



COMUNE DI MANTOVA  
Settore Politiche Educative

# LA CARTA DEI SERVIZI EDUCATIVI DEL COMUNE DI MANTOVA: UN IMPEGNO PER LA CITTÀ (marzo 2008)



Il Comune di Mantova è certificato  
UNI EN ISO 9001:2000 e UNI EN ISO 14001:2004

## **INDICE GENERALE**

### **UN'OCCASIONE DI CRESCITA E CONDIVISIONE**

#### **I SERVIZI COMUNALI 0-6 ANNI**

1. La tipologia dei servizi
2. I servizi comunali nella rete cittadina

### **IL QUADRO NORMATIVO E LE FONTI ISPIRATRICI**

#### **I PRINCIPI FONDAMENTALI**

1. Eguaglianza delle opportunità, accoglienza e integrazione
2. Continuità dell'esperienza formativa
3. Partecipazione e trasparenza dell'azione amministrativa

### **LA GESTIONE DEI SERVIZI**

1. La responsabilità gestionale
2. Il personale: figure professionali, reclutamento, organici
3. Il calendario di funzionamento

### **LA FORMAZIONE DEGLI OPERATORI**

#### **IL SISTEMA DELLE GARANZIE**

1. Compresenza degli operatori e integrazione delle figure professionali
2. Equilibrata organizzazione dello spazio e dei tempi educativi
3. Promozione e la tutela della salute
4. Corretta alimentazione
5. Sicurezza

### **L'ACCESSO AI SERVIZI**

### **CRITERI E MODALITÀ DI CONTRIBUZIONE AI COSTI DEI SERVIZI**

#### **L'INFORMAZIONE DEI CITTADINI**

1. I criteri per un'informazione efficace
2. I canali informativi

### **LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ**

1. Strumenti e metodi per la valutazione (Iso)
2. Le certificazioni di Qualità ISO 9001:2000 e ISO 14001:2004
3. La gestione delle segnalazioni

### **ATTUAZIONE E REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

### **L'IDENTIFICAZIONE DI STANDARD E GLI INDICATORI DI RISULTATO**

## UN'OCCASIONE DI CRESCITA E CONDIVISIONE

Il Settore Politiche Educative del Comune di Mantova eroga e gestisce servizi educativi, scolastici e ricreativi di interesse pubblico rivolti all'infanzia prevalentemente nell'ambito comunale.

L'obiettivo è di assicurare servizi di qualità; di favorire l'accesso e l'accoglienza negli asili nido e nelle scuole dell'infanzia comunali di tutti i bambini, anche se in condizione di disagio; di soddisfare le richieste e i bisogni degli individui e delle famiglie in relazione all'andamento demografico, alle tipologie insediative della città e alle consuetudini sociali e culturali della popolazione.

I nostri servizi vogliono anche costituire spazi d'incontro e di dibattito con le famiglie e i cittadini per la condivisione dell'esperienza pedagogica comunale, anche con lo scopo di sostenere le competenze genitoriali e contribuire ad accrescere la consapevolezza del valore culturale e sociale dei servizi per la prima infanzia.

*Qualità – condivisione – consapevolezza*: questa Carta dei Servizi punta a rispondere a queste esigenze e si propone quindi di:

- fissare in modo chiaro i principi e i criteri di funzionamento dei servizi;
- rendere visibili e assicurare, con la maggior efficacia possibile, le informazioni sulle modalità delle prestazioni, gli standard qualitativi e le specifiche offerte formative;
- migliorare la comunicazione istituzionale per favorire una sempre maggiore trasparenza delle scelte amministrative, pedagogiche e organizzative;
- indurre dinamiche positive di stimolo, coinvolgimento e collaborazione tra l'Amministrazione Comunale, i responsabili e operatori dei servizi, i cittadini che utilizzano i servizi e le opportunità formative;
- contribuire a promuovere e orientare un *progetto educativo per la città* che valorizzi la peculiare tradizione culturale e pedagogica che ha sostenuto la nascita e lo sviluppo, già nel XIX secolo, delle prime importanti esperienze di cura e di educazione delle giovanissime generazioni.

Con la Carta dei Servizi, inoltre, si punta a superare il concetto di utente/cliente, rivalutando l'idea di *cittadino* che, in quanto tale, richiede - facendosi carico in termini propositivi - la costante e puntuale riflessione sul sistema formativo e la sua ri-progettazione alla luce delle variabili che governano il sistema locale dei servizi per l'infanzia.

## I SERVIZI COMUNALI 0-6 ANNI

### 1. La tipologia dei Servizi

Le tipologie dei servizi comunali per la prima infanzia sono due:

Asili Nido: accolgono bambini dai sei mesi ai tre anni; sono organizzati in gruppi tendenzialmente eterogenei per età: "Lattanti" (fino a 17-18 mesi); "Gruppi Misti" (oltre 17-18 mesi e fino a tre anni). Questa composizione delle sezioni favorisce il confronto fra competenze e autonomie diverse e si richiama alla peculiare storia pedagogica di tradizione montessoriana dei Nidi comunali. Gli ambienti, i servizi e le attività sono pensati e strutturati in funzione di ciascun bambino nel rispetto dei suoi bisogni.

Il rapporto numerico educatrici/bambini (mediamente 1-6 sugli iscritti), così come quello ausiliarie/bambini (mediamente 1:15 sugli iscritti) è migliorativo rispetto agli standard minimi stabiliti dalla Regione Lombardia. Nei plessi con almeno tre sezioni, l'organico prevede un'educatrice aggiuntiva con mansioni di coordinamento interno.

