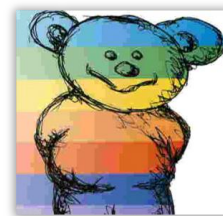




COMUNE di PISTOIA



LA CARTA DEI SERVIZI EDUCATIVI DEL COMUNE DI PISTOIA



**Servizio Educazione
e Istruzione**



Ri-significare la Carta dei Servizi (per condividere e vivere l'educazione)

È un compito importante ed insieme fondante per una comunità educativa decidere di attualizzare la propria Carta dei Servizi, è decidere di compiere un'analisi di un percorso fatto di scelte educative ed insieme etiche.

Per la nostra comunità ha significato osservare quasi 20 anni di storia dei Servizi, la Carta infatti fu presentata alla città e messa in rete nel 2005, costruita con un percorso partecipato: coordinamento pedagogico, insegnanti e genitori si sono incontrati per discutere e confrontarsi sui principi e idee chiave, valori che avrebbero composto l'intelaiatura del documento, tutto questo sotto la supervisione attenta e competente di illustre pedagogiste quali Egle Becchi, Anna Bondioli e Monica Ferrari.

Avvertendo l'importanza di ciò che ci apprestavamo a compiere, cioè attualizzare la Carta, abbiamo riproposto una modalità partecipata di revisione, che se previsto dalle normative per noi è stata un'opportunità per ri-condividere principi pedagogici, valori e tracciare prospettive future, un percorso che si espande oltre i Servizi per l'infanzia e si propaga nell'intero contesto cittadino.

Si procede sottolineando il protagonismo di famiglie e di insegnanti/educatori/operatori; l'obiettivo è ribadire la natura "partecipata" della Carta.

Si sceglie di mantenere fede ad un principio fondante il documento: "L'intera città, come luogo di vita e di cultura, è al servizio dei bambini e costituisce una risorsa per la loro educazione. Tutti i cittadini ne sono responsabili".

Viene pensato e progettato un preciso percorso, che viene proposto ai Consigli dei Servizi composti dai rappresentanti dei genitori, del coordinamento pedagogico, insegnanti/educatori/operatori, articolato su 3 incontri; ogni incontro ha precisi obiettivi. A coordinare e accompagnare i lavori di ri-lettura e attualizzazione sono la Dirigente dei Servizi dottoressa Federica Taddei, la dottoressa Romina Nesti e il dottor Michele Mannelli, come esperti esterni, e Deborak Cappellini, insegnante.

Di fronte ad un testo così intenso e intriso di pedagogia, valori e visioni è stato fondamentale ri-leggerlo insieme ai Consigli dei Servizi: sono passate generazioni di genitori dal momento in cui è entrata in vigore la Carta, era dunque necessario condividere con i genitori di oggi ogni parola, ogni principio, ogni parte di cui è composto il documento. Leggere Insieme la Carta ha voluto dire cercare la coerenza tra ciò che veniva dichiarato e ciò che effettivamente viene vissuto dentro i Servizi Educativi dai bambini e le famiglie. I vari gruppi di lavoro hanno potuto discutere e confrontarsi sulle singole parti del documento valutando le modifiche, le aggiunte, le conferme.

Due sono state le azioni principalmente messe in atto dai gruppi di lavoro:

ri-significare e attualizzare la Carta dei Servizi.

Ri-significare cioè dare significato, dare sostanza ai principi ispiratori e alle idee chiave della pedagogia pistoiese, sentire vive e vere le azioni presenti tra le pagine del testo, ma anche guardarle con occhi "di oggi" e attraverso lo sguardo dei genitori e insegnanti di questo tempo.

Attualizzare ha consentito di aggiungere, allargare i principi e i valori enunciati nella Carta.

È vero infatti che molto è cambiato a livello sociale, economico, culturale e etico da quando la Carta fu presentata alla città circa 20 anni fa; sono sopraggiunte nuove sensibilità, nuovi modi di sentire e vivere aspetti del nostro tempo.

I Consigli dei Servizi hanno dunque aggiunto due idee chiave per rendere attuale odierna la Carta: Educazione ai media e al digitale, Educare in Natura.

Quello vissuto è stato un percorso intenso, di forte e autentica condivisione, un momento “atteso” dalla comunità tutta che lo ha apprezzato, amato e vissuto con pensieri seri e insieme gioiosi.

Famiglie e insegnanti/educatori/operatori si sono sentiti essere parte attiva in questo processo di ri-significazione della Carta dei Servizi, di essere comunità: in sostanza essere consapevolmente responsabili di un progetto ampio che riguarda i Servizi per l’infanzia e l’intera città che ci ha permesso di rinsaldare il legame tra Servizi, infanzia, famiglie e città, un guardare con occhi pensanti e curiosi al futuro tracciando una strada possibile da percorrere insieme.

