio di pre o post.

Il calendario di apertura del servizio viene stilato all'inizio dell'anno educativo, consegnato alle famiglie e pubblicato sul sito istituzionale di Azienda Futura.

Iscrizioni

Le iscrizioni sono effettuabili on-line all'indirizzo <https://sportellotelematico.comune.pioltello.mi.it/>, per supporto è possibile contattare il numero tel. 800.119.33 o recarsi presso l'ufficio Iscrizioni prima infanzia negli orari sopra indicati.

Gli utenti della Sezione Primavera possono scegliere tra diverse tipologie di iscrizione:

- Tempo pieno dalle ore 9.00 alle ore 16.00;
- Part Time dalle ore 9.00 alle ore 13.00;
- Tempo pieno con servizio di "post" dalle ore 9.00 alle ore 18.00.

Personale

All'interno della Sezione Primavera opera personale addetto ai servizi e personale educativo.

Il **personale addetto ai servizi** si occupa della cura e dell'igiene degli ambienti e provvede alla preparazione dei pasti seguendo le indicazioni e le tabelle dietetiche previste dalle normative vigenti, integrando il proprio lavoro con l'attività delle educatrici.

Il **personale educativo** è in possesso del titolo di studio idoneo, è definito sulla base del rapporto numerico educatori/bambini nel rispetto della normativa regionale vigente e con elementi migliorativi in merito. Si occupa della relazione quotidiana con i bambini e le famiglie, dispone inoltre di un monte ore mensile per svolgere attività necessarie alla progettazione del servizio:

- partecipazione al collettivo degli operatori;
- organizzazione e progettazione delle attività della sala;
- elaborazione della programmazione educativa;

- organizzazione di riunioni di gruppo e colloqui individuali con i genitori;
- collaborazione con i servizi territoriali rivolti alla Prima Infanzia e alla famiglia;
- gestione dei rapporti con i Servizi Sociali in caso di prese in carico condivise;
- incontri di raccordo con le Scuole dell'Infanzia come concordato nel protocollo operativo redatto congiuntamente;
- partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento.

Aspetti Educativi

Il Progetto educativo

Il collettivo delle educatrici, affiancato dalla coordinatrice e dal supervisore psicopedagogico, elabora il progetto educativo finalizzato all'accompagnamento del percorso di crescita del bambino in collaborazione con il suo contesto di appartenenza. Fondamentale nella stesura del progetto educativo è l'idea della centralità del bambino e della sua famiglia e l'unicità che ogni nucleo porta con sé; la prassi quotidiana è orientata quindi all'accoglienza, alla restituzione della centralità delle famiglie che vengono accolte, a un'attenzione individualizzata al bambino che favorisca una buona permanenza all'interno dell'asilo nido facilitando quindi lo sviluppo individuale, l'autonomia, la relazione con il gruppo dei pari e con le figure adulte di riferimento. Di importanza fondamentale è la figura dell'educatrice di riferimento che diviene interlocutore privilegiato per la famiglia e il bambino in fase di accoglienza e nel corso di tutto l'anno educativo.

La progettualità educativa viene realizzata attraverso:

- La preparazione e l'attenzione agli spazi per l'accoglienza, la cura e la stimolazione dei bambini;
- Il progetto finalizzato all'ambientamento dei bambini;
- L'organizzazione della giornata educativa che comprende l'alternanza e l'integrazione delle attività di cura con le attività di apprendimento;
- La comunicazione e la relazione con la famiglia;
- La promozione dello sviluppo di socializzazione fra le famiglie e il sostegno alla multiculturalità;
- L'attenzione privilegiata nei confronti dei bambini diversamente abili;
- I rapporti con la rete dei servizi territoriali rivolti alla prima infanzia e alla famiglia;
- Il gruppo di lavoro come strumento fondamentale per la qualità educativa.

La Sezione Primavera condivide i principi di base del progetto pedagogico del nido, ma si caratterizza per la focalizzazione su due obiettivi:

- favorire l'autonomia personale dei bambini con il fine di accrescere quotidianamente il loro senso di autostima;
- costruire un progetto di raccordo con la scuola dell'Infanzia che favorisca la continuità educativa 0-6 anni.

