Assessorato alle Politiche Educative
Comune di Pisa

LA CARTA DEI SERVIZI PER I BAMBINI E LE BAMBINE DI ETA' 0/14 ANNI

COMUNE DI PISA

DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI

Assessorato
alle Politiche Educative del Comune di Pisa

Direzione Servizi Educativi

Definizione contenuti e struttura:
Laura Nassi
Maristella Berti
Rita Dettori
Tiziana Villani
Tiziana Ratti
Lucia Bertoncini

Stesura:
Laura Nassi
Tiziana Ratti
Rita Dettori
Lucia Bertoncini
Tiziana Villani
Elena Ancilotti
Annalisa Fontana

Hanno collaborato:
Salvatore Rizzo
Michele Paoletti
Marco Parra

PREFAZIONE

La Carta dei Servizi per l'Infanzia e l'Adolescenza del Comune di Pisa è uno strumento di efficacia, efficienza, trasparenza, e responsabilità per la comunità tutta, di cui l'Amministrazione Comunale si dota.

È **strumento di efficacia ed efficienza** perché la predisposizione della Carta richiede - e infatti ha richiesto - una riflessione da parte di chi prende le decisioni, siano esse di natura tecnica o politica, sulla definizione della quantità e qualità dei servizi erogati, sulla loro distribuzione territoriale, sulla effettiva rispondenza alle reali necessità della comunità, complessivamente dunque un esercizio di responsabilità. È **strumento di trasparenza** perché questa riflessione interna all'Amministrazione Comunale deve essere rappresentata in forma corretta e comunicativamente chiara alla Cittadinanza, che dunque può verificare con consapevolezza quegli elementi di efficacia ed efficienza, e segnalare, con spirito critico e costruttivo, disfunzioni e ambiti di miglioramento. È **strumento per coltivare responsabilità e cittadinanza attiva** da parte di chi amministra e di chi è amministrato/a, poiché la Carta rappresenta una mappa concettuale delle priorità politiche definite dall'Amministrazione e delle relative risorse umane, strumentali, e finanziarie a queste assegnate: un patto di corresponsabilità tra chi assegna le risorse e chi le usa, affinché entrambi agiscano e operino con lealtà e senso di comunità nell'usare le risorse con efficienza, evitando sprechi ed eliminando ogni forma di sottrazione che viene inevitabilmente dalla non conoscenza dei funzionamenti e/o dal mancato rispetto delle regole.

La nostra Città è crocevia di migrazioni sia per la sua accoglienza, che per il tessuto economico fortemente fondato sull'economia della conoscenza e dell'innovazione, Pisa è in effetti una Città di 90.000 residenti e 70.000 studenti da 0 a 25 anni. Intervistato da FDI Magazine su perché investire a Pisa e cosa Pisa può offrire alle imprese innovative, il Professor Guido Tonelli, uno dei principali protagonisti della scoperta del bosone di Higgs, ha risposto che “Pisa è una città che dispone di un capitale umano d’ineguagliabile valore..." e "..muoversi in un ambiente ricco di relazioni tra il territorio e la comunità scientifica internazionale diventa un elemento di grande importanza", aggiungendo quindi una seconda riflessione "Insediare un’impresa su un territorio vuol dire molto spesso trasferirvi la propria famiglia e Pisa offre condizioni di vita ottimali: un ambiente formativo d’eccellenza per i propri figli, una qualità della vita adeguata a standard molto alti, servizi sanitari d’eccellenza, una vita culturale vivace. Personalmente potendo scegliere se vivere in una città come Los Angeles o Pisa scelgo con determinazione Pisa per tutto quello che Pisa può offrire pur restando in un ambito dimensionale contenuto, dove si può ancora garantire un ambiente di socializzazione ottimale”. Per molta parte della cittadinanza pisana, i servizi per l'infanzia e l'adolescenza devono essere innanzitutto di qualità. Per chi poi giunge e sceglie la nostra Città in condizioni difficoltà sociale ed economica, spesso i nostri servizi accessibili rappresentano anche l'unica opportunità di mobilità sociale, coesione della famiglia e della famiglia nel contesto sociale e di quartiere o scuola di riferimento.

Investire nei servizi educativi e di istruzione è un motore di sviluppo economico nell'immediato presente, una promessa sostenibile di sviluppo economico nel futuro, e - per chi ci crede tanto da farne pratica - è anche uno strumento potentissimo di uso corretto delle risorse: chi cresce nelle proprie capacità e talenti sarà una persona autonoma e non avrà bisogno di assistenza, che potrà così essere destinata nella misura necessaria a chi è davvero in difficoltà.
Il Comune di Pisa ha risalito, nel corso degli ultimi anni, sette posizioni nella classifica della qualità della vita, che viene stilata dal Sole24Ore utilizzando anche i servizi per l'infanzia tra gli indicatori di misura. Questi sono servizi pensati con qualità educativa e con quantità e accessibilità sociale. Per determinare la qualità educativa l'Amministrazione Comunale si è dotata di sistemi di indicatori di qualità educativa. Per favorire quantità e accessibilità sociale, si è sperimentata l'integrazione degli indicatori di qualità educativa con la qualità gestionale, si sono dedicate consistenti parti del bilancio al settore, e definite compartecipazioni

medie di una famiglia al costo dei servizi in forma sociale attualmente, in media, il 20% per il servizio nido, il 15% per trasporto scolastico, il 60% per la refezione.

La Carta rappresenta una mappa concettuale dei servizi offerti, ed è stata progettata su tre cardini. Il primo, ovvio, mettere al centro la persona, seguendone il suo sviluppo per età, in quella che definiamo continuità verticale. Il secondo, la continuità orizzontale: per ogni fascia di età, sono descritti i diversi servizi offerti in diversi luoghi e ambienti di apprendimento: da quelli scolastici (educazione formale) a quelli di educazione non formale. Il terzo, la narrazione della qualità come concetto complesso e che include i parametri specifici del servizio, il livello di formazione e qualità di ricerca educativa di chi lo opera, eventuali rapporti numerici tra numero di persone che operano nel servizio e numero di utenti, ma anche le pari opportunità di accesso, la valorizzazione delle diversità e delle differenze (di abilità, cultura, genere, stili di apprendimento), il grado di partecipazione consapevole di chi usa il servizio alla sua gestione e alle decisioni, il contenuto di innovazione analogica e digitale.

Realizzare questa Carta è stata azione utile all'Amministrazione per perimetrare con maggiore consapevolezza alcuni ambiti di miglioramento: il consolidamento dei servizi di educazione non formale, la formalizzazione dei servizi di area pisana, la necessità di una più sistematica e automatica integrazione nei servizi operati da settori differenti dell'Amministrazione Comunale e destinati allo stesso segmento di popolazione, la necessità di sviluppare servizi che favoriscano una maggiore autonomia dei/lle cittadini/e più piccoli/e nell'uso degli spazi della Città e di quelli di apprendimento, della loro vivibilità e coerenza con il contenuto educativo; la ridotta accessibilità in autonomia degli spazi cittadini è nei fatti un fattore azzerante per la partecipazione e la cittadinanza.
I servizi illustrati in questa Carta rappresentano una sottostima di quelli effettivamente offerti. Ve ne sono altri qui non inclusi o perché ancora in forma sperimentale, oppure perché operati da soggetti terzi ai quali le risorse del Comune sono destinati, come ad esempio alcuni servizi offerti nell'ambito delle risorse dei Piani Educativi Zonali di Area Pisana destinati alle Istituzioni Scolastiche, oppure ancora i Pedibus sviluppati nell'ambito del Protocollo di Intesa Regione Toscana-Comune di Pisa-UISP "Pisa Città che Cammina". In una versione migliorata di questa Carta, contiamo in futuro di esplorare come includere e rappresentare in modo appropriato anche questi aspetti - almeno nella versione online.

In questo senso, la Carta è da intendersi come uno **strumento dinamico**, proprio per la sua utile funzione di favorire la riflessione sulla quantità e qualità di servizi e, dunque, anche una loro eventuale riprogettazione. Per questo motivo ne saranno stampate poche copie su carta, rimandando la sua diffusione soprattutto al mezzo on-line, più facilmente aggiornabile e navigabile, prevedendo anche una navigabilità georeferenziata estesa in generale alle azioni - oltre che ai servizi - per la Città delle Bambine e dei Bambini, il programma intersettoriale destinato ai/lle cittadini/e di più giovane età. Una prima versione della Mappa è stata in effetti realizzata con il supporto di una consulenza strategica di Camina, l'Associazione di Enti Locali specializzata nelle Città Amiche delle Bambine e dei Bambini.

Con l'auspicio che la presente Carta possa rappresentare per le cittadine e i cittadini uno strumento utile per la conoscenza e il miglioramento di questi servizi di capitale importanza e con lo stesso spirito con il quale è stata progettata, l'Amministrazione Comunale sarà lieta e grata di ricevere commenti, segnalazioni, o proposte per migliorarne la funzione rispetto agli obiettivi qui illustrati.

Pisa, 31 Dicembre 2015

Maria Luisa Chiofalo
Assessora del Comune di Pisa-Politiche Educative e Scolastiche-Promozione delle Tecnologie per la Formazione-Educazione alle Scienze-Pari Opportunità-Città dei Valori, della Memoria, e della Cultura della Legalità-Iniziative di contrasto alla corruzione nelle P.A. e attuazione della Carta di Pisa.

INDICE

- La carta dei servizi pag. 10
  - Che cos'è la Carta dei Servizi pag. 10
  - La Carta dei Servizi per i/le bambini/e di età compresa 0/14 anni del Comune di Pisa pag. 10
  - Validità della Carta dei Servizi pag. 11
- I principi fondamentali pag. 12
  - L'eguaglianza pag. 12
  - L'imparzialità pag. 12
  - La continuità pag. 12
  - La partecipazione pag. 12
  - L'efficienza e l'efficacia pag. 13
- Normativa e documenti di riferimento pag. 14
  - Riferimenti normativi specifici pag. 14

Sezione Servizi Educativi 0/6

- I Servizi Educativi 0/6 pag. 17
- Il progetto socio-psico-pedagogico pag. 19
- I valori dei Nidi d'Infanzia e delle Scuole dell'Infanzia pag. 21
- Pari opportunità e garanzia di integrazione pag. 22
  - L'integrazione per i/le bambini/e diversamente abili pag. 22
  - Le situazioni di disagio sociale pag. 22
  - Le famiglie mono-parentali pag. 23
- L'offerta educativa: i Servizi pag. 24
  - Nidi d'Infanzia Comunali-Gestione Diretta pag. 24
  - Nidi d'Infanzia Comunali-Gestione Indiretta pag. 24

- Spazi gioco-Gestione Indiretta pag. 24
- Nidi d'Infanzia privati convenzionati pag. 24
- Scuole dell'Infanzia Comunali pag. 25
- E inoltre… pag. 25

Andare al Nido d'Infanzia o Spazio Gioco pag. 26

- Giornata tipo pag. 26

Le Iscrizioni: Nidi d'Infanzia e Spazi Gioco pag. 28

- Presentazione domande pag. 28
- Rinnovi pag. 28
- Secondo bando annuale per i/le lattanti pag. 28
- Pubblicazione graduatorie ed eventuali liste di attesa pag. 28

L'orario e il calendario di apertura Nidi d'Infanzia e Spazi Gioco pag. 30

Andare alla scuola dell'Infanzia pag. 31

- Giornata tipo pag. 31

Le iscrizioni: scuole dell'Infanzia pag. 32

- Presentazione domande pag. 32
- Rinnovi pag. 32
- Pubblicazione graduatorie ed eventuali liste di attesa pag. 32
- Ricorsi pag. 32

L'orario ed il calendario di apertura scuola dell'Infanzia pag. 33

- Calendario scolastico-orario-funzionamento pag. 33

Gli standard di qualità dei Servizi Educativi Comunali pag. 34

- Programmazione educativa e didattica e cura personale pag. 34
- Iscrizione pag. 35
- Inserimento e frequenza pag. 35
- Spazi e ambienti pag. 36
- Refezione pag. 36
- Partecipazione pag. 37

Forme di partecipazione e controllo da parte degli utenti pag. 38

- La partecipazione dei genitori pag. 38

Il reclamo e il diritto al rimborso in caso di disservizio pag. 39

Sezione Servizio di Ristorazione Scolastica

- Il Servizio di Ristorazione Scolastica pag. 41
- I dati del Servizio pag. 42
  - Bambini/e iscritti/e al Servizio Mensa pag. 42
- Gradimento del Servizio erogato-sopralluoghi e Soggetti Preposti pag. 43
  - L'ufficio Refezione scolastica competente pag. 43
  - L'impresa aggiudicataria pag. 43
  - Commissione Mensa pag. 43
- Standard qualitativi e quantitativi dei pasti pag. 44
  - Garanzia copertura fabbisogno giornaliero pag. 44
  - Composizione del menù e qualità degli alimenti impiegati pag. 45
  - Garanzia di somministrazione di diete speciali pag. 45
  - Garanzia dei Controlli pag. 46
- Comunicazione con l'utenza pag. 47
  - Incontri con l'utenza pag. 47
- Educazione alimentare e Impatto ambientale pag. 48
- Modalità di accesso al Servizio: iscrizione e pagamento pag. 49
  - Rimborsi pag. 49
- Forme di partecipazione e controllo da parte degli utenti pag. 50
  - Diritti degli utenti pag. 50

Sezione Servizio di Trasporto Scolastico

- Il Servizio di Trasporto Scolastico pag. 52
  - Finalità e destinatari/e del Servizio pag. 52
  - Organizzazione del Servizio pag. 52
- Criteri di riferimento per l'accesso al Servizio pag. 54
  - Iscrizione al Servizio pag. 54
  - Presentazione domande pag. 54
  - Tariffe del Servizio e agevolazioni pag. 55
- Modalità generali di funzionamento pag. 56
  - Svolgimento del Servizio pag. 56
  - Calendario del Servizio pag. 57

- Altre informazioni sulle modalità di svolgimento del Servizio pag. 57
- Contatti con gli uffici pag. 58

Standard di Qualità pag. 60

- Completezza informazioni on line sul Servizio pag. 60
- Accoglienza e Informazione presso gli Uffici pag. 60
- Accompagnamento sui mezzi pag. 61
- Accettazione segnalazioni, ricorsi, osservazioni pag. 61
- Gradimento delle famiglie pag. 61

Partecipazione e Controllo da parte delle famiglie pag. 62

Rimborsi pag. 63

Sezione Educazione non Formale

Educazione non Formale pag. 65

- Finalità dei Servizi pag. 65
- Coordinamento Unico pag. 65

Ciaf/Ludoteche pag. 66

- Modalità di gestione del Servizio pag. 66
- Modalità di svolgimento del Servizio pag. 66
- Ubicazione e caratterizzazione dei Ciaf/Ludoteche pag. 66
- Iscrizioni pag. 67
- Organizzazione delle attività pag. 67
- Collegamenti pag. 67
- La qualità del Servizio pag. 68
- Gradimento del Servizio pag. 68
- Segnalazioni pag. 68

Attività Estive/Campi Solari pag. 69

- Modalità di gestione del Servizio pag. 69
- Modalità di svolgimento del Servizio pag. 69
- Ubicazione e caratterizzazione pag. 70
- Iscrizioni pag. 70
- Organizzazione delle attività pag. 70
- La qualità del Servizio pag. 70
- Gradimento del Servizio pag. 71
- Segnalazioni pag. 71

Sportello di Ascolto pag. 72

- **Spazio di Ascolto psicologico rivolto agli/alle Studenti/esse** pag. 72
- **Spazio di Ascolto psicologico rivolto a docenti e genitori** pag. 72

Casa dei Bambini e delle Bambine e dei Genitori pag. 74

LA CARTA DEI SERVIZI

Che cos'è la Carta dei Servizi

La "Carta dei Servizi" è uno strumento di comunicazione tra gli utenti e qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico; attraverso la Carta dei Servizi quest'ultimo dichiara i propri obiettivi, informa i cittadini sul servizio svolto e l'organizzazione prevista, individua gli standard della propria prestazione, permette ai cittadini-utenti di verificare il rispetto degli standard di qualità delineati e riconosce specifici diritti in capo al cittadino-utente.
Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione degli stessi.
Le principali fonti normative:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 *istituzione della Carta dei Servizi*
- art. 2, D.L. n. 163/1995 (convertito in legge, con modificazioni, dalla L. 273/1995) *per la qualità dei Servizi Pubblici*
- art. 11, D. Lgs. n. 286/1999 (che ha abrogato il D.L. 163/95) *per la qualità dei Servizi Pubblici*
- Legge n.481/1995, *dei Servizi di pubblica utilità*

E, per i Servizi Educativi, in Toscana:

- Decreto del Presidente della Giunta Regionale 30 luglio 2013, n. 41/R
  Regolamento di attuazione dell'articolo 4 bis della legge regionale 26 luglio 2002, n. 32 (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. Regolamentazione del funzionamento, standard, requisiti delle Strutture Educative in Toscana

La carta dei Servizi per i/le bambini/e di età compresa 0/14 anni del Comune di Pisa

Attraverso la Carta dei Servizi 0-6 del Comune di Pisa si vogliono far conoscere, diventare leggibili *e* visibili mediante l'informazione e la divulgazione, i **valori** educativi e gli aspetti organizzativi che qualificano la realtà educativa 0-6.
La Carta dei Servizi esplicita e rende trasparente il **patto** tra cittadini/e ed amministratori in materia di servizi per l'infanzia, in un'ottica di corresponsabilità e compartecipazione per tutelare gli utenti e fornire strumenti adeguati di controllo e valutazione.
Indica i contenuti su cui si costruisce il **rapporto** tra le famiglie dei bambini e delle bambine iscritti ai servizi comunali, nidi e scuole d'infanzia, i cittadini e le cittadine, le agenzie educative del territorio e gli operatori e le operatrici dei servizi stessi.
I Servizi educativi per i bambini e le bambine in fascia 0/6 anni, il servizio di ristorazione scolastica, il servizio di trasporto scolastico, i servizi collegati all'area dell'educazione non formale, lo sportello di ascolto e la Casa dei bambini e delle bambine di San Rossore concorrono, insieme ad altri interventi, a garantire nella città il **diritto** alla scuola per la fascia di età 0-14 anni e oltre e contribuiscono a sancire il diritto di **cittadinanza** dell'infanzia.

