



COMUNE DI MONTALE

Carta dei Servizi Educativi per la Prima Infanzia del Comune di Montale

Testo approvato con Deliberazione G.C. n.64 del 30.4.2026

1. Carta dei servizi: finalità e principi

La Carta dei Servizi 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 - 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.

La carta vuol essere anche uno strumento di informazione e di comunicazione e come tale è indispensabile per costruire alleanze tra genitori ed educatori, per garantire coerenza e continuità ai processi formativi, per generare dialogo e solidarietà fra tutti coloro che sono interessati alla cura e alla crescita dei bambini.

Con la Carta dei Servizi, il Comune di Montale si propone di far conoscere alle famiglie le finalità, le caratteristiche, le modalità di accesso e di organizzazione del Nido d'Infanzia comunale. La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali:

Il sistema integrato dei servizi alla prima infanzia del Comune di Montale si muove nella direzione di una politica di interventi di rete in grado di offrire risposte non frammentarie che affrontino globalmente i bisogni e le aspettative di ciascun bambino/a e delle famiglie, per promuovere il benessere e lo sviluppo armonico e integrale dei/delle bambini/e e delle loro potenzialità. I servizi educativi per la prima infanzia del Comune di Montale costituiscono un sistema integrato che promuove raccordi con le altre istituzioni educative e scolastiche pubbliche e private presenti sul territorio, con i servizi culturali, sociali e sanitari nonché con le altre istituzioni e agenzie le cui attività riguardano l'infanzia.

La Carta dei Servizi fa tesoro della storia locale dei Servizi Educativi dell'infanzia del Comune di Montale 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.
- Regolamento servizi educativi per la Prima Infanzia del Comune di Montale approvato con deliberazione C.C. n. 83/2025.

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 3

anni e alle loro famiglie opportunità di crescita comune, organizzando per l'infanzia ambienti educativi di vita quotidiana ad essa favorevoli.

2. Principi Ispiratori

Nelle azioni indicate nella Carta dei Servizi Educativi per l'infanzia, il Comune di Montale 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 Montale 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. Gli educatori 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, gli esiti delle verifiche e delle eventuali valutazioni sono realizzati in piena trasparenza, esplicitati e resi noti.

3. 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.

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".

4. 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 l'organizzazione di un'offerta periodica di aggiornamento, diversificata anche sulla base delle esigenze degli operatori.

4. Una pedagogia per l'infanzia

Tutta la comunità 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, responsabili 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.

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

- Il Servizio si propone come luogo 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.
- E' un contesto di crescita nel quale i bambini possono arricchire e ampliare la propria esperienza, trovarvi supporti per elaborarla e articolarla, ciascuno con il proprio ritmo e le proprie peculiarità.
- 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.

5. I Responsabili

Il Comune di Montale 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.
- 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 la mensa condividono il processo ideativo e gli impegni che consentono di esprimere tale piano nella vita quotidiana nella piena consapevolezza della responsabilità comune verso il benessere del bambino e di tutti coloro che hanno a che fare con il Servizio.
- I cittadini del Comune di Montale vengono informati sul sistema dei Servizi, che 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.

6. Le Garanzie

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

1. 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

2. Gli interventi a favore della formazione permanente degli operatori

3. Il mantenimento di un adeguato rapporto numerico adulto-bambino assicurano i tempi di compresenza degli educatori nel Servizio. 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.

4. 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 del Servizio per l'infanzia comunale. Per garantire continuità e coerenza all'azione educativa in ambito familiare e nei Servizio, sono previsti, sia momenti assembleari sia momenti individualizzati, rivolti ai genitori, per discutere, insieme agli operatori, di tematiche pedagogiche, definire piani d'azione condivisi.

5. 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 Montale 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).

7. 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.

Altri 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 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 Montale al seguente LINK:

<https://www.comune.montale.pt.it/home/amministrazione/documenti/Documento-18.html>

8. 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. 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

9. 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: funzionario E.Q. Elena Logli e.logli@comune.montale.pt.it recapito telefonico 0573 952238.

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.

10. 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.

11. 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

12. Attuazione della carta e indicazioni 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.

ALLEGATO A

Modulo per segnalazione / reclamo Servizi educativi per la prima infanzia

Il presente modulo può essere inoltrato con le seguenti modalità:

1. per **posta elettronica certificata** a: comune.montale@postacert.toscana.it
2. via **e-mail** a : protocollo@comune.montale.pt.it
3. a **mano** all' Ufficio Protocollo situato presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Tipo di segnalazione : **Reclamo** **Rilievo** **Suggerimento**

Dati del cittadino : Chi segnala – Genitore o altro soggetto che esercita la responsabilità genitoriale:

Cognome e Nome:

Residente a: _____ Via: _____ Cap: _____

Telefono: _____ E-mail: _____

Dati del Bambino/Bambina del Servizio Nido frequentante:

Cognome e Nome:

Evento Segnalato: descrivere i fatti, luoghi e tempi oggetto della comunicazione:

Data _____

Firma

NOTE: Il reclamo non sostituisce il ricorso ad altri mezzi di tutela dei propri diritti previsti dalle vigenti disposizioni. Informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 196/2003, come modificato dal d. lgs. n.101/2018 (Codice della Privacy), e dell'art. 13 reg. UE 2016/679 (GDPR): il trattamento dei suoi dati personali è finalizzato unicamente all'esame della segnalazione e ad informarla sull'esito della sua comunicazione. Il conferimento dei dati non è obbligatorio; l'eventuale rifiuto comporta l'impossibilità di ottenere risposta. Il trattamento sarà effettuato da soggetti incaricati, con l'utilizzo di procedure anche informatizzate, in grado di tutelare e garantire la riservatezza dei dati, secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i. I dati potranno essere comunicati ad altri Enti solo per i fini istituzionali inerenti l'espletamento della sua richiesta. Il responsabile del trattamento è il Responsabile del Settore incaricato.