



Comune di Duino Aurisina  
Občina Devin Nabrežina

---

---



# CARTA DEI SERVIZI SPAZIO GIOCO POLLICINO



## PREMESSA E UN PO' DI STORIA

Lo Spazio Gioco Pollicino nasce nel 2006 su iniziativa dell'Assessorato ai Servizi Sociali del Comune di Duino Aurisina, Capofila dell'Ambito I.I comprendente il Comune di Sgonico e di Monrupino, a sostegno delle famiglie, che richiedono sempre di più servizi flessibili e diversificati in modo da conciliare i tempi di vita produttiva con quella familiare.

Il servizio Spazio Gioco Pollicino, infatti, rientra nelle "nuove tipologie educative" come indicato nella legge regionale n. 20 dd.18.08.2005, nate per ampliare e diversificare l'offerta educativa presente sul territorio ed organizzate in modo flessibile per offrire:

- tempi di apertura più lunghi rispetto all'anno scolastico;
- disponibilità di proposte integrative: laboratori, spazio famiglia, ecc..

Lo Spazio Gioco Pollicino è un servizio attento ai bisogni delle famiglie, che vuole dare risposte concrete, cercando di essere una presenza educativa che si affianca a quella genitoriale, valorizzando le singole specificità e trovando occasioni di reciproca crescita, un punto d'incontro dove nuove e vecchie generazioni collaborano.

### **Cos' è la carta dei servizi**

La Carta dei Servizi è il documento che la legge italiana ha voluto realizzare nell'ambito del processo d'innovazione dei rapporti tra Istituzioni e cittadino, a garanzia della qualità dei servizi erogati, permettendo ai cittadini di valutarne la qualità e di esprimere, eventualmente, il proprio grado di soddisfazione per la prestazione o il servizio ricevuti. In particolare la Carta dei Servizi è l'unico strumento normativamente certificato per la valutazione della qualità dei servizi e requisito essenziale per la verifica del servizio stesso da parte dell'utenza.

La carta dei servizi è lo strumento con il quale si intende fornire tutte le informazioni relative ai servizi erogati all'interno dello Spazio Gioco Pollicino, in una logica di trasparenza.

### Struttura della Carta dei Servizi dello Spazio Gioco Pollicino

La Carta dei Servizi si compone di tre parti.

1. Nella prima sono enunciate le norme di riferimento, le finalità e gli obiettivi del servizio.
2. La seconda parte è dedicata alla presentazione del servizio Spazio Gioco Pollicino ed è articolata in: descrizione del servizio, organizzazione della giornata (sede, il calendario e gli orari, chiusure, frequenza, ricettività, iscrizione, ammissione, tariffe, contributi alle famiglie, inserimento, rapporti con le famiglie)
3. La parte terza definisce la programmazione delle attività, l'organizzazione e la differenziazione degli spazi, il personale le modalità attraverso le quali le famiglie utenti possono contribuire alla corretta applicazione della Carta, reclami e osservazioni/ suggerimenti.



## PARTE PRIMA

### **Principi e disposizioni**

#### **(D.P.C.M. 27 gennaio 1994 Principi sull'erogazione dei servizi pubblici)**

La carta dei servizi ha come fonte di ispirazione fondamentale l'Art. 3. della Costituzione italiana "Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese."

Il D.Lgs 18 agosto 2000, n. 267 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali" stabilisce che spettano al "Comune tutte le funzioni amministrative che riguardano la popolazione ed il territorio comunale, precipuamente nei settori organici dei servizi alla persona e alla comunità, dell'assetto ed utilizzazione del territorio e dello sviluppo economico, salvo quanto non sia espressamente attribuito ad altri soggetti dalla legge statale o regionale, secondo le rispettive competenze".

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dispone i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici.

Il Comune di Duino Aurisina, Ente gestore dello Spazio Gioco Pollicino gestisce i propri servizi nel rispetto delle normative nazionali e regionali e nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, riferimento imprescindibile nell'erogazione dei servizi pubblici.

Lo spazio gioco Pollicino è un servizio educativo e sociale d'interesse collettivo che in collaborazione con la famiglia, garantisce alla prima infanzia le condizioni di un armonico sviluppo psico-fisico e sociale attraverso un intervento educativo di cui il bambino/a è il vero protagonista. Lo spazio gioco Pollicino ha lo scopo di offrire ai bambini un luogo di sostegno alla crescita nella prospettiva del loro benessere e del loro armonico sviluppo.