Validità della Carta dei Servizi

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono saranno aggiornati annualmente.
Gli aggiornamenti tengono conto delle indagini effettuate presso gli utenti per individuare le aree di maggiore interesse e i miglioramenti richiesti.
Tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta da parte degli uffici competenti.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'eguaglianza

Nessuna discriminazione nell'erogazione dei servizi educativi può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Eguaglianza come eguaglianza di opportunità, e non come omologazione di identità, non escute il diritto alla personalizzazione del Servizio che il Comune garantisce ai bambini e alle bambine portatori/trici di bisogni speciali o in casi di oggettiva emergenza, come per le situazioni di disagio sociale certificato per le quali è assicurata una facilitazione nell'accesso ai servizi, anche fuori termine di iscrizione.
Senza che ciò costituisca contraddizione, nell'ottica dell'arricchimento reciproco, sono valorizzati il diritto alla diversità e la dimensione multi-culturale.

L'imparzialità

Il/la Responsabile del Servizio si impegna a far sì che il comportamento di tutti coloro che concorrono alla gestione dei servizi sia ispirato ai principi di imparzialità, disponibilità nei rapporti con i destinatari/e, cortesia e gentilezza nelle comunicazioni, semplificazione e chiarezza dei contenuti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi/e sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del Servizio.

La continuità

Il Comune si impegna a perseguire la massima continuità e regolarità di erogazione del servizio, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

La partecipazione

Gli Amministratori comunali, gli Uffici, il personale dei servizi educativi insieme ai genitori, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata di ciascun servizio educativo e per questo fine agiscono nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti quali i Comitati di Gestione, le assemblee nei plessi, la Commissione Mensa, le iniziative del Mese pedagogico e le riunioni cittadine sul Bilancio.
I servizi educativi e gli uffici gestori, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure partecipative dirette all'utenza e garantiscono un'informazione completa e trasparente.

La partecipazione attiva delle famiglie alla vita dei servizi è sollecitata affinché si realizzi la reciproca conoscenza dei rispettivi modelli educativi e della loro messa in atto per perseguire la *co-costruzione* e la realizzazione del progetto pedagogico in armonia e nel rispetto degli stili educativi e culturali di ogni famiglia.

I destinatari/e del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- all'erogazione del Servizio, confrontandosi con il personale comunale incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del Servizio atteso e con le scuole, dalle quali dipende la programmazione dell'attività didattica;
- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia, con segnalazioni scritte o suggerimenti verbali al personale comunale incaricato, alle quali l'Amministrazione si impegna a dare riscontro;
- alle scelte dirette al miglioramento continuo del servizio, partecipando alle customer satisfaction che verranno somministrate periodicamente alle famiglie;
- all'istruttoria dei procedimenti di interesse, esercitando i diritti di accesso agli atti (per visione e/o estrazione di copia così come disciplinato dalla legge 241/90 e s.m.i. e dal corrispondente regolamento comunale) e di presentazione di memorie e documenti.

Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceverà l'assistenza del personale comunale incaricato.

L'efficienza e l'efficacia

L'Amministrazione Comunale si impegna ad organizzare ogni Servizio erogato a favore dei bambini/e e dei ragazzi/e contemperando le necessità di ciascun utente, la più ampia utilità collettività, la funzionalità complessiva, le esigenze di sicurezza e le risorse umane e finanziarie disponibili.

NORMATIVA E DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

- Costituzione della Repubblica Italiana - art.3, 33 e 34
- Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza (Convention on the Rigths of the Child), approvata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 20 novembre 1989
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Istituzione carte dei Servizi)
- Legge n. 481 del14/11/1995 (Servizi di pubblica utilità)
- D.L. n. 163/1995 art. 2 (convertito in legge, con modificazioni, dalla L. 273/1995) (qualità dei servizi pubblici)
- D. Lgs. n. 286/1999 art. 11 (che ha abrogato il D.L. 163/95) (qualità dei servizi pubblici)
- Legge n. 62 del 2000 (parità scolastica)
- Legge Regionale 32/2002 e Regolamento di esecuzione 41/R del 2013 (Regolamentazione Servizi Educativi Toscani)
- Legge n. 53 del 2003 (sistema educativo e dell'insegnamento)

Riferimenti Normativi Specifici

- Regolamento Nidi d'Infanzia Comune di Pisa
- Regolamento Scuole Comunali dell'Infanzia Comune di Pisa
- Disciplinare Nidi d'Infanzia Comune di Pisa (aggiornamento annuale)
- Disciplinare Scuole dell'Infanzia Comune di Pisa (aggiornamento annuale)
- La qualità dei servizi educativi per la prima infanzia nei comuni della zona pisana (Pubblicazione a cura dell'Istituto degli Innocenti – 2014)
- Pubblicazioni varie a cura del Coordinamento Pedagogico degli Educatori ed Insegnanti dei Servizi Educativi del Comune di Pisa
- Regolamento Comunale
- Linee di indirizzo Regione Toscana per la Ristorazione Scolastica
- Regolamento (CE) 852/2004 sull'igiene dei prodotti alimentari;
- Decreto Legislativo 193/2007: "Attuazione direttiva 2004/41/CE relativa ai controlli in materia di sicurezza alimentare e applicazione dei regolamenti comunitari nel medesimo settore

- Regolamento (CE) 178/2002 “che stabilisce i principi e i requisiti generali della legislazione alimentare, istituisce l'Autorità europea per la sicurezza alimentare e fissa procedure nel campo della sicurezza alimentare"
- Regolamento (CE) 2073/2005 “Regolamento (CE) n. 2073/2005 della Commissione del 15 novembre 2005 sui criteri microbiologici applicabili ai prodotti alimentari”
- Regolamento del Servizio di Trasporto Scolastico approvato con Deliberazione C.C. n.18 del 09/06/2011, modificato con Deliberazione C.C. n. 57 del 21/12/2011. Alla data della presente carta il regolamento è in fase di modifica. Il testo definitivo sarà reperibile all’Albo Pretorio del Comune oltre che nella sezione Amministrazione Trasparente dedicata ai Servizi Erogati – Carta dei servizi e standard di qualità.

SEZIONE
SERVIZI EDUCATIVI 0/6

I SERVIZI EDUCATIVI 0/6

Nel Comune di Pisa i servizi alla prima infanzia si sono sviluppati in un contesto socio, economico e culturale caratterizzato da una scarsa concentrazione industriale e da un più marcato sviluppo del terziario e del commercio, oltre che da una rilevante presenza dell'università.
Nel corso degli anni, pertanto, si è sviluppato un sistema di servizi per bambini e bambine in età 0/6 anni che ha dovuto/voluto tenere conto del contesto cittadino caratterizzato da famiglie con forte individualizzazione dei tempi di vita e ridotta capacità di partecipare ai costi, ma comunque con un'alta attenzione al valore formativo dei servizi.
I principi fondanti su cui si è strutturato il sistema dei servizi della città di Pisa sono gli stessi che animano la Legge della Regione Toscana n. 32/2002 ed in particolare la continuità dell'apprendimento lungo tutto l'arco della vita a partire dalla nascita, per rendere possibile l'evoluzione e lo sviluppo delle abilità individuali, delle abilità relazionali in un sistema di regole e partecipazione alla vita della comunità.

La rete dei servizi del Comune di Pisa vive secondo il concetto di **continuità ORIZZONTALE e VERTICALE**.
La continuità orizzontale è a fondamento delle pari opportunità per i bambini e le bambine che vivono nella città e definisce:

- la coerenza tra i diversi luoghi educativi (le diverse tipologie di servizi 0/3, luoghi di educazione non formale, la famiglia);
- la sussidiarietà delle diverse forme di gestione.

La continuità verticale riguarda il riconoscimento, ad ogni tappa, della validità delle esperienze precedenti, dal punto di vista dei bambini e delle bambine, ma anche dei Servizi.
Le famiglie chiedono ai servizi un patto di collaborazione educativa, con la possibilità di partecipare, di confrontarsi, di incontrarsi con gli altri, di conoscere i vissuti dei bambini e delle bambine, nella speranza di sentirsi sostenuti nel difficile compito del genitore da una rete sicura, competente e vicina.

Lo sviluppo dei servizi è avvenuto all'interno di un sistema di indirizzo e controllo pubblico condotto attraverso analisi di contesto, misurazione di indicatori di qualità e indagini customer, coordinamento pedagogico e formazione.
In particolare, ad oggi la **qualità** nei nidi a gestione diretta è stata assicurata attraverso una complessa azione di **formazione**: il corpo docente da circa 18 anni impegna 40 ore (delle 120 complessive annue non frontali) su un modulo formativo che ha previsto: formazione e aggiornamento teorico, formazione "su campo", esperienze di vissuto in situazione.
La quantità e la flessibilità si sono realizzate attraverso lo sviluppo della continuità orizzontale, con la diversificazione dei servizi per tipologia e forma come descritti nella sezione sopra dedicata agli indicatori di contesto.
Nel Comune di Pisa nell'anno scolastico 2015-2015erano presenti i seguenti servizi:

- **Nidi di infanzia a gestione diretta** (in strutture comunali e gestione diretta da parte del Comune)
- **Nidi di infanzia a gestione indiretta** (in strutture comunali e gestione affidata a soggetti terzi)
- **Servizi integrativi a gestione indiretta** (in struttura comunale e gestione affidata a soggetti terzi)
- **Nidi di infanzia comunali convenzionati** (strutture private accreditate dove si acquistano posti nido)
- **Nidi d'Infanzia privati**

- **Scuole dell'infanzia comunali**
- **Sistema di Centri Infanzia Adolescenza e Famiglia (C.I.A.F.)** dislocati in tutto il territorio, (uno per ogni quartiere) in collegamento con le scuole, ciascuno con una prevalente vocazione (artistica, tecnologica, scientifica, teatrale, ambientale…)
- **Centri estivi** per la fascia di età 18 mesi-6 anni
- **Centro "La casa dei bambini e delle bambine"** di San Rossore per la formazione, la ricerca e il sostegno al progetto per la continuità educativa e la formazione alla genitorialità.

Ai genitori-utenti è garantita la libertà di scelta fra le diverse strutture che erogano il servizio educativo, in base alla tipologia adatta all'età del/della proprio/a bambino/a nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse.
L'accesso alle strutture prescelte è assicurato contemperando le esigenze collettive, graduate secondo criteri trasparenti e di fonte normativa, che tengono conto - nell'assegnazione della struttura - di condizioni lavorative, familiari, territoriali e socio-sanitarie.

Le strutture educative s'impegnano a favorire progetti ed attività ricreative, culturali e laboratoriali riservate ai genitori ed ai/alle loro bambini/e che realizzano la funzione delle strutture educative come centri di promozione culturale, sociale e civile, anche al di fuori dell'orario di apertura del servizio.

L'attività educativa, e in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità nell'organizzazione dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata, nonché dei servizi amministrativi. Per le stesse finalità, Il Comune garantisce e organizza modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con Istituzioni ed Enti culturali nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'Amministrazione e improntate a modelli socio-psico-pedagogici evolutivi di avanguardia, ferma restando la centralità del **modello psico-pedagogico a base psicomotoria**. Nell'organizzazione del personale assegnato alle strutture è garantito il mantenimento di un adeguato rapporto numerico adulto – bambini/e, per tutto l'arco orario di erogazione del servizio.

IL PROGETTO SOCIO-PSICO-PEDAGOGICO

Il progetto pedagogico a base psicomotoria è alla base degli indirizzi dell'Amministrazione per tutte le tipologie di servizio 0/6.
Il Progetto affonda le sue radici nella teoria psicomotoria in ambito psicoterapeutico e psico-pedagogico inaugurata dagli studiosi A. Lapierre, I. Darrault, J.L. Empinet e proseguita da molte Scuole in tutto il mondo.
Il progetto che ha avuto una sua divulgazione nell'ambito della psicomotricità, ha soprattutto una dimensione socio-psico-pedagogica:

- **Socio**: perché si occupa e si preoccupa della complessa rete di relazioni interne ed esterne al servizio educativo (gli operatori interni, i genitori, i cittadini del quartiere, gli amministratori)
- **Psico**: perché considera le tappe evolutive di sviluppo delle bambine e dei bambini, il loro modo di comunicare e di relazionarsi
- **Pedagogico**: perché organizza e dà sostanza agli apprendimenti.

Il percorso progettuale intrapreso dalla città di Pisa vuole essere, al contempo, la validazione dell'esperienza pregressa e l'accoglienza e ambientamento della dimensione prossimale; nasce da un'idea di bambino che cresce e che crescendo trova risorse e strumenti di orientamento che lo vedano partecipe della sua stessa crescita. La continuità educativa, sia in orizzontale che in verticale si confronta quindi con il progetto che abbiamo individuato e denominato socio-psico-pedagogico.
Il progetto pone un occhio attento all'individuazione dei percorsi educativi (ipotesi, metodi, strumenti) e allo sviluppo dei processi (affettivi, cognitivi, di socializzazione).
Poiché il bambino è naturalmente orientato alla relazione, la relazione diventa oggetto di apprendimento.
Il progetto pensa sempre a un bambino competente che sviluppa apprendimenti in un contesto "non direttivo".
Dunque, per promuovere l'autocostruzione del SE, l'educatore deve ridurre la propria forma deterministica e diventare **regista** della conoscenza, lasciando al bambino la possibilità di costruire la propria trama narrativa secondo la sua personale estetica costruttiva.
I punti cardine su cui si sviluppa il progetto sono:

- **l'idea della globalità del bambino** ovvero: l'espressività motoria rappresenta la relazione che ha con il mondo
- **la strutturazione dell'ambiente educativo** nelle dimensioni di **tempo** (rituali, routine, attesa), **spazio** (atelier, sala di psicomotricità), **materiali**, **metodologie** (ruolo dell'adulto, gruppi di bambini).
  Gli spazi sono intenzionalmente organizzati, disposti coerentemente intorno al progetto educativo: ne rappresentano la pertinenza, le scelte e gli orientamenti valoriali, le leggi e le possibilità, la storia e la disponibilità ad accogliere le differenze e i cambiamenti, pensati e allestiti per garantire ai bambini la libertà di muoversi, di scegliere, di interagire e comunicare.

Se quella degli educatori è una regia educativa è ai bambini che spetta il ruolo di attori principali.

Il progetto, nella sua declinazione didattica e operativa quotidiana, è caratterizzato da:

- L'accoglienza e lo spazio filtro
- Le attività libere e guidate negli ateliers

- Il percorso in prescuola
- La seduta di psicomotricità
- Le attività legate ai bisogni primari (nutrimento, pulizia, riposo): la scansione dei tempi garantisce una ripetitività quotidiana necessaria per offrire certezza, sicurezza e prevedibilità ai bambini e alle bambine, ma si presta anche a rotture ed eccezioni intenzionali: un esempio ne sono gli atelier volanti, attività insolite, che creano e provocano nuovi modi di agire, introducono al cambiamento, alla novità, alle variabili, all'imprevisto, stimolano i processi di divergenza e di differenza.
- L'accoglienza e le attività si differenziano in funzione delle età dei bambini, con particolare riferimento ai bambini piccolissimi, i lattanti

Attraverso il progetto:

è garantita la gradualità delle proposte didattiche in funzione, oltre che dell'età dei bambini e delle bambine, di altri fattori di contesto (es: del grado di ambientamento)

L'adulto garantisce **situazioni** di esperienza organizzate, ricche e varie, per corrispondere alle straordinarie potenzialità sociali e conoscitive delle bambine e dei bambini. La **relazione** è l'elemento centrale; lo scenario di questa relazione è lo **spazio**, uno sfondo che da questa trae significati e che la contiene.

