

Carta dei Servizi all'Infanzia



Comune di Reggello

Zona Fiorentina Sud Est

1.	Politiche per la Qualità dei Servizi all'Infanzia della Zona Fiorentina Sud Est	pag. 04
2.	La Zona Fiorentina Sud Est	pag. 07
3.	Perché una Carta dei Servizi	pag. 08
4.	Che cosa sono e cosa fanno i Servizi all'Infanzia	pag. 09
5.	Principi ed Impegni dei Servizi all'Infanzia	pag. 10
6.	La Qualità nei Servizi di Asilo Nido	pag. 12
6.1	<i>Strutture e Ambienti</i>	pag. 12
6.2	<i>La Qualità Organizzativa</i>	pag. 14
6.3	<i>La Professionalità del Personale</i>	pag. 16
6.4	<i>La Qualità Pedagogica</i>	pag. 17
6.5	<i>Le Relazioni con le Famiglie e con il Territorio</i>	pag. 19
7.	Come fare Segnalazioni e Proposte	pag. 20
8.	Riferimenti Normativi	pag. 21

Schede mobili con informazioni utili

1. POLITICHE PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI ALL'INFANZIA DELLA ZONA FIORENTINA SUD EST

La Conferenza dei Sindaci della Zona Fiorentina Sud Est, dopo una attenta riflessione sullo stato dei servizi educativi per l'infanzia, sulla base dei bisogni emergenti, ha definito le linee di sviluppo degli interventi dei Comuni, che possono essere così riassunte:

- sostegno ai servizi esistenti con l'impegno ad ampliarne l'utenza e la diffusione sul territorio;
- sperimentazione di nuove tipologie di servizi;
- ampliamento dei rapporti con le associazioni del territorio;
- definizione, a livello di zona, di standard di qualità per i servizi di nido.

La finalità generale è quella di sostenere un principio educativo comune, secondo il quale qualsiasi proposta o servizio si realizzi deve avere come obiettivo primario e irrinunciabile il rispetto dei bisogni delle bambine e dei bambini in relazione ai loro ritmi di vita, alle loro esigenze di spazi anche individuali, di socializzazione e di autonomia, ricercando e garantendo l'equilibrio con i bisogni dei genitori.

Si tratta, come ribadito anche dal *Piano di Indirizzo della Regione Toscana 2002-04*, di "riconoscere e garantire completamente il diritto e il ruolo di cittadinanza alle bambine ed ai bambini, agli adolescenti e ai giovani; [...di...] riconoscere le loro competenze ed utilizzarle come una preziosa risorsa" non solo per migliorare la loro vita ma anche quella della comunità in cui vivono.

In questi anni la Zona si è caratterizzata per la realizzazione di progetti condivisi a livello di aree omogenee (*Valdarno Fiorentino, Valdisevie e Chianti Fiorentino*) e la sperimentazione di alcuni interventi gestiti in forma associata da tutti i Comuni.

A fronte di una ampia progettualità sul piano educativo e formativo, si è registrata tuttavia la necessità di affinare ulteriormente alcune ipotesi di lavoro quali:

- la promozione di esperienze pilota per costruire e verificare modelli organizzativi di progetti formativi, integrati e flessibili su aree territoriali definite;
- l'informazione e la documentazione su quanto realizzato;
- la definizione di strumenti e metodologie comuni di monitoraggio e verifica delle attività che vengono realizzate;
- la promozione di attività e progetti che vedano il coinvolgimento dei diversi soggetti istituzionali, pubblici e privati, utilizzando al massimo le risorse già esistenti e operando in modo da ricondurre la pluralità di iniziative e di strumenti ad un fine unitario.

Il lavoro qui contenuto rientra pienamente in queste ipotesi:

promuovere azioni concrete sul tema della qualità dei servizi significa infatti valorizzare e sostenere le esperienze innovative in atto, sia incrementando lo scambio di informazioni che verificando l'efficacia/efficienza degli interventi realizzati allo scopo di elevarne la qualità.

È un lavoro non facile, che dovrà proseguire perché questa **Zona comprende tredici Comuni** con esperienze ed attività in ambito educativo piuttosto diversificate.

