



**CARTA DEI SERVIZI**  
*dei Nidi d'infanzia  
e delle Scuole dell'infanzia  
dell'Unione Reno Galliera*



# SOMMARIO

## PREMESSA

### 1. La carta dei servizi

- 1.1 Cos'è la Carta dei servizi
- 1.2 Principi fondamentali
- 1.3 I nostri obiettivi

### 2. I servizi all'infanzia

- 2.1 I servizi di nido d'infanzia e di scuola dell'infanzia
- 2.2 Come vengono erogati i servizi
- 2.3 La struttura: ruoli e compiti
- 2.4 Le sedi dei servizi

### 3. La proposta pedagogica

- 3.1 La programmazione dell'attività
- 3.2 L' inserimento
- 3.3 L' organizzazione della giornata al nido e alla scuola dell'infanzia
- 3.4 Bambini e bambine con disabilità e in situazione di svantaggio sociale

### 4. La refezione scolastica

- 4.1 La gestione del servizio di refezione scolastica
- 4.2 La commissione mensa

### 5. La buona salute al nido e alla scuola dell'infanzia

- 5.1 Comportamenti responsabili
- 5.2 La somministrazione dei farmaci

## **6. Rapporti con i cittadini**

- 6.1 La partecipazione delle famiglie
- 6.2 L'ascolto e la valutazione dei servizi
- 6.3 Suggerimenti, segnalazioni e reclami

## **7. La qualità: fattori, indicatori e standard**

- 7.1 Livelli di servizio offerti ed impegni di qualità

## **8. Cosa fare per iscrivere il bambino/a ai servizi**

- 8.1 Modalità di iscrizione online e graduatorie di accesso
- 8.2 Costo dei servizi, bollettazione e rinunce

## **9. A chi rivolgersi per avere informazioni**

### **ALLEGATI**

INDICAZIONE DEI MATERIALI CONSULTABILI SUL SITO DELL'UNIONE

### **APPENDICE**

Schede:

1. Giornata tipo al nido e alla scuola dell'infanzia
2. Calendario scolastico
3. L'inserimento
4. Schema indicatori e standard di qualità

# **CARTA DEI SERVIZI** *dei Nidi d'infanzia e delle Scuole dell'infanzia dell'Unione Reno Galliera*

## PREMESSA

L'Unione Reno Galliera è un ente pubblico territoriale dotato di personalità giuridica, con un direttore operativo, un presidente, una giunta costituita da tutti i sindaci dei Comuni aderenti e un consiglio composto da una rappresentanza dei consigli comunali e dai sindaci stessi.

Fanno parte dell'Unione otto Comuni della pianura bolognese: Argelato, Bentivoglio, Castello d'Argile, Castel Maggiore, Galliera, Pieve di Cento, San Giorgio di Piano, San Pietro in Casale che, insieme, compongono un bacino territoriale di 74.220 abitanti.

L'Unione Reno Galliera gestisce molteplici servizi per i Comuni aderenti:

- servizi generali
- servizi di gestione del territorio
- servizi di presidio del territorio
- servizi alla persona

I servizi di nido d'infanzia e scuola dell'infanzia afferiscono ai Servizi alla Persona

– area educativa - settore educativo e scolastico – servizi per l'infanzia 0/6.

Alla stessa area afferisce il coordinamento pedagogico.

Le famiglie residenti nel bacino territoriale composto dagli otto Comuni dispongono di un sistema di servizi 0/6 anni gestiti dall'Unione che comprende:

12 nidi d'infanzia

2 scuole dell'infanzia

3 centri bambini-genitori

i servizi integrativi di pre/post scuola

i servizi estivi per il mese di luglio

i servizi aggiuntivi nei periodi di Natale, Pasqua e Agosto.

## 1. LA CARTA DEI SERVIZI

### 1.1 Cos' è la Carta dei servizi

La carta dei servizi di nido e scuola dell'infanzia dell'Unione Reno Galliera rappresenta un patto fra le Amministrazioni Comunali facenti parte dell'Unione ed i cittadini del bacino territoriale definito dagli otto Comuni di Argelato, Bentivoglio, Castello D'Argile, Castel Maggiore, Galliera, Pieve di Cento, San Giorgio di Piano, San Pietro in Casale.

Con la Carta dei servizi, l'Unione Reno Galliera\* dichiara le finalità, le caratteristiche, le modalità organizzative e di erogazione dei servizi rivolti all'infanzia.

Essa rappresenta uno strumento di verifica del rispetto degli impegni assunti ed un'opportunità per i cittadini di contribuire a far evolvere i servizi in un'ottica di miglioramento continuo.

In particolare, la Carta dei servizi di nido e scuola dell'infanzia, definisce i principi fondamentali a cui si ispira l'ente nella sua attività a sostegno delle politiche per l'infanzia e gli standard di qualità che il medesimo intende garantire nella gestione dei servizi.

La Carta dei servizi è costituita da:

- una parte generale di descrizione della struttura organizzativa, delle modalità di gestione e delle informazioni attinenti l'accesso ai servizi, compresi i fattori di qualità di valenza pluriennale;
- una parte variabile composta da schede che riportano dati e informazioni che possono variare ed essere aggiornate annualmente indicate in appendice.

*\*Indicheremo di seguito l'Unione Reno Galliera con il termine di Ente*

## 1.2 Principi fondamentali

La carta dei servizi di nido e scuola dell'infanzia ha come fonte di ispirazione fondamentale:

- Gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana;
- la convenzione ONU sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza (Convention on the rights of the child) approvata dall'assemblea generale delle Nazioni Unite il 20 Novembre 1989);
- D. Min. n 254/2012 "Regolamento recante indicazioni nazionali per il curricolo della scuola dell'infanzia e il primo ciclo di istruzione";
- L. n.107/2015 "Riforma del sistema nazionale di istruzione e formazione e delega per il riordino delle disposizioni legislative vigenti";
- D. lgs 65/2017 "Istituzione del sistema integrato di educazione e di istruzione dalla nascita sino a sei anni";
- L.R 19/2016 "Servizi educativi per la prima infanzia. Abrogazione legge n.1/2000;
- L.R. 26/2001" Diritto allo studio ed all'apprendimento per tutta la vita. Abrogazione legge 25 maggio 1999 n.10";
- Atto dell'Unione sulle funzioni associate;
- Il regolamento dei servizi di nido d'infanzia e scuola dell'infanzia dell'Unione Reno Galliera

Nel rispetto di quanto previsto dalla legge, l'Unione Reno Galliera garantisce i seguenti principi fondamentali:

### **Uguaglianza e diritto di accesso**

Nessuna discriminazione nell'erogazione dei servizi può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

L'ente, attraverso procedure trasparenti, definisce i criteri di accesso e la partecipazione degli utenti al costo del servizio.