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

1. I servizi sono aperti a tutti i bambini, alle bambine e alle loro famiglie, compatibilmente con le finalità e le funzioni che li caratterizzano, senza discriminazioni di etnia, sesso, religione, condizioni socio-economiche e psicofisiche, a tutela dell'effettiva uguaglianza dei diritti in termini di parità di trattamento e nella valorizzazione delle diversità. Il rispetto delle differenze individuali rappresenta un valore educativo e sociale di grande importanza, anche al fine di costruire un'effettiva cultura del rispetto reciproco e della solidarietà. Nel servizio spazio gioco Pollicino viene riservata attenzione alle situazioni di diversa abilità, di genere, di disagio, di difficoltà, di appartenenza culturale in un'ottica d'integrazione e inclusione, con raccordi all'interno della rete dei servizi.
2. I comportamenti di quanti operano nel servizio nei confronti di coloro i quali ne usufruiscono, rispettano criteri di obiettività, imparzialità e cortesia.
3. Le istituzioni, il personale, le famiglie, i bambini e le bambine sono protagonisti di una gestione



partecipata dei servizi quali la raccolta e la comprensione di suggerimenti, proposte, segnalazioni a tutela del diritto; la corretta erogazione per rendere i servizi sempre più funzionali alle esigenze delle famiglie e del territorio; la realizzazione degli standard e il miglioramento continuo della qualità.

4. La continuità regolare del servizio è assicurata e garantita. In caso di irregolarità sono attivate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
5. L'efficienza e l'efficacia sono garantite attraverso scelte collocate nell'ottica del miglioramento continuo assicurando, tra l'altro, la semplificazione delle modalità di accesso, la flessibilità, la competenza e la disponibilità delle persone che operano nel servizio, le condizioni igieniche e di sicurezza dei locali, una permanenza confortevole per bambini, bambine e adulti accompagnatori (qualità delle prestazioni nell'ottica del miglioramento dei risultati).
6. Lo scambio di informazioni con le famiglie è curato con attenzione, con modalità che assicurano chiarezza, completezza, tempestività rispetto alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio, ai diritti e alle opportunità a favore delle famiglie (informazioni sulle modalità di accesso, di funzionamento del servizio, condivisione del progetto educativo).

La Carta rappresenta un essenziale strumento comunicativo a sostegno della scelta delle famiglie che dà conto del livello qualitativo dei servizi erogati.

La qualità del servizio educativo si rileva attraverso:

- la rilevazione della qualità erogata in ogni servizio;
- la rilevazione dei bisogni delle famiglie e dei bambini;
- la rilevazione della qualità percepita dalle famiglie utenti.

Il livello di soddisfazione viene rilevato tramite questionari e/o questionari online in modi e tempi che saranno opportunamente comunicati alle famiglie.

Il Coordinamento pedagogico garantisce il monitoraggio costante della progettualità educativa, realizza l'erogazione di percorsi formativi specifici per tutte le figure professionali che lavorano nei servizi, promuove progetti di miglioramento con il coinvolgimento e la partecipazione delle famiglie.

Il trattamento dei dati personali delle persone che accedono allo spazio gioco Pollicino avviene, in conformità alla normativa vigente, mediante strumenti manuali e/o informatici con logiche strettamente correlate alla gestione di questioni amministrativo-contabili e sociosanitarie dell'utente, nella salvaguardia della tutela della privacy e con l'assicurazione che il loro eventuale utilizzo, sempre nella garanzia della segretezza, è funzionale a fini operativi oppure a scopi di ricerca e di progettazione delle politiche educative e sociali.

Con la Carta dei Servizi, il cittadino viene messo nella condizione di conoscere il servizio prima di sceglierlo, di valutarlo, di verificare poi il rispetto degli impegni assunti, di effettuare reclami, di partecipare attivamente al miglioramento della qualità dei servizi.

La presente Carta dei Servizi del Comune di Duino Aurisina accompagna ed integra il Regolamento dello Spazio Gioco Pollicino.



## SERVIZIO SPAZIO GIOCO POLLICINO

### **DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio Spazio Gioco Pollicino è un servizio integrativo con finalità educative, aggregative e sociali, che amplia l'offerta formativa dei nidi d'infanzia garantendo risposte differenziate e flessibili attraverso soluzioni diversificate sotto il profilo strutturale e organizzativo, in risposta alle esigenze delle famiglie e dei bambini, anche accompagnati da genitori o altri adulti (rientra tra i servizi integrativi previsti dalla normativa regionale).