Una ricognizione dei progetti e delle esperienze in atto offre un quadro dei servizi e delle strutture come luoghi di formazione infantile in continua evoluzione. Inoltre la complessità crescente dei servizi -sia in relazione alle varie tipologie organizzative, che alla flessibilità e alla diversificazione delle forme gestionali - implica ancora di più la necessità di operare nell'ottica di una armonizzazione dei processi educativi, sia pure nel pieno rispetto delle specificità di ogni territorio.

L'obiettivo generale che ispira le scelte politiche delle Amministrazioni della Zona Fiorentina Sud Est è **quello di mantenere e innalzare il livello di qualità dei servizi della Zona attraverso l'integrazione delle politiche dei singoli Comuni**. Questo nella considerazione che le politiche educative per l'infanzia rappresentano un tratto distintivo delle politiche sociali e di quelle per la cittadinanza e richiedono piani di azione a cui devono collaborare una molteplicità di soggetti.

Una politica tesa a supportare e a promuovere l'infanzia e l'adolescenza in tutte le diverse espressioni e nella loro globalità, richiede la costante **integrazione tra servizi educativi, sociali e sanitari e la collaborazione costante tra i servizi pubblici e il terzo settore** (*volontariato, cooperative sociali, associazioni*) nella direzione di un politica di interventi di rete in grado di offrire risposte non frammentarie, che **affrontino globalmente i bisogni e le aspettative di ciascun minore e delle famiglie**.

Il settore dei servizi alla persona, in questi anni, ha registrato un continuo aumento della domanda dovuto a fattori demografici, a trasformazioni dell'organizzazione sociale e familiare e anche all'aumento delle aspettative, da parte dei cittadini, di servizi di sempre maggiore qualità.

La promozione dei diritti dei minori, quindi, sta anche nel realizzare, per loro, percorsi e servizi adeguati, ricercando in tutte le esperienze le "buone pratiche" che dovrebbero costituire per tutti un momento di riflessione e di confronto. Questo richiede che i servizi all'infanzia non solo forniscano prestazioni di qualità, ma sappiano produrre capacità di ascolto, di dialogo e di orientamento, sia nei confronti dei bambini e delle loro famiglie che della comunità nel suo insieme.

La Carta dei Servizi costituisce un primo strumento di orientamento e potenziamento di questa dimensione qualitativa e un'occasione per comunicare e interagire con i destinatari dei servizi e per favorire il confronto tra i diversi soggetti implicati nei processi di offerta. Si deve parlare quindi di qualità per gli amministratori, i soggetti gestori dei servizi, gli educatori e, soprattutto, le bambine, i bambini e le loro famiglie.

Il Presidente della Conferenza dei Sindaci

La Zona Fiorentina Sud Est è nata dall'accorpamento di tre Sub Aree con caratteristiche storico-geografiche e socio-economiche diverse: **il Chianti Fiorentino, il Valdarno Fiorentino e la Valdiseve.** E' composta da 13 Comuni: *Bagno a Ripoli, Barberino Val d'Elsa, Figline Valdarno, Greve in Chianti, Impruneta, Incisa in Val d'Arno, Pelago, Pontassieve, Reggello, Rignano sull'Arno, Rufina, San Casciano Val di Pesa, Tavarnelle Val di Pesa.* La popolazione totale è di 162.913 abitanti (dati al 31/12/2001): dal punto di vista anagrafico il Comune più grande è *Bagno a Ripoli* (25.500 abitanti circa), il più piccolo *Barberino Val d'Elsa* (3.800 abitanti circa).

La zonizzazione è avvenuta per legge e non per processi storici determinatisi naturalmente. Inizialmente i compiti della Zona hanno riguardato tematiche di carattere socio-assistenziale e socio-sanitario; progressivamente questi si sono ampliati e hanno compreso anche gli interventi di carattere educativo.

La fase di lavoro iniziale è stata quella della progressiva costituzione di una "cultura di Zona", che favorisse la condivisione di alcuni principi di base su cui impostare le politiche educative dei diversi Comuni, con interventi coordinati e integrati, e che al tempo stesso salvaguardasse i legami territoriali delle singole comunità con le proprie specifiche realtà.