Un grazie ai genitori, alle educatrici e insegnanti dei Servizi Educativi 0/6 del Comune di Pistoia che con cura e passione hanno reso “attuale” la Carta dei Servizi:

Nido Arcobaleno

Spazio Gioco Arcobaleno Blu

Nido Il Faro

Nido Il Grillo

Spazio Gioco Piccolo Blu

Nido Il Sole

Nido Lago Mago

Nido Città nel Bosco

Scuola dell’infanzia Il Melograno

Scuola dell’Infanzia La Favola

Scuola dell’Infanzia La Filastrocca

Scuola dell’Infanzia La Margherita

Scuola dell’infanzia Lo Scoiattolo

Scuola dell’infanzia Marino Marini

Scuola dell’Infanzia Parco Drago

AreaBambini Blu

AreaBambini Gialla

AreaBambini Rossa

AreaBambini Verde

IL SISTEMA DEI SERVIZI EDUCATIVI PER L'INFANZIA E LA LORO CARTA

La **CARTA DEI SERVIZI** è un documento reso obbligatorio dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1941. In particolare la Carta dei Servizi della scuola (DPCM 7 giugno 1995) ribadisce per questo specifico settore aspetti costitutivi della qualità e dell'autonomia.

Essa definisce il complesso sistema delle relazioni che si instaurano tra chi eroga il servizio e chi ne fruisce; nella fattispecie i Servizi Educativi per la primissima e prima infanzia - con estensioni in alcuni casi anche alla scuola primaria - e i genitori dei bambini che si avvalgono del servizio, gli operatori dei Servizi stessi, le altre agenzie formative e non del territorio.

La Carta, che vuole essere espressione di trasparenza e di miglioramento partecipato dell'offerta, mette in luce quegli impegni che vincolano ed insieme uniscono tutti coloro che sono implicati nell'operatività di un determinato servizio.

Nella Carta vengono evidenziate le concrete modalità dell'offerta, ma anche di una fruizione che è insieme occasione di crescita e di valutazione costante della qualità del servizio: essa è costruita collaborativamente dai responsabili del Servizio e dalle famiglie; viene aggiornata periodicamente sulla base di verifiche e di valutazioni; è presentata pubblicamente in modo da attivare domande e proposte da parte dei soggetti interessati ed è sempre a disposizione del cittadino.

La Carta dei Servizi Educativi per l'infanzia del Comune di Pistoia ha una sua genesi peculiare che la differenzia da altri documenti analoghi. Essa è, certamente, un atto dovuto per legge, ma è anche un progetto di sviluppo e di affermazione dei nidi d'infanzia, delle scuole dell'infanzia, delle areebambini.

La scelta dell'Amministrazione Comunale non è stata solo quella di costruire un documento partecipato che renda conto dell'esistente e che consenta un confronto costante con l'utenza, ma anche quella di costruire un percorso interattivo di riflessione che continui anche dopo la messa a punto preliminare e la diffusione del documento. In questo modo si è voluto porre l'accento sul processo di confronto e di scambio che sta alla base della costruzione del documento stesso, infatti la costruzione della Carta dei Servizi ha fatto parte di un progetto di ricerca che ha avuto al suo centro il tema della partecipazione e della condivisione di una cultura della qualità dei Servizi per la prima infanzia ed è stata presentata alla cittadinanza nel 2005.

A distanza di anni è emerso forte il bisogno di strutturare un percorso di forte partecipazione e revisione della Carta dei Servizi alla luce anche dei cambiamenti sociali e culturali intervenuti.

Forti dei medesimi principi e valori ispiratori abbiamo lavorato, con le famiglie, in modo specifico sulle idee chiave della pedagogia pistoiese che ogni anno si traducono nei progetti educativi dei Servizi e vengono verificate.

La Carta dei Servizi fa tesoro della storia locale dei Servizi Educativi dell'infanzia del Comune di Pistoia e si ispira a molteplici fonti, alcune di carattere sovranazionale, altre proprie del nostro Paese:

- I principi della Convenzione ONU sui diritti del fanciullo (L.176/1991).
- I targets messi a punto nel 1996 dalla Rete per l'infanzia della Comunità Europea.
- Gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.
- La legge n. 62 del 2000 sul tema della parità scolastica.
- Il Sistema Qualità dei Servizi Educativi per l'infanzia di Regione Toscana (2015).
- La legge Regione Toscana n. 32 del 2002 (Testo unico della normativa della Regione Toscana in materia di educazione, istruzione, orientamento, formazione professionale e lavoro) in materia di Servizi Educativi per la prima infanzia”, della Regione Toscana.
- Regolamento regionale 30 luglio 2013, n. 41/R “Regolamento di attuazione dell’articolo 4 bis della Legge Regionale 26 luglio 2002, n. 32, coordinato con il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 22 agosto 2023, n. 39/R.
- Orientamenti per i Servizi Educativi per l'infanzia, di cui al Decreto Ministeriale 24 febbraio 2022, n. 43 (Orientamenti nazionali per i Servizi Educativi per l'infanzia di cui all’articolo 5, comma 1, lettera f) Decreto Legislativo 13 aprile 2017, n. 65).
- La legge Regione Toscana n. 32 del 2002 (Testo unico della normativa della Regione Toscana in materia di educazione, istruzione, orientamento, formazione professionale e lavoro) in materia di Servizi Educativi.
- Linee pedagogiche per il Sistema Integrato zerosei di cui all’articolo 10, comma 4, del Decreto Legislativo 13 aprile 2017, n. 65) approvate con Decreto Ministeriale 22 novembre 2021, n. 334.