Lo Spazio Gioco Pollicino è quindi un servizio educativo e ludico, organizzato secondo criteri di massima flessibilità, rivolto a bambini fra i 18 ed i 36 mesi di età che promuove in un contesto organizzato occasioni ludiche, relazionali e di socialità tra i bambini. Lo Spazio Gioco Pollicino garantisce l'apprendimento del pensiero, della lingua e della cultura italiana e slovena, l'integrazione sociale e la collaborazione fra persone di diverse nazionalità. *In questo Spazio Gioco il bambino/a può avviare e sviluppare le proprie potenzialità e competenze e avviare i primi passi verso l'autonomia.*

Il servizio Spazio Gioco Pollicino prevede una frequenza flessibile e diversificata, preventivamente concordata con la famiglia anche su giornate non continuative e comunque mai superiore alle 5 ore giornaliere continuative e di norma non inferiore alle 2 ore giornaliere. È un servizio privo della mensa e di spazi specificatamente adibiti al sonno.

Sede

Lo Spazio Gioco Pollicino ha sede in Borgo S. Mauro n. 124 - Sistiana, nel Comune di Duino Aurisina.

### **Ricettività:**

Lo Spazio Gioco Pollicino può accogliere contemporaneamente 14 bambini, di età compresa dai 18 ai 36 mesi.

### **Criteri e modalità di ammissione**

Sono ammessi al servizio Spazio Gioco Pollicino i bambini dai 18 ai 36 mesi di età residenti nel Comune di Duino Aurisina.

La priorità di iscrizione al servizio viene data ai residenti nel Comune di Duino Aurisina ed ai bambini che hanno già frequentato, nell'anno educativo precedente, lo Spazio Gioco, purché residenti.

Solo in caso di disponibilità di posti vengono accolti anche bambini non residenti nel comune di Duino Aurisina.

Le iscrizioni e le ammissioni sono effettuate in tutto l'arco dell'anno sino ad esaurimento dei posti disponibili.

Ai fini dell'ammissione al servizio, i genitori compilano la scheda di iscrizione disponibile presso la struttura nella quale, oltre ai dati personali, viene indicata la modalità di frequenza e la/le fascia/e oraria/e di preferenza, nonché l'autorizzazione all'uso dei dati. Il trattamento dei dati è svolto nel rispetto delle disposizioni del GDPR (General Data Protection Regulation), ufficialmente regolamento (UE) n. 2016/679 e s.m.i. regolamento dell'Unione europea in materia di trattamento dei dati personali e di privacy nonché il D.Lgs. 196/2003 ("Codice Privacy") e successive modifiche



e integrazioni.

Per garantire a tutti i bambini le stesse opportunità di fruizione dell'offerta educativa vengono poste in atto strategie e interventi che tengono conto delle diverse esigenze e degli specifici bisogni di ciascun bambino/a. Lo Spazio Gioco Pollicino è un servizio attrezzato per accogliere bambini diversamente abili ed è in linea con quanto previsto dall'art. 7 co. 2 della L.R. 20/2005.

Il bambino/a viene accompagnato al servizio normalmente da una sola figura di riferimento, tuttavia in casi particolari può essere ammessa la frequenza di più di un accompagnatore.

Le modalità di frequenza sono dichiarate dalle famiglie al momento dell'iscrizione, sulla base degli orari di apertura del servizio e tenuto conto delle proposte educative.

### **Frequenza**

Le famiglie prenotano la frequenza allo spazio gioco Pollicino (previa verifica della disponibilità dei posti nella fascia oraria richiesta) o comunicano l'assenza agli operatori presenti in struttura entro le ore 12.00 del giovedì della settimana precedente. Ogni bambino/a può essere accolto ed inserito in qualsiasi momento dell'anno, compatibilmente ai posti disponibili. Generalmente, è sufficiente una settimana di permanenza graduale per un buon ambientamento, anche se si ritiene importante mantenere un atteggiamento flessibile che consenta di prolungare o ridurre questo periodo a seconda delle esigenze di ciascuna coppia genitore-bambino/a. In questo periodo di ambientamento si prevede una permanenza limitata con l'allontanamento graduale del genitore.

### **Informazioni preliminari alle famiglie circa le modalità di ambientamento**

#### **Standard qualità:**

DESCRIZIONE : Comunicazioni rivolte ai nuovi utenti su durata e caratteristiche del periodo di ambientamento

MISURA: 1° Incontro con le famiglie Informazioni su tempi di inizio e modalità di ambientamento.

