



COMUNE DI BUSSERO

PROVINCIA DI MILANO

PIAZZA DIRITTI DEI BAMBINI, 1 - C.A.P. 20060 -

TEL. 02/9533335 - FAX. 02/9533337

CARTA DEL SERVIZIO CENTRO PER LA FAMIGLIA E IL BAMBINO “LA TANA DEI LEPROTTI”



Approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. 92 del 18/10/2013

1. Principi generali:

La presente Carta dei Servizi intende guidare l'utente informandolo sul servizio *Centro per la Famiglia e il Bambino*.

Con questa carta il Comune si impegna a garantire i livelli di qualità dichiarati negli standards, per rispondere sempre meglio alle aspettative dei cittadini utenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

Il Comune di Bussero con la carta del servizio *Centro per la Famiglia e il Bambino La Tana dei Leprotti* si impegna a rispettare i seguenti principi generali:

1.1 eguaglianza ed imparzialità:

Gli uffici e le strutture afferenti a tutto il Servizio garantiscono a tutti gli utenti un trattamento imparziale secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità; nessuna differenza nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi di genere, etnia, religione, condizione sociale ed opinioni politiche;

1.2 chiarezza e trasparenza

L'utente ha diritto di conoscere le attività svolte dal Servizio e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti ed i relativi tempi di esecuzione;

1.3 partecipazione:

La partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti degli uffici; l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso degli uffici; l'utente può esprimere la propria opinione sui servizi erogati, formulare suggerimenti per il miglioramento e presentare osservazioni; gli uffici danno riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate;

1.4 Flessibilità

è intesa come volontà di rispondere alle esigenze delle famiglie, rispettandone i tempi e gli spazi;

1.5 Personalizzazione

le educatrici privilegiano le relazioni individuali con i bambini e con i genitori, nel rispetto della diversità dei bisogni e sulla base di un approccio improntato all'ascolto;

1.6 Efficacia ed efficienza

il personale del Servizio è costantemente aggiornato per fornire risposte precise e puntuali alle richieste dell'utenza nell'ottica del continuo miglioramento dei servizi offerti;

1.7 Continuità e sicurezza del servizio

il servizio amministrativo viene garantito, nei giorni non festivi e negli orari di apertura al pubblico, durante tutto l'arco dell'anno senza interruzioni;

1.8 Semplificazione delle procedure

gli uffici assumono iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione dell'utente in tempi utili per gli adempimenti e curano che le proprie comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili.

In aggiunta ai suddetti principi il Comune di Bussero assicura che la gestione delle attività e dei processi in atto nel Servizio *Centro per la Famiglia e il Bambino* viene svolta nell'osservanza delle norme di sicurezza per gli utenti ed i lavoratori; inoltre si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile).

2. Tipologia del servizio e organizzazione

Il *Centro per la Famiglia e il Bambino* si configurano quali centri di incontro e di gioco per bambini in età da nido accompagnati dai genitori o da altre figure di riferimento quali nonni, baby sitter, ecc., che non usufruiscono degli altri servizi comunali per l'infanzia.

2.1 Gli obiettivi del servizio:

- promuovere il diritto alla socializzazione e al gioco di tutti i bambini anche di coloro che non usufruiscono normalmente dei servizi per l'infanzia;
- interagire con le agenzie educative del territorio per attivare proposte di collaborazione reciproca al fine di sollecitare esperienze di gioco e di partecipazione da parte dei bambini e delle loro famiglie;

- sollecitare e promuovere spazi ed occasioni di incontro e di socializzazione per adulti impegnati nel ruolo genitoriale.

Il servizio *Centro per la Famiglia e il Bambino* sviluppa azioni positive per offrire agli utenti pari opportunità garantendo il rispetto delle differenze, la prevenzione di ogni forma di svantaggio e di disagio, la promozione di una cultura per l'infanzia e dell'infanzia.