Scuole dell'Infanzia: accolgono bambini dai 3 ai 6 anni nel rispetto delle normative Ministeriali; sono organizzate in sezioni eterogenee per età nel solco della tradizione pedagogica montessoriana, ma sono garantite attività, anche d'intersezione, specifiche per le varie fasce d'età. Due scuole sono 'Case dei Bambini', convenzionate con l'Opera nazionale Montessori. Le sezioni sono, di norma, formate da 25 bambini con due insegnanti contitolari a tempo pieno (30 ore settimanali di lavoro con i bambini) che garantiscono un'ampia compresenza. Nelle scuole con almeno tre sezioni, l'organico prevede un'insegnante aggiuntiva con mansioni di coordinamento interno.

<b>SCUOLE INFANZIA (Paritarie ai sensi della L. 62/2000)</b>	<b>Gestione del servizio</b>	<b>Orari funzionam.</b>	<b>Bambini accoglibili</b>	<b>Coordinat. interna staccata</b>	<b>Personale Educativo</b>	<b>Personale Ausiliario</b>	<b>Cucina Interna (concess.: Dtta CIR)</b>
<b>T. Ferrari</b> (5 sezioni) Via Conciliazione 65 - Tel. 0376/328788 <a href="mailto:materna.ferrari@domino.comune.mantova.it">materna.ferrari@domino.comune.mantova.it</a>	comunale	7.45 - 16 (17.30)	121	SI	comunale	comunale	SI
<b>Vittorino da Feltre</b> (4 sezioni) C.so Garibaldi, 41 - Tel. 0376/322177 <a href="mailto:materna.vittorino@domino.comune.mantova.it">materna.vittorino@domino.comune.mantova.it</a>	comunale	7.30 - 16 (17.30)	100	SI	comunale	comunale	SI
<b>Strozzi e Valenti</b> (3 sezioni) Via Monteverdi - Tel. 0376/323269 <a href="mailto:materna.strozzi@domino.comune.mantova.it">materna.strozzi@domino.comune.mantova.it</a>	comunale	8.00 16.00	75	SI	comunale	Coop. Soc.	SI
<b>Montessori</b> (3 sezioni) P.le Michelangelo - Tel. 0376/323648 <a href="mailto:materna.montessori@domino.comune.mantova.it">materna.montessori@domino.comune.mantova.it</a>	comunale	7.45 16.00	75	SI	comunale	Coop. Soc.	SI
<b>O. Visentini</b> (2 sezioni) Via P.S. Verdi – Frassine - Tel. 0376/370581 <a href="mailto:materna.visentini@domino.comune.mantova.it">materna.visentini@domino.comune.mantova.it</a>	comunale	7.35 16.00	50	NO	comunale	comunale	SI
<b>P.F. “Calvi”</b> (monosezione) Formigosa - Tel. 0376/302191 <a href="mailto:materna.calvi@domino.comune.mantova.it">materna.calvi@domino.comune.mantova.it</a>	comunale	8.00 16.00	35	NO	comunale	comunale	SI
<b>ASILI NIDO</b>	<b>Gestione del servizio</b>	<b>Orari funzionam.</b>	<b>Bambini accoglibili</b>	<b>Coordinat. interna staccata</b>	<b>Personale Educativo</b>	<b>Personale Ausiliario</b>	<b>Cucina Interna</b>
<b>C. Chaplin</b> (3 sezioni) Via Conciliazione 126/D - Tel. 0376/324570 <a href="mailto:nido.chaplin@domino.comune.mantova.it">nido.chaplin@domino.comune.mantova.it</a>	comunale	7.30 - 18	72	SI	comunale	comunale	SI (gestione comunale)
<b>E. Soncini</b> (3 sezioni) Via E. Soncini - Tel. 0376/380262 <a href="mailto:nido.soncini@domino.comune.mantova.it">nido.soncini@domino.comune.mantova.it</a>	comunale	7.30 - 17.30	65	SI	comunale	comunale	SI (gestione comunale)
<b>P. Pan</b> (2 sezioni) Va Sarayevo3 – Lunetta - Tel. 0376/370020 <a href="mailto:nido.peterpan@domino.comune.mantova.it">nido.peterpan@domino.comune.mantova.it</a>	comunale	7.30 - 18	40	NO	comunale	Coop. Soc.	SI (concess. Ditta CIR)
<b>E. Kelder</b> (2 sezioni) V.lo San Paolo 6 - Tel. 0376/327372 <a href="mailto:nido.kelder@domino.comune.mantova.it">nido.kelder@domino.comune.mantova.it</a>	Coop. Soc.	7.30 - 18	40	NO	Coop. Soc.	Coop. Soc.	SI (gestione Coop. Soc.)

## 2. I Servizi comunali nella rete cittadina

I Servizi comunali si inseriscono in una realtà composita che, in ambito cittadino, comprende:

0-3 ANNI – n. 4 Asili Nido Comunali; n. 1 Asilo Nido ‘Aziendale’; n. 2 Asili Nido privati; altri servizi (‘Baby Parking’ e similari) non ‘autorizzati al funzionamento’ in base alla vigente [Normativa Regionale](#).

3-6 ANNI – n. 6 Scuole dell’Infanzia paritarie Comunali; n. 8 Scuole dell’Infanzia Statali; n. 3 Scuole dell’Infanzia paritarie Autonome.

I Servizi comunali, pur nel rispetto dell’autonomia delle varie agenzie formative cittadine, sono impegnati in un’azione di raccordo e condivisione delle strategie educative. Accanto alla consolidata prassi di promozione della continuità educativa tra Asili Nido e Scuole dell’Infanzia comunali (assicurata dal coordinamento pedagogico unitario per la fascia 0-6 anni), sono attive efficaci forme di collaborazione con i Dirigenti Scolastici delle [Scuole Statali](#) e delle Scuole [Autonome Paritarie](#) (con le quali è stata stipulata una specifica convenzione). Tale collaborazione riguarda, aspetti organizzativi (iscrizioni), gestionali (servizi di refezione, trasporto per uscite didattiche), progettuali (finanziamento e condivisione di progetti specifici), formativi (su tematiche trasversali).