è garantita l'adozione di tecniche comunicative adeguate e non direttive, privilegiando, per le bambine e i bambini più piccoli, i canali non verbali.

Lo **spazio** in cui le soggettività del bambino e della bambina siano messe in risalto, contestualizzate, in cui la relazione emerga con tutta la sua centralità.

è garantita la cura degli spazi dedicati ai bambini e alle bambine, ed ai loro genitori.

Un **ambiente** che non disegni una mappa del potere, ma si presti ad essere disegnato dai bisogni e dai desideri dei bambini e delle bambine, dalla loro evoluzione, un ambiente in cui l'educatore/trice tracci una mappa di previsioni pedagogiche costantemente riaggiustata al fare ed al farsi del bambino e della bambina, che attivi per ciascuno il proprio percorso di *co-costruzione*.

È garantita la sicurezza degli ambienti e dei materiali utilizzati, in conformità alle norme vigenti.

Il Progetto educativo garantisce lo sviluppo di un processo didattico in un contesto di **apprendimento**.
Nasce da un'attenta **osservazione** dei ritmi, dei bisogni, delle abilità e delle competenze dei bambini e delle bambine.

È garantita l'individualizzazione dei percorsi didattici, secondo le peculiarità espresse da ciascun bambino e bambina

Il progetto è centrato sulla stesura di una **programmazione** che raccoglie strumenti ed esperienze utilizzate dagli educatori per definire i percorsi didattici-esperienziali proposti ai bambini e alle bambine con **l'obiettivo** di raggiungere specifiche finalità formative e competenze cognitive.

È assicurata la consegna della programmazione educativa e didattica e la sua illustrazione in appositi incontri tra educatori-trici-insegnanti e genitori.

I VALORI DEI NIDI D'INFANZIA E DELLE SCUOLE DELL'INFANZIA

- **centralità della persona-bambino e della persona-bambina** e dei suoi diritti all'educazione, al benessere, alla socialità, non disgiunti dai diritti degli educatori-trici/insegnanti e dei genitori;
- **idea** di Nido e Scuola di Infanzia come **comunità** di apprendimento in dialogo costante con il territorio;
- **immagine** di bambino e bambina quale soggetto costruttore del proprio sapere e produttore di cultura, sia nella dimensione individuale che di gruppo:
- **interpretazione** del **ruolo** di insegnante/educatore/trice come coautore di una comunità in apprendimento;
- **centralità dell'apprendimento**, e non dell'insegnamento, nell'esperienza educativa;
- idea di **genitore competente** a dialogare sulle questioni educative;
- **importanza della relazione** tra i soggetti protagonisti (bambini e bambine, educatori-trici/insegnanti e altro personale, genitori).

PARI OPPORTUNITÀ E GARANZIA DI INTEGRAZIONE

L'integrazione per i/le bambini/e diversamente abili

Nei Nidi e Spazi Gioco e nelle Scuole dell'Infanzia comunali, a ciascun bambino/a diversamente abile è assicurato un percorso di accesso e di inserimento/ambientamento facilitati con:

- La **possibilità** di iscriversi durante tutto l'anno scolastico;
- La **priorità** nell'assegnazione della struttura prescelta;
- Un educatore/trice/insegnante di **sostegno** specializzato;
- Un percorso educativo che, partendo dalla diagnosi funzionale e dal profilo dinamico funzionale, sviluppa il piano educativo **individualizzato** attraverso l'attivazione del GLIC (gruppo di lavoro formato da educatori-trici/insegnanti/sostegno, assistente sociale, neuropsichiatra infantile, personale ufficio).
- La **personalizzazione** dei materiali didattici e degli arredi, per rispondere a bisogni specifici di autonomia, apprendimento, movimento, sicurezza.

Il bambino e la bambina con diverse abilità hanno bisogno di interventi mirati individualmente e più specifici; è essenziale lavorare su tutto quanto è comune e non sull'aspetto che può distinguere.
Il Comune, di concerto con le altre Agenzie deputate (Società della Salute, Asl 5…) mette in atto azioni volte a incentivare l'accesso di questi bambini e bambine nelle strutture educative poiché è evidenza scientifica che l'inserimento precoce al Nido e alla Scuola dell'Infanzia del/la bambino/a diversamente abile risulti cruciale nel perseguimento dell'intento di conseguire il "massimo" delle competenze cognitive, motorie e della socializzazione.
L'interazione con adulti e altri bambini e bambine in strutture educative qualificate permette ai bambini e alle bambine diversamente abili di sperimentare situazioni, relazioni e ambienti diversi da quello domestico oltre che di fruire di opportunità educative e contemporaneamente fornisce un arricchimento per tutti gli "altri", grandi e piccoli, educando al rispetto e alla valorizzazione delle diversità.

Le situazioni di disagio sociale

Il Comune di Pisa, in stretta collaborazione con la ASL 5 e con la Società della Salute Zona Pisana, assicura percorsi privilegiati di accesso ai servizi per i bambini e le bambine appartenenti a famiglie che si trovano, anche temporaneamente, a vivere situazioni di disagio sociale e/o economico, in carico ai Servizi territoriali attraverso la facilitazione all'accesso ai Nidi e Spazi Gioco (priorità a prescindere dal punteggio ottenuto).

*Garanzia di accesso **privilegiato** (priorità a prescindere dal punteggio) e **facilitato** (possibilità di presentare domanda di iscrizione anche fuori dai tempi stabiliti dai bandi) per i bambini e le bambine diversamente abili in situazione di gravità e per coloro che vivono difficoltà socio-economiche certificate.*

Le famiglie mono-parentali

I bambini e le bambine con un solo genitore a causa di motivi certificabili e documentabili quali: non riconoscimento da parte dell'altro genitore, stato di vedovanza, altro genitore detenuto, perdita della potestà genitoriale dell'altro genitore, hanno diritto alla priorità di accesso ai Nidi e Spazi Gioco a prescindere dal punteggio.

L'OFFERTA EDUCATIVA: I SERVIZI

Nidi d'Infanzia Comunali-Gestione Diretta:

Nido **BETTI** Via Baldacci 4 - tel 050 573273 - nido-betti@comune.pisa.it **(3 mesi-3 anni) 40 posti**

Nido **C.E.P.** Via Bellini - tel 050 532421 - nido-cep@comune.pisa.it **(12 mesi-3 anni) 32 posti**

Nido **COCCAPANI** P.zza S. Francesco 3 - tel 050 9919854 - nido-coccapani@comune.pisa.it **(3 mesi-3 anni) 50 posti**

Nido **I PASSI** Via Cuoco 11 - tel 050 552425 nido-passi@comune.pisa.it **(3 mesi-3 anni) 50 posti**

Nido **MARINA DI PISA** Via Litoranea 3C –tel 050 36923 nido-marina@comune.pisa.it **(12 mesi-3 anni) 32 posti**

Nido **ROSATI** Via Conti 1 –tel 050 48539 nido-rosati@comune.pisa.it **(3 mesi-3 anni) 50 posti**

Nido **TIMPANARO** Via di Puglia –tel 050 570253 nido-timpanaro@comune.pisa.it **(3 mesi-3 anni) 40 posti**

Nido **TONIOLO** Via Rindi 49 –tel 050 562371 nido-toniolo@comune.pisa.it **(3 mesi-3 anni) 40 posti**

Nidi d'Infanzia comunali - Gestione Indiretta:

Nido **ALBERO VERDE** Via Ximenes,1 tel. 050 974145 consorzio.cip@libero.it **(3 mesi-3 anni)**

Nido **SAN BIAGIO** Via di Nudo 62 – Pisa tel 050 544626 - nidosan.biagio@gmail.com **(12 mesi-3anni)**

Nido **SAN ROSSORE** Loc. Cascine Nuove - tel. 050 533160 consorzio.cip@libero.it **(3 mesi-3 anni)**

Nido **SNOOPY** Via Gemignani, Riglione - tel. 050 9656112 asilosnoopy@gmail.com **(3 mesi-3 anni)**

Spazi gioco-Gestione indiretta:

S.G. ISOLA DELLE FARFALLE Via Lucchese,13–tel. 050 830593 consorzio.cip@libero.it **(18 mesi -3 anni)**

Nidi d'Infanzia privati convenzionati:

Nido **BABY WORLD** Via Fiorentina, 225/A - tel. 050 988191 alice_spagni@yahoo.it **(12 mesi-3anni)**

Nido **IL GIROTONDO** Via Gioberti, 35 –tel. 050 579647 girotondo.paideia@gmail.com **(12 mesi-3anni)**

Nido **NIDO D'APE** Via Frascani, 6 - tel. 050 580783 paideia@cooperativasocialepaideia.it **(3 mesi-3 anni)**

Scuole dell'Infanzia comunali:

Scuola dell'Infanzia **R. AGAZZI** Via Galiani - 050/552503 r.agazzi@comune.pisa.it **(3-6 anni)**

Scuola dell'Infanzia **M. CALANDRINI** Via del Carmine 10-050/910731 m.calandrini@comune.pisa.it **(3-6 anni)**

Scuola dell'Infanzia **M. MONTESSORI** Via Bellini Pisa 050/532270 m.montessori@comune.pisa.it **(3-6 anni)**

e inoltre…

LA CASA DEI BAMBINI, DELLE BAMBINE E DEI GENITORI
All'interno del Parco di S. Rossore 050959512 casabambinisanrossore@usl5.toscana.it

ANDARE AL NIDO D'INFANZIA O SPAZIO GIOCO

La frequenza inizia con un periodo di graduale inserimento/ambientamento, fondamentale affinché la diade genitore-bambino/a possa accogliere e interiorizzare l'apertura alla relazione con la nuova realtà Nido/Spazio Gioco, con nuove persone (bambini/e ed educatori-trici), con nuove abitudini, tempi, spazi, sapori, odori e affinché si realizzi l'esatta complementarietà da parte della struttura che accoglie, che deve a sua volta modificarsi ed evolversi. *È garantito un elevato livello di attenzione e di individualizzazione dell'intervento, necessario per raggiungere la completa rassicurazione, e la piacevolezza dell'esperienza dell'andare al Nido sia nel bambino/a che nel genitore. È assicurato il massimo sforzo affinché i tempi dell'inserimento siano esattamente quelli necessari, senza fretta ma anche senza eccessiva dilatazione*

I tempi al nido hanno una programmazione giornaliera e settimanale: in questi, i bambini e le bambine utilizzano gli spazi a rotazione secondo un'organizzazione di base mai rigida, poiché le attività proposte devono tenere conto del desiderio e del bisogno espresso in quel momento da ciascun bambino.
Elementi fondamentali dell'organizzazione temporale sono le **routines, i rituali e l'attesa**.

- Le **routines**: favoriscono la progressione temporale utilizzando la scansione di tempo prima e dopo e si riferiscono all'ingresso, i momenti di cura (bagno, pasto, sonno).
- I **rituali**: serie di azioni ripetute che precedono un evento, servono a preparare il bambino e la bambina al passaggio da una situazione all'altra, a desiderare il luogo dove si andrà.
- **L'attesa** favorisce la rappresentazione mentale dell'evento, l'evoluzione dal bisogno al desiderio, il riconoscimento dell'altro e dei suoi bisogni.

Una scansione prevedibile delle fasi delle attività, seppur non meramente ripetitiva, aiuta le bambine e i bambini a rassicurarsi, perché dà loro modo di prevedere ciò che sta per accadere e avere delle certezze che compensano l'ansia che può scaturire dal suo limitato controllo della realtà esterna.

Giornata tipo

- 7.40 - 9.30: ingresso e gioco libero negli atelier
- 9.30: colazione a base di frutta
- 10.00 - 11.30: attività guidate in piccolo gruppo o seduta di psicomotricità
- 11.30: rituali di preparazione al pranzo
- 11.45/12.00 - 12.30 (circa): pranzo
- Entro le 12.30: uscita dallo Spazio Gioco
- 12.45 -13.00: rituali di preparazione al sonno
- 13.00 - 13.30: prima uscita per i bambini e le bambine che non dormono al Nido

- 13.00 - 15.30: momento del riposo
- 16.00- 16.30: uscita.

Il cambio del pannolino e l'igiene personale avvengono in momenti prefissati e regolari (al mattino, dopo pranzo, dopo il sonno, ma sono sempre tempestivamente assicurati al bisogno individuale.
I lettini dove i bambini e le bambine riposano sono personali e forniti di biancheria ricambiata settimanalmente o al bisogno
Se il bambino o la bambina non si sentono bene, gli Educatori seguono un protocollo elaborato con i pediatri della FIMP (pubblicazione "Bambini-Scuola-Salute) per attivare il genitore o, in casi particolari, i servizi sanitari di emergenza. Ogni bambino è coperto da assicurazione RC per infortuni avvenuti in orario di frequenza.

LE ISCRIZIONI: NIDI D'INFANZIA E SPAZI GIOCO

I Nidi d'Infanzia e gli Spazi Gioco sono aperti a tutti i bambini e bambine fino a 3 anni di età di qualunque nazionalità e apolidi.
In assenza di specifici accordi intercomunali, il requisito della residenza nel Comune di Pisa è tassativo.
L'età minima di ammissione è il compimento del 3° mese, quella massima del 3° anno. Coloro che maturano il 3° anno durante l'anno acquisiscono il diritto di frequenza fino alla chiusura dell'anno scolastico. I bambini e le bambine diversamente abili, a giudizio degli specialisti medici, possono essere trattenuti su richiesta oltre il terzo anno di età, ove ciò sia giudicato utile al loro sviluppo.

Presentazione domande

Le iscrizioni ai Nidi d'Infanzia e agli Spazi Gioco comunali sono aperte - di norma - nel mese di Aprile. I moduli di domanda sono reperibili presso la Direzione Servizi Educativi, le Circoscrizioni e scaricabili dal sito web del Comune di Pisa, e devono essere riconsegnati alla Direzione Servizi Educativi direttamente o via mail, pec, posta… con la documentazione prescritta (se necessaria) entro la scadenza indicata nel bando annuale. Inoltre, sempre sul sito del Comune di Pisa è attivo il portale CITEL, dal quale è possibile inoltrare domande di iscrizione in forma telematica previa registrazione on-line.

Rinnovi

Le domande di rinnovo d'iscrizione devono essere presentate direttamente presso il Nido/Spazio Gioco frequentato nello stesso periodo indicato per le nuove iscrizioni; sarà cura del personale educativo di ciascuna struttura consegnare e ritirare la modulistica per i/le frequentanti.

Secondo bando annuale per i/le lattanti neo-nati/e

Le domande per i nati dal 1° Maggio al 31 Ottobre dell'anno in corso devono essere presentate entro la prima parte del mese Novembre, alla scadenza indicata dal bando annuale; i bambini e le bambine potranno iniziare la frequenza solo dopo il compimento del terzo mese.
Saranno, riservati indicativamente 3 posti per ogni nido con lattanti, che verranno assegnati successivamente all'inizio dell'anno attingendo alla nuova lista.
La graduatoria provvisoria sarà pubblicata nei tempi previsti dal bando.
Per i casi sociali: le iscrizioni e gli inserimenti rimangono aperti per tutta la durata dell'anno educativo e avverranno seguendo l'ordine di presentazione delle domande.

Pubblicazione graduatorie ed eventuali liste di attesa

Le domande saranno esaminate dalla Direzione Servizi Educativi – Ufficio Prima Infanzia. La valutazione delle stesse sarà effettuata sulla base della documentazione allegata.

Il/la Dirigente darà comunicazione della pubblicazione delle graduatorie provvisorie attraverso la stampa e sul sito web del Comune. Queste saranno affisse presso la Direzione, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune le Circoscrizioni.
Dalla pubblicazione delle graduatorie provvisorie, gli utenti avranno quindici giorni di tempo per opporre eventuale ricorso. Quest'ultimo redatto in carta semplice e completo dei motivi che lo determinano dovrà esser presentato presso la suddetta Direzione.
Esaminati i ricorsi, si provvederà a renderne noto l'esito attraverso la pubblicazione, con valore di notifica, della graduatoria definitiva che sarà anch'essa affissa presso la Direzione, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune le Circoscrizioni e pubblicata sul sito web del Comune di Pisa.
Saranno così assegnati, secondo l'ordine di punteggio, tanti posti quanti sono quelli disponibili e sarà formulato, contestualmente, un elenco degli ammessi alla lista di attesa. Si ricorrerà all'eventuale lista di attesa in caso di utenti rinunciatari.

I criteri in base ai quali è attribuito il punteggio sono reperibili all'interno dei seguenti documenti:

- Regolamento comunale Nidi d'Infanzia

  http://www.comune.pisa.it/uploads/2015_03_11_11_06_34.pdf
- Disciplinare per la regolamentazione dei criteri di valutazione per l'ammissione al Servizio Nido d'Infanzia (annualmente aggiornato)

L'ORARIO E IL CALENDARIO DI APERTURA NIDI D'INFANZIA E SPAZI GIOCO

I Nidi Comunali e gli Spazi Gioco aprono il 9 di Settembre e chiudono il 30 Giugno di ogni anno.
Il servizio è disponibile all'utenza per cinque giorni settimanali, dal Lunedì al Venerdì.
Per i Nidi, l'orario giornaliero di apertura è fissato alle ore 7,40 e quello di chiusura alle ore 16,30 (15.30 per i bambini e le bambine lattanti). Per lo Spazi Gioco, l'orario giornaliero di apertura è fissato alle ore 7,40 e quello di chiusura alle ore 12.30 (senza somministrazione del pasto)

Il periodo di vacanze natalizie e pasquali è stabilito in accordo con il calendario scolastico nazionale e regionale.