Questa Carta tiene conto di tutte queste indicazioni e sollecitazioni civili e pedagogiche, perché nel loro insieme tali Servizi Educativi si propongono di offrire ai bambini di età compresa tra 0 e 10 anni e alle loro famiglie opportunità di crescita comune, organizzando per l'infanzia ambienti educativi di vita quotidiana ad essa favorevoli.

I Servizi Educativi per l'infanzia del Comune di Pistoia sono un sistema variegato e complesso che nel tempo ha acquisito una sua peculiare fisionomia e che comprende nidi d'infanzia, scuole per l'infanzia, servizi integrativi, areebambini, laboratori. Ad oggi i Servizi Comunali sono così rappresentati: 6 nidi d'infanzia, 3 spazi gioco, 1 centro per bambini e famiglie, 1 centro educativo integrato zerosei, 7 scuole dell'infanzia, 4 areebambini. Le areebambini sostengono i percorsi educativi delle scuole dell'infanzia e offrono laboratori all'interno di PistoiaRagazzi (per scuole dell'infanzia e primarie statali, per la fascia 3-10 anni), attività per adulti e genitori e iniziative rivolte a tutta la città.

Nel loro insieme tali Servizi costituiscono un sistema di rete, una comunità professionale ed educativa, supportato dall'attività del coordinamento pedagogico.

Si tratta di una realtà peculiare che si è venuta via via strutturando negli anni e che è in continuo divenire, una complessa rete che sta alla base della vita di ogni singolo Servizio e che tutti li sostiene in un percorso di reciproca influenza.

I PRINCIPI ISPIRATORI

- L'educazione dell'infanzia pistoiese avviene nel macrocontesto della città e del suo territorio, in alcuni luoghi deputati (i nidi d'infanzia, le scuole dell'infanzia, le areebambini) dove vengono realizzate esperienze formative specifiche.
- L'istituire a macrocontesto educativo l'intera Pistoia significa farla partecipare all'impresa pedagogica che è destinata elettivamente all'infanzia.

In questa impresa pedagogica vengono coinvolti gli educatori, insegnanti, specialisti, formatori e ricercatori. Nelle azioni indicate nella Carta dei Servizi Educativi per l'infanzia, il Comune di Pistoia si ispira ai principi sotto segnati:

1. Eguaglianza, Diversità, Condivisione, Trasparenza

Tutto il sistema di Servizi per i bambini e le loro famiglie è fondato sull'eguaglianza, la quale è garantita grazie ad una serie di atti normativi e di interventi concreti che si radicano nell'offerta formativa, volti a costruire un progetto imparziale di crescita, rispettoso dei singoli e dei gruppi di cui essi fanno parte.

La diversità di singoli e di gruppi è considerata una risorsa per le varie istituzioni, per i singoli utenti, per i gruppi cui essi appartengono. Il rispetto della differenza nei ritmi di crescita dei bambini, l'inserimento e il sostegno dei bambini "diversamente abili" e delle loro famiglie, la valorizzazione delle culture differenti sono considerate, nel sistema formativo del Comune di Pistoia, un'opportunità che offre occasione per costruire nuove professionalità a livello degli operatori e per ripensare il progetto educativo dentro i singoli gruppi di bambini.

Tra gli indicatori della qualità dei servizi vi è, inoltre, l'accessibilità al servizio dei bambini con disabilità (nel rispetto dell'art. 7 del D.Lgs 222/2023), garantito con l'accesso prioritario agli stessi, con tariffe agevolate e con una progettazione educativa personalizzata che mette al centro le risorse e i bisogni di ciascun bambino, nel rispetto delle diversità di ognuno.

Le insegnanti definiscono, con il coordinamento pedagogico, il progetto pedagogico ed annualmente elaborano il progetto educativo. Le famiglie partecipano all'elaborazione del progetto educativo in occasioni specifiche, e contribuiscono alla sua realizzazione e alla sua verifica.

I criteri di ammissione e di gestione delle liste di attesa, le scelte operate nei progetti pedagogici dei diversi Servizi, gli esiti delle verifiche e delle eventuali valutazioni sono realizzati in piena trasparenza, esplicitati e resi noti.

2. Coerenza nell'organizzazione dei contesti di crescita

La centralità del bambino e della sua crescita, concetti forti nell'impostazione e nella pratica dei Servizi, rende necessaria l'organizzazione di una serie di occasioni coerenti di sviluppo e di condivisione. Esse si riferiscono alle relazioni tra la famiglia e le istituzioni educative per l'infanzia gestite dal Comune, tra il Servizio per bambini di età inferiore e quello per bambini più grandi - fino alla scuola elementare -, tra nidi d'infanzia, scuole dell'infanzia, areebambini e laboratori.

La coerenza e la continuità dell'offerta si esplicano anche in una organizzazione del tempo (della giornata, della settimana, del mese, dell'anno) e in un'attenzione verso il singolo bambino e il gruppo di cui questi fa parte.

Il tempo dell'istituzione, il tempo del singolo e il tempo del gruppo non sono lasciati al caso ma vengono progettati, calibrati, valutati e ripensati.

La coerenza e la continuità dell'offerta si fondano sui seguenti aspetti: sul rapporto numerico adulti-bambini che consente tempi distesi e dimensioni calibrate nei gruppi, sull'inserimento programmato e organizzato di bambini "nuovi".