Più complessa, anche a causa della diversa normativa sovracomunale, si rivela la collaborazione nell’ambito dei servizi 0-3 anni. Il Settore Politiche Educative è impegnato a ricercare innovative forme di collaborazione e coordinamento a sostegno di un *progetto pedagogico territoriale*. A questo proposito è prevista la creazione di un “Centro di documentazione e Ricerca”, in collaborazione con l’Università di Pavia, per studiare, valorizzare e condividere il patrimonio documentale e di esperienze offerte, dai secoli passati ai nostri giorni, dal territorio mantovano.

## IL QUADRO NORMATIVO E LE FONTI ISPIRATRICI

La Carta dei Servizi trae origine dalla [Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994](#) (“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”) che ha fissato e resa vincolante la modalità “*cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi*”.

Con il [DPCM \(Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri\) del 7 giugno 1995](#) (“Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Scolastici”) i principi generali del 1994 sono stati declinati in modo puntuale, e vincolante, rispetto ai servizi educativi e scolastici.

La carta dei Servizi Educativi del Comune di Mantova, nel rispetto del DPCM del 1995, riconosce come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana e tiene conto delle seguenti fonti normative:

- Convenzione ONU sui diritti del fanciullo (ratificata in Italia con [Legge 27 maggio 1991 n. 176](#))
- Documento della Rete per l'infanzia della Comunità Europea (1996)
- [Legge n.62 del 2000](#) sulla Parità Scolastica.

Fermi restando gli obblighi derivanti dalla normativa, la Carta comunale valorizza la peculiare storia formativa della Città di Mantova che integra significativi contributi di insigni educatori, una rete di servizi che hanno iniziato a strutturarsi nel XIX secolo, una sensibilità amministrativa che ha consentito il mantenimento della gestione diretta di molti servizi, il collegamento, in epoca recente, con primari atenei (in particolare l'Università di Pavia) che hanno consentito la crescita qualitativa dell'offerta formativa per l'infanzia.

## I PRINCIPI FONDAMENTALI

### 1. Eguaglianza delle opportunità, accoglienza e integrazione

I servizi per l'infanzia del Comune di Mantova sono aperti a tutti i bambini, senza discriminazioni per motivi di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. L'azione educativa riconosce, rispetta e valorizza le differenze individuali, gli stili comunicativi propri della cultura e del contesto sociale d'appartenenza, favorendo lo sviluppo di un clima improntato alla solidarietà e al rispetto reciproco.

In tale quadro generale di attenzione alla diversità si inseriscono interventi mirati per situazioni di difficoltà originate da differenti abilità, condizioni di disagio sociale, psicologico e sanitario, con l'obiettivo di accogliere, integrare e offrire eguali opportunità formative a tutti i bambini.

Gli interventi progettati per l'accoglienza e l'integrazione non rivestono carattere straordinario, ma costituiscono la base per ripensare la pedagogia quotidiana rivolta alla generalità dei bambini.

### 2. Continuità dell'esperienza formativa

Nei servizi comunali 0-6 anni (Asili Nido e Scuole dell'Infanzia), oggetto della presente Carta, sono proposti percorsi di sviluppo coerenti e caratterizzati da una forte continuità educativa, organizzativa e gestionale, pur salvaguardando le peculiarità dei servizi. Coerenza e continuità sono assicurate, in particolare, da: coordinamento pedagogico unico e trasversale; moduli formativi specifici integrati da percorsi di formazione comuni alle insegnanti ed educatrici di Asili Nido e Scuole dell'Infanzia; criteri condivisi sull'organizzazione di spazi, tempi, modalità d'accoglienza, relazioni con i genitori; iniziative di accompagnamento al passaggio dei bambini alle Scuole dell'Infanzia.

Non viene, tuttavia, sottovalutata l'importanza del cambiamento nei momenti di passaggio. La discontinuità, governata in modo coerente dal personale educativo, costituisce elemento fondamentale nei processi di crescita. Compito degli educatori è aiutare i genitori a leggere questo elemento in modo corretto, prevenendo e affrontando insieme eventuali preoccupazioni.

### 3. Partecipazione e trasparenza dell'azione amministrativa

La partecipazione dei genitori è garantita e sollecitata sul piano pedagogico, organizzativo e di verifica.

Tale partecipazione può essere esercitata in vari momenti d'incontro istituzionali:

#### a) Comitato di Gestione Asilo Nido – Consiglio di Scuola dell'Infanzia

Presenti in ogni struttura; presieduti da genitori e composti da rappresentanti degli stessi genitori, del personale educativo e di supporto, dell'Amministrazione Comunale. Hanno compiti gestionali (come la redazione delle graduatorie d'accesso ai servizi); di collaborazione con le insegnanti; di stimolo per l'amministrazione, con la possibilità di segnalare criticità e suggerire soluzioni. Valutano e approvano il [Progetto Educativo / Piano dell'Offerta Formativa annuale \(P.O.F.\)](#).

## **b) Collegio dei Presidenti**

Composto dai presidenti dei Comitati di Gestione e Consigli di Scuola, agevola il confronto e la collaborazione con l'Amministrazione comunale sul funzionamento dei servizi 0-6 anni e, più in generale, sulle politiche formative cittadine.

## **c) Comitati mensa**

Sono composti da rappresentanti di genitori e personale, con la partecipazione di funzionari del Settore Politiche Educative e dell'ASL Provinciale. Interagiscono con l'Amministrazione Comunale e l'ASL per le tematiche riferite al servizio di ristorazione scolastica.