MISURA: Colloquio individuale di pre-ambientamento con la famiglia prima dell'inizio della frequenza di ogni bambino/a.

### **Tempi di ambientamento**

#### **Standard qualità:**

DESCRIZIONE: Gradualità dell'ambientamento nel rispetto dei tempi dei bambini

MISURA: Conclusione degli ambientamenti indicativamente in almeno 2 settimane.

DESCRIZIONE: Possibilità di spostare la data dell'ambientamento in considerazione dell'età.

MISURA: Rispetto dei tempi individuali.

### **Accoglienza e ascolto**

#### **Standard qualità:**

DESCRIZIONE: Accoglienza individualizzata di bambini e famiglie

MISURA: Educatore è punto di riferimento per bambini e famiglie durante il periodo dell'ambientamento.

DESCRIZIONE: Disponibilità all'ascolto da parte del personale educativo delle esigenze dei bambini e delle famiglie

MISURA: Possibilità di organizzare ulteriori colloqui, rispetto a quelli già previsti, tra educatori e genitori.

MISURA: Colloqui su richiesta dei genitori.

### **Accoglienza bambini con disabilità**

#### **Standard qualità:**

DESCRIZIONE: Modalità organizzative adottate per garantire pari opportunità

MISURA: Inclusione nell'organizzazione dell'educatore aggiuntivo per bambini con disabilità ove richiesto o altre forme di sup-



porto tramite diversa organizzazione del servizio.

### **Calendario**

Il servizio viene erogato con continuità, regolarità, senza interruzione, conformemente alle normative di settore. Il servizio inoltre può subire delle variazioni a causa di eventuali scioperi o assemblee del personale.

Estensione massima di orario di apertura del servizio:

Lunedì, Martedì, Giovedì: dalle 7.00 alle 8.00 e dalle 13.00 alle 19.00

Mercoledì, Venerdì: dalle 7.00 alle 8.00 e dalle 13.00 alle 16.00

Sabato: dalle 7.00 alle 10.00

### **Fasce orarie**

Il servizio Spazio Gioco Pollicino è aperto tutto l'anno di norma dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 13.00. L'orario può subire delle variazioni in base alla fruizione effettiva del servizio da parte delle famiglie ed in relazione agli altri servizi integrativi previsti o su richiesta specifica di almeno 5 famiglie. L'orario di servizio può essere ampliato nelle fasce orarie sopra indicate.

### **Chiusure:**

Il servizio Spazio Gioco Pollicino rimane chiuso nelle seguenti giornate:

- primo gennaio, capodanno
- 6 gennaio, Epifania
- 25 aprile, anniversario della Liberazione
- il lunedì dopo la Pasqua
- 1 maggio, festa del lavoro
- 2 giugno, festa della Repubblica
- 15 agosto, Ferragosto
- 16 agosto, S. Rocco (patrono)
- 1 novembre, Ognissanti
- 8 dicembre, Immacolata Concezione
- 25 e 26 dicembre, Natale e S. Stefano

### **Il Progetto Educativo**

Nel progetto educativo vengono definiti: organizzazione del servizio, orari di apertura, organizzazione dei gruppi dei bambini e del personale, progettazione dell'ambiente (spazi e materiali), organizzazione della giornata, modalità di ambientamento, esperienze di cura e di gioco progettate, contesti formali (colloqui) e informali (feste, laboratori) per la partecipazione attiva delle famiglie alla vita del servizio, forme di integrazione nel sistema locale dei servizi educativi, scolastici e sociali. La presentazione del progetto educativo annuale alle famiglie e la sua reperibilità all'interno del servizio favoriscono la continuità educativa e la partecipazione attiva dei genitori.

Lo spazio gioco in quanto servizio integrativo si caratterizza per la flessibilità della fruizione e della sua organizzazione. L'attività educativa del Servizio "Spazio Gioco Pollicino" si basa su un progetto educativo annuale, che viene declinato in: programmazione mensile, programmazione settimanale, programmazione giornaliera.



La giornata “tipo” è caratterizzata da tempi ben precisi in modo da rassicurare i bambini grazie a ciò che è noto e riconoscibile, e favorire l’apprendimento del senso del prima e del dopo. I tempi della giornata sono: accoglienza - il momento del distacco tra bambino/a e genitore durante il quale è importante potersi affidare agli adulti di riferimento; spuntino del mattino - momento successivo all’accoglienza in cui bambini e adulti si ritrovano insieme intorno a un tavolo per uno spuntino; cura e igiene - momenti importanti che aiutano i bambini nell’apprendimento e nell’acquisizione di abilità e competenze; proposte educative esperienze di gioco individuale o di piccolo gruppo attraverso le quali i bambini sperimentano e sviluppano abilità cognitive, motorie, percettivo/sensoriali, espressive, linguistiche e sociali; ricongiungimento - occasione per lo scambio di notizie e informazioni con la famiglia.

