



Comune di Cassina de' Pecchi Provincia di Milano

**KOINÉ**  
cooperativa sociale onlus

**CARTA DEI SERVIZI  
CENTRO PER L'INFANZIA  
"L'ABBRACCIO"  
COMUNE DI  
CASSINA DE' PECCHI**

**Via Radioamatori**





## PREMESSA

Questo documento ha l'obiettivo di definire i principi, le regole e le azioni entro le quali opera il Servizio Comunale "Centro per l'Infanzia l'abbraccio", dedicato ai bambini da 0 a 3 anni e alle loro famiglie, al fine di rendere trasparenti e leggibili le prestazioni che è in grado di offrire.

Con la Carta dei Servizi si stabilisce un accordo forte tra i cittadini e l'Amministrazione Comunale, a garanzia del rispetto dei reciproci diritti e doveri nell'ottica del confronto, della condivisione e della responsabilità solidale sull'educazione dei bambini e delle bambine. E' un impegno per l'Amministrazione Comunale a sostenere e promuovere la qualità dell'offerta educativa per l'infanzia e la famiglia, accompagnando la crescita dei bambini e delle bambine nel rispetto dell'identità individuale e attraverso l'accoglienza e l'ascolto delle famiglie, il rispetto dei diversi modelli culturali e la creazione di un clima relazionale positivo.

La Carta dei Servizi del Centro per l'Infanzia potrà essere aggiornata periodicamente e verrà distribuita a tutte le famiglie che usufruiscono di tale servizio.

La presente Carta è sempre visionabile sul sito del Comune di Cassina de' Pecchi, e affissa all'ingresso del Centro per l'Infanzia.

## PRINCIPI E FONDAMENTI

La Carta garantisce a tutti gli utenti l'erogazione del servizio nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di partecipazione, efficienza ed efficacia. Nel rispetto di quanto previsto dalla legge, l'Amministrazione Comunale si impegna al rispetto dei seguenti principi fondamentali:

<b><i>Uguaglianza e diritto di accesso</i></b>	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.  L'Amministrazione Comunale, attraverso procedure trasparenti, definisce i criteri di accesso nonché la partecipazione degli utenti al costo del servizio.  In tale ambito il Centro per l'Infanzia tutela e garantisce il diritto all'inserimento dei bambini portatori di svantaggio psico-fisico e sociale.
<b><i>Partecipazione e trasparenza</i></b>	La partecipazione attiva degli utenti è sempre garantita sia per tutelare il diritto della corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione dell'utenza verso il servizio.  Al fine di garantire la trasparenza nella gestione del servizio educativo 0-3 anni, è riconosciuto il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio, secondo la procedura stabilita dal Regolamento Comunale per il diritto di accesso agli atti.



## MODALITÀ DI GESTIONE, ORGANIZZAZIONE, EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Centro per l'infanzia è un servizio educativo, luogo di incontro tra adulti e bambini, dove vengono accolti bambini fino ai tre anni di età assieme alla loro figura adulta di riferimento, fino a un massimo, per ogni gruppo di età, di 17 coppie adulto-bambino.

E' un luogo in cui gli adulti (mamme, papà, nonni e nonne, zie, zii, baby-sitter) possono vivere e condividere insieme ai propri bambini momenti di gioco, di separazione e di confronto. La coppia potrà portare il proprio modo unico e speciale di stare insieme. L'adulto potrà cercare confronti con gli altri adulti o semplicemente trovare un luogo in cui dedicarsi al rapporto con il proprio bambino. I bambini, facilitati dai loro adulti di riferimento e dalle educatrici, potranno giocare e sperimentare liberamente il piacere del fare, dello scoprire, del crescere, del relazionarsi con altri bambini e adulti.