L'apertura annuale ai bambini e alle bambine è preceduta da una settimana in cui il personale predisporrà la programmazione annuale, l'organizzazione degli spazi, la preparazione dei materiali, il calendario degli inserimenti ecc.

All'interno dell'arco orario di apertura, per i bambini divezzi sono previsti due moduli di frequenza:

- Senza posto letto (ovvero, tempo corto): uscita entro le ore 13.30
- Con posto letto (ovvero, tempo lungo): uscita entro le 16.30

In alcuni Nidi il numero dei posti disponibili per i divezzi (bambini da 1 anno a 3 anni di età) è suddiviso in posti a tempo lungo e corto, pertanto il tempo lungo, se richiesto, è assegnato in base alla posizione in graduatoria e fino a disponibilità.
La dicitura "con/senza posto letto", si riferisce al fatto che in orario pomeridiano è previsto il riposo, che avviene in spazi appositi dalla capienza definita da normative sulla sicurezza e in lettini/brandine individuali.

A differenza dei bambini divezzi, per i bambini lattanti è assicurato in tutte le strutture un unico modulo orario (7.40-15.30): se richiesta, è comunque possibile l'uscita anticipata entro le ore 15.30, ma non è prevista riduzione della retta di contribuzione, se dovuta.

La frequenza è riservata a bambini e bambine in buono stato di salute, pertanto gli educatori e le educatrici sono tenuti ad allontanare il bambino o bambina con febbre, vomito, diarrea, afte, congiuntivite, esantemi e in altri casi di evidente malessere.

ANDARE ALLA SCUOLA DELL'INFANZIA

Anche alla Scuole dell'Infanzia la frequenza inizia con un periodo di graduale inserimento/ambientamento, molto importante perché il genitore che accompagna e il proprio/a bambino/a possano conoscere insegnanti, compagni/e, spazi…l'intera atmosfera della Scuola. Se il bambino/a proviene da un Nido o da uno Spazio Gioco Comunali, gli insegnanti, reperiscono informazioni utili per favorire la **continuità** individuale. *È garantito un elevato livello di attenzione e di individualizzazione dell'intervento educativo, necessario per raggiungere la tranquillità e la piacevolezza dell'esperienza dell'andare alla Scuola dell'Infanzia sia nel bambino/a che nel genitore/trice. È assicurato il massimo sforzo affinché i tempi dell'inserimento siano esattamente quelli necessari, senza fretta ma anche senza eccessiva dilatazione*
La giornata scolastica offre al bambino/a la possibilità di vivere esperienze formali e informali, in tempi flessibili e in spazi strutturati e non.
Ogni momento della giornata è considerato come un'opportunità formativa attraverso la quale il bambino e la bambina costruiscono giorno dopo giorno un "tesoro personale" di saperi, competenze, capacità relazionali e condivisione di regole comuni.

Giornata tipo

- 7:40 – 9:00 Accoglienza: I bambini e le bambine vengono accolti dagli/dalle insegnanti nello spazio-filtro e giocano liberamente con i compagni.
- 9:00- 10.00 Attività di routine: si svolgono nello spazio dell'incontro e creano l'atmosfera adeguata fatta di conversazioni, di osservazioni e di riconoscimento reciproco. E' un momento propedeutico alle attività didattiche vere e proprie.
- 10:00 – 10:30 Attività igieniche: precedono il momento in cui i bambini e le bambine si ritrovano nello spazio refettorio e consumano uno spuntino a base di frutta.
- 10:30 - 11.45 Attività didattiche formali: progetti didattici, unità didattiche guidate dalle insegnanti o attività nei laboratori e atelier strutturati, sedute di psicomotricità etc.
- 11:45 – 12:00 Attività igieniche in previsione del pranzo
- 12:00 – 13:00 Pranzo: i bambini e le bambine consumano il pranzo nel refettorio
- 13:00 – 13:45 Gioco libero negli atelier, negli spazi comuni, nel salone e negli spazi esterni (se le condizioni climatiche lo permettono).
- 13:45 – 14:00 Prima uscita
- 14 – 15:20 I bambini e le bambine si riposano o si rilassano negli spazi dedicati
- 15:20 – 16: 20 Attività didattiche seguite da preparazione all'uscita
- 16.30 Chiusura della Scuola

Se il bambino o la bambina non si sentono bene, gli Insegnanti seguono un protocollo elaborato con i pediatri della FIMP (pubblicazione "Bambini-Scuola-Salute) per attivare il genitore o, in casi particolari, i servizi sanitari di emergenza. Ogni bambino è coperto da assicurazione RC per infortuni avvenuti in orario di frequenza.

LE ISCRIZIONI: SCUOLE DELL'INFANZIA

Presentazione domande

Le iscrizioni alle Scuole dell'Infanzia comunali sono, di norma, aperte nel mese di Gennaio e comunque seguono i tempi d'iscrizione previsti per la scuola dell'infanzia Statale, comunicati dal Ministero annualmente con apposita circolare. I moduli da compilare per presentare domanda di iscrizione sono rilasciati dalle segreterie delle Istituzioni Scolastiche o si possono anche scaricare dal sito web del Comune. Inoltre, sempre sul sito del Comune di Pisa è attivo il portale CITEL, dal quale è possibile inoltrare domande di iscrizione in forma telematica previa registrazione ondine.
Le domande saranno esaminate dalla Direzione Servizi Educativi e dalle segreterie delle Istituzioni Scolastiche di competenza.
Per le date esatte di iscrizione, contattare la Direzione o visitare le pagine web dedicate sul sito istituzionale

Rinnovi

Le domande di rinnovo dell'iscrizione per l'anno successivo a quello frequentato devono essere presentate alla Scuola dell'Infanzia di appartenenza nello stesso periodo di cui sopra.

Pubblicazione graduatorie ed eventuali liste di attesa

Per le domande presentate entro il termine previsto, gli uffici competenti compileranno la graduatoria, assegnando, secondo l'ordine di punteggio, tanti posti quanti sono quelli disponibili e contestualmente, formuleranno un elenco degli ammessi e delle ammesse alla lista di attesa. Gli uffici utilizzeranno la lista di attesa per le eventuali sostituzioni di bambini rinunciatari.
Il/la Dirigente della Direzione Servizi Educativi comunicherà la pubblicazione delle graduatorie a mezzo stampa e web: le stesse saranno affisse presso gli uffici: Servizi Educativi, Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) e circoscrizionali, nonché disponibili sul sito web del Comune. Copia degli elenchi degli ammessi sarà recapitata a ciascuna scuola dell'infanzia.

Ricorsi

Dalla pubblicazione delle graduatorie provvisorie gli utenti avranno **venti** giorni per i ricorsi.
Il ricorso redatto in carta semplice e completo dei motivi che lo determinano dovrà esser presentato presso gli uffici competenti.
Entro quindici (15) giorni dalla data di scadenza del tempo utile alla presentazione dei ricorsi, l'ufficio provvederà a renderne noto l'esito notificandolo contestualmente alla pubblicazione della graduatoria così come risultante anche in seguito ai ricorsi pervenuti.
La copia definitiva degli elenchi degli ammessi sarà recapitata a ciascuna scuola dell'infanzia il 31/05 di ogni anno scolastico.
I criteri in base ai quali è attribuito il punteggio sono reperibili all'interno dei seguenti documenti:

- Regolamento Comunale Scuola dell'Infanzia:
  http://www.comune.pisa.it/uploads/2015_03_11_10_54_34.pdf
- Disciplinare per la regolamentazione dei criteri di valutazione per l'ammissione al servizio di Scuola dell'Infanzia Comunale e Statale (annualmente aggiornato)

L'ORARIO ED IL CALENDARIO DI APERTURA SCUOLE DELL'INFANZIA

Calendario scolastico-orario-funzionamento

Il periodo di apertura è in linea con il calendario scolastico regionale previsto anche per la Scuola dell'Infanzia Statale e, generalmente, va dalla terza settimana di Settembre al 30 Giugno dell'anno successivo.
Il servizio è disponibile all'utenza – di - norma per cinque giorni settimanali, dal Lunedì al Venerdì;
L'orario giornaliero di apertura è fissato alle 7.40 e quello di chiusura alle 16.30. E' possibile usufruire dell'uscita anticipata, sempre comunque comprensiva del pasto in quanto momento pienamente inserito nell'attività educativa.

Il periodo di vacanze natalizie e pasquali è stabilito dal calendario scolastico regionale.

Il personale della scuola dell'infanzia entra in servizio il primo Settembre per predisporre la programmazione annuale, l'organizzazione degli spazi, la preparazione dei materiali, il calendario degli inserimenti ecc.

E' garantito il riposo pomeridiano in un locale dedicato e appositamente attrezzato per i bambini della sezione dei tre anni, in ogni caso, prima della ripresa delle attività didattiche anche per i bambini delle sezioni quattro e cinque anni sono previsti momenti di rilassamento (lettura di storie, musica ..ecc).

La frequenza è riservata a bambini e bambine in buono stato di salute, pertanto gli/le insegnanti sono tenuti ad allontanare il bambino o bambina con febbre, vomito, diarrea, afte, congiuntivite, esantemi e in altri casi di evidente malessere

GLI STANDARD DI QUALITÁ DEI SERVIZI EDUCATIVI COMUNALI

Gli standard sono individuati in funzione delle fasi del servizio:

- **programmazione educativa e didattica e cura personale**
- **iscrizione**
- **inserimento e frequenza**
- **spazi e ambienti**
- **refezione**
- **partecipazione**

Programmazione educativa e didattica e Cura personale

Qualità	Indicatori
Qualità della programmazione educativa e didattica	La programmazione educativa è redatta e svolta secondo quanto previsto dal progetto psico-pedagogico a base psico-motoria per il quale educatori-trici e insegnanti comunali hanno effettuato, ed effettuano, una formazione continua. Per la Scuola dell'Infanzia è garantita la rispondenza della programmazione didattica con quanto disposto dal D.M. 16/11/2012, n. 254.
Accessibilità alla programmazione educativa e didattica	La documentazione sulla programmazione educativa è a disposizione: • nel nido/scuola dell'infanzia per la consultazione; • sulle pagine Web di ogni singola struttura educativa • informazioni sulla programmazione didattica sono fornite a ciascuna famiglia entro il mese di Novembre di ciascun anno educativo
Facilità di accesso alle informazioni sulle attività giornaliere	E' presente in bacheca un foglio giornaliero contenente: per le Scuole dell'Infanzia, informazioni sulle attività, per Nidi e Spazi Gioco informazioni su ciascun bambino/a: pasto, sonno, funzioni sfinteriche, stato emotivo, attività principale svolta
Personalizzazione delle cure igieniche	in caso di allergie e/o bisogni particolari, dietro presentazione di certificazione del pediatra o di altro medico competente, e è garantita la fornitura di prodotti per l'igiene e/o pannolini di marche specifiche.

Iscrizione

Qualità	Indicatori
Ampia diffusione delle informazioni nel periodo delle iscrizioni	Comunicati stampa, diffusione bando e graduatorie tramite URP, Direzione, CTP, web*.
Facilità di accesso ai moduli di iscrizione e loro invio	Accesso multicanale ai moduli presso URP, Direzione, CTP e web*. Possibilità di invio domanda tramite mail, pec, posta, portale CITEL oltre che a mano.
Facilità di compilazione dei moduli	Aiuto personalizzato alla compilazione da parte di addetti della Direzione.* Accesso web e presso Direzioni a Disciplinare e Regolamenti. Presenza di spiegazioni e punteggi sui moduli.
Facilità di risoluzione delle controversie	E' possibile ricorrere avverso la posizione in graduatoria

* per Scuole dell'Infanzia anche presso Istituti Comprensivi.

Inserimento e Frequenza

Qualità	Indicatori
Rispetto dei criteri di accesso per inserimento	Gli inserimenti avvengono in ogni struttura seguendo l'ordine della graduatoria degli utenti assegnati alla stessa. Sono consentiti scambi consensuali di data di inserimento tra utenti in quanto non pregiudicano i diritti altrui.
Rispetto degli obiettori di coscienza verso le vaccinazioni	Accoglienza di tutti i bambini/e, anche senza vaccinazione
Accoglienza quotidiana personalizzata	Presenza di figure educative stabili
Rispetto dei ritmi e dei bisogni individuali	Nell'ambito dell'orario di funzionamento, flessibilità degli orari di ingresso/uscita e del riposo

Spazi e Ambienti

Qualità	Indicatori
sicurezza degli ambienti	le strutture rispettano le normative di sicurezza edilizia, igienica e antincendio; il personale è formato per evacuare velocemente i bambini i caso di necessità. Le strutture sono fornite di impianti di allarme antincendio e anti-intrusione, di estintori e di maniglioni antipanico sulle porte delle vie di fuga.
pulizia degli ambienti	il personale ausiliario e di cucina è formato sui temi della sicurezza e igiene alimentare e degli ambienti e applica il protocollo HACCP.
conformità degli arredi	tutti gli arredi sono acquistati da fornitori certificati e rispondono alle normative di sicurezza di settore
funzionalità degli ambienti	gli spazi dei nidi e delle scuole sono veri e propri partners educativi e come tali sono organizzati in funzione dei bisogni dei bambini e delle bambine, modificati nel tempo in senso evolutivo

Refezione

Qualità	Indicatori
salubrità del pasto	tutti gli alimenti sono biologici nazionali, con giornate di filiera corta bio
idoneità del pasto	tabelle dietetiche elaborate da pediatri nutrizionisti; rotazione stagionale dei menu
personalizzazione del pasto	rispetto delle esigenze individuali certificate (allergie, intolleranze, diete in bianco) e non (motivi etici) e conseguente preparazione di pasti alternativi
* allattamento e fornitura di latte materno	* possibilità per la madre di recarsi (nel Nido) ad allattare il/la figlio/a al nido e/o di portare il proprio latte spremuto per la somministrazione da parte degli educatori-trici
altro	***consultare la sezione della Refezione Scolastica***

Partecipazione

Qualità	Indicatori
Assemblee dei genitori	Almeno 2 assemblee annuali, a inizio e fine anno educativo, per illustrare il funzionamento e il progetto educativo del nido/scuola e per il consuntivo delle attività.
Comitato di Gestione	Almeno due incontri l'anno, composto da 5 genitori, due educatori-trici/insegnanti e 1 ausiliaria/o, ha funzioni consultive e propositive.
Colloqui individuali	Almeno due l'anno, uno prima dell'inizio della frequenza per un primo contatto conoscitivo, l'altro a fine anno. Può essere richiesto al bisogno dal genitore o dagli educatori.
Giornate di incontro e laboratori	Almeno 3 giornate, di accoglienza all'inizio dell'anno, di Natale e di chiusura dell'Anno educativo. Laboratori periodici multitematici in orario extra-frequenza riferiti alla programmazione educativa.

FORME DI PARTECIPAZIONE E CONTROLLO DA PARTE DEGLI UTENTI

La partecipazione dei genitori

Il Comune garantisce le forme e gli organismi di partecipazione per favorire la comunicazione tra famiglia e servizio attraverso vari strumenti indicati nel Regolamento Comunale.

Assemblea dei genitori: nei primi mesi dell'anno scolastico le educatrici e le insegnanti convocano i genitori di tutti i bambini e le bambine per illustrare l'organizzazione e la programmazione collegiale redatta dal team A fine anno si svolge una riunione a consuntivo delle attività. Altre riunioni possono svolgersi in corso d'anno anche su richiesta dei genitori.

Comitato di gestione è un organo di partecipazione con compiti organizzativi e consultivi ed è composto da rappresentanti di genitori, di insegnanti e ausiliarie; si riunisce almeno due volte l'anno.

Colloqui individuali: periodicamente e su richiesta del genitore sono organizzati colloqui individuali gli educatori-trici/insegnanti di riferimento per condividere tra nido/scuola e famiglia aspetti della crescita dei bambini e delle bambine, mettendo a punto alleanze e condivisione di principi e comportamenti educativi.

Incontri con i genitori a piccoli gruppi: i genitori dei bambini e delle bambine di ogni sezione o gruppo sono convocati dalle proprie educatrici/insegnanti per un resoconto delle attività e per informare delle progettualità didattiche

Per l'analisi della qualità del servizio l'Amministrazione comunale adotta e tiene conto di rilevazioni periodiche per verificare il **livello di gradimento** e di **qualità dei propri servizi educativi**.

