

**"Scuola Materna Crescere Insieme S.n.c.
di Sardano Nunzia e Pistillo Antonietta"**

Via Bottego, 38 - 76123 Andria (BT)

Tel. 0883/564693

E-Mail: crescere.insieme.sp@tiscali.it

CARTA DEI SERVIZI

Indice:

- FINALITÀ E CONTENUTI
- TIPOLOGIA - CARATTERISTICHE
- TARIFFA E PARTECIPAZIONE ALLE SPESE DA PARTE DEGLI UTENTI
- MODALITA' DI INFORMAZIONE SUI SERVIZI
- MODALITA' DI RILEVAZIONE PERIODICA DELLA QUALITA' EROGATA E PERCEPITA DEI SERVIZI, NONCHE' DI PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI AL CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI E ALLA VITA COMUNITARIA
- MODALITA' DEI RICORSI DA PARTE DEGLI UTENTI NEI CONFRONTI DEI RESPONSABILI DEI SERVIZI - PROCEDURE DEI RECLAMI
- INFORMAZIONI SUL REGOLAMENTO INTERNO
- STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITA' DEI SERVIZI
- ATTUAZIONE

FINALITÀ E CONTENUTI

La presente CARTA DEI SERVIZI costituisce una sintetica presentazione della Scuola.

E' formulata in modo che sia chiara, comprensibile e realistica.

Contribuisce ad una migliore fruizione del servizio scolastico da parte dei genitori e degli alunni.

Evidenzia che la scuola risponde, attraverso un'organizzazione programmata, razionale ed articolata delle risorse, ai suoi compiti formativi nel rispetto dei diritti della popolazione scolastica, quali: **uguaglianza, imparzialità, integrazione, accoglienza, libertà di scelta.**

Fornisce servizi amministrativi che garantiscono efficienza, trasparenza, regolarità.

Favorisce la collaborazione tra le diverse componenti garantendo la libertà d'insegnamento, l'aggiornamento e la formazione del personale.

La scuola con l'apporto delle diverse componenti, nel rispetto di ruoli e di competenze, in collaborazione con le Scuole in rete, ha elaborato, oltre alla presente Carta dei Servizi, il Regolamento Interno.

TIPOLOGIA - CARATTERISTICHE

La Sezione Primavera e le sue specifiche finalità educative, sono ispirate alla concezione cristiana della vita, promuovendo la formazione integrale della personalità e del benessere dei bambini dai 24 ai 36 mesi, nella prospettiva della formazione di soggetti liberi ed attivamente partecipi alla vita della comunità locale, nazionale ed internazionale.

Essa persegue sia l'acquisizione di capacità e di competenze di tipo

comunicativo, espressivo, logico ed operativo, sia un'equilibrata maturazione ed organizzazione delle componenti cognitive, affettive e sociali della personalità, apportando con questo il suo specifico contributo alla realizzazione dell'uguaglianza delle opportunità educative.

Nella Sezione Primavera il bambino è soggetto attivo impegnato in un processo di continua interazione con i pari, gli adulti, l'ambiente e la cultura.

TARIFFA E PARTECIPAZIONE ALLE SPESE DA PARTE DEGLI UTENTI

La tariffa, in relazione all'attività e al servizio offerto dalla Sezione Primavera, è fissata in €. 100,00 mensili per utente. L'orario previsto è dalle ore 08,00 alle ore 15,00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 08,00 alle 12,00 il sabato.

MODALITA' DI INFORMAZIONE SUI SERVIZI

La Scuola Materna con annessa Sezione Primavera garantisce all'utenza : trasparenza, celerità nelle procedure, tempi d'attesa ridotti all'essenziale, orari flessibili d'apertura dell'ufficio di segreteria.

A tal fine organizza in modo razionale ed appropriato orari e risorse, garantendo colloqui costanti con le famiglie come meglio indicato nei paragrafi successivi.

Inoltre vengono pubblicate in apposite bacheche:

- gli orari di ricevimento della Direzione e della Segreteria,
- l'organigramma degli organi collegiali,
- la Carta dei Servizi,

- il Regolamento Interno,
- Circolari informative relative ad attività particolari,
- Pianta planimetrica della struttura,
- Autorizzazioni e certificazioni rilasciate dagli Enti preposti alla vigilanza dell'attività scolastica (Asl, Comune, Ministero della Pubblica Istruzione).