<p><b>Come è organizzato e con quali obiettivi specifici?</b></p>	<p>Le educatrici del centro organizzano il servizio attorno all'obiettivo primario, consistente nel facilitare lo scambio relazionale tra adulti e bambini.</p> <p>Compito delle educatrici è facilitare i processi comunicativi, ovvero incontri e scontri tra bambini, tra adulti e nella coppia, pensando al gruppo come a una "risorsa". Le educatrici portano nel servizio il loro bagaglio di esperienze e formazione educativa, gli altri adulti possono portare l'esperienza affettiva ed educativa che stanno vivendo. Le educatrici devono farsi garanti di un clima di confronto sereno e accogliente. I conflitti sono intesi come incontri: l'espressione di opinioni e vissuti diversi permette di vedere con chiarezza il punto di vista degli altri.</p> <p>Ecco perché il gruppo di lavoro propone una routine della giornata, necessaria a creare un clima di serenità e di dialogo. Una routine fissa ma non rigida. E' importante lasciare tempo e spazio alla coppia per costruire un modo tutto proprio di vivere il servizio.</p> <p><b>Scansione della giornata per il gruppo 0-1:</b></p> <p><b>10.00-10.15:accoglienza delle mamme e dei loro bambini.</b> Le educatrici accolgono le coppie in un angolo morbido appositamente allestito con cuscini e tappeti.</p> <p><b>10.15-11.45:gioco spontaneo dei bambini e confronto fra le mamme.</b> Durante tutta la mattina i bambini possono giocare con il cestino dei tesori e le mamme, sorseggiando una tisana, si confrontano fra di loro con la mediazione di una educatrice.</p> <p><b>11.45-12.00: momento dei saluti.</b> Questo momento ha l'obiettivo di darsi un nuovo appuntamento per il successivo giorno di frequenza, infatti, come saluto, seduti nell'angolo morbido, si cantano delle canzoni.</p> <p><b>Scansione della giornata per i gruppi 1-2 anni e 2-3 anni:</b></p> <p><b>9.30-10.30: accoglienza e gioco libero.</b> Le educatrici accolgono i bambini e i loro adulti di riferimento in uno spazio progettato e allestito appositamente con angoli di gioco. Ogni coppia adulto-bambino viene accolta con attenzione per</p>
---	---



	<p>stabilire un rapporto personalizzato. I bambini iniziano ad acquisire familiarità con il servizio e a socializzare spontaneamente con i coetanei.</p> <p><b>10.30-11.00: momento dello spuntino o della merenda.</b> Le educatrici e gli adulti presenti, allestiscono il tavolo per i bambini. Ai bambini vengono offerti i cracker e/o il pane e la frutta di stagione. Gli adulti accompagnatori osservano.</p> <p><b>11.00-11.45: momento delle proposte di gioco e del caffè per gli adulti.</b> Mentre i bambini giocano viene organizzato il momento del caffè. La porta rimarrà aperta e verrà chiusa solo quando tutti i bambini saranno in grado di vivere il distacco con serenità. In occasione del tavolo del caffè, gli adulti sono invitati attorno al tavolo per confrontarsi e supportarsi su tematiche relative ai loro bambini e al loro ruolo, facilitati dalla presenza di una educatrice. Il momento del caffè è anche l'occasione per far sperimentare le prime forme di distacco del bambino dall'adulto. Terminato questo momento ci si prepara per il riordino.</p> <p><b>11.45-12.00: momento dei saluti.</b> Questo momento ha l'obiettivo di darsi un nuovo appuntamento per il successivo giorno di frequenza, infatti, come saluto, seduti nell'angolo morbido, si cantano delle canzoni.</p>
<b>Come vengono inseriti i bambini?</b>	Dopo il primo colloquio di conoscenza fra i genitori e le educatrici, il personale comunica la data di inizio di frequenza.
<b>Come ci si iscrive?</b>	<p>Per iscrivere i bambini al Centro per l'Infanzia "L'abbraccio", occorre compilare un modulo disponibile presso l'Ufficio Politiche Sociali e Giovanili del Comune o scaricabile dal sito Web del Comune, e presentarlo all'Ufficio Protocollo del Comune.</p> <p>Condizione necessaria per la presentazione della domanda di iscrizione è l'età del bambino (0/3 anni), e un colloquio di conoscenza delle educatrici con uno dei genitori. I bambini già frequentanti il servizio sono ammessi di diritto all'anno educativo successivo, senza che sia presentata ulteriore domanda.</p> <p>Le educatrici del Centro contattano le famiglie in base all'ordine della graduatoria, fino al raggiungimento del numero massimo di partecipanti.</p> <p>L'equipe del servizio, su richiesta e in accordo con servizi sociali comunali, può valutare la priorità di accesso a situazioni familiari particolari.</p>
<b>Quando ci si iscrive?</b>	Le iscrizioni si possono effettuare durante tutto l'anno.
<b>Quanto costa?</b>	Il costo del servizio verrà ripartito in due tranche da pagare anticipatamente. La prima dovrà essere versata al momento dell'iscrizione, la seconda a Febbraio dell'anno successivo.