- Del primo tipo fa parte rilevazione del gradimento degli Utenti, Customer-Satisfaction che avviene ogni anno in più fasi: l'Utente compila un questionario con il quale può manifestare il suo grado di soddisfazione ed esprimere sinteticamente rilievi e proposte; il questionario è rigorosamente anonimo
- Del secondo tipo fanno parte - a titolo esemplificativo - studi periodici commissionati ad Agenzie specializzate nel settore quali l'Istituto degli Innocenti di Firenze che ha pubblicato recentemente La qualità dei servizi educativi per la prima infanzia nei comuni della Zona Pisana, (2014)

La Direzione pubblica annualmente i risultati della rilevazione del gradimento sul proprio sito internet.

IL RECLAMO E IL DIRITTO AL RIMBORSO IN CASO DI DISSERVIZIO

Se gli Utenti intendono manifestare reclamo su aspetti inerenti il Servizio Educativo del quale usufruiscono, devono farlo in forma scritta attraverso mail, lettera, fax, indirizzando il reclamo all'Ufficio Servizi Prima Infanzia, oltre che - contestualmente - alla Struttura Educativa alla quale il reclamo è riferito.

Se il reclamo riguarda procedure amministrative, lo stesso deve essere indirizzato solo all'Ufficio Servizi Prima Infanzia.
Le segnalazioni anonime saranno prese in considerazione soltanto a condizione che riguardino fenomeni e comportamenti di particolare gravità e che risultino adeguatamente ed efficacemente dettagliate e circostanziate. E' garantita in ogni caso la segretezza del nome di chi denuncia una difformità.

La Direzione Servizi Educativi si impegna a rispondere all'utente in tempi adeguati e commisurati alla natura e all'entità delle situazioni segnalate.

Per reclami sul servizio educativo: **istruzione@comune.pisa.it** e indirizzo mail della Struttura Educativa interessata

Per reclami sul solo servizio amministrativo:

- per mail al: **istruzione@comune.pisa.it**
- per PEC: **comune.pisa@postacert.toscana.it**
- a mano, all'U.R.P. del Comune di Pisa Lungarno G. Galilei, 43

In caso di disservizio, è riconosciuto all'Utente un rimborso pari al valore del servizio che, a causa dello stesso, non sia stato possibile fruire.

La forma del rimborso è quella della compensazione sulla quota di pagamento che l'Utente di norma corrisponde per la fruizione del servizio.

In pratica, qualora l'utente non abbia potuto utilizzare il servizio per motivi indipendenti dalla sua volontà e riconducibili al gestore, otterrà una riduzione della quota di pagamento pari al valore del servizio erogato e commisurata alla durata del disservizio.

SEZIONE
SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

La presente sezione della Carta dei Servizi Educativi riguarda la ristorazione scolastica erogata in tutti i nidi d'infanzia comunali, nonché nelle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie con rientri pomeridiani obbligatori.
Il pranzo a scuola rappresenta non soltanto un importante momento di socializzazione, ma anche un momento di grande valore educativo. Mangiando insieme i bambini e le bambine proseguono il processo di integrazione con la classe, e, seguiti dalle insegnanti, attuano il processo di educazione alimentare
La ristorazione scolastica è quindi occasione unica per trasmettere ad intere generazioni i principi di una corretta alimentazione e quindi investire in salute attraverso la prevenzione primaria.
L'attenzione ai menù legati alla stagionalità dei prodotti utilizzati, è finalizzato alla valorizzazione dell'economia locale e della filiera corta, all'introduzione di alimenti del territorio ed l'educazione al gusto con l'assaggio di tanti sapori diversi.

Il servizio di refezione scolastica garantisce a tutti i cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento della refezione scolastica e servizi connessi, con la possibilità di accesso agli atti (capitolati).

Il Servizio di Refezione Scolastica prende, in particolare, in considerazione:

- le caratteristiche sensoriali del pasto e l'educazione al gusto
- la sicurezza degli alimenti
- la prevenzione dei pericoli igienico-sanitari come fattori determinanti per la corretta erogazione del servizio
- la capacità di mantenere elevati livelli di soddisfazione dell'Utenza.

La natura pubblica e sociale del servizio prevede:

- un coinvolgimento ampio e articolato dell'utenza e degli operatori professionali della scuola
- il costante controllo e miglioramento del servizio
- l'attenzione costante a programmi di formazione all'educazione alimentare e al gusto.

I contenuti sono stati condivisi con il Dipartimento di Prevenzione dell'Azienda Asl n.5 che svolge compiti di sorveglianza sulle caratteristiche igienico/nutrizionali dei pasti, compresa la valutazione delle tabelle dietetiche in vigore.

Il servizio si impegna a soddisfare le richieste sia dei piccoli utenti che degli adulti, i quali, per motivi di salute, religiosi o etici, chiedono di poter seguire menù e diete particolari.

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, l'Ufficio Refezione Scolastica comunica con i Dirigenti Scolastici degli Istituti Comprensivi ed i referenti della Commissione Mensa tramite nota informativa.

I DATI DEL SERVIZIO

Bambini/e iscritti/e al Servizio Mensa (dati riferiti anno scolastico 2013/2014)

Ordini di scuola	Scuole servite	Bambini/e iscritti/e
Nidi d'Infanzia Comunali/Spazi Gioco **	**16***	**591***
Scuole Infanzia Comunali	**3***	**220***
Scuole Infanzia Statali	**18***	**1.169***
Scuole Elementari a Tempo Pieno	**12***	**1.542***
Scuole Elementari a Modulo	**2***	**160***
Scuole Medie	**4***	**190***
TOT	**56***	**3.872***

* I dati pubblicati sono indicativi, variando di anno in anno.
**Il sevizio refezione gestito dal Comune tramite Elior S.p.a. è presente solo nei nidi a gestione diretta. Nei nidi comunali a gestione indiretta e per quelli privati convenzionati l'affidamento al gestore privato è complessiva (servizio educativo + refezione).

Servizi	Appalto: ditta aggiudicataria	Tipo di gestione
Servizio di preparazione pasti, trasporto e loro distribuzione	Aggiudicato a Elior Ristorazione S.p.a	Indiretta con personale dipendente della ditta aggiudicataria
Servizio di preparazione pasti e gestione reparti Nidi d'Infanzia e Scuole dell'Infanzia	Aggiudicato a Elior Ristorazione S.p.a	•n. 3 nidi d'infanzia gestione diretta •n. 6 nidi d'infanzia gestione indiretta •n. 3 scuole dell'infanzia comunali

GRADIMENTO DEL SERVIZIO EROGATO-SOPRALLUOGHI E SOGGETTI PREPOSTI

L'Ufficio Refezione Scolastica competente:

- effettua direttamente sopralluoghi nelle cucine o nei refettori prendendo visione del servizio
- compila le schede di rilevazione concordate con i genitori referenti della Commissione Mensa
- predispone l'elaborazione dei report ogni anno scolastico
- coordina e partecipa agli incontri della Commissione Mensa e della Giunta esecutiva.

L'Impresa aggiudicataria:

- effettua sopralluoghi in autocontrollo aziendale presso le scuole che usufruiscono del servizio in presenza della dietista preposta
- partecipano alle riunioni della Commissione Mensa
- predispone l'elaborazione di report relativi alla customer satisfaction per ogni menù monitorato, per adulti e per bambine/i.

Commissione mensa:

La Commissione Mensa, come definito da apposito Disciplinare consultabile al link http://www.comune.pisa.it/it/ufficio-scheda/2168/Commissione-mensa.html, è composta da rappresentanti dei genitori e da docenti/educatori, in ragione per ogni ordine di scuola.
Il Consiglio di Istituto, ad ogni inizio anno scolastico, nomina i propri referenti che possono essere riconfermati nell'incarico per un massimo di tre anni.
La Commissione Mensa esercita, nell'interesse dell'utenza e di concerto con l'Amministrazione Comunale un ruolo:

- di verifica della qualità del servizio di refezione scolastica, anche attraverso verbali opportunamente predisposti. A tal fine i rappresentanti della Commissione Mensa, possono accedere:
  - ai Centri di Ristorazione scolastici con cucina gestita da personale comunale (gestione diretta)
  - ai Centri di Ristorazione scolastici forniti con pasto pronto veicolato
  - ai Centri di Produzione Pasti pronti veicolati e ai Centri di Fornitura Pasti a crudo (magazzini di stoccaggio)
- in tutti i refettori dove viene erogato il servizio mensa
- di collegamento tra l'utenza e l'Amministrazione Comunale, facendosi carico di riportare le diverse istanze che perverranno dall'utenza stessa;
- di consultazione per quanto riguarda il menù scolastico nonché le modalità di erogazione del servizio

Ogni referente eletto effettua in collaborazione con addetti dell'Ufficio o con referente dell'Impresa aggiudicataria sopralluoghi ai refettori o ai centri di cottura che producono i pasti.

La *"Scheda audit"* per i Commissari Mensa da utilizzare per l'effettuazione dei sopralluoghi nei refettori disponibile al seguente link: **http://www.comune.pisa.it/uploads/2012_11_23_12_09_09.pdf**.

STANDARD QUANTITATIVI E QUALITATIVI DEI PASTI

Il servizio di ristorazione viene fornito a: Nidi infanzia, Scuole infanzia, scuole Primarie e Secondarie di I° grado.

Le singole tipologie di pasto sono definite come segue:

- **Derrate crude**:
  trasportate giornalmente presso le cucine e preparate in loco in cucina e di proprietà pubblica e/o privata , gestite con personale dell'Impresa aggiudicataria o con personale dipendente comunale.
- **Pasti pronti veicolati**:
  preparati in cucine di proprietà/disponibilità aziendale, trasportati e distribuiti presso i locali di distribuzione e consumo (refettori).

Gli standard sono individuati in funzione delle fasi del servizio:

- Composizione del menù e qualità degli alimenti impiegati
- Garanzia copertura del fabbisogno giornaliero
- Garanzia di somministrazione di diete speciali
- Garanzia dei controlli

Garanzia copertura fabbisogno giornaliero *

Qualità	Indicatori
Rispetto delle raccomandazioni sulla corretta alimentazione espresse dalle "Linee di Indirizzo Nazionale per la Ristorazione Scolastica" del Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali e delle Linee di Indirizzo della Regione Toscana per la ristorazione scolastica	Livelli di Assunzione Raccomandati giornalieri di Energia (Kcal) per il pranzo valori minimi – massimi: • Scuola dell'Infanzia: 440-650 • Scuola primaria: 520-810 • Scuola secondaria 1: 700-830
	Rispetto dei fabbisogni e della composizione dei pasti giornalieri; il menù è strutturato in modo da fornire il 35%del fabbisogno giornaliero così suddiviso: • 15% di proteine • 30% di grassi • 55% di carboidrati

* La Ristorazione scolastica si avvale di dietista, dipendente della ditta Elior Ristorazione e per il parere dei medici nutrizionisti della ASL 5 che curano gli aspetti dietetico-nutrizionali relativi all'elaborazione e stesura del menu, secondo le diverse fasce d'età dei commensali, nel rispetto delle normative nazionali e delle raccomandazioni in materia di alimentazione.
Il menu è articolato su otto settimane e prevede pietanze per il periodo invernale ed estivo.
I menù sono disponibili on line al seguente link:

http://www.refezionepisa.it/Pagina.aspx?LV=0&ID=248

Composizione del menù e qualità degli alimenti impiegati

Qualità	Indicatori
Alimenti utilizzati per la composizione del pasto	• Alimenti biologici Italiani • Derrate a filiera corta Toscana • Alimenti IGP (parmigiano e prosciutto crudo)
Trasparenza ed informazione	Pubblicazione delle schede tecniche delle derrate utilizzate per la preparazione dei pasti sul sito: www.refezionepisa.it

Garanzia di somministrazione di diete speciali

Qualità	Indicatori
Il servizio di refezione scolastica per agevolare le famiglie con bambini che necessitano di particolari regimi alimentari per motivi di salute (patologie e intolleranze certificate da un medico) o convinzioni etico-religiose, (menù per utenti musulmani e utenti vegetariani) elabora e codifica le diete personalizzate, valutando la corretta formulazione dietetico-nutrizionale per quanto di competenza, in adempimento delle indicazioni previste dalle Linee Guida*	Tempo di fornitura della dieta codificata dalla richiesta: • La somministrazione del pasto richiesto con l'eliminazione/sostituzione di alcuni alimenti parte dal giorno successivo rispetto alla consegna del certificato medico o attestazione di motivazione etico/religiosa • dalla settimana successiva è disponibile il menù personalizzato
	Sicurezza: • I pasti per gli utenti che presentano certificazione medica per intolleranza al glutine vengono preparati in apposita area della cucina centralizzata per evitare qualsiasi contaminazione. • I pasti per gli utenti che presentano intolleranza e/o allergia per altri alimenti vengono visionati dalla dietista preposta che segue la preparazione e garantisce assenza di contaminazione.

* I menù sono disponibili on line al seguente link:

http://www.refezionepisa.it/Pagina.aspx?LV=0&ID=248

Garanzia dei controlli *

Qualità	Indicatori
L'amministrazione Comunale ha la facoltà di effettuare in qualsiasi momento, senza preavviso e con le modalità che riterrà opportune, i controlli per verificare la conformità del servizio fornito alle prescrizioni di legge e alle condizioni contrattuali. In caso di inadempienza l'Amministrazione applicherà una penalità la cui entità verrà commisurata alla gravità delle inadempienze rilevate.	
I rappresentanti della commissione mensa hanno il compito di: • controllare le grammature • verificare le date di scadenza dei prodotti • verificare la qualità dei prodotti • verificare lo stato di pulizia degli ambienti • visitare i locali di stoccaggio e conservazione degli alimenti, • assistere alle operazioni di confezionamento e preparazione dei contenitori da veicolare, • verificare le attrezzature in uso, • assistere alle operazioni di carico dei pasti veicolati. • assistere alle operazioni di ricevimento dei pasti veicolati • degustare campioni del pasto del giorno, • verificare le attrezzature in uso, • presenziare alla preparazione dei tavoli, allo sporzionamento, alla distribuzione ed al • consumo dei pasti, • assistere alle operazione di pulizia e sanificazione finali dei terminali di distribuzione • rilevare il gusto e la gradevolezza degli alimenti.	Vengono effettuati complessivamente 118 controlli così suddivisi: • N° 95 presso i Refettori • N° 3 presso i Centro Cottura • N° 16 presso i Nidi d'Infanzia

* I controlli verificano i processi di produzione/fornitura pasti; vengono inoltre effettuati controlli strutturali sulle cucine e sui refettori.

COMUNICAZIONE CON L'UTENZA

Al seguente link:
http://www.comune.pisa.it/it/ufficio-scheda/2167/Refezione-Quota-nido.html
è possibile consultare:

- tutti i documenti relativi agli atti di gara,
- i menù erogati,
- i report dei controlli effettuati sui refettori ogni anno scolastico,
- il monitoraggio del contratto,
- i verbali della Commissione Mensa
- tutte le attività ed i progetti svolti.

Sono inoltre consultabili le tariffe di compartecipazione degli utenti al servizio ed il regolamento.

L'impresa aggiudicataria Elior Ristorazione S.p.a. ha inoltre creato un sito dedicato a tutti gli utenti del servizio **www.refezionepisa.it.** Durante tutto il servizio la stessa presenterà a genitori ed insegnanti resoconto dettagliato delle attività svolte e condivise: andamento del servizio, attività programmate, risultato dei questionari per la rilevazione del servizio. Sul sito sono inoltre disponibili le schede tecniche delle derrate necessarie alla preparazione dei pasti. Nella sezione "***A TE LA PAROLA",*** i genitori potranno comunicare con la società e/o il Comune stesso.
Un estratto della presente Carta dei servizi è pubblicato ai seguenti link:
- **www.refezionepisa.it**

Incontri con l'utenza

La Direzione si impegna, ogni anno scolastico, ad organizzare incontri di consultazione con le commissioni mensa e con i referenti della Giunta Esecutiva.
Gli incontri hanno anche l'obiettivo di effettuare interventi di formazione/informazione/educazione alimentare alle commissioni mensa e nel corso degli stessi vengono resi gli esiti delle indagini di soddisfazione dell'utenza (pubblicati comunque sul sito del Comune).
Ogni anno vengono garantiti n°3 incontri, della durata di 2/3 ore ciascuno che ricomprendano, per almeno n. 2 ore annuali, attività di formazione/educazione alimentare.

EDUCAZIONE ALIMENTARE ED IMPATTO AMBIENTALE

Annualmente vengono promosse attività di Educazione Alimentare con le seguenti finalità:

- Promozione del consumo di frutta a merenda
- Sostegno ai progetti di educazione alimentare organizzati dall'Impresa aggiudicataria
- Promozione di momenti di formazione e di educazione alimentare organizzati dalla Asl
- Vari progetti di educazione alimentare che promuove l'Amministrazione Comunale

Inoltre, per ridurre la produzione dei rifiuti, in tutti i refettori dei nidi, scuole dell'infanzia, scuole primarie e secondarie di 1° grado vengono utilizzate stoviglie in ceramica e posate in acciaio nelle sedi con pasti veicolati.