Anche la complessiva ecologia urbana dei Servizi per l'infanzia è un potenziale ambiente di crescita. Pertanto il Comune ha cura che la città, grande spazio sociale attento, disponibile e tutelante per il bambino, sia capace di offrire attività formative, luoghi e tempi in cui gli operatori possano continuare, intensificare, innovare il loro lavoro pedagogico, dove lo scambio culturale tra piccoli e grandi sia indissolubilmente intrecciato con l'arricchimento professionale degli adulti che ne hanno cura.

3. Professionalità, aggiornamento, autonomia e collegialità del lavoro pedagogico

La competenza professionale degli operatori è un dato fondante della qualità del Servizio. Da questa esigenza consegue una selezione accurata del personale e, una volta in servizio, l'organizzazione di un'offerta periodica di aggiornamento, diversificata anche sulla base delle esigenze degli operatori. Tale offerta è sensibile alla discussione presente nella comunità scientifica e coinvolge genitori e cittadini in occasioni mirate.

4. Una pedagogia per l'infanzia

La definizione di una pedagogia per l'infanzia coerente e radicata nella storia del Servizio e della città viene assunta come principio qualificante i Servizi Educativi Comunali. Si tratta di una pedagogia che

- non nasce da una teoria definita a priori;
- ha presupposti in una pratica intorno a cui si articolano le riflessioni degli operatori a tutti i livelli;
- tiene conto dell'impegno di autovalutazione compiuto in un recente passato e ancora in corso;
- si arricchisce del lavoro di ricerca scientifica che ha trovato nei Servizi Educativi per l'infanzia un importante laboratorio nonché di riflessioni fatte dai suoi operatori in occasione di convegni, visite, presentazioni in contesti italiani e stranieri;
- non si presenta come compiuta, bensì come frutto di un'elaborazione continua e partecipata, essa si sviluppa e struttura man mano che viene verificata nella concretezza delle esperienze, nel confronto di scambi e di incontri.

Tale pedagogia ha alcune **idee-chiave**, che sono

L'intera città, come luogo di vita e di cultura, è al servizio dei bambini e costituisce una risorsa per la loro educazione. Tutti i cittadini ne sono responsabili.

Più in dettaglio

- Insegnanti, educatori, cuochi, personale ausiliario, coordinatori, dirigenti del Servizio, esperti interni ed esterni e le famiglie, che in questa opera partecipata trovano occasione per coltivare la loro competenza educativa. I cittadini in genere sono messi al corrente di quanto avviene nei Servizi per l'infanzia. Tutti questi soggetti si trovano così impegnati in un'opera di pedagogia sociale attraverso incontri, materiale di informazione, partecipazione a programmi educativi.
- Si tratta quindi di un programma di pedagogia della città nel significato più ampio della locuzione.

I Servizi Educativi per l'infanzia sono concepiti come luoghi accoglienti nei quali ciascun bambino può trovare occasioni e risorse di crescita.

Più in dettaglio

- Nello sfondo educativo della città, i singoli Servizi si propongono come luoghi di vita per i bambini che li frequentano, pensati "a loro misura", ricchi di proposte che stimolano il desiderio di fare e partecipare, festosi e accoglienti.
- Tali Servizi sono luoghi di vita ma anche contesti di crescita nei quali i bambini possono arricchire e ampliare la propria esperienza, trovarvi supporti per elaborarla e articolarla, ciascuno con il proprio ritmo e le proprie peculiarità.
- I Servizi Educativi promuovono una crescita senza forzature dove l'imparare è frutto di condivisione e di riflessione sull'esperienza e di cui l'apporto dei compagni e la mediazione dell'adulto costituiscono i presupposti di fondo.
- Una crescita a tutto tondo, non solo cognitiva, ma anche, e soprattutto, emozionale, sociale, etica e spirituale, così che ogni bambino possa avviarsi ad un auto riconoscimento positivo attraverso la relazione con i compagni e l'ascolto accogliente dell'adulto.
- Una crescita che ha luogo attraverso forme di apprendimento non stereotipate, ma che sollecitano la curiosità, l'esplorazione, il pensiero divergente, la cooperazione. I molteplici e diversi materiali presenti nei contesti sono scelti con cura e proposti al bambino al fine di alimentare un pensiero divergente e curioso.
- Una crescita che deve garantire spazi e tempi di vita all'aria aperta, permettere la riscoperta della natura e la creazione di forti rapporti con l'ambiente circostante. L'ambiente esterno deve essere visto come "educatore", il quale mette in grado i soggetti di comprendere e sperimentare le differenze tra rischio e pericolo, rafforzando le competenze e l'autostima di chi vive attivamente l'ambiente naturale e le sue potenzialità.

È importante quindi incoraggiare esperienze volte a educare e rieducare i bambini e gli adulti al rapporto con l'ambiente attraverso l'interazione con esso, vuol dire formare soggetti che sviluppino comportamenti e atteggiamenti di salvaguardia, rispetto, sostenibilità.