2.2 Dove si trova

Il servizio si trova in Villa Casnati, via s. Carlo 5, 20060 Bussero

2.3 A chi è rivolto

Il servizio è rivolto a un massimo di 15 bambini di età compresa tra i 6 e i 36 mesi e a un massimo di 15 adulti di riferimento per ciascuna giornata di apertura.

2.4 Quando è aperto

Il servizio è aperto per due mattine la settimana da ottobre a giugno.

3. Uguaglianza e diritto di accesso

L'erogazione del servizio è offerta a tutti i bambini e alle loro famiglie senza alcuna discriminazione per sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. E' tutelato e garantito il diritto all'inserimento di bambini in condizioni di svantaggio psico-fisico e sociale.

3.1 L'accesso allo Spazio di Socializzazione

L'accesso al servizio avviene tramite la presentazione della domanda di iscrizione su apposito modulo presentato all'ufficio servizi sociali del comune di Bussero. È possibile comunque iscrivere il proprio bambino durante tutto l'anno ritirando e riconsegnando la domanda presso l'ufficio stesso. In presenza di posti disponibili si procede all'ammissione in qualsiasi periodo dell'anno. La graduatoria per l'inserimento verrà aggiornata .

3.2 La graduatoria per l'ammissione

La graduatoria verrà redatta secondo le seguenti categorie di precedenza per l'ammissione:

1. bambini residenti a Bussero,
2. famiglie con bambini non residenti, che abbiano o un parente o una terza persona, residente a Bussero che si occupa del bambino quale adulto di riferimento,
3. bambini non residenti

All'interno di ciascuna categoria di cui sopra la precedenza è definita dal numero di protocollo della domanda di iscrizione,

3.3 Calendario

Il calendario annuale d'apertura viene definito e comunicato agli utenti all'ingresso del servizio.

3.4 I costi

Le tariffe mensili sono le seguenti:

€30,00 per i bambini residenti a Bussero

€40,00 per i bambini non residenti

Le somme versate non sono rimborsabili. La rinuncia al servizio va segnalata attraverso una comunicazione scritta con 10 giorni di anticipo. Il costo del servizio

viene determinato annualmente dalla Giunta Comunale nell'ambito dell'approvazione delle tariffe dei servizi a domanda individuale. Il costo è fisso e non determinato dal numero di giornate frequentate. Le giornate perse non saranno quindi rimborsate. Il pagamento avviene attraverso comunicazione da parte del Comune con cadenza bimestrale.

Le modalità di pagamento sono le seguenti:

- versamento tramite bonifico bancario sul conto corrente presso Banca di Credito Cooperativo agenzia Bussero - Tesoreria Comunale cod. IBAN IT52 N 08453 32680 0000000 62716
- versamento tramite apposito bollettino di conto corrente postale.

3.5 Dimissioni

Il mancato pagamento della quota non darà diritto alla frequenza del servizio. In caso di ingiustificata assenza per un periodo continuativo di due mesi, si procederà alla dimissione dal servizio e si attingerà alla lista d'attesa

4. Accoglienza e organizzazione

Il *Centro per la Famiglia e il Bambino* è organizzato a seconda della capienza e con un'offerta educativa adeguata a bambini da sei mesi a tre anni. In particolare il *Centro per la Famiglia e il Bambino* è luogo di accoglienza, cura ed incontro, la sua costituzione passa attraverso una serie di accorgimenti ed attenzioni quali:

- Costituzione di un gruppo come ambito di riferimento per i bimbi
- Cura delle attività prescelte e loro ritmica alternanza
- Organizzazione funzionale ed accogliente degli spazi
- Rispetto dei tempi di ogni bambino
- Possibilità di attività comuni o in microgruppo
- Disponibilità e ascolto empatico da parte dell'educatore
- Collaborazione e rispetto reciproco
- Condivisione ed armonia
- Ambiente funzionale, conoscenze sullo sviluppo dei bambini, attenzione alla relazione con ogni in quanto persona unica ed irripetibile

Particolare impegno ed attenzione sono prestati alla soluzione delle problematiche dei bambini disabili al fine di ottimizzare l'offerta del *Centro per la Famiglia e il Bambino*.