5. PRINCIPI ED IMPEGNI NEI SERVIZI ALL'INFANZIA

- **Diritto di cittadinanza** come...riconoscimento del ruolo dei minori nella società e diritto ad una educazione ispirata ai principi di pace, dignità, tolleranza, libertà e solidarietà.
- **Eguaglianza** come... non discriminazione nell'accesso e nella fruizione dei servizi per sesso, razza, religione, opinioni politiche, condizione psico-fisica e socio-economica e rispetto delle diversità e dei ritmi personali.
- **Imparzialità** come... definizione di criteri di accesso e di partecipazione ai costi del servizio in maniera trasparente.
- **Diritto di scelta** come... facoltà di scegliere tra le strutture e le tipologie di servizi offerte sul territorio. Sostegno alla libera iniziativa delle bambine e dei bambini all'interno delle diverse esperienze.
- **Continuità** come... garanzia di regolarità e continuità del progetto educativo. Attenzione ai contesti di provenienza delle bambine e dei bambini e ai percorsi formativi futuri.
- **Efficacia ed efficienza** come... risposta ai bisogni delle bambine e dei bambini, ed alle loro famiglie con una progettazione educativa di qualità.
- **Partecipazione e Integrazione** come... coinvolgimento attivo delle famiglie e del territorio inteso come contesto educativo e sociale.

Tali principi impegnano gli amministratori locali ed operatori a :

- *Creare le condizioni che permettano il pieno accesso al servizio anche alle bambine ed ai bambini diversamente abili.*
- *Creare le condizioni perché vengano accettate e valorizzate le diversità.*
- *Garantire la massima conoscenza del servizio attraverso un'informazione chiara e puntuale.*
- *Regolamentare i criteri di accesso e di partecipazione ai costi intervenendo a sostegno di condizioni socio - economiche disagiate.*
- *Conoscere meglio e dialogare con le famiglie, la comunità e la scuola.*
- *Garantire il diritto alla continuità del servizio.*
- *Promuovere offerte diversificate e flessibili.*
- *Creare ambienti a misura di bambine e di bambini per favorire la loro libera iniziativa all'interno dell'esperienza.*
- *Creare opportunità di partecipazione attiva per le famiglie all'interno del servizio per condividere e riflettere insieme sui principi educativi.*
- *Promuovere l'attivazione di una rete educativa tra i servizi territoriali rivolti all'infanzia.*
- *Conoscere sempre meglio i bisogni dei cittadini e delle cittadine per elaborare risposte efficaci di qualità.*
- *Valorizzare proposte che privilegino esperienze e processi.*
- *Monitorare e garantire sia la qualità gestionale che quella educativa.*

6. LA QUALITÀ NEI SERVIZI DI ASILO NIDO

Nel territorio comunale è presente un servizio di asilo nido "Arcobaleno" e un Centro Gioco "I Tesori dell'Arcobaleno", le cui specificità sono descritte nelle schede informative.

6.1 STRUTTURE E AMBIENTI

6.1.1 Sicurezza e igiene

L'intera struttura rispetta le prescrizioni previste dalla normativa in materia di sicurezza.

Standard di qualità'

- Presenza di chiusura di sicurezza sulle porte, tappeti antiscivolo, copritermosifoni, citofono.
- Rispetto norme CEI sugli impianti elettrici, rispetto norme antincendio, vie d'uscita alternative.
- Recinzione del giardino e suddivisione degli spazi esterni.
- Detersivi, medicinali e altre sostanze chimiche non accessibili ai bambini.
- Pulizia giornaliera di tutti gli ambienti del nido. In certi spazi dei bambini, quali le stanze da pranzo ed i bagni, la pulizia viene effettuata almeno due volte al giorno.

6.1.2 Spazi, arredi e materiali

Gli ambienti interni ed esterni sono progettati ed arredati "a misura di bambino" per favorire la sua libera iniziativa. Gli spazi sono diversificati e personalizzati ed i materiali vengono proposti all'interno del percorso educativo in modo graduale e progressivo.