Nello spazio gioco, in particolare, la suddivisione degli spazi e la scelta di arredi e materiali consentono esperienze di gioco che costituiscono l’elemento fondante del progetto educativo di questa tipologia di servizio che non prevede il pranzo e il sonno.

La programmazione viene elaborata dalle educatrici e dal coordinatore pedagogico, in considerazione dello specifico contesto ambientale, culturale, stagionale, attraverso il confronto con le famiglie, tenuto conto dei bambini frequentanti, e nell’ottica del miglioramento continuo del servizio.

La programmazione pedagogica, considerata la tipologia di servizio, è incentrata sul gioco, e tiene conto dei vari livelli di autonomia, della lingua madre e dei livelli di socializzazione. Pertanto tutte le attività che vengono proposte e che fanno parte integrante della programmazione pedagogica e di animazione sono studiate per: valorizzare il gioco come condizione di base dell’esperienza infantile; proporre percorsi educativi specifici e individualizzati stimolando la conoscenza di nuovi materiali e di nuove modalità di utilizzo.

Nel Servizio “Spazio gioco Pollicino” ciascun bambino/a può trovare diverse opportunità educative, di incontro e di espressione, in un contesto ludico, arricchito da feste e altri momenti conviviali e di aggregazione legati alla tradizione e all’incontro tra culture.

La giornata “tipo” prevede: ore 8.00 l’apertura del servizio, 8.00 -9.00 entrata, ore 9.00 – 9.15 gioco libero, 9.15 – 9.30 cambio e igiene personale, 9.30 – 10.00 gioco libero, 10.00 merenda, 10.30 -12.30 gioco libero negli angoli attrezzati, con gioco di socializzazione basato su girotondi e canzoni – laboratori per gruppi di bambini di età compresa tra 18 e 24 mesi e 24 – 36 mesi, 12.30 – 13.00 gioco in gruppo e chiusura del servizio. Viene stilato un programma mensile delle attività che viene pubblicizzato ed è disponibile in bacheca.

#### Progetto educativo

##### Standard qualità:

Descrizione: Incontro organizzato nel servizio per la presentazione del progetto alle famiglie

Misura: Incontro con le famiglie calendarizzato prima dell’inizio dell’anno educativo

Descrizione: Incontro rivolto a tutte le famiglie

Misura: Almeno 2 incontri l’anno

#### Qualità delle proposte educative

##### Standard qualità:





**DESCRIZIONE:** Progettazione delle proposte educative

**MISURA:** Elaborazione delle proposte a partire dai bisogni dei singoli bambini iscritti in relazione all'età nel rispetto delle individualità, provenienze e culture.

Qualità dei momenti di cura

**Standard qualità:**

**DESCRIZIONE:** Attenzione individualizzata ai bisogni di ogni bambino/a

**MISURA:** Attenzione ai tempi e ai ritmi di ogni bambino.

**MISURA:** Cura dell'igiene personale di ogni bambino/a.

**MISURA:** Affiancamento al bambino/a durante le routine per dare sicurezza e favorire l'autonomia.

Qualità delle relazioni

**Standard qualità:**

**DESCRIZIONE:** Dimensione privilegiata di piccolo gruppo

**MISURA:** Rapporti numerici educatori/bambini definiti nel rispetto della normativa regionale vigente in materia di servizi educativi.

**DESCRIZIONE:** Realizzazione di attività in gruppi più piccoli rispetto ai gruppi sezione.

**MISURA:** Mantenimento dimensione di piccolo gruppo durante le routine.

Info igienico-sanitarie

**Standard qualità:**

**DESCRIZIONE:** Informazioni a disposizione delle famiglie

**MISURA:** Dépliant informativi consegnati alle nuove famiglie in occasione del 1° Incontro con le famiglie.

Attenzione individualizzata al benessere di ogni bambino/a

**Standard qualità:**

**DESCRIZIONE:** Comunicazioni alla famiglia

**MISURA:** Segnalazione da parte del personale del servizio alla famiglia in caso di malessere del bambino/a.

L'organizzazione e la differenziazione degli spazi in cui giornalmente i bambini si ritrovano ed interagiscono, e la scelta degli arredi e dei materiali dello Spazio Gioco Pollicino, costituiscono parte integrante della programmazione delle attività. Per questo motivo nello Spazio Gioco Pollicino, gli angoli di interesse, gli arredi e i materiali sono organizzati tenendo conto dei fondamentali bisogni dei bambini nella fascia dai 18 a 36 mesi, che sono: bisogno di sicurezza, di indipendenza e di esplorazione.