In tale ambito i servizi educativi tutelano e garantiscono il diritto all'inserimento dei bambini portatori di svantaggio psico-fisico e sociale.

Gli operatori dei servizi agiscono nel rispetto delle diversità e delle pari opportunità per favorire il superamento degli stereotipi di genere, secondo criteri di obbiettività ed equità.

### **Continuità del servizio**

L'ente attraverso tutte le sue componenti, garantisce la regolarità e la continuità del servizio educativo e delle attività didattiche, la certezza dell'erogazione del servizio, nell'ambito del calendario scolastico. Eventuali interruzioni/sospensioni possono avvenire per motivi imprevedibili o scioperi del personale comunicati preventivamente alle famiglie nei termini di legge. L'ente garantisce la possibilità di continuità educativa orizzontale e verticale, promuovendo iniziative e progetti congiunti nido/scuola dell'infanzia e scuola dell'infanzia/ scuola primaria nonché con le agenzie educative del territorio.

### **Accoglienza, integrazione e imparzialità**

L'ente promuove l'educazione verso i valori di solidarietà, accettazione delle diversità, accoglienza.

I servizi educativi favoriscono la migliore accoglienza dei bambini e delle bambine, predisponendo spazi adeguatamente strutturati e attrezzati sulla base dei loro bisogni e interessi, istaurando con l'utenza rapporti improntati alla disponibilità.

Particolare cura è dedicata alla fase dell'inserimento e alle situazioni di svantaggio, pur sempre nella tutela dei diritti e delle esigenze di tutti i bambini.

Ogni servizio si impegna all'accoglienza dei bambini stranieri potendo avvalersi in caso di difficoltà di comprensione della lingua di mediatori linguistici e culturali. La conoscenza e la valorizzazione delle diverse culture tradizioni e religioni sono risorse che concorrono alla formazione dei cittadini di domani.

### **Partecipazione e trasparenza**

L'ente, il personale e i genitori sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente carta dei servizi, attraverso una gestione partecipata che si realizza negli organismi di partecipazione previsti dal regolamento dei servizi educativi.

L'ente al fine di rendere effettiva la gestione partecipata

garantisce un'informazione preventiva, chiara e completa.

I singoli servizi a loro volta, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure e un'informazione puntuale e trasparente.

### **Cortesìa**

L'ente persegue il dialogo e il rispetto reciproco fra tutti gli interlocutori coinvolti nei contesti educativi e scolastici come base di una proficua collaborazione e premessa al confronto con le famiglie.

### **Efficienza ed efficacia**

L'ente si impegna a garantire servizi educativi e scuole dell'infanzia di qualità, ad applicare gli standard previsti dalle normative regionali e nazionali e ad adottare criteri di autovalutazione per monitorare la qualità percepita ed assicurare l'uso più conveniente delle risorse.

### **Tutela della privacy**

I bambini frequentanti i servizi dell'infanzia hanno diritto alla tutela della privacy per quanto attiene ai dati personali e sensibili, con particolare riferimento alle informazioni che si riferiscono alla propria salute.

Ogni eventuale deroga potrà essere autorizzata dai genitori.

## **1.3 I nostri obiettivi**

L'Ente e le famiglie, nel rispetto dei reciproci diritti e doveri, concorrono alla valorizzazione dei servizi, promuovono la cultura dell'infanzia, favoriscono la collaborazione fra tutti i soggetti pubblici e privati rivolti all'infanzia.

In particolare l'azione dell'ente è finalizzata a:

1. offrire alla comunità un sistema di servizi diversificati
2. fornire sostegno alle famiglie nell'impegno di cura ed educazione dei bambini/e
3. esplicitare gli obiettivi educativi e didattici che i servizi educativi si propongono e la verifica delle attività svolte, in risposta all'esigenza di trasparenza
4. coinvolgere gli operatori in un percorso di sviluppo dell'identità del sistema dei servizi e di visibilità dell'offerta pedagogica
5. ostendere un processo di autovalutazione dell'andamento dei servizi e di

verifica del gradimento da parte delle famiglie

Tali obiettivi inseriscono i servizi in un contesto di rete ed implicano una stretta collaborazione

1. Con le famiglie, offrendo supporto alla genitorialità
2. Con gli uffici preposti alla progettazione e realizzazione di strutture e servizi per i bambini (edilizia, giardini e parchi pubblici, viabilità, informazione)
3. Con i servizi sociali e sanitari rivolti all'infanzia
4. Con i servizi pubblici e privati rivolti all'infanzia presenti sul territorio
5. Con i dirigenti scolastici nell'ottica della continuità educativa e didattica e dell'elaborazione di un curriculum 0.6 condiviso
6. Con la programmazione socio sanitaria elaborata dal distretto Pianura est nel piano di zona per la salute e il benessere sociale 2018/20.
7. Con i servizi culturali e le agenzie educative presenti nel territorio: biblioteche, fattorie didattiche, oasi naturali, musei e teatri.

## **2. I SERVIZI ALL'INFANZIA**

### **2.1 Nido d'infanzia e scuola dell'infanzia**

Il nido d'infanzia è un servizio educativo e sociale che concorre con le famiglie alla crescita e alla formazione delle bambine e dei bambini di età compresa tra i 6 mesi e i 3 anni.