Standard di qualità'

- Spazi diversificati in base alle diverse età dei bambini.
Gruppo dei piccoli: angolo del tappeto morbido, spazio per gioco euristico, struttura primi passi, spazio per gioco simbolico, angolo per motricità, spazi per attività di manipolazione, angolo lettura, racconto e canto, angolo per giochi strutturati.
Gruppo dei grandi: spazio per gioco simbolico, angolo lettura, racconto e canto, angolo delle costruzioni, spazio per attività di manipolazione, spazio per gioco strutturato, angolo per attività creative, spazio per giochi con acqua, simbolici e di travaso, spazio psico-motorio.
- Stanze appositamente adibite per il sonno.

- Giardini attrezzati con giochi per esterno, prevalentemente in legno, e divisi a seconda dell'età dei bambini e delle attività: giochi di movimento, acquaticità e manipolazione, strutture per ombreggiare e attrezzature per pranzare all'aria aperta, cassette per gioco simbolico.
- Spazio per l'accoglienza unificato per i due gruppi.
- Spazio per i genitori.
- Personalizzazione degli armadietti, degli attaccapanni e degli spazi per gli oggetti personali identificati con il nome e/o il simbolo del bambino.
- Gli arredi, negli spazi dedicati alle attività gestibili in maniera autonoma dai bambini, sono tutti a loro misura.
- I materiali didattici sono tutti atossici e sono preferibilmente utilizzati materiali naturali.
- Disponibilità di materiali di manipolazione, travasi, gioco d'imitazione, attrezzature per percorsi psicomotori, strumenti musicali e sonori, spazi lettura, d'immagine.
- Spesa annua per i materiali didattici almeno € 1.000,00.

6.1.3 Accessibilità

Standard di qualità'

- Assenza totale di barriere architettoniche per gli spazi dedicati ai bambini; presenza di barriere architettoniche (scale) per le educatrici e operatori per accedere, dall'interno, al primo piano.
- Possibilità per i bambini di muoversi autonomamente nei diversi ambienti interni ed esterni del nido.
- Presenza di parcheggio adiacente la struttura.
- Accesso con mezzi pubblici.

6.1.4 Servizi

Standard di qualità'

- Presenza di una cucina attrezzata interna alla struttura per la produzione dei pasti con fornitura giornaliera degli alimenti.
- Viene fornita una piccola colazione a metà mattina e una merenda nel pomeriggio.
- Presenza di un Piano di Autocontrollo per il servizio di mensa scolastica. Presenza di due menù stagionali, redatti dal servizio dietologico dell'Ospedale Meyer di Firenze. E' personalizzato su presentazione di certificato medico.
- Utilizzo nella dieta, nella quasi totalità, di prodotti alimentari biologici (frutta, verdura fresca, carni rosse, yogurt, latticini)
- Presenza di spogliatoi e servizi igienici per gli operatori.

6.2 LA QUALITÀ ORGANIZZATIVA

E' determinata dall'insieme delle risorse di cui si dispone (umane, strumentali, professionali e finanziarie) e dalla capacità di integrarle in un contesto di progettazione flessibile finalizzato sia al benessere individuale che a quello della collettività.

6.2.1 Flessibilità

Standard di qualità'

- La frequenza al nido è articolata con moduli di cinque, tre, due giorni, con sei diverse articolazioni orarie.
- Flessibilità in ingresso di due ore (dalle 7.30 alle 9.30), mentre per le uscite la flessibilità è di trenta minuti.
- Il nido è aperto normalmente nel mese di luglio.
- Il nido è aperto durante le vacanze di Natale e Pasqua.

6.2.2 Modalità di ammissione

Standard di qualità'

- Precedenza assoluta d'accesso all'asilo nido per i bambini diversamente abili o in stato di svantaggio sociale.
- L'accesso al nido è regolamentato da un bando, reso pubblico per almeno un mese, nel periodo maggio-giugno di ogni anno, per gli ingressi dei bambini a settembre e a gennaio. Sono previsti bandi straordinari alla presenza di posti liberi e in assenza di lista d'attesa.
- La modulistica per presentare domanda è predisposta dall'Ufficio Pubblica Istruzione.
- L'ammissibilità e la non ammissibilità al nido sono comunicate dall'Ufficio Pubblica Istruzione con comunicazione scritta alle famiglie.
- Possibilità di ricorso ammessa, con istanza all'Amministrazione Comunale.
- L'ambientamento/inserimento del bambino al nido è concordato con i genitori nel rispetto della graduatoria di accesso.
- Il regolamento comunale del servizio è visibile all'interno del nido ed i genitori possono richiederne copia.
- "Nido aperto": opportunità per le famiglie interessate al servizio di asilo nido di visitare, con la guida delle educatrici, gli ambienti dello stesso durante aperture straordinarie, concomitanti con l'apertura del bando di iscrizione.