- Una crescita che deve comprendere e valutare i diversi aspetti dei media digitali e sviluppare le capacità di utilizzo di tali strumenti in modo critico, consapevole e creativo. Ricchi di potenzialità ma anche di rischi e pericoli hanno bisogno di essere non solo conosciuti ma anche di essere oggetto di costante riflessione. Perché siano risorse sono necessari patti ed alleanze educative con gli adulti che condivisi possono sostenere i bambini nell'uso positivo e sano di tali strumenti. Gli strumenti digitali possono essere valide risorse per proporre esperienze educative importanti, sostenere la qualità dell'agire educativo e contribuire a creare ambienti inclusivi ed hanno un loro ruolo didattico ed educativo in generale e nei casi di bisogni speciali. Tutto ciò prevede lo sviluppo di forme di collaborazione tra famiglie, territorio e servizi che creino circoli virtuosi di formazione, autoformazione e riflessione.
- Una crescita che trova alimento nel dialogo tra adulto e bambino e tra bambini e nel gioco come situazione di pieno coinvolgimento, libera combinazione di significati e reinterpretazione dell'esperienza.
- Una crescita che non vuole essere misurata in termini di prestazioni o di prodotti ma che si evidenzia nella sempre maggiore fiducia che il bambino acquisisce in sé e negli altri, negli interessi che manifesta, nelle attività in cui dimostra di impegnarsi, nelle relazioni che intesse e nei legami che instaura.
- Una crescita, infine, che è frutto di un'attenta regia educativa orientata ad articolare, arricchire ed espandere l'esperienza, le conoscenze, le abilità di ciascun bambino attraverso la partecipazione, condivisa con l'adulto, a situazioni coinvolgenti, aperte, ricche di stimoli delle quali il bambino sia il protagonista attivo.

L'educazione coltiva specialmente l'iniziativa del bambino nel dare senso al mondo.

Più in dettaglio

- Le proposte ai bambini hanno un filo rosso che le collega, esprimibile nel concetto che l'esperienza va interpretata per trarne un significato e che anche i bambini possono essere avviati a tale interpretazione attraverso il gioco, l'esercizio della fantasia, l'espressione simbolica di vissuti e emozioni.
- Tale pedagogia del simbolico vede gli stessi bambini dare forma all'esperienza attraverso i propri mezzi espressivi, l'esercizio della riflessione, lo scambio sociale della conoscenza.

L'educazione coltiva il gusto estetico dei bambini.

Più in dettaglio

- Grazie alla cura degli ambienti, degli arredi, del materiale, di una didattica del "saper vedere", della preparazione degli educatori, di esperienze artistiche specifiche, si curano con particolare attenzione la fruizione e la produzione infantile di cose belle.
- Intrecciata a queste stimolazioni è l'attenzione prestata al modo di vedere il mondo da parte dei bambini e la scelta e l'offerta dalla cultura adulta e dalla tradizione locale di ciò che può arricchire la mente e la vita emozionale infantile: libri, racconti, monumenti, opere d' arte, musei, feste, per farne spunti e modelli per l'elaborazione infantile, in una pedagogia del buon gusto che è cifra dell'esperienza educativa pistoiese.

L'educazione è, insieme, dei piccoli e dei grandi.

Più in dettaglio

- Operazioni di questo tipo coinvolgono figure educative, cui sono offerte sistematicamente guida e stimolo, occasioni e risorse per una crescita di competenza pedagogica, nella persuasione che l'adulto per educare il bambino non può limitarsi ad apprendere dal bambino ma impara in incontri con altri adulti dotati di saperi diversi.
- La formazione nei Servizi pistoiesi ha una primaria connotazione relazionale. In essa rapporti fra pari, fra bambini e adulti e fra adulti servono ad acquisire abitudini di ascolto e di collaborazione e favoriscono il senso di sicurezza, grazie a esperienze continue di dialogo, supporto e stimolo alla costruzione della propria identità.

L'educazione infantile ha una sua specificità.

Più in dettaglio

- I modelli di tale pedagogia non vanno cercati in altre istituzioni formative di grado più elevato. Compito attuale della pedagogia per l'infanzia pistoiese è quello di definire dei modelli autonomi e complementari per ogni segmento del sistema formativo, dove il nido non è propedeutico alla scuola dell'infanzia e questa non è meramente preparatoria rispetto alla scuola elementare.
- A ogni suo livello evolutivo il bambino deve poter esperire aspetti diversi e coerenti di un modello pedagogico che va precisato in modo sempre più dettagliato sul piano teorico, attuato e verificato su quello delle possibilità pratiche.

L'educazione per i bambini di Pistoia si realizza attraverso

- la costruzione di una competenza pedagogica degli operatori dei Servizi e delle famiglie, che devono agire in modo sinergico per garantire continuità alla crescita del bambino;
- la partecipazione attiva delle famiglie alla vita dei Servizi, per garantire la reciproca conoscenza dei rispettivi modelli educativi e della loro messa in atto;
- la formazione di base e continua del personale, che venga aggiornato sul progetto educativo e didattico, soddisfatto nelle sue specifiche domande culturali, riconosciuto e sostenuto nelle sue iniziative personali e di gruppo;
- la partecipazione democratica del personale alla costruzione del progetto educativo, sociale e culturale del sistema dei Servizi. Ciascuno è portatore di competenze e risorse preziose e il coordinamento pedagogico si fa garante della dimensione collettiva del progetto mettendo in valore il contributo di tutti e di ciascun operatore;
- la documentazione di quanto grandi e piccoli fanno nei "luoghi" educativi, che consenta al bambino di riconoscersi nelle testimonianze del suo fare, all'adulto di programmare in modo sistematico i propri interventi, di garantire a entrambe queste figure dei Servizi il gusto del dire e dare segni di sé.