MODALITA' DI RILEVAZIONE PERIODICA DELLA QUALITA' EROGATA E PERCEPITA DEI SERVIZI, NONCHE' DI PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI AL CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI E ALLA VITA COMUNITARIA.

Nella Sezione Primavera per verificare la qualità del servizio erogato sono previste sia assemblee generali con i genitori che incontri individuali tra l'insegnante, la coordinatrice pedagogica e la famiglia.

Inoltre con la partecipazione degli utenti si effettuano scambi di idee e di esperienze per armonizzare insieme gli indirizzi educativi.

In seguito a queste prospettive si attuano:

- colloqui individuali prima dell'inizio dell'anno scolastico e al termine dell'inserimento per meglio affrontare i particolari momenti di conoscenza e per una migliore interazione nell'educazione.
- incontri bimestrali di valutazione e verifica tra la coordinatrice pedagogica, l'insegnante e la famiglia;
- un questionario annuale per la valutazione della qualità del servizio erogato;
- sondaggi per capire e migliorare la nostra Sezione Primavera.

MODALITA' DEI RICORSI DA PARTE DEGLI UTENTI NEI CONFRONTI DEI RESPONSABILI DEI SERVIZI - PROCEDURE DEI RECLAMI

I reclami possono essere espressi in forma scritta, orale, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

Quelli orali e telefonici devono successivamente essere sottoscritti.

Reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Ai reclami presentati in forma scritta, la Direzione risponderà in forma scritta celermente, dopo aver espletato un'indagine di merito e comunque entro 15 gg., impegnandosi nel frattempo alla rimozione della situazione segnalata. Qualora il reclamo non sia di competenza della Scuola, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corrente destinatario.

Annualmente la Direzione elabora una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

La scuola s'impegna a predisporre la modulistica chiara ed estremamente semplificata ad uso degli utenti, per favorire un clima di preventiva collaborazione e aprire uno spazio istituzionalizzato alle segnalazioni e suggerimenti, che probabilmente elimineranno alla radice gli stessi reclami formali.

INFORMAZIONI SUL REGOLAMENTO INTERNO

L'organizzazione dei tempi e delle attività svolte è stata ampiamente trattata nel Progetto Educativo Generale della Sezione Primavera. Inoltre per meglio

definire i diritti ed i doveri di ciascun soggetto coinvolto, è stato poi elaborato il regolamento interno, nel quale vengono meglio individuate sia le esigenze personali dell'utente, che quelle dell'intera comunità.

STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITA' DEI SERVIZI

La Sezione Primavera garantisce la seguente qualità dei servizi:

- All'iscrizione vengono rilasciati dalla scuola i moduli per la compilazione delle domande che devono essere riconsegnati nella stessa sede corredati dalla documentazione prescritta. Idoneo personale assisterà i genitori nella compilazione dei modelli.

Le iscrizioni rimangono aperte per tutta la durata dell'anno scolastico.

Gli inserimenti avverranno seguendo l'ordine di presentazione delle domande, costituendo piccoli gruppi a seconda delle esigenze dei bambini e dei loro tempi di adattamento.

- Ogni giorno di scuola dalle ore 08,00 alle ore 09,30, l'accoglienza è garantita dalla presenza del docente e della coordinatrice pedagogica.
- Per le attività educative e di gioco si precisa:
 - il gioco è appositamente strutturato per promuovere l'interesse spontaneo del bambino;
 - attraverso gli stimoli offerti dall'ambiente e in spazi allestiti con materiali creati appositamente per il bambino, vengono proposti diversi momenti ludici;
 - i bambini giocano con materiali micro e macro sicuri e adeguati alla loro età;
 - ogni attività viene svolta in maniera flessibile rispettando sempre i ritmi

e le esigenze di ciascun bambino;

- ogni giorno l'insegnante e la coordinatrice pedagogica sono a disposizione delle famiglie per dare un breve resoconto delle attività svolte durante la giornata.

- L'insegnante si occupa personalmente dell'igiene dei bambini, garantisce i cambi necessari per ogni bambino e ne è responsabile.
- La scuola è munita di una cucina interna con personale qualificato tutto igienicamente sicuro. Durante il pranzo è garantita la presenza dell'insegnante e della collaboratrice scolastica che cura la costante igiene con ripetuti interventi in caso di necessità. Il menù viene variato costantemente ogni settimana tenendo conto anche della presenza di bambini con problemi alimentari, tutto sempre igienicamente sicuro e fresco.