6.2.3 Rapporto numerico adulti/bambini

Standard di qualità'

- In ogni fascia oraria il rapporto numerico è di 1: 9 sulla massima frequenza.
Mattino - è garantita la presenza di:
n. 2 educatori e n. 2 operatori nella fascia oraria 7.30/9.00;
n. 4 educatori e n. 2 operatori nella fascia oraria 9.00/11.30;
n. 5 educatori e n. 2 operatori nell'orario 11.30/13.00.
Pomeriggio - sono presenti:
n. 3 educatori e n. 2 operatori nella fascia oraria 14.00/16.00;
n. 1 educatore e n. 1 operatore dalle 16.00/18.00.
- Il numero degli educatori può aumentare in presenza di bambini diversamente abili.
- E' attivata in tempi rapidi la sostituzione degli educatori ed operatori assenti, con personale qualificato ed è garantito il prolungamento dell'orario per gli educatori ed operatori presenti.

6.2.4 Programmazione e coordinamento

Standard di qualità'

- Ore annuali, pari a 120 ore, per le educatrici, relative ad attività di programmazione educativa, documentazione, aggiornamento, rapporti con i genitori, ecc.
- Ore annuali, pari a 80 ore, per le operatrici, dedicate all'aggiornamento, progettazione educativa, rapporto con i genitori.
- Gli incontri per la programmazione e progettazione educativa, fra le educatrici e le operatrici, hanno cadenza settimanale. Ogni 15 giorni è presente la coordinatrice esterna del gruppo.
- Il coordinatore pedagogico è a disposizione del gruppo di lavoro e dei genitori.
- Presenza del coordinatore amministrativo-gestionale del servizio.
- Consulenza e supporto di figure professionali specializzate in caso di necessità, con attività di raccordo, con le agenzie del territorio.

6.3 LA PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE

E' determinata dalla crescita di un percorso di apprendimento che si sviluppa durante tutto l'arco della vita professionale.

6.3.1 Titolo di studio

Standard di qualità'

- Il titolo di studio del personale educativo è previsto dalle normative di legge vigenti per i servizi all'infanzia.

6.3.2 Esperienza professionale

Standard di qualità'

- All'interno dei gruppi è garantita la presenza di personale educativo con esperienza lavorativa maturata nei servizi all'infanzia.
- Il personale educativo con maggiore esperienza affianca sempre, con funzioni di formazione, il personale neoassunto.

6.3.3 Aggiornamento e formazione

Standard di qualità'

- E' garantito annualmente l'aggiornamento del personale educativo almeno per 30 ore pro capite.
- E' garantito ogni due anni l'aggiornamento del personale addetto alla cucina almeno per 8 ore pro capite.
- Il personale educativo concorda con la Coordinatrice psico-pedagogica e con il Responsabile del Servizio Pubblica Istruzione il tipo di aggiornamento e le modalità dello stesso.

6.4 LA QUALITÀ PEDAGOGICA

Il progetto pedagogico definisce l'immagine dell'infanzia, gli obiettivi educativi ed i percorsi necessari per il loro raggiungimento. Persegue lo sviluppo dell'autonomia dei bambini, il rispetto dei loro bisogni individuali, l'offerta di opportunità di socializzazione e di gioco educativo, la continua attenzione agli spazi ed agli arredi per un ambiente "a misura di bambino".

6.4.1 Ambientamento/inserimento

Standard di qualità'

- Sono fornite ai genitori le prime informazioni sulle modalità dell'ambientamento/inserimento e sul servizio nido, dall'Ufficio Pubblica Istruzione e in particolare nella riunione con i genitori dei bambini ammessi al servizio.
- L'"educatrice di riferimento" effettua un colloquio individuale con i genitori.
- L'ambientamento/inserimento, concordato fra l'educatrice ed i genitori, prevede la presenza di uno di loro o comunque di una figura di fiducia del bambino ed avviene sia per i piccoli che per i grandi a piccoli gruppi.
- E' previsto un percorso graduale di ambientamento/inserimento al nido dei bambini sulla base delle esigenze degli stessi e del servizio, fino al raggiungimento a pieno dell'inserimento.
- Sono previste attività e piccoli laboratori per impegnare e intrattenere i genitori durante l'ambientamento/inserimento dei loro figli al nido.