Altri significativi momenti di partecipazione, accuratamente definiti nei Progetti Educativi/POF, sono: assemblee di scuola/sezione, colloqui individuali, incontri tematici, laboratori, feste all'interno dei servizi, uscite sul territorio.

# **LA GESTIONE DEI SERVIZI**

## **1. La responsabilità gestionale**

I servizi 0-6 anni (Asili Nido e Scuole dell'Infanzia), ad eccezione dell'Asilo Nido "Emi Kelder" (del quale si tratta nel capoverso seguente) fanno capo al Settore Politiche Educative al quale compete la gestione delle risorse assegnate dall'Amministrazione Comunale. Le manutenzioni (ordinarie e straordinarie) sono di competenza del Settore Opere Pubbliche.

L'Asilo Nido "E. Kelder" è stato affidato a seguito di gara, con la formula della "concessione di servizio" (grazie alla quale la titolarità resta del Comune di Mantova), a una Cooperativa Sociale Onlus che è tenuta, ai sensi del DPCM del 27 gennaio 1994, al rispetto di quanto riportato nella presente Carta dei Servizi. Il Settore Politiche Educative esercita adeguate forme di controllo sia direttamente che tramite i rappresentanti dei genitori.

Per i compiti assegnati, il Settore Politiche Educative dispone, al proprio interno, di uffici per la programmazione dei servizi, la progettazione e predisposizione delle azioni di supporto e di governo del sistema formativo. La responsabilità dei servizi è affidata alla Dirigente del Settore, che si avvale di uno staff di funzionari, istruttori e collaboratori amministrativi. Il coordinamento pedagogico dei servizi è assicurato da un Istruttore Direttivo delle Attività Educative (con laurea in Scienze dell'Educazione), responsabile dell'azione educativa nelle singole strutture e garante del perseguimento degli obiettivi, anche in termini di crescita culturale e partecipazione dei genitori, fissati dall'Amministrazione.

Questo l'organigramma del Settore (dicembre 2007):

DIRIGENTE: *Dott.ssa Irma Pagliari*

RESPONSABILE del SISTEMA SCOLASTICO INTEGRATO (ANNI 6-14) e POSIZIONE

ORGANIZZATIVA: *Dott.ssa Maria Luisa Rodella*

RESPONSABILE del SISTEMA PRESCOLASTICO INTEGRATO (ANNI 0-6): *Dott. Attilio Casatti*

ISTRUTTORE DIRETTIVO/PEDAGOGISTA: *Dott.ssa Ida Foroni*

PSICOLOGA SCOLASTICA: *Dott.ssa Elena Baldini*

RESPONSABILE dell'UFFICIO CONTABILITÀ INTERNA: *Nicoletta Raineri*

SERVIZI AMMINISTRATIVI, CONTABILI E DI SUPPORTO (Servizi di segreteria, organizzazione eventi, coordinamento attività educative e ricreative, Uffici scuole dell'infanzia e nidi comunali, Iscrizioni e rette, forniture di beni e servizi, Ufficio personale educativo e ausiliario, L.626):

*Gloria Bertani, Antonella D'Arco, Mariarosa Galafassi, Elisa Gandini, Maurizio Mangia, Maria Moretti, Daniela Parocchi, Rossella Pigaiani, Donatella Piva, Lia Pizzi, Luigi Russo, Cinzia Scroccaro.*

## **2. Il personale: figure professionali, reclutamento, organici**

Nei Nidi e nelle Scuole dell'Infanzia operano diverse figure professionali (a tempo pieno e part-time), prevalentemente con contratto a tempo indeterminato: insegnanti/educatrici, personale di cucina e personale ausiliario. Per le assunzioni, sia a tempo determinato che indeterminato, sono richiesti i titoli di studio e requisiti professionali previsti dalla vigente normativa (L. 62/2000 e successive integrazioni per le Scuole dell'Infanzia; [DGR Lombardia N. 20588/2005](#) e successive circolari esplicative per gli Asili Nido). Il personale di ruolo assente per legittimi motivi (maternità, malattia, congedi straordinari e di legge) è sostituito con personale assunto, a tempo determinato, tramite percorsi di concorso/selezione pubblica.

La direzione, in accordo con lo staff di coordinamento, può autorizzare l'assunzione di personale aggiuntivo per l'accoglienza di bambini diversamente abili o, comunque, in situazione di svantaggio.

### **3. Il calendario di funzionamento**

L'attività educativa negli Asili Nido e nelle Scuole dell'Infanzia comunali inizia il quarto giorno lavorativo di settembre e termina il penultimo giorno lavorativo del mese di giugno. I primi tre giorni lavorativi di settembre sono utilizzati dal personale per il ripristino degli ambienti, la programmazione, i colloqui d'ingresso o altri momenti d'incontro con i genitori. L'ultimo giorno lavorativo di giugno è utilizzato per il riordino/chiusura degli ambienti o per la predisposizione degli stessi per i servizi estivi. Nelle rimanenti parti dell'anno (periodi di Natale, Pasqua, festività nazionali e locali), si osserva il calendario scolastico definito dalla Regione. Il Nido Kelder, gestito tramite concessione da una cooperativa sociale – il cui personale è soggetto a specifico contratto di lavoro, adotta un calendario di apertura più ampio, definito annualmente d'intesa con il Settore Politiche Educative.

Nel periodo estivo (luglio e agosto) sono previsti servizi appositi per le famiglie i cui genitori siano entrambi impegnati in attività lavorative.

Servizio estivo Asili Nido (mese di luglio): attivo in tre nidi, ma aperto ai bambini di tutti i nidi comunali. Si tratta del prolungamento del servizio e funziona con le medesime caratteristiche. Sono ammessi solamente i bambini iscritti ai Nidi comunali nell'anno scolastico.