Azienda Futura organizza annualmente percorsi di formazione e aggiornamento a supporto dell'azione pedagogica del personale educativo.

Inserimento dei bambini

E' prevista una fase di inserimento per i bambini ammessi alla Sezione Primavera che prevede i seguenti passaggi:

- un incontro di gruppo finalizzato ad una prima conoscenza tra genitori ed equipe del servizio, alla presentazione dell'organizzazione della sezione primavera e alla illustrazione delle modalità di inserimento;
- un colloquio individuale tra genitore e educatrice come primo momento di conoscenza reciproca che permetterà di raccogliere informazioni sulle abitudini e la storia di ciascun bambino e sulle esigenze e aspettative dei genitori;

- l'ambientamento avviene in un piccolo gruppo di coppie adulto-bambino che frequentano il servizio per 3 giorni, durante i quali il genitore affianca l'educatore sostenendo e veicolando la separazione dal proprio bambino, l'adattamento al nuovo ambiente educativo e la costruzione di una relazione positiva con il personale educativo. In questa fase il bambino ha modo di conoscere la figura di riferimento e le altre figure educative, di prendere confidenza con lo spazio, di avvicinarsi agli altri bambini, di affidarsi a figure altre da quelle familiari per i momenti di cura e di routine guidato dal proprio genitore. L'adulto accompagnatore ha modo di conoscere la struttura e il personale educativo e affidarsi allo stesso con fiducia grazie alla permanenza nella struttura nel periodo di ambientamento e alla possibilità di verificare al meglio la quotidianità che vivrà il bambino.
- incontro in gruppo dopo l'ambientamento.

La calendarizzazione degli ambientamenti è definita sulla base della posizione della domanda di iscrizione in graduatoria e concordata con le famiglie.

Partecipazione dei genitori

Una costante comunicazione e collaborazione tra le famiglie e il personale educativo è necessaria nel reciproco rispetto e nella fiducia comune, per favorire la continuità tra l'esperienza educativa alla sezione primavera e a casa in un'ottica di condivisione della responsabilità educativa.

La partecipazione e l'integrazione educativa tra famiglia e servizio sono attivi quotidianamente nei momenti di entrata e uscita e si articolano nei seguenti e diversi momenti di incontro e confronto tra educatori e genitori:

- colloqui individuali
- incontri di sala
- feste
- eventi sul territorio

La giornata nei servizi

Tutti i momenti della giornata sono considerati momenti educativi in cui la relazione adulto-bambino trova la sua piena espressione e rappresenta la base per un armonioso sviluppo psico-fisico del bambino.

La giornata alla Sezione Primavera è scandita da momenti di cura quali pranzo, sonno, cambio e da attività di gioco autonomo o più strutturato che si svolgono secondo tempi e spazi organizzati dalle educatrici.

Giornata alla Sezione Primavera

- Ore 9,00 ingresso e accoglienza dei bambini
- Ore 9,30 spuntino con frutta
- Ore 10,00 -11,00 laboratori e attività organizzate in piccoli gruppi
- Ore 11,15 cambio dei bambini
- Ore 11,30 pranzo
- Ore 12,00 preparazione al sonno
- Ore 12,30 -15,00 sonno
- Ore 15,15 merenda
- Ore 15,30 – 16,00 gioco e uscita

Per l'anno educativo 2020/2021 è stato attivato un servizio di post dalle 16,00 alle 18,00.

Esempi attività di laboratorio o organizzate in piccolo gruppo sono: travasi con materiali e strumenti diversi, proposta di materiale per il gioco euristico, proposta di materiale per la motricità fine e la coordinazione oculo-manuale (infilare, incastrare, avvitare-svitare, ecc.) lettura di immagini e libri,

pittura, collage con materiali vari, costruzioni, puzzle, percorsi motori, ecc. Le proposte di esperienza sono offerte ai bambini con l'obiettivo di accompagnarli e sostenerli nell'esplorazione e nella scoperta del sé e del mondo sociale e fisico in cui sono inseriti.