6.4.2 Cura della routine

Standard di qualità'

- Specifica attenzione è prestata ai momenti carichi di emotività (es. pasto, sonno, ecc.), seguiti in modo particolare dall'"educatrice di riferimento", nel rispetto dei tempi dei singoli bambini.
- Attenzioni verso i rituali e le abitudini di ogni singolo bambino.

6.4.3 Attività educative

Standard di qualità'

- Sono offerte attività di gioco spontaneo in spazi appositamente predisposti ed attrezzati, per il gioco simbolico (es. travestimenti, casina, ecc.), dove l'educatrice ha un ruolo di osservatore e di facilitatore.
- Sono offerte attività guidate, in spazi appositamente predisposti ed attrezzati, per il gioco strutturato (es. travasi, puzzle, ecc.), dove l'educatrice esercita un ruolo propositore e di regia.
- Sono garantite offerte diversificate a seconda delle abilità raggiunte dal bambino.
- Sono garantite attività di piccolo gruppo seguite dall'educatrice di riferimento.
- E' realizzata annualmente la programmazione degli interventi educativi nel rispetto delle diversità dei bambini.
- Sono previste uscite come primo contatto con la natura e il territorio.

6.4.4 Modalità educative

Finalizzate al rispetto dei bambini, delle loro differenze di genere, di cultura e di religione.

Standard di qualità'

- L'osservazione è utilizzata per conoscere i bambini.
- Viene adottato un atteggiamento accogliente e un tono di voce bassa.
- Viene dato ascolto ai messaggi, verbali e non, dei bambini.
- E' utilizzato un linguaggio "adulto" che riconosca il bambino come persona competente.
- Si rispetta l'autonomia di scelta nelle relazioni fra i bambini.
- Sono utilizzati materiali interculturali.
- Viene prestata attenzione agli eventi familiari del bambino.

6.4.5 Documentazione

Standard di qualità'

- Ogni bambino possiede una cartella individuale per i propri lavori e un diario, personalizzato, che raccoglie i momenti salienti di vita al nido.
- Sono realizzate foto individuali o di gruppo durante le attività che si svolgono nell'anno scolastico.
- E' tenuto un archivio cartaceo, fotografico e video della vita del nido.

6.5 LE RELAZIONI CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO

Le relazioni con i soggetti che fruiscono di questi servizi sono considerate essenziali; l'obiettivo è quello di costruire una " comunità educativa".

6.5.1 Comunicazione e rapporto con le famiglie

Standard di qualità'

- Scambio verbale quotidiano di informazioni, all'ingresso e all'uscita del bambino dal nido, fra educatrici e genitori. Sono utilizzati inoltre messaggi scritti riassuntivi della giornata e dei fatti salienti avvenuti al nido. I contatti possono essere anche telefonici.
- Colloqui annuali individualizzati con i genitori realizzati dall'educatrice di riferimento, almeno due volte l'anno.
- Riunioni del gruppo sezione su richiesta delle educatrici o dei genitori.
- Viene effettuata un'assemblea dei genitori, all'inizio di ogni anno scolastico e ogni qualvolta sia necessario per illustrare la programmazione ed il funzionamento del servizio ed affrontare problematiche comuni.

6.5.2 Supporto al ruolo del genitore

Standard di qualità'

- Sono previsti incontri informativi/formativi per i genitori tenuti da esperti sui temi dell'infanzia.
- Sono realizzati momenti di confronto fra genitori ed educatori.
- Sono organizzate azioni di socializzazione attraverso laboratori, feste, incontri a tema.