5. La giornata tipo

5.1 Accoglienza

è la fase iniziale della giornata quando l'educatrice accoglie i bambini e gli adulti in uno spazio pensato e allestito appositamente per facilitare la relazione e stabilire un rapporto personalizzato

5.2 Gioco libero

è la fase in cui i bambini prendono confidenza con lo spazio e scelgono a quale gioco dedicarsi e in quale angolo, in base ai propri desideri.

5.3 Spuntino

è il momento in cui le educatrici con i gli adulti di riferimento allestiscono l'angolo del biscotto per i bambini e del caffè per gli adulti; il biscotto è per i bambini un rituale che introduce l'attività, mentre il caffè è per gli adulti l'occasione di confronto e di relax.

5.4 Attività

l'educatrice propone attività specifiche rivolte ai bambini e agli adulti separatamente, da svolgersi in spazi diversi, oppure attività per la coppia adulto-bambino.

5.5 Tavolo del caffè

mentre i bambini svolgono le attività ludico-educative proposte dalle educatrici, gli adulti sono invitati attorno al tavolo per confrontarsi e supportarsi su tematiche relative ai loro bambini e al loro ruolo. Il "tavolo del caffè" è anche l'occasione per far sperimentare le prime forme di separazione del bambino dall'adulto. Terminato questo momento ci si prepara per il riordino.

5.6 Ricongiungimento

è il momento del saluto e ha la finalità di darsi un nuovo appuntamento per i giorni successivi

6. Partecipazione, trasparenza e qualità del servizio

Assume un ruolo fondamentale il rapporto famiglia - educatori al fine della continuità pedagogico-educativa. Il Comune al fine di rendere effettiva la gestione partecipata garantisce un'informazione preventiva, completa e trasparente.

L'attività e l'organizzazione del Servizio si conformano a criteri di qualità ed efficacia prevedendo azioni e strumenti di monitoraggio della qualità offerta sul piano educativo, organizzativo e gestionale con l'obiettivo di rilevare, consolidare e migliorare le prestazioni dei servizi educativi e socio-assistenziali offerti.

7. Il progetto educativo e la programmazione delle attività

Il progetto educativo del *Centro per la Famiglia e il Bambino* è imperniato sulla condivisione di alcune idee guida quali, l'accoglienza, il rispetto della diversità, la centralità del bambino, l'attenzione alle pratiche di cura, la partecipazione delle famiglie, capaci di orientare le azioni degli adulti e di rendere significative le attività proposte ai bambini.

Il progetto educativo generale individua le coordinate comuni di indirizzo operativamente strutturate nel rispetto della specificità del servizio.

Ha carattere di flessibilità per garantire sempre maggiore rispondenza alle istanze ed esigenze dei bambini e delle famiglie.

All'inizio di ogni anno d'attività il personale del servizio presenta alle famiglie le linee generali della programmazione educativa, al fine di acquisire suggerimenti e contributi per una gestione condivisa e partecipata.

Nella progettualità pedagogica è inclusa l'elaborazione dei piani educativi individualizzati per i bambini in situazioni di svantaggio psico-fisico e/o sociale.

8. Il rapporto con le famiglie

Coinvolgere le famiglie nelle attività svolte nel *Centro per la Famiglia e il Bambino* e valorizzare il ruolo educativo dei genitori sono aspetti importanti per instaurare relazioni positive e un clima di fiducia. Diverse sono le modalità di relazione e scambio che il personale educativo ha con i genitori:

- Il tavolo del caffè: offre la possibilità di un confronto e sostegno reciproco fra adulti con esperienza diversa, su temi che sentono importanti o e significativi
- i colloqui: durante tutto l'anno sono previsti colloqui tra il personale educativo e i genitori per l'ascolto e il monitoraggio delle aspettative, dei bisogni e di possibili criticità

- le riunioni: permettono l'incontro tra il gruppo di lavoro del servizio e i genitori, favorendo il confronto sulla progettazione educativa e le valutazioni sull'andamento del servizio

9. Il personale

Nel servizio *Centro per la Famiglia e il Bambino* operano figure professionali: il personale educativo è coadiuvato da una figura professionale in ambito pedagogico a cui è affidata la supervisione del lavoro educativo svolto.