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO: ISCRIZIONE E PAGAMENTO

Gli utenti sono tenuti a presentare domanda per l'accesso al servizio mensa per le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di 1° grado e/o per l'attribuzione della quota mensile per nidi d'infanzia/spazi gioco, dal 2 maggio al 30 settembre di ogni anno.
Tutta la modulistica aggiornata è scaricabile al seguente indirizzo:

http://www.comune.pisa.it/it/ufficio-scheda/2207/Iscrizione-Tariffe-e-Regolamento-Refezione-scolastica-e-quota-mensile-per-Nidi-d-infanzia-Spazi-gioco.html

E' possibile procedere all'invio della domanda:

- per mail all'indirizzo: domanda.refezione@comune.pisa.it oppure refezione@comune.pisa.it
- on line presso lo Sportello Telematico del Cittadino "Citel" del Comune di Pisa www.comune.pisa.it→Uffici→Istruzione→ Servizi on–line (fruibile con apposita credenziale d'accesso)
- Per fax al numero 050/910715 con fotocopia della carta d'identità valida del genitore firmatario.
- Presso Ufficio Refezione scolastica via del Carmine, 12 Pisa
- Uffici decentrati (ex Circoscrizioni)

Se gli utenti intendono avvalersi della quota ridotta è necessaria presentazione attestazione Isee aggiornata ogni anno.

Gli utenti possono scegliere tra diverse modalità di pagamento:

- ufficio postale
- bonifico bancario
- T-Serve presso negozi di tabacchi convenzionati.

I bollettini inviati per il servizio di refezione scolastica, tengono conto dei pasti effettivamente consumati e trasmessi dalla scuola.

Rimborsi

L'utente ha il dovere di corrispondere il numero dei pasti consumati tramite pagamento di quote sul servizio erogato commisurate alla propria situazione economica.
In caso di pagamento non dovuto e a seguito di accoglimento di apposita istanza scritta alla Società SEPI ed accertamento d'ufficio, l'utente ha il diritto al rimborso totale o della differenza; il rimborso avviene entro i successivi 90 giorni dalla richiesta.
A fronte della chiusura non prevista della struttura scolastica, per cause imputabili al Comune di Pisa, agli utenti non verrà chiesto di corrispondere il costo del pasto.

LE FORME DI PARTECIPAZIONE E CONTROLLO PER GLI UTENTI

Diritti degli utenti

I cittadini hanno diritto a formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. L'Ufficio Refezione Scolastica risponderà entro un tempo massimo di 30 giorni.
Le segnalazioni possono essere inoltrate tramite posta elettronica: **refezione@comune.pisa.it**

Se gli Utenti intendono manifestare reclamo su aspetti inerenti il Servizio Ristorazione Scolastica del quale usufruiscono, devono farlo in forma scritta attraverso mai-lettera indirizzando il reclamo all'Ufficio Refezione Scolastica, oltre che, contestualmente, all'Istituto Comprensivo la quale il reclamo è riferito.

Se il reclamo riguarda procedure amministrative, lo stesso deve essere indirizzato solo all'Ufficio Refezione Scolastica.
Le segnalazioni anonime saranno prese in considerazione soltanto a condizione che riguardino fenomeni e comportamenti di particolare gravità e che risultino adeguatamente ed efficacemente dettagliate e circostanziate. E' garantita in ogni caso la segretezza del nome di chi denuncia una difformità.

Entro 30giorni dal ricevimento del reclamo gli Uffici preposti daranno risposta in merito previo accertamento delle situazioni segnalate.

L'analisi della qualità del Servizio tiene conto dalla rilevazione del gradimento degli Utenti, *Customer-Satisfaction* che avviene ogni anno in più fasi. I risultati vengono pubblicati annualmente su sito del Comune di Pisa al seguente link:
http://www.comune.pisa.it/it/ufficio-scheda/2032/Controllo-qualit-mense-scolastiche.html

Per reclami sul servizio di Ristorazione Scolastica il cittadino può rivolgersi:

- tramite mail a: istruzione@comune.pisa.it
- tramite PEC: comune.pisa@postacert.toscana.it
- a mano, all'U.R.P. del Comune di Pisa Lungarno G. Galilei, 43

SEZIONE SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO

IL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO

Il servizio concorre all'effettiva attuazione del diritto allo studio, contrasta la dispersione scolastica dando la precedenza nel servizio ai bambini/e più piccoli di età; incentiva l'autonomia dei bambini/e più grandi mediante l'uso dei trasporti pubblici locali di linea e, ove la distanza da scuola all'abitazione lo consente, mediante la mobilità pedonale attraverso percorsi controllati e guidati (pedibus) e facilita chi si trova in condizioni disagiate.

Finalità e destinatari/e del Servizio

- Il servizio di trasporto scolastico concorre all'effettiva attuazione del diritto allo studio, per assicurare la frequenza scolastica degli alunni/e e favorire l'innovazione didattico-educativa.
- Il servizio è realizzato dal Comune nell'ambito delle proprie competenze, stabilite dalla L.R. 26 luglio 2002, n. 32, nel rispetto delle disposizioni recate dal D.M.31 gennaio 1997 e compatibilmente con le risorse finanziarie, umane e strumentali impiegabili.
- Fermo restando quanto previsto al comma precedente,il servizio di trasporto scolastico è istituito per gli alunni/e della scuola dell'infanzia e della scuola di base, pubbliche o private, che sono residenti nel territorio comunale e che, a causa della distanza fra abitazione e scuola, hanno difficoltà oggettive a raggiungere la sede scolastica più vicina alla loro residenza; rientra in tale casistica gli utenti residenti a distanza superiore ad 1km dalla scuola di competenza zonale, o comunque dalla scuola più vicina, nel caso in cui non sia presente un idoneo servizio pubblico di linea. 4.
- Fatto salvo il prioritario soddisfacimento delle esigenze contemplate al comma precedente, possono essere effettuati servizi di trasporto scolastico anche per altri utenti.

Organizzazione del Servizio

Prima dell'inizio di ciascun anno scolastico, tenuto anche conto degli orari delle scuole e delle domande di iscrizione al servizio valutate ammissibili, viene definita l'articolazione del trasporto scolastico individuando le percorrenze, le fermate e gli orari dei mezzi scuolabus.
Nel predisporre il piano organizzativo del servizio, si tiene conto dei seguenti criteri:

- favorire la domanda di utenza dei residenti in agglomerati abitativi di zone periferiche, con conseguente diffusione del servizio nelle zone più isolate
- indirizzare l'utenza all'iscrizione alla scuola pubblica di competenza zonale o, comunque, alla scuola più vicina; chi iscrive il proprio figlio/a presso altra scuola e non rientra nelle fattispecie ed è tenuto a provvedere in maniera autonoma al trasporto
- stabilire le fermate tenendo conto delle oggettive esigenze di servizio e di quelle della globalità degli utenti
- stabilire gli orari di andata e ritorno sentiti i/le Dirigenti degli Istituti Scolastici competenti
- contrastare la dispersione scolastica dando la precedenza nel servizio ai bambini/e più piccoli di età

- incentivare l'autonomia dei bambini/e più grandi mediante l'uso dei trasporti pubblici locali di linea e, ove la distanza da scuola all'abitazione lo consente, mediante la mobilità pedonale attraverso percorsi controllati e guidati (pedibus)
- facilitare chi si trova in condizioni disagiate.

Il servizio si effettua secondo il calendario scolastico annualmente stabilito dal Ministero dell'Istruzione tramite il proprio organo di sovrintendenza regionale.
Il servizio si effettua in orario antimeridiano per coloro che frequentano le scuole a tempo normale ed in orario anche pomeridiano per gli alunni/e delle classi o scuole a tempo pieno.
Il Comune, allo scopo di sostenere iniziative didattiche ed educative della scuola, può soddisfare eventuali esigenze di trasporto scolastico per visite guidate, spettacoli, gite scolastiche ed altre iniziative esterne, purché di carattere formativo-educativo, dietro pagamento di una tariffa individuale, e secondo priorità concertate all'inizio dell'Anno Scolastico con la conferenza dei/delle Dirigenti degli Istituti Scolastici

CRITERI DI RIFERIMENTO PER L'ACCESSO AL SERVIZIO

Iscrizione al Servizio

Le famiglie degli alunni/e che risiedono nelle località servite dal trasporto scolastico e che intendono usufruire del servizio di trasporto devono presentare domanda di iscrizione, ogni anno, utilizzando gli appositi moduli, entro i termini fissati dal Servizio, di norma **da febbraio a maggio**.
Solo in caso di disponibilità di posti sugli scuolabus e senza aggravio di costi per l'Amministrazione è accolta la domanda di iscrizione al servizio di alunni/e che non risiedano nelle località del territorio comunale non collegate o scarsamente collegate dai mezzi pubblici alle sedi scolastiche di riferimento.
Per gli alunni/e portatori di handicap non in grado di servirsi dei mezzi pubblici il Comune di Pisa (tramite la Società della Salute) eroga un servizio dedicato, realizzato con mezzi idonei al trasporto di persone con ridotta capacità di deambulazione.

Presentazione domande

I moduli di iscrizione sono disponibili presso il Comune di Pisa, Direzione competente in materia di Servizi Educativi (da ora in poi più brevemente Servizi Educativi) presso gli Uffici Decentrati e sul sito web del Comune.
In caso di non accettazione della domanda, l'Amministrazione Comunale lo comunicherà alle famiglie, prima dell'inizio dell'anno scolastico.
Qualora il numero delle domande di iscrizione presentate superi la capienza degli scuolabus disponibili in base alle risorse dedicate alla realizzazione del servizio, si attribuisce alle domande la priorità in base ai criteri previsti dal Regolamento Comunale del Servizio di Trasporto Scolastico e all'ordine cronologico di presentazione all'Ufficio Trasporto Scolastico.
Se le informazioni fornite compilando il modulo di iscrizione dovessero subire variazioni, queste devono essere tempestivamente comunicate ai Servizi Educativi - Ufficio Benefici Scolastici Trasporto Scolastico da parte della famiglia; il Comune non risponde dei disservizi conseguenti alla mancata informazione.
Eventuali domande presentate fuori termine o nel corso dell'anno scolastico derivanti da trasferimenti di residenza e/o cambiamenti di scuola, potranno essere accolte compatibilmente con le esigenze organizzative del servizio, in relazione alla disponibilità di posti sui mezzi purché non comportino sostanziali modifiche negli orari, itinerari e fermate stabilite.

In caso di prolungate assenze ingiustificate (30 giorni consecutivi) si provvede alla cancellazione dell'utente al servizio, assegnando il posto al primo richiedente in lista d'attesa.
Il compito di accompagnare ed accogliere i minori allo scuolabus spetta alla famiglia ed alla scuola.
All'atto dell'iscrizione, il/i genitore/i può segnalare il nominativo di altri adulti autorizzati all'accoglienza del minore alla discesa dallo scuolabus.
Gli orari di arrivo/partenza dello scuolabus alle fermate possono subire variazioni a causa del traffico e/o delle presenze a bordo del mezzo; per questo e per agevolare le operazioni di salita a bordo dello scuolabus e di sistemazione dei bambini/e a bordo si richiede alle famiglie di trovarsi ai punti di raccolta con almeno 5 minuti di anticipo sull'orario previsto per la salita e la discesa.

Alla fermata deve essere sempre presente ad accogliere il/la minore uno dei genitori o un altro adulto da questi indicato all'atto dell'iscrizione.

La modifica del nominativo degli altri adulti autorizzati all'accoglienza è possibile esclusivamente da parte dei genitori, per iscritto; se i genitori o gli adulti da essi autorizzati si trovino nell'impossibilità di recarsi ad accogliere il/la minore, i genitori possono autorizzare un ulteriore adulto conferendogli delega scritta e fotocopia del proprio documento di identità, da esibire al personale dello scuolabus.
Se alla fermata di pertinenza il genitore o l'adulto delegato sono assenti, il/la minore è custodito presso i locali dell'Autoparco Comunale a cura dell'accompagnatore che cercherà di rintracciare telefonicamente i soggetti aventi titolo alla custodia del/della minore ai fini della riconsegna dello stesso. In caso di esito negativo della ricerca o nel caso in cui i soggetti aventi titolo una volta rintracciati non si presentino prontamente a prendere il/la minore, l'accompagnatore lo consegnerà agli organi di Polizia.
Al verificarsi di eventuale successiva analoga inadempienza, il genitore viene avvertito prontamente che non potrà continuare ad utilizzare il servizio per il figlio/a e non sarà più riammesso, senza diritto ad alcun rimborso per quanto eventualmente non usufruito della tariffa già versata.
La sottoscrizione della domanda di iscrizione al servizio implica l'accettazione dell'obbligo al pagamento della tariffa e dei criteri organizzativo/gestionali del servizio stabiliti dall'Amministrazione Comunale.

Tariffe del Servizio ed agevolazioni

La tariffa del servizio trasporto scolastico e le relative riduzioni e/o esenzioni vengono **fissate annualmente dalla Giunta Comunale** nell'ambito delle determinazioni dei servizi a domanda individuale e nel rispetto del Regolamento del Servizio di Trasporto Scolastico. Le tariffe sono pubblicate nelle pagine web dei Servizi Educativi.

Il pagamento della tariffa deve essere effettuato trimestralmente, entro il quindicesimo giorno del secondo mese del trimestre. L'utente è tenuto al pagamento dell'intera quota se accede al servizio il primo mese, per due terzi se accede il secondo mese e per un terzo se accede il terzo mese.
Il genitore del/della minore iscritto al servizio è tenuto al pagamento della tariffa dovuta fino a tutto il trimestre entro il quale perviene al Comune la comunicazione scritta di rinuncia o di variazione.
Le esenzioni sulle quote di compartecipazione del Servizio sono concesse sulla base dei requisiti previsti dal vigente Regolamento Comunale Del Servizio di Trasporto Scolastico, previa richiesta presentata contestualmente alla domanda di iscrizione al servizio.

La rinuncia al servizio si effettua utilizzando l'apposito modulo predisposto dall'Ufficio Trasporto Scolastico; in caso di cessazione della fruizione del servizio, avvenuta per qualsiasi motivo, non è dovuto alcun rimborso.
L'obbligo di contribuzione sarà interrotto dal 1° giorno del trimestre successivo a quello della presentazione della rinuncia.
In caso di mancata comunicazione scritta l'utente dovrà corrispondere la relativa quota di compartecipazione per tutto l'anno scolastico.

Il mancato pagamento della tariffa prevista per la fruizione del servizio trasporto scolastico determina:
- l'impossibilità di fruire del servizio, in assenza di regolarizzazione
- l'avvio del procedimento per il recupero coattivo delle somme dovute, ai sensi della normativa vigente.

Ai fini del pagamento della tariffa l'utente riceve apposito **bollettino dal concessionario S.E.Pi** (Società Entrate Pisane).

MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO

Svolgimento del Servizio

Il servizio trasporto scolastico è gestito direttamente dal Comune di Pisa che si avvale di mezzi e personale in possesso dei requisiti e delle abilitazioni richieste.

Per stabilire le modalità di svolgimento del servizio, ogni anno si tiene conto:

- del calendario scolastico approvato annualmente dalla Regione Toscana;
- del calendario delle attività didattiche deliberato per ciascuna scuola dai singoli Istituti;
- dell'articolazione settimanale del tempo scuola di ciascun plesso (orari di entrata/uscita), fatta salva la possibilità di concordare con le Istituzioni Scolastiche la flessibilità negli orari di arrivo/partenza dalle scuole necessaria a garantire la miglior gestione del servizio e la più ampia fruibilità da parte degli alunni/e;
- delle iscrizioni ricevute e dei punti di raccolta convenuti.

Per definire i percorsi si contemperano i seguenti criteri di priorità:

- i gruppi di utenti più numerosi;
- la precedenza per gli alunni/e più piccoli di età;
- gli alunni/e residenti nelle località più distanti dai plessi scolastici di riferimento.

Per preservare il principio di economicità nell'organizzazione dei servizi pubblici, il trasporto scolastico non può essere erogato quando una tratta non raggiunga il numero minimo di 10 alunni iscritti.
Il Piano Annuale potrà essere modificato nei casi in cui si rilevi la necessità di migliorare il servizio reso agli/alle utenti, tenendo conto dei criteri di economicità ed efficienza.
Il servizio trasporto scolastico si svolge mediante la raccolta degli alunni/e a fermate convenute ed il loro trasporto alla sede scolastica frequentata e viceversa.

I punti di raccolta degli alunni/e vengono definiti con l'ufficio Autoparco in base alle fermate già esistenti, in modo da contemperare con ragionevolezza le esigenze degli/delle utenti con quelle della fluidità del percorso, dei tempi di percorrenza, della sicurezza e della circolazione stradale.
In località connotate dall'assenza di fermate già definite, i punti di raccolta verranno stabiliti in base alle necessità delle famiglie in accordo con gli uffici comunali, previa istituzione in sicurezza della fermata.
Sarà pertanto necessario attendere, prima che il servizio possa essere espletato, che si termini l'iter amministrativo necessario all'istituzione della fermata scuolabus, funzionale a garantire la sicurezza dei trasportati/e e della circolazione stradale.
Per la sicurezza del servizio, sono fissati alcuni principi:
- gli scuolabus non potranno percorrere strade private o che non consentano il transito in sicurezza e le manovre;
- non potranno essere previste fermate in luoghi pericolosi per la circolazione stradale o per la salita/discesa dei trasportati/e.

