



## **Carta dei Servizi**

**Centro Sociale Polifunzionale 3 - 12 anni**

**della**

**Scuola dell'Infanzia Paritaria "S. Chiara d'Assisi"**

***Via Vincenzo Volpe, 23 - 83100 Avellino***

***Tel: 0825/35576***

***Email: scuolasantachiara1@virgilio.it***

- Cos'è la carta dei servizi
- Valori di riferimento
- Principi ispiratori
- Presentazione del centro sociale polifunzionale
- Tipologia di utenza
- Personale: l'equipe
- Giornata tipo
- Come contattarci

## Che cos'è la carta dei servizi?

La carta dei servizi è uno strumento con il quale si intende fornire tutte le informazioni relative al Centro Sociale Polifunzionale Area Minori 3-12 anni della Scuola dell'Infanzia Paritaria "Santa Chiara d'Assisi", allo scopo di dare sostanziale attuazione all'impegno per la "costituzione partecipata" dei servizi, funzionale alle necessità del territorio e nello specifico, ai bisogni primari dei bambini.

Secondo le ultime indicazioni (dell'art. 13 della legge 328/2000) la Carta dei Servizi viene considerata per l'accreditamento all'erogazione dei servizi e nella realizzazione di progetti.

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- enunciare i principi fondamentali che costituiscono il patrimonio culturale di riferimento;
- presentare la scuola e i servizi che offre;
- informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi de Servizi e controllando che vengano raggiunti.

Il Centro Sociale Polifunzionale Area Minori 3-12 anni della Scuola dell'Infanzia "Santa Chiara d'Assisi" pubblica la propria Carta dei Servizi dalla quale sarà possibile conoscere:

- la sua funzione e il suo scopo;
- la sua organizzazione;
- le modalità di funzionamento;
- i fattori, gli indicatori e gli standard di qualità del servizio;
- le modalità di rilevazione della soddisfazione, dei suggerimenti e dei reclami in funzione del miglioramento continuo.

## Valori di riferimento

La struttura assume come valori:

- la scelta di operare sul territorio, che consente di dare risposte congruenti ai problemi valorizzando le risorse del contesto locale;
- la promozione del benessere delle persone e della comunità locale;
- il lavoro sociale in rete con diversi soggetti pubblici e privati, organizzati o informali, del territorio;
- la professionalità degli interventi socio-assistenziali e socio-educativi;
- La comprensione delle esigenze familiari, ormai completamente mutate, frutto di un cambiamento a livello sociale;
- la connessione progettuale e la collaborazione con realtà provinciali, nazionali e internazionali di cooperazione sociale.

## Principi ispiratori

Uguaglianza: significa garantire ai cittadini l'erogazione delle prestazioni e del servizio senza distinzione di sesso, razza e religione.

Imparzialità: significa che l'impresa sociale e i propri operatori agiscono secondo criteri di obiettività e giustizia.

Continuità: significa garantire che le prestazioni sono erogate in maniera continuativa, con l'impegno da parte dell'impresa sociale ad arrecare il minor disagio possibile a fronte di imprevisti o cause di forza maggiore, che potrebbero agire negativamente sull'erogazione del servizio.

Partecipazione: significa che la famiglia dell'utente o, ove possibile, l'utente stesso vengono informati sulle modalità di funzionamento del servizio e coinvolti nell'elaborazione del Progetto Individualizzato.

Professionalità: significa che l'impresa sociale opera attraverso operatori qualificati e impegnati in percorsi di formazione continua, che condividono strumenti e metodologie di lavoro.

Lavoro di rete: significa per noi lavorare promuovendo nelle persone la partecipazione e il coinvolgimento nel progetto e porre attenzione ai raccordi e alla collaborazione con i soggetti del territorio.

Territorialità: significa conoscenza del territorio e del contesto sociale, cui la cooperativa e il servizio appartengono, così da poter pienamente valorizzare le relazioni e le opportunità esistenti.

## Presentazione del centro sociale polifunzionale della scuola dell'infanzia "Santa Chiara d'Assisi "

La Sede della scuola dell'Infanzia "Santa Chiara d'Assisi", nasce come comunità o fraternità della Congregazione

Il Centro Sociale Polifunzionale area Minori 3-12 anni, è ubicato al piano terra e i locali sono ripartiti tra a) ingresso b) sala comune c) 3 aule f) cappella g) sala mensa, f) spazi esterni accessibili sia dall'interno che dall'esterno dello stabile essendo ubicati al piano terra, allestiti in parte con giochi destinati agli spazi esterni, tutte secondo le normative europee vigenti.

Il servizio offre agli utenti angoli attrezzati con TV, stereo Hi FI, lettore DVD, piccolo palco per esibizioni (da attrezzare all'occorrenza, strumenti musicali, inoltre sono a disposizione per utilizzo in loco: giochi vari, libri, DVD e giochi multimediali).

