



CARTA DEI SERVIZI

I PRINCIPI

Premessa

L'Asilo Infantile Cappelli e Grazzini è un servizio che accoglie bambine e bambini di età compresa tra i 12 ed i 36 mesi in una fascia oraria compresa tra le ore 8.00 e le ore 16.00 tutti i giorni dal lunedì al venerdì, da settembre a luglio secondo il calendario scolastico della regione Toscana per la scuola dell'Infanzia.

Finalità

L'obiettivo del servizio è quello di offrire alle bambine e ai bambini uno spazio dove possano sviluppare tutte le loro potenzialità di crescita, apprendimento e socializzazione e che favorisca lo sviluppo di personalità libere e appassionate al reale.

Uguaglianza e diritto di accesso

L'erogazione del servizio è ispirata al principio dell'uguaglianza dei diritti delle bambine, dei bambini e delle loro famiglie. Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere messa in atto per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Partecipazione

L'incontro fra le famiglie e gli educatori riveste un ruolo fondamentale nell'ottica di una continuità educativa ed è un'importante opportunità di arricchimento, per questo all'interno del servizio viene favorita una comunicazione chiara e corretta e una partecipazione delle famiglie alla vita del servizio stesso anche attraverso gli organi collegiali: l'Assemblea dei genitori, il Consiglio dell'Asilo Nido, il consiglio di Sezione per la scuola dell'Infanzia, il Consiglio di Istituto.

II. ATTIVITÀ DIDATTICA, SERVIZI AMMINISTRATIVI, QUALITÀ

Progetto educativo

L'attività dell'Istituto San Francesco si basa sul Progetto organizzativo e didattico contenente gli elementi della programmazione generale; il Progetto organizzativo e didattico a sua volta nasce dalle Linee educative

generali che definiscono la politica del servizio. Le Linee educative generali sono disponibili sul sito www.liberidieducare.it e vengono presentate all'inizio di ogni anno alle famiglie.

Programmazione educativa

La programmazione educativa, definendo i tempi, le modalità, gli strumenti, la documentazione e la verifica dell'attività, realizza le finalità del Progetto educativo. È compito del gruppo di lavoro del servizio e viene presentata all'inizio di ogni anno alle famiglie.

Aggiornamento del personale

Per favorire il consolidamento e l'integrazione delle competenze professionali del personale viene predisposto annualmente un monte ore riservato all'aggiornamento; l'aggiornamento viene normalmente realizzato in collaborazione con istituzioni ed enti culturali (FOE, FISM, PAN, etc.)

Servizi amministrativi

L'Istituto San Francesco, per favorire la celerità delle procedure e la loro trasparenza, indica i seguenti standard per i servizi amministrativi resi, garantendone l'osservanza e il rispetto in condizioni di normale attività. Tali standard non sono in nessun caso inferiori per celerità ed efficienza del servizio a quanto previsto come condizione ottimale dello schema generale di riferimento promulgato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri per i servizi scolastici.

Certificati: il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza.

Orari: la segreteria garantisce un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze dei genitori. La segreteria riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo l'orario di apertura indicato nell'apposita bacheca. In proposito, l'Istituto assicura ai genitori la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Informazione: sono predisposte all'interno dell'Istituto: tabella dell'orario dei docenti/educatori e di tutto il personale della scuola e organigramma di apertura degli uffici. Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per avvisi sindacali e bacheca dei genitori. Inoltre è attivo il portale internet www.liberidieducare.it che permette il rapido accesso a tutte le principali informazioni inerenti la vita dell'Istituto.

Standard di Qualità

Il servizio ha conseguito il marchio europeo PAN (Progetto Asili Nido). PAN è un Consorzio senza fini di lucro che si propone di creare nuovi asili nido e strutture per l'infanzia su tutto il territorio nazionale, garantendo ai bambini e alle famiglie servizi di qualità controllata e garantita dal sistema qualità PAN. Della rete nazionale PAN fanno parte CGM, Drom-Legacoop e Federazione dell'Impresa Sociale-CDO ed il comitato scientifico – del quale fanno parte esperti per le problematiche educative dell'infanzia – si occupa della formazione, della consulenza per la qualità dei servizi e del controllo qualità dei servizi a marchio PAN. Il nostro servizio nel conseguimento del marchio PAN è risultato conforme al Manuale di Qualità PAN.

III.TUTELA DEGLI UTENTI

Valutazione della soddisfazione



Per misurare il grado di soddisfazione delle attese e valutare la qualità del servizio sarà fatto riferimento a consultazioni periodiche del personale e dei genitori, mediante discussione orale o mediante questionari su indicatori di qualità riguardanti:

1. organizzazione scolastica
2. funzionalità delle strutture

Reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax o via e-mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. La Direzione dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito risponde, sempre in forma scritta, con celerità e comunque non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

ATTUAZIONE

Le indicazioni qui contenute saranno applicate fino a quando non interverranno in materia diverse disposizioni modificative o contrarie contenute nei contratti collettivi di lavoro o in norme di legge.