6.5.3 Rapporti con le altre istituzioni

Standard di qualità'

- Attivazione di percorsi di continuità educativa con la scuola materna.
- Visite dei bambini del nido alla scuola materna e viceversa.
- Partecipazione ai P.E.I. (Piani Educativi Individualizzati), redatti dall'Azienda Sanitaria Locale degli educatori del nido in caso di presenza al nido di bambini diversamente abili.
- Sono previsti momenti di incontro con gli operatori dei Servizi Sociali e Sanitari, per affrontare problematiche relative alla crescita psicologica e fisica dei bambini.

I familiari degli utenti del servizio di asilo nido possono, *individualmente o in forma associata*, fare segnalazioni per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi, fare proposte in merito a qualsiasi problema o disfunzione e dare suggerimenti ritenuti utili per il miglioramento della qualità.

Le segnalazioni possono essere inviate:

- | | |
|--------------------------------|--|
| • <i>per fax</i> | 055 8669266 |
| • <i>per posta</i> | Comune di Reggello
Piazza del Municipio n.1 - 50066 Reggello - FI |
| • <i>per posta elettronica</i> | biblioteca@comune.reggello.fi.it
soniaelisiolisi@reggello.org |

Oppure presentate verbalmente o telefonicamente ad uno dei seguenti recapiti:

- | | |
|---|-----------------------------|
| • Al Responsabile del Settore Servizi all'Utenza/Affari Generali
Dott. Simone Piccioli | tel. 055 8669234 |
| • Al Responsabile U.O. Ufficio Pubblica Istruzione/Cultura/Politiche Giovanili
Dott.ssa Sonia Elisi o Lisi | tel. 055 8669229/237 |

L'ufficio che riceve la segnalazione provvederà, se necessario, a inoltrarla al livello competente per il tipo di problema segnalato e, in ogni caso, a rispondere al cittadino.

- "Regolamento Comunale dei Servizi per la prima infanzia".
- *Deliberazione Giunta Regionale Toscana n.1271 del 19.11.2001 - "Indirizzi operativi di igiene della nutrizione per gli anni 2001/03"*.
- *L.R. 14 aprile 1999, n. 22 - "Interventi educativi per l'infanzia e l'adolescenza"*.
- *L.R. 26 luglio 2002, n. 32 - "Testo unico della normativa della Regione Toscana in materia di educazione, istruzione, orientamento, formazione professionale e lavoro"*.
- *Regolamento R.T. 13 aprile 2000, n. 3 - "Regolamento dei servizi educativi per la prima infanzia ex art. 11 della L.R. 14 aprile 1999, n. 22"*.
- *Legge 6 dicembre 1971, n. 1044 - "Piano quinquennale per l'istituzione di asili nido comunali con il riconoscimento dello Stato"*.
- *Legge 7 agosto 1992, n. 241 - "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi"*.
- *D.P.R. 27 giugno 1992, n. 352 - "Regolamento per la disciplina delle modalità di esercizio e dei casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti amministrativi"*.
- *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 - "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*.
- *D. L.vo 19 settembre 1994, n. 626 - "Attuazione delle Direttive 89/391 CEE, 89/654/CEE, 89/656/CEE, 90/269/CEE, 90/270/CEE, 90/394/CEE e 90/679/CEE riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro"*.
- *D.P.C.M. 7 giugno 1995 - Schema generale di riferimento della "Carta dei Servizi scolastici"*.
- *Legge 28 agosto 1997, n. 285 - "Disposizioni per la promozione di diritti ed opportunità per l'infanzia e l'adolescenza"*.

- D. L.vo 26 maggio 1997, n. 155 - "Attuazione delle direttive 93/43/CEE e 96/3/CEE concernenti l'igiene dei prodotti alimentari".
- D.P.C.M. - Dipartimento Funzione Pubblica 28/11/2000 - "Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni".
- Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali 8 novembre 2000, n. 328.
- Risoluzione della Comunità Europea del 14 dicembre 2000 sulla salute e sulla nutrizione.
- Documento dell'OMS (Copenaghen, settembre 2000) - "Linee di sviluppo per la riduzione dell'impatto sanitario delle malattie di origine alimentare ed i loro costi nel rispetto delle culture e delle strutture sociali, legislative ed economiche proprie di ogni paese".
- Convenzione internazionale sui Diritti dell'Infanzia approvata dall'assemblea generale delle Nazioni Unite il 20.11.1989.