Il nido si propone come contesto relazionale che, valorizzando e integrando le istanze della famiglia, favorisce la costruzione dell'identità del bambino attraverso la proposta di spazi, attività e materiali all'interno di relazioni significative con gli adulti e fra i bambini.

Il nido ha il compito di assicurare ad ogni bambino adeguate possibilità di crescita offrendo:

ambienti e spazi di vita idonei, sereni e accoglienti; stimoli che promuovono lo sviluppo sensoriale, motorio, affettivo e cognitivo; adeguate attenzioni sul piano igienico-alimentare.

La scuola dell'infanzia assume come finalità lo sviluppo armonico ed integrale della personalità del bambino promuovendone lo sviluppo dell'identità, dell'autonomia e delle competenze cognitive e sociali.

La scuola dell'infanzia, tenendo a riferimento le "Indicazioni nazionali per il curriculum della scuola dell'infanzia e del primo ciclo di istruzione" (D.Min n 254/2012), elabora una proposta educativa e didattica fondata

sull'esperienza, l'esplorazione, il gioco, il rapporto con la natura e la valorizzazione delle potenzialità dei bambini.

La scuola dell'infanzia si pone in continuità con i servizi educativi 0.3 anni e la scuola primaria condividendo percorsi formativi, elaborando progetti e attività al fine di condividere buone prassi e definire strumenti di passaggio dal nido alla scuola dell'infanzia e da questa alla scuola dell'obbligo.

## 2.2 Come vengono erogati i servizi

I nidi di infanzia sono aperti dalle 7,30 alle 17,30 dal lunedì al venerdì dal mese di Settembre al mese di Giugno dell'anno successivo.

Il servizio di nido si articola in sezioni con una composizione, in base all'età degli iscritti, omogenea o eterogenea.

Il servizio viene erogato sia a tempo pieno sia a part time.

La scuola dell'infanzia è aperta dalle 7,30 alle 16,30 dal lunedì al venerdì dal mese di Settembre al mese di Giugno dell'anno successivo.

I servizi integrativi di pre e post offrono un ampliamento dell'orario secondo i tempi e i modi previsti dal regolamento delle tariffe.

Il calendario di erogazione del servizio nonché le giornate di chiusura sono resi disponibili entro il mese di ottobre.



Vedi: scheda n.1 *La giornata tipo al nido e alla scuola dell'infanzia* e scheda n. 2 *Calendario scolastico*

## 2.3 La struttura: ruoli e compiti

I servizi di nido d'infanzia afferiscono all'Area servizi alla persona dell'Unione Reno Galliera, Settore educativo e scolastico- ufficio infanzia

Organigramma dell'area:

1. Dirigente dell'area servizi alla persona

1. Direttore settore educativo e scolastico

Ufficio infanzia: 1 responsabile ufficio infanzia e 1 amministrativo

1. Responsabile del coordinamento pedagogico

2. Coordinatori pedagogici

Il personale del front office

L'Unione ha predisposto presso ciascun Comune uno sportello di front office per i cittadini denominato sportello socio scolastico.

Rivolgendosi allo sportello socio scolastico si possono avere:

- informazioni sui servizi all'infanzia;
- consulenza e supporto operativo per la presentazione della domanda di

nido o scuola dell'infanzia on line;

- richiesta di trasporto scolastico

Si possono inoltre fare le seguenti richieste:

1. Richiesta dei servizi di post scuola per il nido e pre/post scuola per la scuola dell'infanzia;
2. richiesta di certificazioni;
3. richiesta di diete speciali;
4. suggerimenti, segnalazioni e reclami

### Il personale del nido e della scuola dell'infanzia

Il personale di un servizio costituisce un gruppo di lavoro; ad esso compete la realizzazione della programmazione educativa definendo i tempi, gli strumenti, la documentazione e la verifica degli interventi.

La coordinatrice promuove e coordina tutte le iniziative e gli interventi atti a garantire la funzionalità educativa e organizzativa del servizio: definisce e verifica l'attuazione della programmazione educativa annuale in accordo con il coordinamento pedagogico, conduce gli incontri collettivi e metodologici del personale dei servizi, assicura quotidianamente la qualità del servizio offerto, è garante del buon funzionamento dei servizi ed è referente per le famiglie e per l'Ente.

All'educatore compete la funzione di cura e attenzione ai bisogni dei bambini/e, la creazione di un contesto relazionale e affettivo che consenta la promozione di esperienze di crescita sul piano cognitivo, affettivo, psicomotorio e sociale. All'insegnante compete la messa in atto di azioni educative e proposte didattiche a sostegno delle potenzialità dei bambini/e adottando strategie che supportino l'autostima e l'autonomia dei bambini/e.

La professionalità delle educatrici, delle insegnanti e del personale ausiliario è supportata da una formazione costante e dal confronto sia all'interno del gruppo di lavoro sia con la coordinatrice pedagogica del servizio.

Al personale ausiliario competono gli interventi di pulizia, sanificazione e riordino degli ambienti nonché la collaborazione con il personale educativo.

Il personale all'interno di un servizio di nido d'infanzia è da considerarsi un gruppo di lavoro secondo il principio che tutto il personale è partecipe alla funzione educativa ed entra in relazione con i bambini e condivide le linee pedagogiche e organizzative.

A ciascun nido viene assegnato il personale nel rispetto della normativa regionale vigente:

un'educatrice ogni gruppo di 5 bambini/e per i piccoli dai 6 ai 12 mesi di età;

un'educatrice ogni gruppo di 7 bambini/e per i bambini da 12 a 36 mesi nelle sezioni a tempo pieno;

un'educatrice ogni gruppo di 8 bambini/e per i bambini da 12 a 36 mesi nelle sezioni part time.

Per ogni sezione si assegna la figura di un'ausiliaria.

La scuola dell'infanzia accoglie bambini dai 3 ai 6 anni organizzati in sezioni sia omogenee sia eterogenee composte da 25/28 bambini. Anche alla scuola dell'infanzia si assegna per ogni sezione la figura di un'ausiliaria.