Lo Spazio Gioco Pollicino è suddiviso con i seguenti angoli – gioco:

Angolo morbido

Angolo grafico pittorico

Angolo costruzioni

Angolo cucina e per il gioco simbolico

Angolo del movimento

Lo spazio all'aperto

Qualità dell'organizzazione degli spazi, degli arredi interni ed esterni e dei materiali didattici

**Standard qualità:**

**DESCRIZIONE:** Organizzazione degli spazi pensata in funzione del progetto educativo annuale del servizio

**MISURA:** Diversificazione degli spazi in funzione dell'età dei bambini.



MISURA: Cura degli spazi, degli arredi e dei materiali

MISURA: Pulizia e sicurezza degli ambienti

MISURA: Sostituzione di arredi e materiali deteriorati

MISURA: Presenza di materiali e arredi atossici

DESCRIZIONE: Scelta dei materiali didattici in relazione alle proposte educative e all'età dei bambini

MISURA: Presenza in ogni servizio di materiali didattici specifici per fasce di età

MISURA: Presenza in ogni servizio di materiali didattici in grado di favorire la conoscenza di culture altre

MISURA: Presenza di materiali didattici direttamente a disposizione dei bambini per il loro utilizzo in autonomia

### **Abbigliamento richiesto**

All'interno dello Spazio Gioco è importante che, sia il bambino/a che l'adulto accompagnatore, indossino calze antiscivolo o babbucce/ciabatte per rispettare un ambiente a misura di bambino/a. Per alcuni tipi di attività proposte ai bambini che prevedono l'utilizzo di colori a dita, tempere e ogni altro materiale sporchevole, all'utenza viene consigliato l'utilizzo di un grembiolino.

### **Personale**

Al personale operante nei servizi per la prima infanzia si applicano le disposizioni di cui agli articoli 24 e 25 della legge regionale 20/2005 e s.m.i. e art. 7 del Regolamento attuativo in vigore, nonché le disposizioni vigenti in materia di contratti di lavoro. Al personale educativo viene destinata una quota dell'orario di lavoro, non inferiore alle venti ore annuali, per le attività di formazione e aggiornamento, per la programmazione e la verifica delle attività educative e per la promozione della partecipazione delle famiglie. Il rapporto numerico del personale educativo varia a seconda dell'età dei bambini presenti. Si prevede la compresenza di un numero di personale educativo non inferiore a 2 (due), di cui almeno 1 (uno) di lingua slovena.

All'interno dello Spazio Gioco Pollicino operano diverse figure professionali che interagiscono con il bambino/a e con le famiglie e collaborano con ruoli diversi alla vita dello Spazio Gioco Pollicino. Gli operatori hanno competenze relative all'educazione e cura dei bambini/e e alla relazione con le famiglie. Il personale d'appoggio svolge compiti di pulizia e riordino degli ambienti e collabora con il personale alla preparazione dei materiali ludico/didattici e come supporto alle attività con i bambini. Per il personale d'appoggio è prevista la conoscenza della lingua slovena.

Il Coordinamento pedagogico ha un ruolo di promozione, sostegno, monitoraggio, verifica e valutazione delle strategie messe in atto nei progetti educativi del servizio favorendo la continuità educativa con le famiglie, la scuola dell'infanzia e le istituzioni socio-sanitarie del territorio. La normativa regionale conferma e sottolinea la sua funzione fondamentale anche in relazione alla complessità del sistema integrato indicando specifiche modalità di intervento per il miglioramento della qualità dell'offerta educativa. La presenza del coordinatore pedagogico, quale requisito essenziale per l'accreditamento dei servizi educativi, garantisce la possibilità di scambi e confronti all'interno della rete territoriale tra servizi a titolarità pubblica e privata per promuovere l'innovazione e la qualificazione all'interno della stessa cornice pedagogica di riferimento.