*Famiglie residenti*

<b>età</b>	<b>Frequenza settimanale</b>	<b>Mensile</b>	<b>Prima tranche</b>	<b>Seconda tranche</b>
piccoli da 0 a 12 mesi	1 volta settimana	30,00 €	120,00 €	150,00 €
medi da 12 a 24 mesi	2 volte settimana	40,00 €	160,00 €	200,00 €
grandi da 24 a 36 mesi	2 volte settimana	40,00 €	160,00 €	200,00 €

*Famiglie non residenti*

<b>tariffa unica</b> per ogni tipologia di frequenza ed età:	50,00 €	200,00 €	250,00 €
--	---------	----------	----------



<b>In caso di esubero di iscritti?</b>	<p>L'aggiornamento periodico della graduatoria a fronte di dimissioni, consente di effettuare periodicamente gli inserimenti dei bambini in lista d'attesa.</p> <p>In presenza di iscrizioni superiori ai posti disponibili, il Servizio Politiche Sociali e Giovanili del Comune stila una graduatoria sulla base dei seguenti criteri, elencati in ordine di priorità:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• bambino residente accompagnato da un genitore;</li><li>• bambino residente con altro accompagnatore;</li><li>• bambino non residente con altro accompagnatore residente;</li><li>• bambino non residente accompagnato da un genitore;</li><li>• bambino non residente con altro accompagnatore non residente.</li></ul>
<b>Quando è aperto?</b>	<p>Il Centro è aperto da ottobre a giugno, dal lunedì al venerdì, con l'esclusione dei sabati e delle festività civili e religiose, secondo il calendario che viene reso noto alle famiglie all'inizio della frequenza.</p> <p>In sede di programmazione annuale delle attività, potranno essere previste aperture in giorni e orari diversi rispetto a quanto indicato al precedente comma, allo scopo di aprire il servizio al territorio, promuoverlo e farlo conoscere.</p> <p><b>Il servizio è attivo nei giorni:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>lunedì 10.00-12.00 (gruppo 0-12 mesi)</b></li><li>• <b>martedì e giovedì 9.30-12.00 (gruppo 24-36 mesi)</b></li><li>• <b>mercoledì e venerdì 9.30-12.00 (gruppo 12-24 mesi)</b></li></ul>
<b>Se un bambino è disabile?</b>	<p>Particolare attenzione viene dedicata all'accoglienza dei bambini disabili e della loro famiglia. L'ambientamento e l'inserimento verranno valutati dall'equipe del Centro, unitamente ai servizi sociali comunali, in collaborazione con i genitori e gli specialisti interessati.</p>

## STANDARD STRUTTURALI E GESTIONALI

<b>Struttura</b>	<p>L'Amministrazione Comunale, in collaborazione con l'impresa cui è affidata la gestione operativa, garantisce ai bambini e agli adulti la sicurezza della struttura dando piena attuazione alle norme previste in materia. Gli ambienti del Centro per l'Infanzia devono essere puliti, accoglienti, sicuri ed accessibili. Le condizioni di igiene e la sicurezza dei locali e delle attrezzature garantiscono una permanenza confortevole e sicura per i bambini e gli adulti.</p> <p>Gli ambienti del Centro vengono allestiti dalle educatrici, in modo da offrire facilità di movimento, stimolo all'esplorazione e all'autonomia.</p> <p>L'organizzazione dello spazio deve risultare idonea a promuovere situazioni di gioco individuale e di relax, adeguata alla nascita delle prime relazioni sociali.</p> <p>Le attività e le esperienze del bambino non si esauriscono con l'utilizzo dello spazio interno, infatti, il servizio è dotato di giardino esterno che viene utilizzato anche per i giochi di movimento e per i giochi di manipolazione (terra, sabbia, acqua).</p>
------------------	--



<b>Personale</b>	<p>Nel servizio opera solo personale in possesso di specifica formazione, periodicamente supervisionato dalla coordinatrice che mantiene continuamente la relazione con il gruppo di lavoro anche attraverso riunioni periodiche. Educatrici e coordinatrice si interfacciano periodicamente con il Responsabile comunale e con il Servizio Sociale dell'ente.</p> <p>Al Centro per l'Infanzia lavorano una coordinatrice organizzativa e tre educatrici con diploma di maturità o di laurea specifici.</p> <p>Le educatrici sono compresenti per tutta la durata del servizio. In caso di assenze, le sostituzioni del personale educativo vengono svolte generalmente da una educatrice che ha svolto in precedenza altra esperienza formativa guidata, che permette una condivisione delle modalità di lavoro educativo.</p>
<b>Aggiornamento e formazione del personale</b>	<p>Aggiornamento e formazione rappresentano i caposaldo della professionalità educativa, pertanto il gestore garantisce la supervisione pedagogica e la formazione permanente dei propri operatori.</p>