Sugli scuolabus adibiti al trasporto degli alunni/e è previsto un accompagnatore/trice, con il compito di assistere e di sorvegliare gli alunni/e a bordo degli scuolabus e nelle fasi di salita e discesa.
All'accompagnatore/trice ed all'autista dello scuolabus è richiesto di favorire a bordo degli scuolabus un clima accogliente ed educativo per tutti i bambini/e, e di operare per il mantenimento delle condizioni

indispensabili alla sicurezza durante il trasporto: pertanto sono richiesti comportamenti e abbigliamento congrui a questo scopo.

L'utilizzo del servizio si configura per gli alunni/e come ulteriore momento educativo atto a favorire il processo di socializzazione, attraverso il corretto uso dei beni della comunità ed il rispetto delle regole che ne stabiliscono il godimento.
Pertanto, è richiesto loro il rispetto di alcune norme di comportamento previste a tutela delle correttezza e della sicurezza nonché lo scrupoloso rispetto delle indicazioni fornite da autisti/e e accompagnatori/trici.
Più precisamente le norme sono le seguenti:
salita sul mezzo :
deve avvenire solo ed esclusivamente al punto di raccolta prefissata, in modo ordinato, tenuto conto che sono presenti alunni/e di età diverse e nel rispetto della massima puntualità (l'arrivo del/della minore sempre accompagnato dal genitore va previsto almeno 5 minuti prima dell'orario stabilito)
sul mezzo e durante il tragitto:
gli alunni/e devono restare seduti al proprio posto, non occupare con zaini o indumenti altri posti oltre il proprio, evitare nel modo più assoluto comportamenti non rispettosi verso i compagni/e di viaggio e gli adulti preposti al servizio, adottare un comportamento in modo da non causare un pericolo per l'incolumità dei trasportati/e o danni per sé e per gli altri bambini/e, non danneggiare in alcun modo il mezzo e le sue suppellettili, non sporgersi e/o gettare oggetti dai finestrini.
discesa:
presso le fermate previste, i genitori o altra persona maggiorenne delegata per scritto al momento della domanda, sono tenuti a ritirare gli alunni/e personalmente ed agli orari prestabiliti.
In riferimento al comportamento a bordo dello scuolabus si richiama l'art. 7 del Regolamento Comunale del Servizio di Trasporto Scolastico ed in particolare il comma 3 in base al quale in caso di danni causati a persone o cose i genitori sono tenuti a risarcire il Comune e i suoi aventi causa.

Calendario del Servizio

Il servizio di trasporto scolastico è garantito dal Comune a partire dalla decorrenza degli **orari scolastici** definitivi di ciascun plesso e per tutta la loro vigenza.

Per i periodi di vigenza degli orari provvisori (in genere validi nelle prime due settimane di scuola e talora nella parte terminale dell'anno scolastico) il Comune assume i seguenti impegni:
il servizio trasporto scolastico sarà erogato a condizione che:

- gli orari provvisori siano stati comunicati dalle scuole ai Servizi Educativi Ufficio Benefici Scolastici Trasporto Scolastico almeno 7 giorni lavorativi prima dell'inizio della loro vigenza, al fine di consentire l'adozione del Piano di Servizio;
- sia possibile il contemperamento degli orari provvisori alle necessità complessive delle comunità scolastiche cui il servizio è destinato (poiché ciascuna linea del servizio serve più comunità scolastiche)
- le risorse necessarie all'erogazione del servizio negli orari provvisori adottati dalle scuole non eccedano il personale e dei mezzi disponibili per la gestione del servizio sulla base degli orari definitivi.

L'impossibilità di erogare il servizio in base agli orari provvisori adottati dalle scuole non dà diritto a rimborso o riduzione della tariffa annua prevista.
In corso d'anno scolastico è possibile (per particolari necessità delle scuole) che siano variati anche per singole giornate gli orari di entrata e/o di uscita degli alunni/e: in questi casi il Comune assume i seguenti impegni:

- la richiesta di modifica dell'orario venga trasmessa da parte delle Direzioni Scolastiche al Comune con un anticipo non inferiore a 7 giorni lavorativi
- che la modifica dell'orario coinvolga tutti gli/le utenti della tratta interessata
- che l'orario della tratta possa essere modificato senza interferire con le necessità organizzative complessive del servizio; non verranno in alcun caso effettuati doppi trasporti.

L'impossibilità di erogare il servizio in base a tali variazioni non dà diritto a rimborsi o riduzioni della tariffa annua prevista.
Il Comune si impegna a perseguire la massima continuità del trasporto scolastico: eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio possono essere dovute a causa di forza maggiore, a cause fortuite, a scioperi del personale secondo la disciplina del settore, ad eventi straordinari o derivanti da responsabilità di terzi, nonché in caso di variazioni degli orari scolastici comunicati all'Ufficio Benefici Scolastici Trasporto Scolastico con un preavviso insufficiente a consentire la modifica del Piano di Servizio; tali interruzioni saranno comunicate tempestivamente alle famiglie tramite le scuole frequentate o mediante comunicazione diretta, anche telefonica, da parte dell'Ufficio Benefici Scolastici Trasporto Scolastico o l'Ufficio Autoparco Comunale e non potranno dare luogo a rimborsi o riduzioni della tariffa annua.

Il servizio viene organizzato **dal Lunedì al Venerdì** in orario antimeridiano e pomeridiano, **il Sabato** solo in orario antimeridiano.

Altre informazioni sulle modalità di Svolgimento del servizio

Salvo casi particolari, da concordarsi tra il Comune e le scuole interessate, il servizio trasporto scolastico prevede i seguenti **tempi di percorrenza**:
- i bambini/e devono giungere a scuola nei tempi concordati con i/le Dirigenti Scolastici di ciascun Istituto Comprensivo
- la partenza dalla scuola non deve avvenire oltre i 15 minuti successivi al termine delle lezioni;
- i tempi di permanenza a bordo dello scuolabus non devono tendenzialmente superare i 50 minuti.

Gli scuolabus sono forniti dal Comune con una capienza corrispondente al numero degli iscritti/e al trasporto e quindi tutti i bambini/e devono trovare posto a sedere. E' cura degli accompagnatori/trici aiutare i bambini/e a prendere posto a bordo, assicurandosi che tutti siano seduti prima che il mezzo riprenda la marcia. Gli automezzi, sicuri e confortevoli, devono essere in regola con tutte le disposizioni vigenti sul trasporto collettivo.
L'Amministrazione Comunale curerà che tutti i mezzi di proprietà, utilizzati per il servizio di trasporto scolastico, siano coperti da idonea polizza assicurativa R.C. Auto e R.C. Terzo.
Ogni autista è dotato di dispositivo adeguato (telefono cellulare con auricolare) al fine garantire la comunicazione in tempo reale a chi coordina il servizio di qualsiasi accadimento (blocchi della circolazione stradale, guasti, ritardi anomali, ecc.) senza l'abbandono del mezzo e dei minori trasportati.

Contatti con gli Uffici

L'Ufficio Benefici Scolastici Trasporto Scolastico

è sito in Via del Carmine 12 - Pisa; fa parte della Direzione competente in materia di Servizi Educativi, Assessorato Pubblica Istruzione, del Comune di Pisa
Osserva di regola il seguente orario di apertura:

• lunedì e venerdì: dalle ore 8,30 alle ore 12,30
• martedì e giovedì: dalle ore 15,30 alle ore 17,30

Eventuali variazioni di orario sono pubblicate sul sito web dei Servizi Educativi
Contatti
Tel. 050 910464
E-mail: scuo-obbl@comune.pisa.it

L'ufficio Autoparco

è sito in Via Bellatalla - Ospedaletto, Pisa; fa parte della Direzione Finanze Provveditorato Aziende; non osserva un orario aperto al pubblico ma può essere contattato dagli utenti per le urgenze relative ai tragitti al numero 050/3162725.

STANDARD DI QUALITA'

L'Amministrazione Comunale investe sulla qualità del Servizio di Trasporto Scolastico prestando la massima attenzione ai seguenti aspetti:

- **Completezza informazioni on line sul servizio**
- **Accoglienza e informazione presso gli uffici**
- **Accompagnamento sui mezzi**
- **Accettazione segnalazioni, ricorsi, osservazioni**
- **Gradimento delle famiglie**

Completezza informazioni on line sul Servizio

Qualità	Indicatori
Pubblicazione sul sito dei Servizi Educativi informazioni relative alle iscrizione e relativa scadenza	Indicativamente entro il mese di Febbraio antecedente all'anno scolastico di interesse
Pubblicazione sul sito dei Servizi Educativi Tariffe aggiornate annualmente	Indicativamente entro il mese successivo all'approvazione
Pubblicazione degli elenchi delle scuole dell'Infanzia, Primarie e Secondarie di Primo Grado che usufruiscono del servizio	Prima dell'inizio dell'anno scolastico di riferimento.

Accoglienza e Informazione presso gli Uffici

Qualità	Indicatori
Assistenza all'utente su quesiti relativi a iscrizioni, tariffe, rinunce e altri aspetti amministrativi	• Informazioni ad accesso libero nei giorni di apertura della Direzione competente in materia di Servizi Educativi – Ufficio Benefici Scolastici Trasporto scolastico. • A tutti coloro che lo richiedono all'Ufficio ammissioni anche su appuntamento. Comunicati stampa, diffusione bando e graduatorie tramite URP, Direzione, CTP e web*.

Accompagnamento sui mezzi

Qualità	Indicatori
Presenza di accompagnatori	• Almeno un accompagnatore per mezzo • Continuità della figura dell'accompagnatore

Accettazione segnalazioni, ricorsi, osservazioni

Qualità	Indicatori
Risposta scritta a segnalazioni e reclami.	Entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento.

Gradimento delle famiglie

Qualità	Indicatori
Distribuzione del questionario di rilevazione del gradimento *	Consegna al 100% delle famiglie di utenti del questionario indicativamente entro il mese di Febbraio/Marzo dell'anno scolastico di riferimento.
Pubblicazione del report di rilevazione annuale del gradimento delle famiglie sul sito dei Servizi Educativi.	Al massimo entro il 31 Dicembre successivo all'anno scolastico di riferimento
Pubblicazione degli elenchi delle scuole dell'Infanzia, Primarie e Secondarie di Primo Grado che usufruiscono del servizio	Prima dell'inizio dell'anno scolastico di riferimento.

* I parametri di qualità sono monitorati attraverso la distribuzione e l'analisi di appositi questionari di gradimento consegnati annualmente ai genitori. I report di rilevazione che ne sono il frutto costituiscono un punto di partenza strategico per individuare gli aspetti da migliorare e potenziare nell'erogazione del servizio, compatibilmente con le risorse di bilancio.

PARTECIPAZIONE E CONTROLLO DA PARTE DELLE FAMIGLIE

Il Comune di Pisa tramite l'Ufficio Benefici Scolastici Trasporto Scolastico adotta strumenti utili ad assicurare l'informazione degli utenti circa le modalità di prestazione del Servizio, ed in particolare:

a) fornisce, tramite gli addetti/e, tutte **le informazioni verbali** necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria richiesta di iscrizione, variazione o rinuncia al Servizio;

b) predispone ed aggiorna la **modulistica** ed i canali d'informazione che consentano ai destinatari/e di individuare velocemente e con chiarezza i dati necessari alla fruizione del servizio;

c) rende conoscibile a tutti gli/le utenti la presente **Carta**;

d) informa gli/le utenti sui loro **diritti di partecipazione, accesso e trasparenza**, sullo stato di attuazione di eventuali richieste e sull'erogazione del servizio, in particolare comunicando agli interessati/e:
- il nominativo del/della responsabile del procedimento e del personale che materialmente forniscono il supporto amministrativo,
- i termini, i criteri e le modalità previsti per l'iscrizione, la variazione, la rinuncia ed i pagamenti riferiti al Servizio.
- l'eventuale (anche programmata) interruzione dell'erogazione del servizio

e) al fine di comprendere pienamente le esigenze degli/delle utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, consegna alle famiglie, (garantendo l'anonimato) un **questionario** finalizzato a rilevare la qualità del servizio percepita dagli/dalle utenti. Gli esiti dei questionari vengono riportati nel rapporto annuale di valutazione della qualità dei servizi scolastici al fine della predisposizione delle azioni di miglioramento;

f) garantisce la possibilità di presentare **reclami/segnalazioni/osservazioni** con lo scopo di offrire agli/alle utenti uno strumento agile e immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con gli impegni assunti per l'erogazione del servizio, ma anche per far presente al Comune un bisogno, una circostanza, un elemento d'interesse utile a migliorare il servizio quale esso è, ovvero per evidenziarne l'eccellenza, qualora esso risponda pienamente ai propri bisogni.

Modalità:

Il reclamo/segnalazione/osservazione può essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, per posta elettronica o tramite URP) all'Ufficio Benefici Scolatici – Trasporto Scolastico presso la Direzione Servizi Educativi del Comune di Pisa, Via del Carmine n. 12, purché non in forma anonima o con indicazioni generiche, che non individuano il disservizio occorso o la buona prassi adottata.

A ricevimento del reclamo/segnalazione viene avviata un'istruttoria in collaborazione con l'Ufficio Autoparco.

La risposta all'utente sarà data nella modalità da lui stesso prescelta all'atto della presentazione del reclamo/segnalazione, con la massima celerità e comunque entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla presentazione.

L'insieme dei reclami/segnalazioni pervenuti entrano a far parte degli elementi di valutazione della qualità dei servizi scolastici al fine della predisposizione delle azioni di miglioramento.

RIMBORSI

L'utente ha il dovere di corrispondere le tariffe per il servizio di trasporto commisurate alla propria condizione economica secondo i parametri previsti nel Regolamento del Servizio di Trasporto Scolastico e secondo quanto stabilito annualmente dalla Giunta Comunale.

In casi di pagamento non dovuto o di pagamento in misura superiore a quella attribuita, e a seguito di accoglimento di apposita istanza scritta e accertamento d'ufficio, l'utente ha diritto al rimborso totale o della differenza; il rimborso avviene entro i successivi 90 giorni dalla richiesta.

In base al **Regolamento del Servizio di Trasporto Scolastico**:
"In caso di cessazione della fruizione del servizio, avvenuta per qualsiasi motivo, non è dovuto alcun rimborso. Il genitore dell'utente è tenuto comunque a darne tempestiva comunicazione scritta alla Direzione competente in materia di Servizi Educativi. Il genitore del/della minore iscritto al servizio è tenuto al pagamento della tariffa dovuta fino a tutto il trimestre entro il quale perviene al Comune la comunicazione scritta di rinuncia o di variazione.
In caso di impossibilità per il Comune ad effettuare il servizio per ragioni tecniche o di forza maggiore o per eventi di natura sindacale, nulla è dovuto agli/alle utenti" (Art. 13).

SEZIONE EDUCAZIONE NON FORMALE

EDUCAZIONE NON FORMALE

Nella strutturazione del sistema delle politiche educative e scolastiche e nel percorso tracciato per la costruzione della "Città dei bambini e delle bambine" (atto di indirizzo D.G.C. 265 del 2.12.2012) è fondamentale la realizzazione di un sistema unico integrato per l'educazione. Attraverso le attività estive (campi solari) e CIAF/ludoteche si realizza la continuità delle attività anche in periodi di chiusura delle scuole con metodologie e priorità educative a supporto e coerenti con le attività curriculari.

Finalità dei Servizi

L'obiettivo principale è la realizzazione di interventi diretti alla promozione della partecipazione dei bambini/e alla vita locale nell'ottica di trasformarli/e da soggetti non responsabili a soggetti consapevoli di decisioni in grado di incidere sulla gestione dell'ambiente educativo e sulle opportunità dell'infanzia e dell'adolescenza.
I CIAF/ludoteche, spazi della non formalità insieme ai campi solari, costituiscono continuità educativa e collegamento con le scuole, favoriscono l'espressione dei bambini e delle bambine in contesti che, seppur guidati, garantiscono la manifestazione di maggiore libertà e partecipazione anche attraverso il gioco e il coinvolgimento delle famiglie .

Coordinamento Unico

Il funzionamento della rete dei CIAF/ludoteche/campi solari per la realizzazione del sistema integrato di educazione formale e non formale è garantito dal Coordinamento unico che fa capo alla Direzione Servizi Educativi ed è composto da 2 referenti CIAF/ludoteche nominati dai gestori dei CIAF/ludoteche, dal Dirigente o Responsabile Ufficio Servizi Educativi incaricato dal Dirigente e da 2 referenti dei Campi solari.