C.R.E. Infanzia (mesi di luglio e agosto): il servizio, che rispetta le caratteristiche previste dalla Regione per i Centri Ricreativi e non si configura, pertanto, come Scuola dell'Infanzia, è gestito direttamente dal Settore Politiche Educative con le insegnanti comunali. Si svolge in plessi di scuole dell'infanzia comunali o statali nei mesi di luglio (tre servizi aperti) e agosto (un servizio). È aperto ai bambini che abbiano frequentato, nell'anno scolastico appena concluso, una scuola dell'infanzia comunale, statale o autonoma.

### **LA FORMAZIONE DEGLI OPERATORI**

Al personale (educativo e di supporto), anche a tempo determinato, sono assicurati specifici percorsi di formazione, aggiornamento e accrescimento professionale. I progetti formativi, predisposti dall'Istruttore Direttivo delle Attività Educative che ne cura anche l'organizzazione e la verifica, si possono avvalere di competenze esterne, in particolare di agenzie formative qualificate e Università.

Oltre che per i contenuti di tipo metodologico-didattico e culturale, l'amministrazione comunale attiva periodici corsi e seminari in altri ambiti: igienico-sanitario, alimentare (HACCP), pronto soccorso, sicurezza (L. 626), informatica.

### **IL SISTEMA DELLE GARANZIE**

Per l'erogazione dei servizi l'Amministrazione Comunale si impegna a garantire le seguenti condizioni:

#### **1. Compresenza degli operatori e integrazione delle figure professionali**

Come evidenziato nella parte introduttiva, il rapporto numerico tra educatori/insegnanti e bambini è dimensionato nel rispetto, nel senso più ampio del termine, delle normative di settore. Va segnalato anche, non solo sul piano numerico, l'apporto del personale ausiliario che, soprattutto nei servizi per la prima infanzia, assume una significativa valenza educativa. Il Settore Politiche Educative assume idonee iniziative tese a valorizzare i differenti saperi professionali.

In tutti i servizi è garantita un'ampia compresenza oraria di insegnanti/educatrici che consente di organizzare attività individuali, a piccoli gruppi, di intersezione, per progetti; garantire ad ogni bambino di essere osservato in modo professionale; rendere flessibile la programmazione della giornata educativa adeguandola alle dinamiche del gruppo e alle esigenze individuali.

#### **2. Equilibrata organizzazione dello spazio e dei tempi educativi**

Gli spazi dove i bambini vivono condizionano l'approccio verso le esperienze di crescita e apprendimento, anche spontaneo, di ogni giorno. I servizi educativi hanno il compito di creare un clima favorevole, teso al benessere fisico e psicologico del singolo e del gruppo. Negli asili nido e nelle scuole dell'infanzia comunali ogni spazio è progettato, verificato e modificato in coerenza con gli obiettivi del progetto pedagogico e sulla base di precisi protocolli osservativi. Tutti gli arredi e i materiali sono 'a misura di bambino' e rispettano i criteri ergonomici propri delle varie fasce d'età. Il team educativo pone particolare attenzione alla distribuzione di arredi e materiali che deve favorire, in modo equilibrato, attività significative di apprendimento, motorie, di gioco e di relax.

La giornata al nido e alla scuola dell'infanzia è scandita da vari momenti, tutti egualmente significativi: l'accoglienza, le attività didattico-educative, il gioco, il pranzo, il riposo, il commiato. Ogni momento è pensato, programmato e verificato dal personale insegnante. Lo scopo non è di indurre "ansie da



prestazione” nei piccoli e negli adulti, ma di sostenere in modo professionale la crescita, l’autonomia e l’autostima del bambino grazie alla prevedibilità e alla ragionevolezza delle azioni quotidiane proposte. La scansione della giornata è definita in modo univoco nel Progetto Educativo (asili nido) e nel Piano dell’Offerta Formativa (scuole dell’infanzia).

### **3. Promozione e tutela della salute**

La promozione e tutela della salute nei servizi educativi per l’infanzia è assicurata dal puntuale rispetto della normativa di settore. In particolare è applicato puntualmente il protocollo regionale approvato dalla Regione Lombardia con [D.G.R. 30 settembre 2004 n. VII/18853](#) “Sorveglianza, notifica, controllo delle malattie infettive: revisione e riordino degli interventi di prevenzione in Regione Lombardia”. In tale protocollo sono, tra le altre cose, disciplinati i seguenti ambiti: utilizzo e igiene di oggetti e indumenti personali, preparazione e somministrazione di alimenti, contatti in ambienti di vita collettiva, sanificazione degli ambienti, misure di controllo. Il personale di servizio (educativo, ausiliario e di cucina) è tenuto direttamente al rispetto della normativa e, allo scopo, è appositamente formato e aggiornato anche in collaborazione con i servizi ASL competenti.

Per quanto riguarda le cucine, sono applicate, e puntualmente verificate, le normative HACCP (sistema di autocontrollo che ogni operatore nel settore della produzione di alimenti deve mettere in atto al fine di valutare e stimare pericoli e rischi e stabilire misure di controllo per prevenire l’insorgere di problemi igienici e sanitari).

Sono inoltre previste azioni di consulenza al personale e ai genitori da parte di operatori qualificati dell’ASL e la tutela dell’inserimento di bambini con difficoltà di tipo sanitario.

Si effettuano periodici sopralluoghi di verifica nei vari plessi, sia da parte di personale del Settore Politiche Educative, sia da parte di operatori dell’ASL nell’ambito della vigilanza igienico-sanitaria.