Gli Spazi

In tutti i servizi educativi alla prima infanzia, l'ambiente e gli spazi sono studiati per sostenere l'intreccio di relazioni e incontri tra adulti e bambini, tra bambini e bambini e tra adulti e adulti.

Lo spazio è parte integrante del lavoro educativo e la cura dello stesso è immagine della cura della relazione educativa.

L'attenzione all'organizzazione degli spazi interni è tesa a renderli accoglienti con sale organizzate, angoli caratterizzati e riconoscibili, spazi per grandi e piccoli gruppi e per adulti. Ogni sezione è composta da una sala per il gioco e il pranzo, un dormitorio e un bagno. Ci sono inoltre spazi per operatori e genitori; uno spazio per l'accoglienza delle famiglie nei momenti di entrata e uscita dal nido e per attività specifiche di gruppo.

Negli spazi allestiti vengono proposte attività differenziate che, rispettando i tempi e i ritmi di ciascuno, permettono al bambino di esprimere le proprie potenzialità individuali: attività di gioco senso-motorio, simbolico, di costruzione, di manipolazione e grafico pittorico e gioco euristico.

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

L'allestimento e la progettazione dello spazio esterno sono un'importante risorsa, da strutturare con molta cura; vengono garantite sicurezza e protezione. Il giardino è organizzato in diverse aree per favorire giochi di movimento, di esplorazione, e d'intimità.

L'alimentazione

L'alimentazione è sempre importante nella vita di una persona, ma lo è ancora di più durante la prima infanzia. Per questo nei servizi viene molto curata in tutti i suoi aspetti nutrizionali. La Commissione Mensa è un organismo consultivo, collaborativo e propositivo che ha l'obiettivo di attuare un riscontro qualitativo e quantitativo dei pasti forniti. Viene rinnovata ogni due anni e nominata dalla giunta comunale su proposta degli organismi competenti all'interno delle istituzioni scolastiche ed educative.

I servizi alla prima infanzia di Azienda sono tutti dotati di cucina interna e vengono regolarmente sottoposti a valutazione da parte di esperti nutrizionisti di ATS Città Metropolitana. Viene promossa la diffusione dell'allattamento al seno e garantita la possibilità di somministrare il latte materno. Il menù, elaborato in collaborazione con un esperto nutrizionista, segue le Linee guida della Regione Lombardia. Sono previste diete diversificate per motivi etici e/o religiosi, di allergie e di intolleranze alimentari.

3 - La Qualità

Sicurezza

L'Azienda speciale utilizza le procedure, per l'individuazione di soggetti atti a garantire: informazione, prevenzione e sorveglianza igienico sanitaria.

L'Azienda, infatti, si avvale di un esperto esterno come "Responsabile della Prevenzione e Protezione" che redige il "Documento di valutazione dei rischi" nel quale, come prescrive la normativa, vengono illustrate le misure adottate per la prevenzione degli infortuni, la tutela dei lavoratori e l'adeguamento delle strutture.

Viene predisposto il "Piano di evacuazione", che viene affisso nello spazio della struttura destinato all'informazione all'utenza; periodicamente sono organizzati corsi formativi attinenti.

Il programma di autocontrollo igienico per garantire il rispetto delle procedure HACCP nell'approvvigionamento e nella conservazione dei cibi viene garantito dalla ditta /impresa aggiudicataria dell'appalto di refezione scolastica, nel rispetto della normativa di riferimento.

Controllo Qualità

La valutazione del servizio da parte degli utenti è fondamentale per verificare il livello effettivo della qualità del servizio ai fini di un miglioramento futuro. Più precisamente l'ente gestore effettua, programmandone periodicità e modalità (questionari e interviste), sondaggi per conoscere il livello di soddisfazione dell'utenza dal punto di vista organizzativo, educativo e amministrativo.