### **Il coordinamento pedagogico**

Il coordinamento pedagogico è costituito da figure tecniche con competenze psico pedagogiche. Il coordinamento elabora l'indirizzo pedagogico-educativo dei servizi e ne garantisce la sua attuazione, elabora tempi e modalità della continuità educativa, pianifica momenti di verifica e valutazione, sostiene le competenze del personale e ne cura la formazione, favorisce la messa in rete dei servizi.

## **2.4 Le sedi dei servizi**

L'Unione gestisce 12 servizi di nido d'infanzia di cui 2 prevedono la sezione lattanti per i bambini da 6 a 12 mesi di vita.

Ogni famiglia residente nel territorio dell'Unione ha a disposizione l'offerta complessiva dei servizi di nido di infanzia e può presentare domanda per più strutture.

I servizi sono i seguenti:

1 nido a Galliera

1 nido a Pieve di Cento

2 nidi a San Pietro in Casale

1 nido a Castello D'Argile

1 nido a San Giorgio di Piano

1 nido a Bentivoglio con la sezione lattanti

2 nidi a Argelato di cui 1 nel capoluogo e 1 a Funo

3 nidi a Castel Maggiore di cui 1 nel capoluogo con la sezione lattanti.

L'Unione gestisce due scuole dell'infanzia:

1 scuola dell'infanzia a San Pietro in Casale

1 scuola dell'infanzia a San Giorgio di Piano

## **3. LA PROPOSTA PEDAGOGICA**

### **3.1 La programmazione dell'attività**

Il progetto pedagogico e il progetto educativo sono i due documenti fondamentali per l'organizzazione e la gestione dei servizi di nido d'infanzia.

Il progetto pedagogico fornisce l'inquadramento teorico per l'elaborazione e l'attuazione dei singoli progetti educativi e definisce le linee guida della programmazione educativa, vale a dire gli orientamenti teorici cui si attiene il servizio.

Il progetto educativo costituisce un documento di pianificazione dell'attività pedagogica elaborato da ciascun gruppo di lavoro. Esso contiene le caratteristiche strutturali del contesto educativo di ciascun servizio: spazi, tempi, composizione delle sezioni, composizione del gruppo di lavoro, progettazione e realizzazione dell'attività educativa.

La scuola dell'infanzia elabora "quale propria carta d'identità" il Piano per l'offerta formativa – Pof : esso esplicita le finalità educative, gli obiettivi generali relativi alle attività didattiche e le risorse previste per la loro realizzazione. Il servizio di nido e la scuola dell'infanzia di San Giorgio di Piano stanno sperimentando un percorso curricolare 0.6.

La programmazione è accompagnata dalla documentazione dei momenti di vita all'interno dei servizi (relazioni interpersonali, gioco e attività, momenti di cura, laboratori, momenti di festa e uscite) e dalla valutazione del gruppo di lavoro quale riflessione critica che consente di rileggere e migliorare il contesto educativo.

### **3.2 L'inserimento**

L'inserimento al nido è un momento delicato che coinvolge contemporaneamente il bambino, la famiglia e gli operatori ed è caratterizzato dall'esperienza di separazione tra bambini e genitori e dall'incontro con un nuovo ambiente fatto di persone e spazi da scoprire.

L'inserimento si articola in tre settimane e due giorni secondo un programma che prevede una frequenza graduale del servizio con la presenza dei genitori. La data di inizio dell'inserimento è definita dall'Ente sulla base di valutazioni pedagogico-educative ed organizzative quali ad esempio l'età e il numero dei bambini da inserire, la presenza di bambini già frequentanti, l'identità delle sezioni ovvero se omogenee per età o eterogenee.

L'inserimento non avviene per tutti i bambini a Settembre. I bambini nuovi

iscritti, vengono inseriti per gruppi in diversi periodi dell'anno solitamente a Settembre, Ottobre e Gennaio. In caso di disponibilità di posti si può procedere a inserimenti in Novembre e Febbraio.

Una volta concluso il periodo di inserimento, la frequenza al nido diventa regolare.

Seppur in tempi più brevi è previsto l'inserimento anche per i bambini nuovi entranti alla scuola dell'infanzia secondo una programmazione definita dall'Ente sulla base delle medesime valutazioni descritte per i servizi di nido d'infanzia.



Vedi: scheda n. 3 *L'inserimento*

### 3.3 L'organizzazione della giornata

Le azioni di cura

Le azioni di cura sono quei momenti ricorrenti durante l'arco della giornata dove la qualità della relazione adulto-bambino si dimostra determinante per un vissuto sereno del contesto educativo. I gesti ed i tempi dedicati alle azioni di cura (accoglienza, pranzo, cambio, sonno e ricongiungimento) sono impregnati di un alto valore emotivo ed affettivo: sono momenti di incontro privilegiato fra l'educatrice ed il bambino, accrescono il senso di fiducia e sostengono i processi di autonomia personale.

Le esperienze educative/didattiche

Le esperienze educative e didattiche sono improntate al gioco e alla sperimentazione da parte dei bambini di molteplici materiali e spazi compreso il giardino quale aula all'aperto. Le proposte si attengono a principi di gradualità, piacevolezza e flessibilità sfruttando sia le dinamiche di grande gruppo sia di piccolo gruppo in coerenza con le osservazioni e la lettura del contesto educativo da parte del personale educativo e docente.

### 3.4 Bambini e bambine con disabilità e in situazione di svantaggio sociale

L'Unione si impegna a garantire pari opportunità formative ovvero a lavorare per accompagnare lo sviluppo delle potenzialità individuali di ciascun bambino/a attraverso azioni condivise da tutto il gruppo di lavoro. La consapevolezza e la volontà di essere fautori di un progetto educativo unitario consentono agli educatori di predisporre adeguati percorsi di inclusione scolastica per i bambini/e con disabilità e in situazione di svantaggio sociale-culturale. Il regolamento dei servizi recepisce le istanze della legge 104/92 con

la predisposizione di concerto con i tecnici dell'asl e la famiglia di specifici progetti e la presenza di personale di sostegno.