Tali idee chiave si traducono nei piani educativi annuali dove vengono verificate.

A questo fine il Comune di Pistoia si impegna a

- offrire supporto e guida agli operatori nella documentazione periodica e nella redazione di una relazione pedagogica scritta, annuale e collettiva circa la messa in atto del progetto educativo nella loro particolare istituzione; di tale relazione si fa oggetto di riflessione condivisa per darsi traguardi e prospettive;
- avviare, sostenere e realizzare un itinerario continuo di autoverifica e di autovalutazione del Servizio, ivi inclusa la stessa Carta dei Servizi Educativi per l'infanzia. Le verifiche e valutazioni avvengono in maniera sistematica e alla luce di criteri condivisi. Il percorso di autoverifica e di autovalutazione della qualità di ogni singolo Servizio e del sistema in cui è inserito divengono occasione di formazione permanente per gli operatori, oltre che di confronto con l'utenza.

I RESPONSABILI

Il Comune di Pistoia è responsabile del funzionamento dell'intero sistema dei Servizi, sia dal punto di vista della destinazione delle risorse, degli accordi di programma con altre agenzie, della tutela del Servizio stesso.

Nella concreta applicazione di tale responsabilità vanno fatte queste distinzioni:

- L'Ente gestore garantisce la qualità del Servizio attraverso l'allestimento di una organizzazione complessiva che ha il suo cuore nella struttura di coordinamento, che non trascura aspetti della vita quotidiana nei singoli Servizi e che li lega in un sistema. L'Ente gestore, attraverso il supporto tecnico del coordinamento, sovrintende alla vita di tale sistema, modula l'offerta verificandola e perfezionandola costantemente in risposta alle esigenze dei cittadini.
- La struttura di coordinamento garantisce il radicamento della qualità nella realtà quotidiana dei singoli Servizi. Costruisce con gli operatori un percorso continuo di crescita che si fonda su un interscambio con le famiglie e con i cittadini. Sostiene la messa a punto del piano annuale delle attività educative di ogni singola istituzione che si ispira alle idee chiave di una pedagogia per l'infanzia pistoiese di cui si è già parlato alla pagina 11.
- Gli insegnanti si occupano della qualità della vita dentro le singole strutture e sono responsabili, insieme alla struttura di coordinamento, della messa a punto e dell'attuazione del piano annuale delle attività educative.
- Il personale ausiliario e i cuochi condividono il processo ideativo e gli impegni che consentono di esprimere tale piano nella vita quotidiana delle singole strutture, nella piena consapevolezza della responsabilità comune verso il benessere del bambino e di tutti coloro che hanno a che fare con il Servizio.
- Tutti coloro che si rapportano per diversi motivi ai Servizi pistoiesi (esperti esterni, ricercatori) cooperano di fatto a una sempre più articolata definizione delle idee chiave che ispirano la prassi educativa, in un'ottica di continuo interscambio con gli operatori e con la struttura di coordinamento.
- Questo implica scambio di informazioni e reciproca conoscenza tra operatori e famiglie oltre che rispetto delle regole della partecipazione.
- I cittadini del Comune di Pistoia vengono informati sul sistema dei Servizi, che a livello cittadino offre occasioni di crescita oltre che di tutela dell'infanzia e di promozione dei suoi diritti di cittadinanza.
- Ad essi compete il diritto-dovere del sostegno delle iniziative a tutela dei diritti dell'infanzia.

LE GARANZIE

I principi che ispirano l'organizzazione e la gestione dei Servizi per l'infanzia del Comune di Pistoia si concretizzano in attività ed esperienze grazie a una serie di condizioni che l'Amministrazione si impegna a garantire.

Esse riguardano:

- La presenza della struttura di Coordinamento Pedagogico

Con il compito/ruolo di garantire l'unitarietà, la continuità degli interventi, la coerenza nell'organizzazione dei contesti di crescita che il bambino attraversa, inoltre la costruzione di un terreno comune tra tutti i Servizi, tra i nidi d'infanzia e le scuole dell'infanzia, spazi gioco e areebambini, attraverso la condivisione per dare vita ad un progetto educativo, culturale e sociale unico.

1. Gli interventi a favore della formazione permanente degli operatori

Per garantire la formazione permanente degli operatori, il Comune di Pistoia organizza annualmente corsi e seminari su temi e ambiti concordati, svolti da figure del coordinamento o da esperti esterni, destinando per questo una quota dell'orario di lavoro di ciascun operatore. Sollecita inoltre gli operatori a partecipare a una serie di iniziative di carattere culturale organizzate dal Comune e li informa relativamente ad altre attività di aggiornamento professionali e culturali non direttamente gestite ma ritenute utili a fini formativi.

2. Il mantenimento di un adeguato rapporto numerico adulto-bambino

Sono assicurati tempi di compresenza degli educatori e insegnanti in ciascun Servizio al fine di

- favorire l'esperienza sociale e cognitiva dei bambini attraverso un lavoro per piccoli gruppi;
- personalizzare il rapporto degli educatori con i singoli bambini e le loro famiglie;
- organizzare i tempi quotidiani secondo principi di continuità e regolarità.