La merenda viene servita dalle ore 09,30 alle ore 10,30.

Il pranzo dalle ore 12,00 alle 13,30.

- Al fine di migliorare il funzionamento della Sezione Primavera si garantiscono colloqui costanti con le famiglie dalle ore 09,00 alle ore 09,30. Due volte l'anno la coordinatrice pedagogica e l'insegnante convocano le famiglie in orari extra scolastici, e precisamente la prima all'inizio dell'anno per la presentazione del programma e l'illustrazione dell'organizzazione interna della scuola, l'altra in chiusura dell'anno per il consuntivo delle attività svolte e per l'elaborazione di proposte per l'anno successivo.

Durante l'anno, in giorni ed orari prestabiliti, si garantiscono colloqui individuali per garantire il rispetto della legge sulla privacy (decreto legislativo n° 196/03).

- Al termine della giornata i bambini potranno essere prelevati oltre che dal genitore, da persona maggiorenne dallo stesso appositamente delegata.

L'insegnante al momento dell'uscita dei bambini darà un breve resoconto della giornata segnalando eventuali problemi di qualsiasi genere e chiedendo se necessita un colloquio individuale con i genitori.

- In chiusura dell'anno scolastico, per il consuntivo delle attività svolte dai bambini della Sezione Primavera che proseguiranno per continuità nella nostra scuola dell'infanzia, è previsto un momento di festa nel mese di giugno.

Alle famiglie sarà consegnato un raccoglitore con tutti i lavori che, per continuità, verranno successivamente riconsegnati nelle mani dell'insegnante della scuola dell'infanzia.

- La serena continuità tra la sezione primavera e la scuola dell'infanzia è garantita ai bambini dai continui momenti di convivenza tra gli stessi previsti nel progetto educativo.
- Condizioni ambientali:

Per garantire che l'ambiente scolastico sia sicuro, igienico e accogliente, gli operatori scolastici esercitano un'attenta vigilanza sugli ambienti interni, sugli ingressi e sulle aree circostanti la Scuola Materna con annessa Sezione Primavera.

I collaboratori scolastici curano la costante igiene dei servizi e la pulizia di tutti gli ambienti con interventi ripetuti prima dell'inizio dell'attività giornaliera, dopo la fine della stessa, durante la giornata.

La Scuola provvede tempestivamente per mettere in atto tutti gli interventi necessari ad assicurare la piena funzionalità ed agibilità dell'edificio scolastico nonché a garantire la sicurezza di tutti gli alunni e degli operatori scolastici.

Il piano d'evacuazione dell'edificio in caso di calamità, elaborato da un tecnico esterno, organizzato dall'insegnante di sezione è chiarito

dettagliatamente ed è oggetto di alcune esercitazioni di prova pratica durante il corso dell'anno scolastico.

In ogni ambiente scolastico è esposto un elenco analitico degli arredi.

ATTUAZIONE

La presente Carta dei Servizi, prima dell'approvazione definitiva, è stata sottoposta alla consultazione, con potere di proposte e di emendamenti sia dell'Assemblea del personale docente e non docente, che dell'Assemblea dei genitori.

Le varie componenti possono proporre emendamenti soppressivi o integrativi. Le proposte devono essere sottoscritte da un decimo della componente genitori o da un terzo della componente personale docente o non docente.

Il Consiglio, anche dopo l'approvazione della Carta dei Servizi e del Regolamento Interno, in presenza di proposte e di emendamenti è tenuto a riunirsi entro 15 gg. dall'avvenuta notifica della proposta e a pronunciarsi, accogliendola o respingendola con articolata motivazione.

Tutte le norme contenute nel testo definitivo della presente Carta dei Servizi sono vincolanti per operatori scolastici e utenti fino a nuove disposizioni modificative, contenute nei Contratti Collettivi o in norme di legge o in successivi provvedimenti del Consiglio.

La Carta è opportunamente pubblicizzata anche con l'affissione all'albo della Scuola.

Andria, 03/09/2015

IL DIRIGENTE SCOLASTICO

(Ins. Nunzia Sardano)