## 4. LA REFEZIONE SCOLASTICA

Il servizio di refezione scolastica attivo in tutti i nidi e scuole dell'infanzia è gestito per conto dell'Ente da aziende di ristorazione privata che curano la produzione dei pasti all'interno delle cucine comunali ubicate in prossimità delle scuole sui diversi territori dell'Unione Reno Galliera.

Sul sito [www.renogalliera.it](http://www.renogalliera.it) è possibile identificare il gestore e consultare i menù relativi al Comune di appartenenza.

I menù scolastici sono approvati dalle dietiste dell'U.O Igiene degli Alimenti e Nutrizione dell'Asl e rispettano le linee di indirizzo del Ministero della Salute e le linee guida della Regione Emilia Romagna.

E' proposto un menù invernale ed uno estivo ed entrambi ruotano su cinque settimane. Le tabelle dietetiche sono elaborate nel rispetto dei LARN (livelli di assunzione raccomandati di energia e nutrienti) per le fasce di età a cui è rivolto il servizio.

E' prevista la possibilità di richiedere diete speciali in caso di patologie o scelte etico religiose.

Il pasto consumato a scuola, per la sua valenza educativa, può costituire lo strumento con cui far conoscere ai bambini gli alimenti e la loro funzione e, se inserito in un progetto complessivo che coinvolga anche genitori ed insegnanti, può essere visto come un valido strumento per portare i bambini a modificare abitudini alimentari errate.

### Commissione mensa

La commissione mensa svolge un ruolo di collegamento fra l'ente e l'utenza facendosi carico di riportare i suggerimenti e/o i reclami che pervengano dalle famiglie. I genitori facenti parte della commissione possono avere un ruolo attivo nel monitoraggio e valutazione della qualità del servizio:

1. partecipando alle verifiche dei pasti forniti nella comunità scolastica,
2. compilando appositi questionari di rilevazione del gradimento,
3. partecipando e coinvolgendo anche altri genitori nei progetti di educazione alimentare al fine di mantenere una coerenza tra scuola e famiglia nei messaggi educativi e nelle esperienze proposte. Queste occasioni contribuiscono ad aumentare la conoscenza e consapevolezza del rapporto tra i propri figli e il cibo nell'ambito scolastico e, più in generale, sul

rapporto fra alimentazione e salute.

La commissione mensa presso ogni servizio è costituita da:

- una rappresentanza dei genitori
- personale educativo e ausiliario
- referenti dell'Ufficio Scuola

E' possibile far parte della Commissione mensa comunicando la propria candidatura in occasione delle assemblee dei genitori di inizio d'anno.

## **5. LA BUONA SALUTE AL NIDO E ALLA SCUOLA DELL'INFANZIA**

### **5.1 Comportamenti responsabili**

I comportamenti finalizzati alla tutela della salute sono indicati in un documento dal titolo "La buona salute al nido e alla scuola dell'infanzia" redatto dalla Pediatria territoriale del Dipartimento di cure primarie dell'Azienda sanitaria di Bologna e fatto proprio da tutti i Comuni del distretto socio sanitario Pianura est di cui fa parte anche l'Unione Reno Galliera.

Oltre ai suggerimenti per prevenire episodi infettivi, il documento contiene delle "Disposizioni sanitarie" che i genitori si impegnano a rispettare per sé e per i propri figli, con responsabilità, al fine di garantire il benessere di ogni bambino frequentante i servizi.

### **5.2 La somministrazione dei farmaci**

Per la somministrazione dei farmaci in ambiente scolastico ci si attiene al Protocollo Provinciale del 2013 richiamato nel documento "La buona salute al nido e alla scuola dell'infanzia". Il protocollo, in riferimento alla delibera della Regione Emilia Romagna n. 166/2012, si applica "a tutti i bambini e ragazzi frequentanti i servizi educativi e ogni ordine di scuola del sistema di istruzione e del sistema di istruzione e formazione professionale che abbiano necessità di assumere farmaci e/o di usufruire di specifiche attività a supporto di alcune funzioni vitali in orario e ambito scolastico" (art 1.3 del Protocollo Provinciale)

## **6. RAPPORTI CON I CITTADINI**

### **6.1 La partecipazione delle famiglie**

La partecipazione delle famiglie è garantita dal regolamento dei servizi che prevede le modalità e le forme della partecipazione dei genitori a livello rap-

presentativo e a livello individuale.

A livello rappresentativo la partecipazione si esplica nell'elezione dei genitori che partecipano alle commissioni nido e commissioni infanzia; i genitori eletti si impegnano a raccogliere e vagliare eventuali argomenti da affrontare nelle commissioni svolgendo un ruolo propositivo e consultivo, sensibilizzano le famiglie sulle iniziative rivolte direttamente ai genitori e contribuiscono all'individuazione di aspetti da monitorare e migliorare.

Per i genitori sono altresì organizzate le assemblee di sezione dove vengono affrontati temi inerenti la programmazione educativa /didattica, l'organizzazione di iniziative, di feste, la calendarizzazione di incontri e/o laboratori per specifiche tematiche.

A livello individuale l'incontro con i genitori avviene nei colloqui individuali periodici o a richiesta della famiglia o delle educatrici/insegnanti; in tale contesto vengono approfondite le problematiche relative al singolo bambino.

La comunicazione è garantita alle famiglie attraverso:

- il sito dell'Unione Reno Galliera e i siti internet dei singoli Comuni;
- la comunicazione diretta tramite avvisi e missive consegnate ai genitori dal personale dei servizi;
- la comunicazione diretta tramite mailing list predisposta dall'Ente;
- la predisposizione di uno spazio nelle bacheche presso i servizi;
- le risposte alle lettere, alle segnalazioni delle famiglie nei tempi e nei modi previsti dal regolamento dei procedimenti dell'Ente;
- la garanzia di accesso agli atti nelle forme e nei modi stabiliti dall'Ente.

La famiglia si impegna

- Alla regolarità della frequenza, dando conto delle assenze
- Alla comunicazione precisa e aggiornata di tutti i recapiti telefonici utili a rintracciare i genitori o altri adulti indicati al personale dei servizi;
- Alla compilazione della modulistica predisposta dall'Ente con particolare scrupolo per quanto attiene alle persone delegate alla consegna ed al ritiro del minore;
- Al rispetto degli orari del servizio frequentato.