### **4. Sana e corretta alimentazione**

Il servizio di refezione scolastica è gestito in economia (con personale comunale) nei Nidi Chaplin e Soncini. Nel Nido Kelder il servizio è garantito dalla Cooperativa concessionaria dell’intero servizio; nel Nido P. Pan e nelle sei Scuole dell’Infanzia comunali il [servizio di refezione](#) è affidato ad una ditta esterna, selezionata a seguito di gara d’appalto. Sono previsti tutti i controlli finalizzati sia a garantire l’assoluta correttezza igienico-sanitaria del processo di lavorazione, sia a valutare la gradevolezza organolettica dei pasti proposti ai bambini. Con compiti diversi sono impegnati su questo fronte, oltre al Comune, la ditta concessionaria del servizio, tenuta ad un rigoroso programma di autocontrollo; una ditta certificata, incaricata dal Comune di effettuare campionature e rilevazioni; l’ASL che vigila costantemente tramite gli operatori del Sian (Servizio Igiene Alimentazione Nutrizione); le [Commissioni mensa](#), composte da rappresentanti di insegnanti, genitori e Asl

Il Settore Politiche Educative fonda l’erogazione del servizio di refezione sui seguenti punti qualificanti:

#### **PER LA QUALITÀ**

- Si è scelto di mantenere le cucine interne in tutti i plessi;
- si utilizzano prodotti biologici e, in particolare: pasta, riso parboiled, cereali e farine, legumi secchi, yogurt, pomodori pelati, olio extravergine d’oliva, uova, biscotti, cracker e grissini, verdure surgelate. La verdura fresca e la frutta sono biologiche o a lotta integrata periodicamente, secondo disponibilità di mercato, con report annuale alle famiglie rispetto alle effettive forniture effettuate;
- la carne bovina e suina è unicamente DOP, il grana reggiano e il crudo di Parma DOP.

#### **PER L’AMBIENTE E LA SICUREZZA**

- Analisi mensili in ogni cucina sulle materie prime o sul cucinato a cura dell’Istituto di analisi Zooprofilattico di Mantova (analisi batteriologiche e/o chimico fisiche per la ricerca di metalli pesanti, antibiotici, pesticidi);
- uso di prodotti di pulizia a basso impatto ambientale e fornitura di materiale cartaceo a perdere proveniente da carta riciclata (almeno il 50%);
- tutti gli elettrodomestici di nuovo acquisto dovranno essere di classe energetica A;
- abolizione dell’uso dell’acqua in bottiglia, e uso esclusivo dell’acqua dell’acquedotto comunale;
- raccolta differenziata, con uso di sacchetti biodegradabili per la raccolta dell’umido.

#### **PER LA TRASPARENZA**

- Indagini annuali di customer satisfaction con utilizzo di sistemi informatici e la rielaborazione dei dati entro due settimane dalla rilevazione;



- predisposizione di un report annuale da fornire a tutte le famiglie con la descrizione del servizio fornito durante l'anno, con particolare riguardo alle materie prime biologiche utilizzate;
- report mensile all'Amministrazione riguardante l'esito delle analisi effettuate, i corsi di formazione svolti dal personale, il programma della manutenzione impiantistica;
- possibilità di assaggio per un genitore, ogni giorno in ogni scuola, secondo accordi con il rappresentante della Commissione Mensa.

#### PER L'ETICA

- Utilizzo di prodotti provenienti dal commercio equo e solidale (banane e cacao);
- disponibilità a partecipare ad iniziative etiche (es. last minute market).

Il Settore Politiche Educative promuove percorsi di educazione alimentare per i bambini, i genitori e il personale.

#### 5. Sicurezza

La gestione della sicurezza negli stabili e nei servizi di competenza comunale comporta interventi, competenze e responsabilità differenziate.

Il Settore Opere Pubbliche assicura la messa a norma di edifici, strutture e impiantistica; programma, inoltre, con lo strumento del 'Global Services', i necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria per monitorare e prevenire, secondo priorità valutate dal punto di vista tecnico, gli eventuali rischi.

Il Settore Politiche Educative garantisce, in collaborazione con i Settori competenti in materia, il rispetto del Dlgs 626/94 e sgg. per la sicurezza. In tutti i plessi sono previsti i 'Documenti di valutazione dei rischi', i 'Piani di evacuazione', costantemente aggiornati e verificati da tecnici comunali, e si effettuano prove di evacuazione complete almeno due volte l'anno.

#### L'ACCESSO AI SERVIZI

Il Settore Politiche Educative definisce le modalità di accesso alle Scuole dell'Infanzia e agli Asili Nido con Determinazioni Dirigenziali nelle quali sono specificati i criteri di priorità, differenziati in base alla tipologia del servizio richiesto, alla normativa di settore (L. 62/2000 sulla Parità Scolastica per le Scuole dell'Infanzia; Delibere e Circolari Regionali per gli Asili Nido) e agli orientamenti definiti dall'Amministrazione Comunale.

Le procedure di accesso sono codificate nello specifico processo di qualità certificata ISO 9001:2000 ('Gestione Accessi').

La trasparenza delle procedure che portano ad accedere ai servizi è garantita da:

- pubblicità, ai sensi di legge, delle Determinazioni Dirigenziali;
- informazione capillare dei genitori attraverso materiale cartaceo (anche inviato a casa), comunicati stampa/radio/Tv locali, pubblicazione sul Portale comunale, invio di Newsletter.
- pubblicità delle graduatorie di accesso (anche on line per le Scuole dell'Infanzia).

#### CRITERI E MODALITÀ DI CONTRIBUZIONE AI COSTI DEI SERVIZI

Le modalità di contribuzione ai costi dei servizi (rette) sono approvate dal Consiglio Comunale.

Sono previste riduzioni o esoneri in base alla capacità contributiva dei cittadini, calcolata utilizzando l'ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente).