Per garantire la creazione di un clima di fiducia e la possibilità di instaurare legami affettivi tra adulti e bambini, ci si impegna a prediligere la continuità e la stabilità delle figure educative.

3. Gli interventi a favore della partecipazione delle famiglie alla realizzazione del progetto pedagogico

Il coinvolgimento dei genitori nel lavoro pedagogico con i bambini è considerato un punto di forza dei Servizi per l'infanzia comunali. Per garantire continuità e coerenza all'azione educativa in ambito familiare e nei Servizi, sono previsti, in ogni realtà, sia momenti assembleari sia momenti individualizzati, rivolti ai genitori, per discutere, insieme agli operatori, di tematiche pedagogiche, definire piani d'azione condivisi, valutare i progressi dei bambini e la realizzazione del progetto pedagogico, individuare soluzioni e strategie di intervento, personalizzate o comuni, ai problemi via via sollevati e messi a fuoco. Uno degli strumenti più significativi per promuovere la partecipazione è il Consiglio di servizio, istituito ogni anno nei diversi Servizi Educativi.

4. L'allestimento e la cura degli spazi per le attività educative

Nella consapevolezza che gli spazi in cui hanno luogo le esperienze educative hanno un valore simbolico e affettivo per chi li frequenta e che la loro organizzazione influenza fortemente le modalità dell'esperienza sociale e delle relazioni, il Comune di Pistoia dedica particolare attenzione all'allestimento degli ambienti che ospitano i Servizi. Arredi e materiali vengono scelti, disposti e organizzati in modo da essere funzionali non solo allo svolgimento delle attività quotidiane ma anche alla sollecitazione dei bambini al gioco e a un'ampia gamma di attività educative (centri di interesse, angoli, laboratori).

La consapevolezza che lo spazio non è solo un contenitore di esperienze ma è un tramite pregnante di apprendimenti sociali e culturali, ha dato luogo ad allestimenti che, nel tempo, sono stati arricchiti e ripensati. Ciò ha permesso di costruire veri e propri "modelli" di ambientazione, che rivelano un'intenzionale finalità pedagogica e un'attenzione al benessere dei bambini e degli adulti.

LA GESTIONE DEI RAPPORTI CON L'UTENZA

In un sistema di Servizi in rete che sono occasione di crescita per la municipalità, la gestione trasparente dei rapporti con l'utenza è elemento essenziale e sostegno alla partecipazione.

1. Informazioni circa i Servizi

Gli uffici competenti del Comune costituiscono, nel loro insieme, un sistema informativo che ha più finalità:

- quella di rendere evidenti le caratteristiche costitutive del Servizio e la modulazione dell'offerta;
- quella di costituire un gruppo di referenti cui ci si possa rivolgere per qualunque problema inerente la vita del Servizio.

Tale sistema è tuttavia anche base di una reale comunicazione con l'utenza potenziale ed effettiva e tra i Servizi nell'intento di promuovere, a partire dal noto, processi di scambio, di confronto, di condivisione di esperienze e di significati.

A canali informativi di tipo più tradizionale (brochure, iniziative pubbliche, giornate di apertura dei Servizi alla città) si saldano altre modalità ed altri mezzi. Attraverso il sistema informativo (che si avvale anche della rete civica) è possibile attivare un interscambio essenziale per informazioni di ritorno (dall'utenza al Comune) circa il Servizio.

La stessa Carta dei Servizi si inserisce in questo sistema informativo che deve essere continuamente verificato e perfezionato.

2. Disposizioni organizzative per l'accesso e contribuzione degli utenti

I Servizi Educativi sono regolamentati da apposito Regolamento comunale pubblicato sul sito ufficiale del Comune di Pistoia al seguente LINK:

https://www.comune.pistoia.it/sites/default/files/allegati_pagina/regolamento_infanzia.pdf

I criteri di accesso ai Servizi sono individuati con delibera della Giunta Comunale che è pubblicata nella specifica sezione del sito istituzionale dedicato ai Servizi Educativi. Il dirigente del Servizio annualmente, nel rispetto delle Linee guida ed indirizzi della Giunta, approva le Disposizioni Organizzative per tutte le tipologie di Servizi Educativi. La partecipazione economica degli utenti è regolata dal sistema tariffario approvato annualmente dalla Giunta Comunale.

3. Momenti della condivisione

Differenti momenti di condivisione delle scelte progettuali e pedagogiche stanno alla base della vita del Servizio e dei rapporti che intercorrono tra i diversi utenti (interni ed esterni) che vi sono implicati. Colloqui con i genitori del singolo bambino, riunioni di sezione che riguardano solo gli operatori, riunioni di sezione aperte ai genitori, assemblee con i genitori che concernono il Servizio nel suo complesso, giornate aperte in cui il Servizio si fa conoscere, riunioni degli organismi che hanno poteri decisionali più ampi, incontri pubblici a livello cittadino, convegni e seminari con la presenza di esperti fanno parte di una serie di occasioni che, da livelli microsistemici, si dilatano per coinvolgere progressivamente ambienti via via più allargati in una riflessione sul sistema dell'offerta oltre che sulla realtà specifica.