CIAF/LUDOTECHE

Il modello pisano dei CIAF/ Ludoteche è stato elaborato con Camina (associazione di enti locali per l'infanzia)
La collocazione in ogni quartiere garantisce la relazione tra scuole, CIAF/Ludoteche e CTP, come luoghi/momenti istituzionali di partecipazione costruiti per e dai/dalle bambini/e dove sono previste figure di animazione; questo costituisce un sistema governato dal Comune, quale referente della programmazione/progettazione, responsabile dei risultati e della rispondenza degli interventi alle reali esigenze e aspettative dei bambini e delle bambine, che saranno altresì chiamati ad esprimere il gradimento, con sistemi adatti alle varie età e dove dovrà essere dato spazio alle loro proposte.
Tutte le attività dei Ciaf/Ludoteche garantiscono:

- la valorizzazione delle diversità di genere, cultura e abilità
- la divulgazione dell'educazione alla cittadinanza attiva, alla legalità e all'uso consapevole delle risorse ambientali

Modalità di gestione del Servizio

Il servizio viene affidato attraverso un bando ad evidenza pubblica agli operatori economici (ex art.34 d.Lgs. n. 163/2006): cooperative, società ed imprese nonché raggruppamenti e consorzi dei suddetti soggetti ed operatori economici che, pur avendo una configurazione giuridica differente da quella imprenditoriale, possono statutariamente svolgere attività d'impresa attraverso la prestazione di servizi nel settore di attività specifico.

Modalità di svolgimento del Servizio

- Periodo: da Settembre a Maggio di ogni anno scolastico
- Orario di apertura indicativamente:
  - Pomeriggio dalle ore 16,30 alle ore 19,00
  - Chiusura il sabato e la domenica e nelle festività natalizie/ pasquali (salvo progetti appositamente predisposti)

Ubicazione e caratterizzazione dei CIAF/Ludoteche

- **Zona Pisa Centro** in immobile di proprietà comunale presso la ex-Stazione Leopolda Piazza Guerrazzi
  - CIAF/ludoteca a prevalente vocazione artistica e teatrale
  - Fumettoteca ove si sperimenta prioritariamente linguaggio tecnologico-pc
- **Zona Pisa Ovest/CEP** in immobile di proprietà comunale presso la Scuola Primaria "E. Novelli" CIAF/ Ludoteca a prevalente vocazione scientifico-tecnologica.
- **Zona Litorale** in immobile di proprietà comunale presso la ex Virgo Fidelis CIAF/Ludoteca a prevalente vocazione ambientale: arte del riciclo, uso consapevole risorse ambientali
- **Zona Pisa Nord** In immobile di proprietà comunale via Galiani CIAF/Ludoteca a prevalente vocazione scientifico-tecnologica

- **Zona Pisa EST** San Biagio immobile messo a disposizione dal gestore (attualmente locali parrocchiali Piazza S. Michele degli Scalzi) CIAF/Ludoteca a prevalente vocazione artistica: laboratori di pittura, grafica e manipolazione
- **Zona Pisa SUD EST** – Putignano Riglione S. Ermete in immobile di proprietà comunale presso la Scuola Primaria Don Milani (S. Ermete) CIAF/Ludoteca a prevalente vocazione artistica: laboratori di pittura, grafica e manipolazione

Iscrizioni

Le attività dei CIAF /ludoteche sono gratuite. Non sono previste quote di iscrizione, ma tutti i /e bambini/e ragazzi/e devono iscriversi compilando un'apposita scheda predisposta dal gestore, contenente i dati anagrafici ed i recapiti dei genitori/tutori o altri adulti delegati.

Organizzazione delle attività

Gli iscritti sono suddivisi in gruppi in funzione dell'età (3-6 anni, 6-14 anni e 15-18 anni) ed i gruppi sono coordinati da personale professionalmente diversificato, educatori/trici per i piccoli e animatori /trici per i più grandi.
Ciascun CAF/ Ludoteca dispone di un coordinatore per le attività.
Il personale impiegato (animatori ed educatori) è idoneo sotto il profilo deontologico e professionale verificato con l'analisi dei curricula, con competenze specifiche per la singola tematica trattata.
Le attività proposte sono molteplici:

- socializzanti, ricreative, educative per il tempo libero;
- laboratoriali, anche con la presenza dei genitori;
- di sostegno alla genitorialità, per genitori di tutti i ceti sociali e di ogni livello culturale in contesto di formazione e di prevenzione, teso a sostenere le responsabilità genitoriali e a valorizzare i saperi", di cui i genitori sono portatori;
- musicali;
- di educazione scientifica;
- di integrazione culturale, di sviluppo della cittadinanza attiva (l'ambiente, la legalità, la salute, l'antirazzismo, il patrimonio e la cultura del nostro territorio e molti altri che divengono fondanti nel processo di acquisizione di consapevolezza dell'individuo) e di diversità di genere;
  - di continuità educativa nei periodi di sospensione delle attività scolastiche per le quali la progettazione tiene conto degli obiettivi educativi, presenti nei POF delle scuole del territorio, corrispondenti alle diverse fasce di età.

Collegamenti

Sono previste collaborazioni con le diverse realtà presenti sul territorio: Biblioteca dei Ragazzi, Casa dei bambini e delle Bambine, Ludoteca Scientifica, il teatro Verdi, il teatro S. Andrea, Università di Pisa e altre strutture territoriali utili riferimenti per le attività che saranno svolte.

La Qualità del Servizio

La qualità del Servizio è assicurata da:

- **presenza di educatori** in possesso dei titoli di studio adeguati (per analogia art.13 del RR 41/R del 30.7.2013 e succ.ve mod. e int.ni) Per i bambini /e 3-6 anni,
- **presenza di animatori qualificati** per ragazzi/e 6-14 anni
- **presenza di personale di supporto** (se necessario) o adulto accompagnatore in presenza di bambini/e ragazzi/e diversamente abili
- **rapporto educatore/trice bambini/e** 3-6 anni: non meno di 1 / 15
- **rapporto animatore /trice bambini/e** 6-14 anni: non meno di 1 /20
- **partecipazione delle famiglie**, i genitori o gli altri adulti che accompagnano i bambini/e nella frequenza partecipano attivamente all'organizzazione e gestione di alcune attività, sulla base del progetto educativo.

Gradimento del Servizio

Il servizio offerto viene monitorato dall'Amministrazione ed il gradimento misurato attraverso appositi questionari somministrati agli utenti (Custmer Satisfaction). Sul sito del Comune di Pisa viene pubblicato annualmente il report contenenti i risultati complessivi di gradimento.

Segnalazioni

I malfunzionamenti del servizio possono essere segnalati alla Direzione Servizi Educativi che provvederà alla verifica e alla correzione delle disfunzionalità.

ATTIVITÀ EDUCATIVE ESTIVE / CAMPI SOLARI

L'azione svolta nel settore ad opera del Comune negli ultimi anni ha contribuito al diffondersi e consolidarsi di esperienze nelle attività estive, anche attraverso la creazione di una rete di soggetti gestori che operano sul territorio comunale e svolgono attività estive a carattere ricreativo, ludico, sportivo, culturale e sociale proponendo la realizzazione di interventi di buon livello qualitativo.
Le attività estive colgono e valorizzano le particolarità che il territorio offre e pertanto dovranno si svolgono al mare, nella natura o in città, e propongono attività prioritariamente sulla base delle seguenti linee tematiche in continuità con i CIAF/ludoteche:

- socializzanti, ricreative, educative e per il tempo libero;
- laboratoriali, anche con la presenza dei genitori;
- di sostegno alla genitorialità;
- musicali;
- di integrazione culturale;
- di sviluppo della cittadinanza attiva (ambiente, legalità, salute, antirazzismo, cultura del territorio, diversità di genere);
- ambito sportivo.

Modalità di gestione del Servizio

Attraverso la pubblicazione di un avviso rivolto ad associazioni, fondazioni ed altri soggetti privati non aventi scopo di lucro, presenti sul territorio ed operanti nel campo delle attività estive a favore dei minori, viene annualmente costituito un albo di soggetti gestori. Il Comune di Pisa stabilisce i requisiti, le linee guida alle quali ogni soggetto gestore deve attenersi e la retta massima da applicare agli utenti. Ogni soggetto gestore presenta un progetto di attività indicando la localizzazione, il periodo di svolgimento e l'età dei bambini a cui tale attività si rivolge. Sulla base di tariffe approvate dalla Giunta Comunale, la famiglia partecipa al costo settimanale del Servizio tenuto conto della fascia ISEE di appartenenza. Il Comune di Pisa eroga direttamente al soggetto gestore un voucher integrativo rispetto alla retta sostenuta dalla famiglia e si impegna a coprire integralmente il costo sostenuto dai soggetti gestori per la spesa del personale di sostegno ai bambini/e diversamente abili frequentanti i campi solari.

Modalità di svolgimento del Servizio

- Periodo:
  - da metà Giugno a metà Settembre per i ragazzi/e di età 6-14 anni
  - mese di Luglio per i bambini/e di età 18mesi/6anni
- Orario di apertura indicativamente:
  - 8.30-16.30 per i campi lunghi
  - 8.30-14.30 per i campi corti
- Chiusura il sabato e la domenica e nelle festività (festa del patrono e 15 Agosto)

Ubicazione e caratterizzazione

Tenuto conto delle tematiche principali a cui le attività devono ispirarsi, le stesse saranno ubicate al mare, nella natura, presso palestre, impianti sportivi. In casi di mancanza di sedi da parte dei soggetti gestori, l'Amministrazione Comunale mette a disposizioni le sedi scolastiche. Per i bambini/e più piccoli/e viene garantita la continuità educativa attraverso la concessione della struttura del nido/scuola dell'infanzia.

Iscrizioni

Ogni famiglia sceglie in modo autonomo il campo solare al quale iscrivere il/la proprio/a figlio/a in base all'ubicazione del campo solare, alle attività proposte ed al soggetto gestore. Il Comune di Pisa garantisce la frequenza per un numero massimo di 3 turni per i bambini/e fra i 18 mesi ed i 6 anni e di 5 turni per i ragazzi/e fra i 6 ed i 14 anni.

Organizzazione delle attività

Gli iscritti sono suddivisi in gruppi in funzione dell'età (18-36 mesi, 3-6 anni, 6-14 anni anni) ed i gruppi sono coordinati da personale professionalmente di versificato, educatori/trici per i piccoli e animatori /trici per i più grandi.
Ciascun campo solare dispone di un coordinatore per le attività.
Il personale impiegato (animatori/trici ed educatori/trici) è idoneo sotto il profilo deontologico e professionale verificato con l'analisi dei curricula, con competenze specifiche per la singola tematica trattata.
L'integrazione dei bambini/e diversamente abili è garantita attraverso la collaborazione con l'ASL n°5 di Pisa in fase di programmazione e organizzazione del Servizio e attraverso l'assegnazione di personale qualificato e specifico per il sostegno educativo.

La qualità dei Servizi

La qualità dei Servizi è assicurata da:

- **presenza di educatori** in possesso dei titoli di studio adeguati (art.13 del R.R 41/R del 30.7.2013 e succ.ve mod.e int.ni) Per i bambini /e 18-36 mesi
- **presenza di animatori qualificati** in funzione di particolari attività (es. bagnino, istruttore di equitazione..ecc) Per ragazzi/e 3-14 anni
- **presenza di personale di supporto** in rapporto 1/1 in presenza di bambini/e ragazzi/e diversamente abili in gravità L 104/92 art.3 comma 3
- **rapporto educatore/trice bambini/e** in ottemperanza a quanto disposto dal R.R.41/R del 30.07.2013 e succ. mod.e int.ni
- **rapporto animatore /trice bambini/e** 3-14 anni: non meno di 1 /25
- **sedi adeguate** in funzione delle attività proposte.

Gradimento del servizio

Il servizio offerto viene monitorato dall'Amministrazione ed il gradimento misurato attraverso appositi questionari somministrati agli utenti (Custmer Satisfaction) . Sul sito del Comune di Pisa viene pubblicato annualmente il report contenenti i risultati complessivi di gradimento.

Segnalazioni:

I malfunzionamenti del servizio possono essere segnalati alla Direzione Servizi Educativi che provvederà alla verifica e alla correzione delle disfunzionalità.

SPORTELLO DI ASCOLTO

Lo sportello di Ascolto è un intervento educativo promosso dalla Conferenza dei Sindaci dell'area pisana nell'ambito delle attività integrative al Piano Educativo Zonale promosso annualmente dalla Regione Toscana. L'intervento si rivolge a studenti/sse, genitori, docenti delle scuole dell'area pisana di ogni ordine e grado, diversificata per età, per grado e ordine di scuola.

Spazio di ascolto psicologico rivolto agli/alle studenti/esse

La finalità:

- accrescere la consapevolezza di sé
- sviluppare la capacità di esprimere il disagio e di elaborare i vissuti emotivi
- valorizzare le risorse personali e promuovere l'empowerment nella risoluzione di problemi
- facilitare l'esperienza del chiedere aiuto per non sentirsi soli di fronte alle difficoltà
- informare sul Consultorio Giovani

Le attività per gli/le studenti e studentesse:

- colloqui psicologici di consulenza, individuali o di piccolo gruppo. Uno spazio di ascolto attento, empatico e non giudicante che i/le ragazzi/e hanno l'opportunità di esprimersi e di affrontare difficoltà e problemi confrontandosi con le loro emozioni, più per comprendere e riflettere che per trovare soluzioni
- laboratori di presentazione nelle e con le classi per far conoscere lo psicologo e attività dello sportello, per favorire il processo di alfabetizzazione delle emozioni, migliorare la conoscenza e l'espressione di sé e delle emozioni in gruppo e favorire l'ascolto e la comunicazione, senza giudizio e con atteggiamento di reciproco rispetto.

Spazio di ascolto psicologico rivolto a docenti e genitori

La finalità:

- promuovere la consapevolezza di sé e la comprensione delle relazioni con gli/le studenti/esse-figli/e
- esprimere le emozioni e confrontarsi con la gestione delle stesse
- accrescere la comprensione del mondo dei ragazzi, dei loro vissuti e dei processi evolutivi
- migliorare la comunicazione tra scuola e famiglia
- valorizzare le risorse personali e di gruppo per affrontare le criticità legate al ruolo di docenti e genitori per promuovere cambiamenti positivi

- accrescere le conoscenze su specifiche tematiche come lo sviluppo e le criticità dell'adolescenza
- favorire il confronto tra genitori e lo scambio di esperienza
- condividere le emozioni e promuovere il gruppo come risorsa "pensante" e sostegno
- informare sui servizi e le iniziative del territorio

Attività:

- colloqui psicologici di consulenza, individuali o di piccolo gruppo, in cui esprimere le difficoltà nella relazione con i ragazzi o confrontarsi in gruppo su criticità condivise. La mente del gruppo in questi casi può essere terapeutica nel contenere le emozioni e nel facilitare la ricerca di possibili soluzioni
- incontri di gruppo a tema (se possibile su temi proposti dai genitori)

CASA DEI BAMBINE E DELLE BAMBINE E DEI GENITORI

E' centro permanente di accoglienza e di sostegno per tutti coloro che hanno ruoli e funzioni educative e che accompagnano bambine e bambini da zero a sei anni nella loro crescita quotidiana, e che dunque come adulti hanno bisogno di sviluppare o potenziare le proprie competenze e soprattutto di farlo in modo coerente tra famiglia e servizi educativi.
Il luogo in cui si trova la Casa è il Parco di San Rossore, contesto naturale ideale in cui inserire le attività da mettere a disposizione dei/delle bambini, dei loro genitori, educatori/trici, operatori/trici
Utilizza le risorse umane e naturali presenti nella comunità in un contesto di lavoro integrato tra i servizi, partecipa ad iniziative regionali di analisi, ricerca e documentazione

Finalità:

- Attivare interventi il cui obiettivo è mettere al centro la relazione adulto (genitore) bambino/a, accogliere e sostenere le famiglie con bambini/e piccoli/e utilizzando risorse umane e naturali sul territorio in un contesto di lavoro integrato tra servizi sociali, sanitari ed educativi per promuovere la coesione educativa quale condizione per una migliore gestione degli educati.
- Attivare processi di ricerca sperimentazione per lo sviluppo di modelli educativi validi alla continuità educativa verticale e orizzontale, pianificare gli sviluppi dell'attività di ricerca mediante attività di formazione e diffusione destinate alla comunità educante per promuovere la coesione educativa quale condizione per una migliore gestione degli educati.

Attività:

- Gruppi di discussione (genitori /psicologo /insegnanti)
- Laboratori esperienziali (bambini/animatore /osservatore psicologo)
- Incontri di condivisione di oggetti ed esperienze (genitori/bambini)
- Formazione educatori/educatrici nell'ambito del piano formativo 0/6 anni (organizzazione delle di formazione rivolte agli operatori dei servizi educativi e socio-sanitari). Il Piano formativo 0/6 anni è promosso dalla Conferenza dei Sindaci –educativo dell'area pisana, nell'ambito del Piano Educativo Zonale, emesso annualmente dalla Regione Toscana.