La frequenza dei servizi richiede alle famiglie l'osservanza delle seguenti procedure definite dall'Ente:

- le modalità di iscrizione, ammissione e frequenza dei servizi fornendo all'ente i dati richiesti e necessari in forma corretta e veritiera;
- le modalità che definiscono la quota di contribuzione fornendo i dati richiesti e necessari in forma corretta e veritiera, procedendo al pagamen-

to delle quote nelle forme e nei modi stabiliti e comunicati dall'Ente;

- l'osservanza delle indicazioni igienico sanitarie previste dall'Azienda Sanitaria locale per tutelare la salute e il benessere dei bambini /e.

## 6.2 L'ascolto e la valutazione del servizio

Per migliorare la qualità del servizio l'Unione favorisce il confronto con le famiglie attraverso le seguenti modalità:

- prendendo in esame le segnalazioni, i suggerimenti e i reclami che il cittadino rivolge all'Ente;
- verificando il rispetto degli standard indicati nella carta dei servizi;
- verificando il grado di soddisfazione dell'utenza.

I risultati della verifica dei livelli di standard espressi dai servizi e della soddisfazione dell'utenza saranno disponibili sul sito dell'ente.

La valutazione dell'offerta può dare atto all'individuazione di nuovi indicatori in coerenza con le azioni di miglioramento e le modifiche apportate al servizio.

## 6.3 Suggerimenti, segnalazioni e reclami

L'Unione prende in considerazione tutti i suggerimenti e le segnalazioni che provengono dall'utenza impegnandosi, se ritenuti validi, a farli propri.

Il cittadino può, in qualsiasi momento, effettuare segnalazioni o suggerimenti attraverso le seguenti modalità:

presentandosi di persona ad uno sportello socio scolastico dell'Unione inviando lettera o e-mail ad uno sportello socio scolastico dell'Unione telefonando ad uno sportello socio scolastico dell'Unione informando direttamente gli operatori dei servizi.

I reclami, ovvero l'espressione di insoddisfazione dell'utente rivolta all'Ente, devono essere formulati in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato. L'utente pertanto è tenuto a compilare l'apposito modulo (recuperabile dal sito dell'Unione) da far pervenire ad uno sportello socio scolastico dell'Unione.

Il direttore d'area, sentiti gli operatori, il coordinatore pedagogico e/o altri operatori, in base alla natura del reclamo, risponde per iscritto entro 30 giorni.

# 7. LA QUALITÀ: FATTORI, STANDARD E INDICATORI

## 7.1 Livelli di servizio offerti ed impegni di qualità

Il livello di qualità dei servizi educativi è difficilmente misurabile attraverso valori quantitativi.

La qualità dipende da comportamenti, eventi e fattori che attengono alla sfera ed alla sensibilità individuale ed assumono quindi una percezione differente nell'esperienza di ciascun bambino e della sua famiglia.

Tuttavia vi sono delle condizioni di contesto essenziali che chiameremo "fattori di qualità" misurabili dal punto di vista quantitativo attraverso degli indicatori.

A ciascun indicatore è associato il livello di standard atteso; esso indica la qualità perseguita dall'Ente e consente una valutazione costante dell'andamento dei servizi.

Gli standard di funzionamento sono riferiti ai seguenti fattori di qualità ritenuti essenziali nella gestione dei servizi:

1. Accessibilità all'utenza/conoscenza dei servizi
2. la proposta pedagogica
3. rapporto con le famiglie
4. la gradevolezza e l'igiene degli ambienti
5. la refezione
6. la qualità percepita



Vedi: scheda n.4 Indicatori e standard di qualità

# 8. COSA FARE PER ISCRIVERE IL BAMBINO/A AI SERVIZI

## 8.1 Modalità di iscrizione on line e graduatorie di accesso

L'Unione pubblica sul proprio sito il bando per accogliere le domande di iscrizione. L'iscrizione si effettua SOLO online previo accreditamento a FedERa, accedendo alla pagina <http://www.renogalliera.it/servizi-on-line> e seguendo le istruzioni indicate sul sito.

Chi lo desidera, può avvalersi della collaborazione degli operatori degli Sportelli sociali e scolastici.

Le graduatorie di accesso sono a loro volta pubblicate sul sito: dapprima come graduatorie provvisorie e, superati i 15 giorni per eventuali ricorsi, sono pubblicate come graduatorie definitive.

## 8.2 Costo dei servizi, bollettazione e rinunce

La retta attribuita mensilmente, viene calcolata con il criterio della quota personalizzata, in relazione alla situazione economica del nucleo familiare, nella percentuale del reddito ISEE di ciascuna famiglia. La retta viene emessa mensilmente, il bollettino viene recapitato tramite servizio postale oppure, su richiesta delle famiglie, viene accreditato sul conto corrente bancario in-

dicato dall'utente. La rinuncia al servizio va presentata in forma scritta agli sportelli socio scolastici oppure inviata via mail all' ufficio infanzia entro la fine dell'ultimo mese in cui s'intende frequentare. La rinuncia dopo il 28 febbraio, fatti salvi i casi di gravi motivi di salute certificati, comporta il pagamento della retta fino al termine dell'anno scolastico.

## **9. A CHI RIVOLGERSI PER AVERE INFORMAZIONI**

I genitori che desiderano iscrivere il bambino ai servizi o avere informazioni si possono rivolgere:

1. al servizio di front office: sportelli socio-scolastici presso i Comuni dell'Unione;
2. consultare il sito dell'Unione Reno Galliera;
3. partecipare agli open day di cui si indicano le date sul sito dell'Unione, in corrispondenza dell'uscita dei bandi di iscrizione ai servizi, solitamente nel mese di Gennaio per la scuola dell'infanzia e nel mese di Marzo per il servizio di nido.