Il Comitato di Gestione è momento istituzionale della vita partecipativa dei Servizi.

VALUTAZIONE E MONITORAGGIO

Il tema della valutazione, dell'autovalutazione e del monitoraggio dei Servizi si costituisce come elemento essenziale di un sistema di rete di qualità e si esplica in alcuni momenti.

1. Valutare la qualità del Servizio

L'uso di strumenti e metodi di valutazione della qualità dei Servizi non è occasione sporadica né recente a Pistoia. Il processo valutativo, che coinvolge a diverso titolo operatori e genitori, viene inteso e proposto come occasione di negoziazione dei significati e degli intenti del progetto pedagogico, si attiva ad opera del coordinamento in maniera periodica e sistematica, anche in collaborazione con esperti esterni. Una serie molteplice di ragioni sta alla base di questo percorso che si avvale di osservazioni in situazione e di incontri di discussione. Si vuole infatti condividere una cultura della valutazione formativa al fine di:

- garantire una costante crescita professionale agli operatori, costruire un lessico pedagogico comune tra Servizi di differente tipologia e con le famiglie;
- mettere a punto un piano delle priorità d'intervento, oltre che un piano d'aggiornamento mirato;
- orientare il miglioramento verso obiettivi compartecipati e negoziati.

2. Proporre miglioramenti e segnalare disservizi

L'Amministrazione negli Uffici competenti accoglie e recepisce tutte le segnalazioni di disservizi e di problemi relative alle strutture di cui è responsabile. L'Amministrazione opera al fine di rispondere con sollecitudine a tali segnalazioni e attiva soluzioni migliorative dopo una discussione mirata con le figure responsabili.

Le segnalazioni possono essere inviate a:

Coordinatore pedagogico e funzionario E.Q. Clarissa Menici
c.menici@comune.pistoia.it

Dirigente del Servizio Educazione ed Istruzione
f.taddei@comune.pistoia.it

recapito telefonico 0573 371818

Si predispongono occasioni e strumenti utili a sondare la percezione dell'utenza circa il servizio erogato al fine di costruire un percorso valutativo che vada oltre la semplice segnalazione del disservizio e il reclamo.

L'Amministrazione è costantemente disponibile a recepire proposte migliorative circa il servizio oltre che a diffondere tali proposte tra gli operatori, perché, nelle sedi opportune, valutino la fattibilità delle proposte stesse e la coerenza con il progetto pedagogico del Servizio.

Garanzie a tutela dell'utenza e tempo di ripristino standard

Segnalazione/Rilevazione

Dalla segnalazione/rilevazione prende avvio l'istruttoria di verifica che dura massimo 30 giorni. Al termine dell'istruttoria di verifica è dato riscontro al segnalante (sia positivo che negativo).

Se la verifica ha riscontro positivo, scattano dalla data di termine dell'istruttoria, i termini per il ripristino sotto indicati:

- a. Livello della qualità della sicurezza: **entro 30 gg.** dal termine della verifica, qualora la violazione non implichi l'ordinanza di chiusura;
- b. Livello della qualità alimentare: **entro 5 gg.**;
- c. Livello della qualità professionale del nido: **entro 15 gg.**;
- d. Livello della qualità dell'ambiente: **entro 30 gg.**;
- e. Livello della qualità della partecipazione delle famiglie: **entro 15 gg.**;
- f. Livello accessibilità ai Servizi Educativi dei bambini con disabilità: **entro 30 gg.**;

Si predispongono occasioni e strumenti utili a sondare la percezione dell'utenza circa il servizio erogato al fine di costruire un **percorso valutativo** che **vada oltre la semplice segnalazione del disservizio e il reclamo.**

3. Valutare la qualità delle informazioni contenute nella Carta dei Servizi

La stessa Carta dei Servizi è un documento che ha una funzione strumentale rispetto al tema della valutazione della qualità. La costruzione partecipata della Carta è occasione di riflessione su quello che si fa e su quello che si potrebbe fare per migliorare.

La messa in rete della Carta consente una più ampia diffusione del documento e la costante comunicazione con l'utenza che, attraverso la Carta, ha l'occasione di verificare la rispondenza del servizio a quanto viene dichiarato e "pattuito" nel documento.

Attraverso periodiche occasioni di confronto e grazie alle risposte degli utenti che consultano il documento in rete si discute della qualità delle informazioni contenute nella Carta che viene valutata non solo per la rispondenza effettiva ad un certo quadro del servizio nel concreto ma anche per l'efficacia comunicativa.

ATTUAZIONE DELLA CARTA E INDICAZIONE DELLE PROCEDURE DI REVISIONE DELLA STESSA

Con la presente Carta l'Amministrazione dà attuazione con effetto immediato alle disposizioni in essa contenute. Si prevede una periodica revisione della Carta non solo attraverso un confronto interno al Servizio, occasioni di discussione che coinvolgano tutti coloro che sono interessati alla vita del Servizio e momenti di condivisione negli organismi gestionali responsabili, ma anche sulla base delle segnalazioni on line degli utenti.



Villa Baldi Papini
via dei Pappagalli, 29
51100 - Pistoia
0573 371818/371822

***Servizio Educazione
e Istruzione***