Il Coordinamento pedagogico ha il compito di collegare tra loro le diverse realtà gestionali anche attraverso la pianificazione della formazione rivolta al personale del servizio

### **Formazione di base**

**Standard qualità:**

DESCRIZIONE: Possesso dei titoli di studio richiesti dalla normativa vigente per l'accesso ai profi-



li professionali del personale che opera nei servizi educativi

*MISURA: Verifica del possesso dei suddetti requisiti da parte dell'Amministrazione comunale*

DESCRIZIONE: Quantificazione della formazione annuale rivolta al personale. Almeno 20 ore educatori. Almeno 12 ore esecutori/operatori.

*MISURA: Pianificazione della formazione annuale rivolta alle varie figure professionali esposta all'Albo*

*MISURA: Partecipazione delle varie figure professionali ai percorsi formativi rivolti al personale dei servizi 0-3.*

DESCRIZIONE: Pianificazione annuale di incontri di programmazione ai quali partecipano tutte le figure professionali

*MISURA: Almeno 5 incontri l'anno.*

DESCRIZIONE: Pianificazione incontri di programmazione

*MISURA: Incontri calendarizzati con cadenza media quindicinale.*

### Ruolo del Coordinamento pedagogico

**Standard qualità:**

DESCRIZIONE: Individuazione modalità organizzative e articolazioni orarie atte a consentire a tutti i bambini frequentanti pari opportunità di fruizione.

*Misura: Contributo del coordinatore pedagogico alla definizione del PEI (Piano Educativo Individualizzato) in ragione della propria funzione e della conoscenza del contesto educativo.*

### Tariffe

Il sistema delle tariffe è personalizzato e proporzionato in relazione alla tipologia di frequenza prescelta dalla famiglia.

La tariffa è differenziata secondo l'orario di utilizzo, secondo quanto disposto dall'amministrazione comunale di Duino Aurisina nell'atto deliberativo annuale di approvazione elenco diritto e tariffe.

Le tariffe aggiornate annualmente, differenziate per i frequentanti residenti nel Comune di Duino Aurisina e per i frequentanti non residenti, vengono esposte all'Albo.

Sono previste tariffe agevolate per famiglie in condizioni di svantaggio economico residenti nel Comune di Duino Aurisina.

Per le famiglie che hanno già presentato domanda di abbattimento della retta e che si trovano in condizioni di svantaggio economico verranno applicati degli sconti concordati con l'ente concessionario.

Non è prevista la somministrazione di pasti.

Lo spazio gioco può essere noleggiato il sabato, per organizzare le feste di compleanno.

Le modalità di pagamento vengono indicate dal concessionario del servizio.

### Contributi alle famiglie

Le famiglie possono usufruire dei contributi per l'abbattimento delle rette per i servizi per la prima infanzia previste dalla normativa vigente, presentando una domanda al Servizio Sociale dei Comuni.

### Rapporti con le famiglie

La costruzione di un progetto educativo non può prescindere dalla condivisione di una parte del percorso con la famiglia perché anche percorsi già consolidati ricevono, dalla partecipazione dei genitori, un continuo arricchimento. Sviluppare e favorire processi di condivisione e corresponsabilità tra educatori e genitori nell'educazione dei bambini è una scelta democratica che caratterizza i servizi alla prima infanzia. Il gruppo di lavoro dello spazio gioco coinvolge le famiglie -



spesso diverse per cultura, composizione, tradizioni, valori - nella vita del servizio a partire dalla condivisione del progetto educativo; sostiene la partecipazione nel fare insieme (laboratori, feste, incontri a tema ecc.) e la reciproca conoscenza fuori da pregiudizi e stereotipi.

Il servizio si presenta alla famiglia garantendo:

*Flessibilità*

- \* nella fruizione del servizio
- \* nell'orario entrata/uscita

*Informazioni*

- \* di accesso al servizio
- \* su iniziative (feste, riunioni, colloqui, ...)
- \* sul funzionamento del servizio

*La partecipazione alla vita quotidiana*

- \* con colloqui per far conoscere ai genitori, prima dell'inserimento, lo Spazio Gioco Pollicino e i suoi operatori
- \* con scambi di informazione quotidiane sull'inserimento, la vita quotidiana del bambino/a
- \* con partecipazione ad iniziative varie (laboratori, feste, uscite).

Gli educatori dello Spazio gioco Pollicino mettono a disposizione delle famiglie: il progetto educativo annuo, la programmazione mensile, settimanale e della giornata, il diario giornaliero. I genitori possono visionare la documentazione prodotta sempre nel rispetto della normativa sulla privacy.

A fronte della formulazione del progetto educativo annuo saranno assicurate apposite registrazioni, in riferimento a ciascuno di tali livelli.