## LA PARTECIPAZIONE E I RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Il rapporto e il dialogo che si instaurano fra gli operatori del servizio, gli utenti e il Comune, costruiscono l'ambito ottimale per costruire un servizio il più possibile aderente ai bisogni e alle aspettative dell'utente e della comunità locale, per ampliare la conoscenza del servizio sul territorio, oltre che per attivare proficui rapporti di collaborazione con la comunità locale nel suo insieme.

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

<b>Coinvolgimento delle famiglie</b>	<p>L'instaurarsi di buone relazioni e un rapporto di reciproca fiducia tra il personale e i genitori è fondamentale per il buon inserimento dei bambini e per favorire la partecipazione delle famiglie alla vita del servizio.</p> <p>Coinvolgere le famiglie nelle attività svolte al Centro per l'Infanzia e valorizzare il ruolo educativo dei genitori, sono aspetti importanti per instaurare relazioni positive e un clima di fiducia. Diverse sono le modalità di relazione e scambio che l'educatrice ha con i genitori; se ne richiamano in particolare alcune identificative della particolarità del servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Il momento del caffè:</b> Questo momento può offrire possibilità di confronto e sostegno reciproco tra adulti su temi importanti e significativi. Può però essere semplicemente un momento di relax e di pausa dalla cura dei propri bambini.</li><li>✓ <b>i colloqui:</b> Durante tutto l'anno è prevista la possibilità di effettuare colloqui tra le educatrici e i genitori non frequentanti con i bambini, per l'ascolto e il monitoraggio delle aspettative, dei bisogni e di possibili criticità.</li></ul>
--------------------------------------	---



<b>Rapporti con il territorio</b>	<p>L'obiettivo è quello di instaurare relazioni stabili e sistematiche, laddove possibile, con una pluralità di soggetti: dalla scuola ai servizi sociali, dalle famiglie alle parrocchie, all'associazionismo, dagli enti pubblici ai gruppi informali. Il lavoro di rete, infatti, se da un lato consente l'ampliamento e la qualificazione dell'offerta educativa, dall'altro incoraggia l'instaurarsi di rapporti significativi tra l'utenza, il servizio, le risorse territoriali.</p> <p>Ecco alcune iniziative di rete:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ raccordo con la scuola dell'infanzia, per facilitare l'inserimento del bambino al primo anno di frequenza</li><li>✓ progettazione di attività nella biblioteca comunale</li><li>✓ collaborazione con il privato sociale e il volontariato</li><li>✓ partecipazione alle iniziative promosse sul territorio (laboratori e stand durante le feste organizzate sul territorio).</li></ul>
<b>Valutazione da parte degli utenti sulla qualità del servizio</b>	<p>Il Comune, consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, effettua sondaggi per conoscere come gli stessi giudicano il servizio, a tale scopo vengono effettuate rilevazioni periodiche del gradimento da parte dell'utenza. Le rilevazioni, che vertono sugli aspetti organizzativi, educativi ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. I Responsabili Comunali, anche attraverso il gestore operativo del servizio, verificheranno che i contenuti della presente Carta dei Servizi siano rispettati, intervenendo per risolvere eventuali problemi.</p>
<b>Suggerimenti e Reclami</b>	<p>I suggerimenti e i reclami possono essere espressi all'ufficio Politiche Sociali e Giovanili per lettera, via fax e a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità e indirizzo del proponente. L'Amministrazione Comunale, dopo aver espletato ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e di norma entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, attivandosi per rimuovere le cause che lo hanno provocato. Qualora il reclamo non sia competenza dell'Amministrazione Comunale, al reclamante vengono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Il reclamo non sostituisce i ricorsi, 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.</p>

### CONCLUSIONI

Al fine di dare concreta realizzazione alla presente Carta dei Servizi si invita l'utenza 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 dall'Ufficio Politiche Sociali e Giovanili sia per l'iscrizione sia per la presentazione di domande per il soddisfacimento di esigenze particolari
- Segnalare le irregolarità riscontrate, assicurandosi dell'esattezza e pertinenza delle proprie affermazioni.