La frequenza alle Scuole dell'Infanzia è gratuita; sono a pagamento il servizio di refezione (viene fatturato il numero di pasti effettivamente consumati) e il servizio di post-scuola (ore 16.00-17.30) per chi ne faccia richiesta.

Per gli Asili Nido è prevista una retta di frequenza mensile (comprensiva di refezione, pannolini, materiali didattici, ecc.), il cui importo è differenziato in base all'orario prescelto (tempo normale, part-time, tempo prolungato) e con le eventuali riduzioni previste in base all'ISEE.

## L'INFORMAZIONE DEI CITTADINI

### 1. I criteri per un'informazione efficace

Il Settore Politiche Educative si impegna affinché l'informazione:

- sia chiara, evitando linguaggi e termini specialistici, accessibile alla generalità dei cittadini, anche attraverso strumenti informatici, e tempestiva;
- sia esaustiva per tutti gli ambiti di attività;
- identifichi i referenti ai quali rivolgersi per richieste, consigli, segnalazioni;
- non ostacoli, ma anzi favorisca, l'innescarsi di processi comunicativi bi-direzionali, di scambio e confronto finalizzati al miglioramento dei servizi;
- metta in condizione i cittadini di valutare le attività, le proposte, gli aspetti organizzativi e gestionali dei servizi e il rispetto degli standard di funzionamento.

### 2. I canali informativi

La piena informazione dei cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi è assicurata utilizzando più canali. In particolare:

- volantini, opuscoli, pieghevoli, ecc., disponibili negli uffici comunali, nei servizi educativi e scolastici;
- linee telefoniche e indirizzi e-mail dedicati, sia nei plessi di Asili Nido e Scuole dell'Infanzia, sia negli Uffici del Settore Politiche Educative;
- Portale informatico del Settore (<http://pubblicaistruzione.comune.mantova.it>);
- Newsletter con cadenza, di norma, quindicinale;
- comunicati agli organi d'informazione.

Questa stessa Carta costituisce un canale d'informazione privilegiato e consente ai cittadini di verificare la rispondenza dei servizi agli standard dichiarati dall'Amministrazione.

## LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ

Il funzionamento dei servizi è costantemente monitorato a più livelli con lo scopo di ottemperare efficacemente agli adempimenti di legge, garantire il benessere psico-fisico e la crescita educativa dei bambini, rispondere in modo appropriato alle aspettative delle famiglie e del personale, raggiungere gli obiettivi fissati dall'Amministrazione. I servizi, quindi, sono soggetti a varie forme di valutazione.

### 1. Strumenti e metodi per la valutazione

I principali strumenti di valutazione sono di tipo interno (incontri di coordinamento, consigli delle educatrici, assemblee di verifica del personale educativo) ed esterno (incontri degli organismi di gestione partecipata e di controllo, "Customer satisfaction": indagini per sondare il grado di soddisfazione dei cittadini).

#### Strumenti interni per verifiche sul piano pedagogico

Incontri di coordinamento: sono tenuti dalla Pedagogista del Settore Politiche Educative (e la partecipazione della Dirigente e dei Funzionari a seconda delle tematiche trattate) con cadenza almeno mensile con le coordinatrici degli Asili Nido e delle Scuole dell'Infanzia. Sempre con cadenza mensile si tengono i "Consigli delle Educatrici" in ogni plesso. All'inizio e al termine di ogni anno scolastico si tengono le assemblee di verifica con tutto il personale assegnato ai servizi Asili Nido e Scuole dell'infanzia. Tramite questi strumenti sono progettate e verificate (in itinere e a consuntivo, con report scritti) le attività e i progetti pedagogici, anche trasversali e per la promozione della continuità educativa 0-6 anni e con la scuola primaria.

#### Strumenti esterni per verifiche sul piano organizzativo-gestionale

Gli incontri programmati - con cadenze diversificate, ma comunque in più momenti nel corso dell'anno scolastico - dagli organismi di gestione partecipata come i Consigli di Scuola dell'Infanzia, i Comitati di Gestione Asili Nido e le Commissioni Mensa, costituiscono importanti momenti di verifica su aspetti organizzativi (iscrizioni, progetti) e gestionali (servizi aggiuntivi, rette, servizi di refezione). Di ogni incontro è redatto un verbale scritto sottoposto all'Amministrazione.

La valutazione è affidata anche al giudizio diretto dei cittadini che utilizzano i servizi, chiamati ad esprimersi tramite periodiche indagini di "Customer Satisfaction" (annuali/biennali) che puntano a verificare la percezione dei genitori sul livello di qualità pedagogica, organizzativa e gestionale degli Asili Nido, delle Scuole dell'Infanzia e dei servizi collegati (refezione, Cred, iscrizioni on-line, ecc.). Gli esiti di tali indagini sono riportati agli organismi di gestione partecipata e l'Amministrazione comunale, tramite il

Settore Politiche Educative, si impegna a porre in atto le azioni di miglioramento ritenute necessarie per incrementare la qualità dei servizi.

## **2. La certificazioni di Qualità ISO 9001:2000 e ISO 14001:2004**

Il Comune di Mantova (e quindi anche tutti i suoi servizi, compresi gli Asili Nido e le Scuole dell'Infanzia) ha ottenuto le certificazioni di qualità UNI EN ISO 9001:2000 e UNI EN ISO 14001. Tali certificazioni impongono il rispetto di precisi standard e sono sottoposte a verifiche interne ('Audit interni', Piani di monitoraggio) ed esterne (di norma con cadenza annuale) da parte di enti accreditati. Per quanto riguarda i servizi educativi e scolastici, sono stati identificate specifiche procedure per i seguenti ambiti: elaborazione e gestione del progetto educativo, programmazione didattica, gestione accessi (iscrizioni, ritiri), gestione delle rette, gestione dei servizi estivi, accoglienza dei bambini con diverse abilità, gestione della ristorazione scolastica, servizio di trasporto scolastico.