I genitori utenti dei servizi hanno a disposizione i medesimi punti informativi -sportelli e sito dell'Unione- in più, possono:

- a) consultare le bacheche presso i servizi di nido d'infanzia e le scuole dell'infanzia
- b) Rivolgersi al personale dei servizi
- c) Ricevere informazioni tramite le mailing list dell'Ente.

## **ALLEGATI**

Indicazione dei materiali consultabili in rete:

1. regolamento dei servizi
2. regolamento delle tariffe
3. carta dei servizi
4. documento "La buona salute al nido e alla scuola dell'infanzia"
5. protocollo per la somministrazione dei farmaci
6. protocollo "educare e educarsi all'aria aperta"
7. I menù e la presentazione delle diete
8. Risultati dell'indagine del livello di gradimento del servizio
9. il riferimento del link su cui consultare documentazioni e bibliografie di natura pedagogica
10. Elenco dei servizi con indirizzo e recapiti telefonici
11. Elenco degli sportelli con indirizzi, recapiti telefonici e mail

# APPENDICE

## APPENDICE

Si riportano nelle seguenti schede dati e informazioni che possono variare ed essere aggiornate annualmente:

😊 n. 1 Giornata tipo al nido e alla scuola dell'infanzia

😊 n. 2 Calendario scolastico

😊 n. 3 L'inserimento

😊 n. 4 Indicatori e standard di qualità

### 😊 Scheda n. 1 Giornata tipo al nido e alla scuola dell'infanzia

Giornata tipo nido	Nido tempo pieno	Nido part time
entrata	7,30 - 9,15	7,30 - 9,15
Esperienze educative	9.15 - 11,00	9.15 - 11,00
pranzo	11,30	11,30
uscita	12,30 - 13,30	12,30-13,30
riposo	13.00-15,00	-----
merenda	15,30	-----
uscita	16.00-17.30	-----

In casi di necessità (es: vaccinazioni) è consentita l'entrata dalle 11,00 alle 11,15 previo avviso della famiglia entro le 9,15 al fine di prenotare il pasto per il bambino/a.

#### Servizio integrativo di post per il nido

E' possibile richiedere un orario prolungato dalle 17,30 alle 18 tramite modulo inviato alle famiglie dall'ufficio infanzia insieme alla comunicazione di ammissione al servizio. Possono fare richiesta i genitori con esigenze orarie lavorative documentabili. Il servizio sarà attivato a fronte di un minimo di 10 richieste per struttura.

Giornata tipo scuola infanzia	San Pietro in Casale	San Giorgio di Piano
entrata	7,30 - 9,00	8,00-9.00
Esperienze educative	9.00 - 11,15	9.00 - 11,30
pranzo	11,30	11,45
uscita	12,30 - 13,30	12,30-13,30
riposo	13.30 -15,15	13,30 -15,00
merenda	15,30	15.30

Giornata tipo scuola infanzia	San Pietro in Casale	San Giorgio di Piano
uscita	16.00-16.30	16.00-16.30

#### Servizi integrativi per la scuola dell'infanzia

Per la scuola dell'infanzia di San Pietro in Casale è possibile fare richiesta di un orario prolungato dalle 17,30 alle 18,00 tramite modulo inviato alle famiglie dall'ufficio infanzia unitamente alla comunicazione di ammissione al servizio o reperibile allo sportello socio scolastico. Possono fare richiesta i genitori con esigenze orarie lavorative documentabili.

Per la scuola dell'infanzia di San Giorgio di Piano è possibile fare richiesta del servizio di pre dalle 7,30 alle 8,00 e di post dalle 16,30 alle 18,00. Possono fare richiesta i genitori con esigenze orarie lavorative documentabili.

### 😊 Scheda n. 2 Calendario scolastico

I servizi sono aperti dal mese di Settembre alla fine del mese di Giugno.

Durante l'anno scolastico i servizi chiudono, come da calendario scolastico regionale, per 2 settimane a Natale, 1 a Pasqua, e nelle seguenti festività di rilevanza nazionale:

*1 novembre festa di tutti i santi - 2 novembre commemorazione dei defunti - 8 dicembre Immacolata Concezione - 25 aprile anniversario della liberazione - 1 maggio festa del lavoro - 2 giugno festa della Repubblica - Il santo patrono.*

Il calendario di erogazione dei servizi specifico per ciascun anno scolastico, con indicate eventuali ulteriori chiusure, è reso disponibile entro il mese di ottobre.

### 😊 Scheda n. 3 L'inserimento

Per l'inserimento dei bambini nuovi iscritti vengono predisposti i seguenti turni di inserimento. Turno di settembre

- 3 settimane per le sezioni ex novo
- 3 settimane e 2 gg per sezioni con bambini dell'anno precedente
- Turno di ottobre
- 3 settimane ( Le prime 3 settimane del mese. In questo turno, nei servizi dove non c'è la sezione lattanti, inserimento dei bambini con 10 mesi di vita compiuti entro il precedente mese di settembre)

#### Turno di gennaio

- 3 settimane ( dove non c'è la sezione lattanti inserimento dei bambini nati a dicembre dell'anno solare precedente) da avviare entro e non oltre la metà del mese

In caso di posti disponibili vengono predisposti i seguenti turni:

- eventuale turno di novembre da avviare entro i primi 10 gg del mese
- eventuale turno di febbraio da avviare entro e non oltre la metà del mese.