Qualora venga inserito un bambino diversamente abile, l'organico può essere ampliato con l'assegnazione di personale educativo aggiuntivo che partecipa a pieno titolo alla progettazione educativa.

10. Formazione e aggiornamento

La professionalità del personale educativo è supportata da specifiche iniziative di aggiornamento attraverso contributi di esperti e formatori ed interventi di supervisione, al fine di accrescere le competenze e le conoscenze di ciascun operatore in ambito pedagogico.

11. Progetti con il territorio

L'obiettivo è quello di instaurare relazioni stabili e sistematiche, laddove possibile, con una pluralità di soggetti: dalla scuola ai servizi sociali, dalle famiglie alle parrocchie, dall'associazionismo alle realtà produttive, dagli enti pubblici ai gruppi informali.

Il lavoro di rete, infatti, se da un lato consente l'ampliamento e la qualificazione dell'offerta educativa, dall'altro incoraggia l'instaurarsi di rapporti significativi tra l'utenza, il servizio, le risorse territoriali.

12. Servizi amministrativi

Il Servizio *Centro per la Famiglia e il Bambino* si impegna ad assumere e a rispettare i fattori di qualità dei servizi amministrativi di seguito indicati:

- correttezza delle procedure e delle informazioni anche con modulistica specifica;
- trasparenza dell'azione amministrativa;
- informatizzazione delle procedure amministrative riguardanti l'utenza;
- flessibilità degli orari degli uffici;
- efficacia ed efficienza dei procedimenti amministrativi;
- riduzione dei tempi di attesa per la risposta a specifiche istanze;
- affidabilità e tempestività con acquisizione di informazioni anche telefoniche;
- sicurezza nel trattamento dei dati personali

13. Modifiche dei servizi

Il Comune può proporre all'utente modifiche del servizio con comunicazione scritta o con altro mezzo.

L'utente può accettare le modifiche proposte o recedere dal servizio, dandone comunicazione al Comune entro 15 giorni dalla ricezione della comunicazione del Comune.

In difetto di comunicazione da parte dell'utente entro il termine su indicato, le modifiche proposte si intendono accettate.

L'eventuale recesso è efficace dalla data del ricevimento da parte del Comune della relativa comunicazione.

Il Comune può soddisfare le richieste compatibilmente con le caratteristiche del servizio offerto, dandone comunicazione anche verbale di accoglimento.

Il Comune si riserva il diritto di modificare le caratteristiche tecniche del servizio, per esigenze di fornitura ed organizzazione, senza compromettere la tipologia e la qualità del servizio prestato agli utenti.

Il Comune si impegna ad assicurare la migliore funzionalità del servizio, ma non assume responsabilità per eventuali carenze dovute a cause ad esso non imputabili.

Per la miglior fruizione del servizio e per la segnalazione di eventuali anomalie, il Comune assicura all'utente tutta l'assistenza necessaria, tramite la propria attività di controllo e di verifica del servizio.

Il Comune fornisce all'utente, con i mezzi più idonei, un'informativa costante ed adeguata su tutti gli aspetti concernenti il servizio.

In particolare l'informativa riguarda:

- modifiche di carattere normativo;
- variazione delle condizioni economiche;
- data di avvio e caratteristiche del servizio;
- modifiche delle specifiche tecniche e delle modalità di fornitura del servizio.

I dati personali forniti al momento delle iscrizioni sono trattati nel rispetto della normativa vigente in tema di tutela dei dati personali.