## **3. La gestione delle segnalazioni**

Il Settore Politiche Educative si impegna ad accogliere le segnalazioni riferite ai propri servizi (suggerimenti, reclami, proposte migliorative, inviate in modo formale tramite la prevista modulistica o in modo informale come lettera, telefonata, contatto diretto con gli operatori) e si attiva per affrontare e risolvere le eventuali criticità. Garantisce, inoltre, risposte in tempi certi ad ogni istanza. Nell'ambito del sistema di qualità certificato è prevista una specifica procedura codificata (P08.02 "Gestione delle non conformità, delle segnalazioni e dei reclami dei cittadini").

## **ATTUAZIONE E REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi impegna il Settore Politiche Educative al rispetto a tutte le disposizioni in essa contenute.

Coerentemente con gli obiettivi dichiarati nelle premesse e, in particolare, al fine di "indurre dinamiche positive di stimolo, coinvolgimento e collaborazione tra l'Amministrazione Comunale, i responsabili e operatori dei servizi, i cittadini che utilizzano i servizi e le opportunità formative", sono previsti momenti di verifica, di norma annuali, che potranno condurre a revisioni e integrazioni della presente Carta.

Tali verifiche saranno sostenute da costanti momenti di confronto che coinvolgeranno, in modo trasversale il personale dirigenziale, amministrativo, educativo e addetto ai servizi (dipendente dal Comune e da ditte concessionarie esterne) e i genitori dei bambini iscritti ai servizi. Sarà sollecitato, inoltre, il contributo degli organismi di gestione partecipata: Comitati di Gestione Asili Nido, Consigli di Scuola dell'Infanzia, Comitati Mensa.

Per favorire il coinvolgimento dei cittadini e garantire la trasparenza delle scelte amministrative, la Carta dei Servizi è consultabile, oltre che presso gli uffici amministrativi, gli Asili Nido e le Scuole dell'Infanzia, sul Portale del Settore Politiche Educative all'indirizzo <http://pubblicaistruzione.comune.mantova.it> con la possibilità di intervenire per richiedere chiarimenti o offrire commenti e suggerimenti.

## **L'IDENTIFICAZIONE DI STANDARD E GLI INDICATORI DI RISULTATO**

Il Settore Politiche Educative si impegna a rispettare i seguenti standard di qualità, ai quali corrispondono specifici indicatori di risultato.

### **AMBITO: ELABORAZIONE E GESTIONE DEL PROGETTO EDUCATIVO**

<i>Indicatore</i>	<i>Fonte</i>	<i>valore assicurato</i>
Livello di soddisfazione delle famiglie	Da Customer (biennale)	8/10
Formazione degli operatori sulla base del piano annuale di Settore	Piano di monitoraggio ISO 9001:2000	Almeno 80% di presenza agli incontri

### **AMBITO: PROGRAMMAZIONE DIDATTICA**

<i>Indicatore</i>	<i>Fonte</i>	<i>valore assicurato</i>
Livello di soddisfazione delle famiglie	Da Customer (biennale)	8/10

**AMBITO: GESTIONE DEGLI ACCESSI**

<i>Indicatore</i>	<i>Fonte</i>	<i>valore assicurato</i>
Livello di soddisfazione delle famiglie	Da Customer (biennale)	8/10
Tempo intercorso dal termine delle iscrizioni alla pubblicazione della graduatoria: - Asili Nido - Scuole Infanzia - Cred Infanzia	Piano di monitoraggio ISO 9001:2000	- Max 30 gg. consec. - Max 21 gg. consec. - Max 21 gg. consec.

**AMBITO: GESTIONE DELLE RETTE**

<i>Indicatore</i>	<i>Fonte</i>	<i>valore assicurato</i>
Numero delle contestazioni scritte (su base annua) relativamente a tutte le rette emesse per Asili Nido, Scuole Infanzia, trasporto scolastico, Cred Infanzia	Piano di monitoraggio ISO 9001:2000	Max n° 20

**AMBITO: GESTIONE DEI SERVIZI ESTIVI (NIDI E CRED INFANZIA)**

<i>Indicatore</i>	<i>Fonte</i>	<i>valore assicurato</i>
Livello di soddisfazione delle famiglie	Da Customer (annuale)	Almeno 80% di giudizi "In linea con aspettative"
Rapporto tra domande accolte e domande presentate	Piano di monitoraggio ISO 9001:2000	Almeno 85% di domande accolte

**AMBITO: GESTIONE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA**

<i>Indicatore</i>	<i>Fonte</i>	<i>valore assicurato</i>
Livello di soddisfazione delle famiglie	Da Customer (biennale)	7,5/10
Livello di soddisfazione delle insegnanti (per aspetti organizzativi, qualitativi, gradibilità da parte dei bambini)	Da Questionario (biennale)	Almeno il 60% di giudizi "Buono"

**AMBITO: ACCOGLIENZA DEI BAMBINI DIVERSAMENTE ABILI**

<i>Indicatore</i>	<i>Fonte</i>	<i>valore assicurato</i>
Rapporto con figure specialistiche esterne (con operatori pubblici di riferimento e/o specialisti di fiducia dei genitori)	Atti interni	Almeno 2 incontri verbalizzati per ogni bambino

**AMBITO: INFORMAZIONE DEI CITTADINI**

<i>Indicatore</i>	<i>Fonte</i>	<i>valore assicurato</i>
Accessibilità della Carta dei Servizi	Atti interni	Disponibile e consultabile in tutti i plessi, negli uffici amministrativi, sulla Rete Civica comun.
Diffusione delle informazioni tramite strumenti informatici: - Rete Civica/Portale dedicato - Newsletter		- Disponibilità - almeno n°20/anno