

# 1. La **Carta** dei **servizi** **finalità e principi**



# 1. La Carta dei servizi finalità e principi

La Carta dei servizi educativi 0-3, realizzata attraverso un percorso di costruzione partecipata tra genitori, educatori, educatrici<sup>1</sup> e Coordinamento pedagogico, vuole essere una dichiarazione di principi e valori condivisi, ma anche una bussola in grado di orientare le scelte e le azioni di tutti i soggetti a vario titolo coinvolti. I servizi educativi contribuiscono, con le famiglie, in relazione alla vita culturale e politica della città, all'educazione dei bambini e delle bambine<sup>2</sup>. Con la Carta dei servizi il Comune di Firenze esplicita il proprio impegno per il buon funzionamento del sistema integrato dei servizi educativi 0-3 anni nei confronti di tutti i bambini e delle loro famiglie. Nei servizi educativi fiorentini accoglienza e inclusione stanno alla base di un approccio educativo che rispetta ogni individuo promuovendo lo sviluppo cognitivo, emotivo e relazionale dei bambini in contesti pensati e progettati per favorire il benessere e la qualità dei tempi e dei ritmi che scandiscono il quotidiano. I servizi educativi sostengono le famiglie accompagnandole nella crescita e nell'educazione dei figli, partendo da una precisa idea di bambino:

*[...] una persona nella sua unicità, nella sua differenza di genere e cultura, con le sue caratteristiche psico-fisiche e sociali, con la sua storia familiare che, per costruire la sua identità, ha bisogno di riferimenti relazionali e spazio-temporali,*

---

1 Nella Carta dei servizi verrà utilizzato da ora in poi il termine educatore per indicare educatore e educatrice. Parimenti verrà utilizzato il genere maschile inclusivo del femminile per tutte le altre figure professionali citate nel testo.

2 Nella Carta dei servizi verrà utilizzato da ora in poi il termine bambini per indicare bambine e bambini e bambino per indicare bambino e bambina.



*che ha diritto a esprimersi e a essere ascoltata; ricca di curiosità, desiderosa di apprendere con tutti i suoi sensi, che ha bisogno di sperimentare, mettersi alla prova; potenzialmente capace di apprendere e stabilire con gli adulti e con i coetanei relazioni significative.*<sup>3</sup>

La Carta, nel definire le caratteristiche del servizio, si ispira ai seguenti principi:

- **uguaglianza e imparzialità** - pari opportunità di accesso per tutti i bambini;
- **efficacia ed efficienza** - qualità delle prestazioni nell'ottica del miglioramento dei risultati;
- **partecipazione** - coinvolgimento delle famiglie nella vita del servizio;
- **trasparenza** - disponibilità di informazioni su modalità di accesso e funzionamento dei servizi, comunicazione e condivisione del progetto educativo;
- **inclusione** - accoglienza senza distinzioni di abilità, genere, appartenenza culturale;
- **continuità** nell'erogazione del servizio.

La Carta rappresenta, di fatto, un essenziale strumento comunicativo a sostegno della scelta delle famiglie che dà conto del livello qualitativo dei servizi erogati.

#### DESTINATARI DELLA CARTA

La presente Carta, pur essendo rivolta principalmente agli utenti dei servizi a titolarità pubblica (servizi a gestione diretta, indiretta e a convenzione), intende essere uno strumento di trasparenza per tutte le famiglie con l'obiettivo di offrire un quadro chiaro ed esaustivo dell'offerta dei servizi educativi del territorio fiorentino.

#### MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

La Carta, attraverso gli indicatori riportati nelle tabelle che integrano il testo, rende esigibile la qualità del servizio attraverso:

---

<sup>3</sup> Autori Vari, Comune di Firenze, *Linee guida per i Servizi educativi alla prima infanzia*, Azzano S. Paolo (BG), edizioni junior, 2008.

# 1. La Carta dei servizi finalità e principi

- la rilevazione della qualità erogata in ogni servizio;
- la rilevazione dei bisogni delle famiglie e dei bambini;
- la rilevazione della qualità percepita dalle famiglie utenti.

Il livello di soddisfazione verrà rilevato tramite questionari online in modi e tempi che saranno opportunamente comunicati alle famiglie utenti.

Il Coordinamento pedagogico garantisce il monitoraggio costante della progettualità educativa, realizza l'erogazione di percorsi formativi specifici per tutte le figure professionali che lavorano nei servizi, promuove progetti di miglioramento con il coinvolgimento e la partecipazione delle famiglie.

## LETTURA DELLA CARTA

La Carta è strutturata in:

- **capitoli** che rappresentano le principali dimensioni qualitative ovvero l'insieme delle caratteristiche del servizio erogato;
- **paragrafi** con testi informativo/esplicativi sui vari argomenti;
- **tabelle qualitative** con **aree** tematiche e relativi **indicatori** suddivisi in **descrizione** (azioni e interventi) e **misura** (valori che rappresentano i minimi livelli standard attesi che, all'interno del sistema integrato dei servizi, l'Amministrazione comunale e i soggetti gestori si impegnano a garantire).

## REPERIBILITÀ DELLA CARTA

La Carta è reperibile, in versione cartacea, presso gli uffici del Servizio Servizi all'infanzia - Via Nicolodi 2, Firenze - e in ciascun servizio educativo 0-3 della città.

La versione online è scaricabile dalla Rete civica all'indirizzo [www.comune.fi.it](http://www.comune.fi.it) e dal Portale Educazione del Comune di Firenze all'indirizzo <http://educazione.comune.fi.it/0-3anni/index.html>.