L'utente deve comunicare per iscritto al Comune ogni cambiamento dei propri dati identificativi ed in particolare dei dati relativi alla residenza e/o al domicilio.

Tutte le comunicazioni inviate dal Comune all'ultimo indirizzo reso noto dall'utente si reputano da questi conosciute.

14. Contatti

Unità organizzativa responsabile:

Settore responsabile del servizio illustrato in questa carta è il Settore Servizi alla Persona a cui appartiene il Servizio *Centro per la Famiglia e il Bambino*.

L'ufficio servizi sociali si trova presso il Comune di Bussero Pzza Diritti dei Bambini n.1 telefono 029533353 fax 029533337

email:

sociale@comune.bussero.mi.it

servsociali@comune.bussero.mi.it

Gli uffici sono aperti al pubblico nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle 8.45 alle 11.30
- il giovedì dalle 16.00 alle 18.45.

15. Reclami

Eventuali reclami in merito ad ogni aspetto inerente al servizio devono essere inoltrati al Comune Settore Servizi alla Persona, il Comune fornisce risposta scritta.

protocollo.bussero@pec.it

16. Pubblicazione

La presente carta del servizio è pubblicata sul sito internet del Comune di Bussero www.comune.bussero.mi.it



COMUNE DI BUSSERO

PROVINCIA DI MILANO

PIAZZA DIRITTI DEI BAMBINI, 1 C.A.P. 20060 - TEL. 02/9533331 - FAX. 02/9533337
Codice Fiscale e Partita IVA 03063770154

www.comune.bussero.mi.it posta elettronica certificata protocollo.bussero@pec.it

Domanda di iscrizione al Centro per la Famiglia e il Bambino

“LA TANA DEI LEPROTTI”



DATI DEI GENITORI

MAMMA

Nome _____ Cognome _____

C.F. _____

Data di nascita _____ Luogo _____

Indirizzo: Via _____ n. _____

Comune: _____ tel. Casa _____

Tel. Cell. _____ mail _____

PAPA'

Nome _____ Cognome _____

C.F. _____

Data di nascita _____ Luogo _____

Indirizzo: Via _____ n. _____

Comune: _____ tel. Casa _____

Tel cell. _____ mail _____

DATI DEL BAMBINO

Nome _____ Cognome _____

Data di nascita _____ Luogo _____

Indirizzo: Via _____ n. _____

Comune: _____

DATI ACCOMPAGNATORE (se diverso dai genitori)

Nome _____ Cognome _____

Residente a _____ via _____

Data di nascita _____ Luogo _____ ruolo _____

Tel. Casa _____ cell. _____

Sostegno familiare

- nonni materni
- nonni paterni
- parenti
- tata

Fratelli n. _____ età _____

Altri conviventi _____ età _____

Motivazione alla frequenza del servizio

Canale di conoscenza

Situazioni particolari familiari

(Segnare con la x il quadretto della voce desiderata)

Il sottoscritto:

- autorizza eventuali riprese fotografiche e video legati all'attiva educativa
- non autorizza eventuali riprese fotografiche e video legati all'attività educativa

Dichiara di aver preso visione della carta dei servizi, di accettarne tutte le condizioni senza riserva alcuna e di corrispondere all'Amministrazione comunale la retta di frequenza da pagare con cadenza bimestrale a mezzo

- bollettino di conto corrente postale
- bonifico bancario Banca di Credito Cooperativo agenzia Bussero Tesoreria Comunale IBAN IT 52 N 08453 32680 0000000 62716

Il dichiarante

Bussero _____

(la firma leggibile deve essere apposta in presenza di un dipendente dell'ufficio ricevente ovvero deve essere allegata fotocopia di un valido documento d'identità ovvero può in alternativa essere autenticata)
Informativa ai sensi del D.Lgs. nr. 196/2003 e successivi aggiornamenti: i dati sopra riportati sono prescritti dalle disposizioni vigenti ai fini del procedimento per il quale sono richiesti e verranno utilizzati esclusivamente per tale scopo.