Reclami

Nell'ambito della cura della qualità del servizio il reclamo è uno strumento importante per migliorare l'offerta erogata.

Gli utenti 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 oralmente, per iscritto, via fax o telefonicamente.

L'Azienda, esaminato il reclamo, svolgerà gli accertamenti e le indagini necessarie per accertarne il fondamento e risponderà entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

Informazione

Viene garantita a tutte le famiglie interessate un'informazione capillare, sui servizi, al fine di:

- favorire l'accesso al servizio;
- verificare il rapporto tra domanda e offerta.

Tali obiettivi vengono perseguiti mediante la diffusione di materiale informativo, avvisi murali, attraverso organi di informazione e sui siti istituzionali di Azienda e Comune.

L'Azienda speciale è a disposizione degli utenti per ogni tipo di informazione, chiarimento su tutti i servizi e sull'applicazione della presente Carta dei Servizi.

Riferimenti Aziendali

- Sede Legale: Via Carlo Cattaneo,1 - Pioltello
- Sede Amministrativa: Piazza Bonardi, 1 - Pioltello
- Recapiti telefonici: 02.800.119.33-26
- PEC: azienda.futura@pec.it
- E-mail: info@aziendafutura.org

ALLEGATO A

CALENDARIO ATTIVITÀ E CHIUSURE SEZIONE PRIMAVERA ANNO EDUCATIVO 2021-2022

Nel corso dell'anno educativo 2021/2022 il calendario delle attività educative si svolgerà come segue:

- inizio anno educativo: mercoledì 1 settembre 2021
- fine anno educativo: mercoledì 27 luglio 2022

Chiusure previste con sospensione dell'attività educativa:

- lunedì 1 novembre 2021
- martedì 7 e mercoledì 8 dicembre 2021
- da venerdì 24 dicembre 2021 a domenica 9 gennaio 2022
- da venerdì 15 aprile a lunedì 18 aprile 2022
- lunedì 25 aprile 2022
- giovedì 2 e venerdì 3 giugno 2022

Mercoledì 27 luglio 2022 il Servizio chiuderà alle ore 13.00.

FASCE ISEE	Tariffe orario 2020/2021	Totale ore di frequenza
Casi sociali	Esenzione	
Fascia ISEE da 0 a 2000 €	Esenzione	
Fascia ISEE da 2000 a 6400 €		
tempo centrale (9-1630)	€ 168,27	7,5
part time + pre (730-13)	€ 135,74	5,5
tempo pieno (730-1630)	€ 201,92	9
part time (9-13)	€ 98,72	4
Fascia ISEE da 6401 a 9600 €		
tempo centrale	€ 241,09	7,5
part time + pre	€ 194,48	5,5
tempo pieno (730-1630)	€ 289,31	9
part time (9-13)	€ 141,44	4
Fascia ISEE da 9601 a 11200 €		
tempo centrale	€ 277,54	7,5
part time + pre	€ 223,88	5,5
tempo pieno (730-1630)	€ 333,05	9
part time (9-13)	€ 162,82	4
Fascia ISEE da 11201 a 16000 €		
tempo centrale	€ 322,14	7,5
part time + pre	€ 259,86	5,5
tempo pieno (730-1630)	€ 386,57	9
part time (9-13)	€ 188,99	4
Fascia ISEE da 16001 a 22000 €		
tempo centrale	€ 364,50	7,5
part time + pre	€ 294,03	5,5
tempo pieno (730-1630)	€ 437,40	9
part time (9-13)	€ 213,84	4
Fascia ISEE oltre 22000 €		
tempo centrale	€ 437,40	7,5
part time + pre	€ 352,84	5,5
tempo pieno (730-1630)	€ 524,88	9
part time (9-13)	€ 256,61	4
Residenti senza diritto e non residenti		
tempo centrale	€ 564,11	7,5
part time + pre	€ 455,05	5,5



Carta dei Servizi - Nido d'Infanzia e Sezione Primavera



tempo pieno (730-1630)	€ 676,93	9
part time (9-13)	€ 330,94	4