Nello specifico:

- vengono registrate giornalmente le *presenze*, con precisa indicazione del giorno e del relativo *tempo di partecipazione*;
- vengono descritte nel *diario giornaliero* le attività della giornata, in relazione al loro svolgimento, con registrazione delle opportune osservazioni effettuate dalle educatrici / dagli educatori;
- vengono utilizzate riprese *foto, audio e video* per testimoniare la partecipazione e il coinvolgimento dei soggetti coinvolti nelle varie attività;
- vengono registrati i momenti di partecipazione e coinvolgimento dei genitori;
- vengono redatti reports e relazioni sullo stato di avanzamento del progetto del servizio. Viene predisposta una relazione su base annua, in riferimento al progetto educativo predisposto su analogo periodo. Si prevede la redazione di sintetici report sull'andamento mensile del Servizio;

Periodicamente vengono predisposti e somministrati *questionari* per rilevare il grado di partecipazione e di gradimento da parte dei genitori.

La raccolta della documentazione viene gestita attraverso supporto informatico, che consente un'articolata possibilità di analisi dei vari dati e delle varie informazioni disponibili.



Gli operatori utilizzano la documentazione, a supporto nelle comunicazioni quotidiane con i genitori e nelle attività di verifica, valutazione e riprogettazione del servizio.

### Informazioni alle famiglie

**Standard qualità:**

DESCRIZIONE: Elaborazione annuale del progetto educativo

*Misura: Reperibilità del progetto educativo scritto all'interno del servizio, esposizione all'Albo*

DESCRIZIONE: Pagine dedicate al servizio sul sito web del Comune

*Misura: Verifica periodica dei contenuti ed eventuale aggiornamento con cadenza almeno bimestrale e comunque ogniqualvolta vi siano modifiche.*

DESCRIZIONE: Informazioni sul servizio in lingue diverse

*Misura: Elaborazione materiale informativo per le famiglie in lingue diverse.*

DESCRIZIONE: Possibilità per le famiglie di visitare i servizi educativi durante le iscrizioni

*Misura: Almeno 3 aperture l'anno.*



## PARTE TERZA

### **SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI E RECLAMI**

Gli utenti possono segnalare all'Amministrazione comunale tutto ciò che non ritengono essere in linea con quanto dichiarato nella presente Carta, in relazione all'erogazione del servizio e alla trasparenza amministrativa.

La segnalazione può essere fatta dall'utente, indicando le proprie generalità indirizzo e reperibilità, via e-mail al seguente indirizzo: [protocollo@comune.duino-aurisina.ts.it](mailto:protocollo@comune.duino-aurisina.ts.it). L'Ente, attraverso gli uffici competenti, accoglie e recepisce le segnalazioni relative alla struttura di cui è responsabile e si impegna a rispondere. Il riscontro è garantito dall'Amministrazione entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

#### **Come si fa a presentare suggerimenti, osservazioni o reclami?**

I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami inerenti il servizio devono avvenire in forma scritta e possono essere lasciati presso lo Spazio Gioco Pollicino al personale ivi operante (che completerà la segnalazione indicando la data di consegna, il nome e il cognome di chi riceve, firmerà per ricevuta).

La famiglia può presentare reclami e osservazioni in merito a tutti gli aspetti inerenti l'organizzazione e il funzionamento del servizio, all'amministrazione comunale.

L'Ente concessionario:

- svolge ogni possibile indagine in merito alla segnalazione;
- risponde mediante un proprio referente in forma scritta entro 15 giorni dal ricevimento della scheda e inoltra copia della risposta anche al Servizio Sociale dei Comuni;
- interviene in modo tempestivo in caso il reclamo evidenzi un effettivo mancato rispetto degli impegni assunti.

#### **A chi si invia?**

Al Servizio Protocollo del Comune di Duino Aurisina e per conoscenza al Servizio Sociale dei Comuni dell'Ambito I.I, Borgo San Mauro 124, Duino Aurisina (TS).

#### **Cosa si può segnalare? suggerire?**

Esposizione della proposta o del problema.

#### **Modalità di risposta al reclamo/ suggerimento**

In forma scritta, entro 15 giorni dalla data di ricevimento.

#### **Rilevazione della Soddisfazione**

Al fine di ogni anno (in luglio) è prevista la distribuzione alle famiglie di un questionario di rilevazione della soddisfazione che metterà in evidenza i punti di forza e i punti di debolezza del servizio e permetterà di evidenziare eventuali problemi ed in questo modo impegnare l'Ente gestore a risolverli.