## 😊 Scheda n. 4 Indicatori e standard di qualità

### Accessibilità all'utenza/ conoscenza dei servizi

Fattore di qualità	indicatore	standard
Informazio- ne all'utenza	Accessi agli sportelli	≥ 70%
	Accessi al sito internet	≥ 70%
	Divulgazione bando di accesso	Come da indicazioni ministeriali per la scuola dell'infanzia A marzo per i servizi di nido Per l'infanzia:
	Pubblicazione graduatorie provvisorie e definitive	entro febbraio provvisorie en- tro aprile definitive per il nido: entro aprile provvisorie entro maggio definitive
	Accessibilità di contatto con le figure tecniche	n.1 organigramma esposto presso i servizi e pubblicato sul sito dell'Unione.
Conoscenza dei servizi	n. open day distribuzione pieghevole informativo n. assemblee nuovi utenti % nuovi utenti presenti divulgazione regolamento dei servizi divulgazione regolamento delle tariffe	1 in ogni servizio n. pieghevoli distribuiti = ≥ 70% dei potenziali utenti 1 in ogni servizio ≥ 60% Pubblicazione sul sito Pubblicazione sul sito

### La proposta pedagogica

Fattore di qualità	indicatore	standard
Progettazione educativa/didattica	n. ore annuali del personale Educatrici/insegnanti	30
Stabilità del gruppo di lavoro	n. operatori stabili per un anno scolastico	80%

Fattore di qualità	indicatore	standard
Incontri regolari con le famiglie	Incontro di inizio anno merenda gioco	1
	n. assemblee di plesso/sezione p/anno	2
	n. colloqui con i genitori per ciascun bambino p/anno	1
	commissioni nido/scuola infanzia	2
	commissione mensa	1
	assemblea nuovi iscritti a giugno	1
	colloquio individuale pre inserimento	1
	colloquio con coordinatore pedagogico	Su richiesta
Competenza del personale	Formazione n. ore annuali	20
	n. ore Collettivi/gruppi tematici con il coordinatore pedagogico	2
Inclusione scolastica	n. incontri di monitoraggio e verifica della progettazione educativa/didattica con il coordinatore pedagogico	2
	Elaborazione progetto specifico Incontri con i tecnici Asl e la famiglia Assegnazione personale di sostegno	Entro novembre 2 Entro 10 gg dalla presentazione della documentazione della commissione Asl a inizio anno
Continuità orizzontale e verticale	n. attività/laboratori	2
Sperimentaz./innovaz. pedagogica	n. progetti per servizio	1
Documentazione	n. progetti per servizio accessi al link condiviso con le famiglie dedicato alla documentaz. pedagogica	2 ≥60 %

## Rapporti con le famiglie

Fattore di qualità	indicatore	standard
La partecipazione agli incontri regolare	n. genitori presenti	≥60 %
Colloqui individuali	n. genitori coinvolti	≥80%
Ascolto dell'utenza	tempi di risposta a segnalazioni e reclami	30 gg

## L' accoglienza e l'igiene degli ambienti

Fattore di qualità	indicatore	standard
Igiene degli ambienti	Detersione e igienizzazione bagni e zone giorno	2 volte al giorno ed a ogni evenienza
Accoglienza	(tavoli-sedie-ambiente sezione)	
	Riordino dormitori	quotidiano
	Cambio lenzuola	ogni settimana ed a ogni evenienza
	Igienizzazione tettarelle e biberon	dopo l'uso
	Igienizzazione giocattoli	quotidiana
	Varietà degli arredi	100% a misura del bambino
	Organizzazione degli angoli di gioco	presenza centri di interesse
	Accessibilità degli spazi	100% a misura del bambino
	Modifica disposizione degli arredi e dei giocattoli/materiali naturali ed educativi	= 1 volta al mese
	Monitoraggio usura arredi e materiali	quotidiana

## La refezione

Fattore di qualità	indicatore	standard
Adeguatezza dei fornitori: rispetto degli standard minimi di qualità del servizio prefissati nei capitolati d'appalto delle aziende di ristorazione	Verifiche periodiche da parte dell'ufficio scuola (audit) presso le cucine centralizzate controllo produzione pasto convenzionale e pasto dieta ,sicurezza, igiene, scelta materie prime, conservazione, stoccaggio conformità attrezzature.	n. 1 volta all'anno
	Verifiche periodiche da parte dell'ufficio scuola presso le scuole durante il consumo dei pasti.	n. 2 volte al mese e all'occorrenza
Menù	Verifica dei requisiti nutrizionali Azienda Asl, dietisti Monitoraggio del gradimento dei bambini presso le scuole da parte del personale educativo, ausiliario, ufficio scuola, genitori della commissione mensa.	n. 2 volte all'anno e all'occorrenza. Ogni giorno
Servizio distribuzione pasti a scuola	Avviene secondo quanto stabilito dal manuale HACCP	Ogni giorno monitoraggio e compilazione documenti che attestano il controllo

## La qualità percepita

Fattore di qualità	indicatore	standard
Adeguatezza dei fornitori: rispetto degli standard minimi di qualità del servizio prefissati nei capitolati d'appalto delle aziende di ristorazione	Verifiche periodiche dell'ufficio scuola (audit) presso le cucine centralizzate controllo produzione pasto convenzionale e pasto dieta ,sicurezza, igiene, scelta materie prime, conservazione, stoccaggio conformità attrezzature.	n. 1 volta all'anno
	Verifiche periodiche da parte dell'ufficio scuola presso le scuole durante il consumo dei pasti.	n. 2 volte al mese e all'occorrenza

# COSTITUZIONE ITALIANA

## ARTICOLO 3

*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.*

## ARTICOLO 33

*L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento.*

*La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi.*

*Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato.*

*La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali che chiedono la parità, deve assicurare ad esse piena libertà e ai loro alunni un trattamento scolastico equipollente a quello degli alunni di scuole statali.*

*E' prescritto un esame di Stato per l'ammissione ai vari ordini e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per l'abilitazione all'esercizio professionale.*

*Le istituzioni di alta cultura, università ed accademie, hanno il diritto di darsi ordinamenti autonomi nei limiti stabiliti dalle leggi dello Stato.*

## ARTICOLO 34

*La scuola è aperta a tutti.*

*L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita.*

*I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi.*

*La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.*



ARGELATO



BENTIVOGLIO



CASTEL  
MAGGIORE



CASTELLO  
D'ARGILE



GALLIERA



PIEVE  
DI CENTO



SAN GIORGIO  
DI PIANO



SAN PIETRO  
IN CASALE

*in collaborazione con:*



 UNIONE  
RENO GALLIERA

Servizi alla Persona - *Settore educativo e scolastico*

Via Pescerelli 47 - 40018 San Pietro in Casale (BO)

tel. 051 8904801 - [infanzia@renogalliera.it](mailto:infanzia@renogalliera.it)