## Tipologia d'utenza

L'indagine statistica condotta all'interno delle famiglie della nostra scuola ha fatto emergere una stratificazione sociale di tipo medio. Molti bambini hanno entrambi i genitori occupati, i quali svolgono le professioni più variegata, vi sono impiegati, commercianti, imprenditori con lavoro autonomo, operai, impiegati nel settore artigianale, ecc. Le variabili culturali insite nella famiglia sono strettamente legate ad alcuni connotati della nostra "complessa società", caratterizzata da rapidità di trasformazione, frammentarietà dei messaggi, mutevolezza della condotta, transitorietà delle relazioni, aumento esponenziale dei ritrovati tecnologici. Bisogna tener presente, nell'approccio con i bambini e delle loro famiglie, visto l'esperienza quarantennale maturata che l'idea di famiglia si configura in maniera completamente diversa da quella stereotipata "tradizionale", difatti è stato necessario adeguarsi alla moltitudine di usi, costumi e culti religiosi. Ciò interferisce con la percezione che il bambino ha di sé e della scuola, e con le aspettative dei genitori nei confronti dell'istituzione scolastica, tanto da dover prontamente rispondere alle complesse e molteplici esigenze familiari.

La caratteristica sociale che ha influito maggiormente sulle richieste di scuola per bambini sempre più piccoli è stata determinata dal crescente impiego di entrambi i genitori nel mondo lavorativo; un altro motivo può essere rintracciato nella carenza sul territorio di soluzioni innovative nei servizi all'infanzia, nell'ambito dei quali le famiglie richiedono maggiore articolazione, flessibilità delle risposte rispetto, ad esempio, al calendario scolastico, ai tempi di entrata e di uscita dei bambini da scuola.

## Personale: l'equipe

Il personale è costituito da composto da Suore Francescane Immacolatine, tutte qualificate tra cui si annoverano: insegnanti, assistenti, educatori, cuoca, oltre a collaboratori esterni e volontari impegnati per tutte le svariate attività, oltre ad essere supportate da personale altamente qualificato.

## Giornata Tipo

La giornata nella struttura è articolata in fasce orarie, secondo un'organizzazione precisa.

Il Centro svolge le proprie attività per un minimo di 4 e fino a 10 ore giornaliere.

Le proposte e le attività svolte variano quotidianamente, queste vengono programmate tenendo conto delle fasce d'età, ciò consente di organizzare le stesse in maniera minuziosa nel periodo scolastico che ha inizio nel mese di settembre e si conclude a fine luglio.

Il Centro valorizza il protagonismo, svolge le attività in base alle esigenze degli utenti, tanto da offrire la possibilità di poter usufruire del servizio sia con una cadenza regolare prestabilita sia sporadicamente, in caso di necessità, ovviamente previa comunicazione, al fine di pianificare al meglio le ore di lavoro. La giornata è normalmente così strutturata, per tutti i bambini che non frequentano ancora la scuola dell'obbligo:

- 8,00 – 9,00 accoglienza;
- 9,00 – 10,00 rilassamento e merenda;
- 10,00 – 11,45 attività didattiche e di supporto scolastico;
- 11,45 – 12,00 igiene personale e preparazione per il pranzo;
- 12,00 -13,30 pranzo;
- 13,30 – 13,45 igiene personale;
- 13,45 – 15,00 attività ludico ricreative.

Per tutti i bambini che frequentano altre scuole, comprese quella dell'obbligo l'orario è così strutturato:

- 15,00- 17,00 attività didattiche di sostegno extra- scolastiche;
- 17,00-18,00 attività laboratoriali e ludiche.

## Accoglienza

E' il momento dell'arrivo dei bambini alla struttura, che introduce la giornata e dà l'avvio alle varie attività. Durante questo momento si accolgono i bambini facilitando il delicato passaggio da casa alla scuola o da scuola a Centro Sociale Polifunzionale Area Minori 3-12 anni, rispondendo il più possibile alle esigenze personali di ciascuno.

## L'assistenza: presa in carico degli aspetti quotidiani

La struttura garantisce quotidianamente risposta ai bisogni assistenziali ed educativi attraverso:

- attività educative indirizzate all'autonomia personale ed all'autosufficienza;
- supporto alle attività didattiche, attività scolastiche ed extrascolastiche;
- attività di pulizia e cura dell'igiene personale;
- somministrazione del pasto per i bambini della Scuola dell'infanzia o della Sezione Primavera ma su richiesta anche per i bambini della Ludoteca e del Centro Sociale Polifunzionale, Area Minori 3-12 anni.

## I laboratori

Si tratta di attività in cui si può sperimentare, esplorare materiali e tecniche diversi o arrivare alla produzione di prodotti precisi, predefiniti, mirate all'acquisizione e/o al mantenimento delle capacità motorie, comportamentali, cognitive e affettivo-relazionali. Vengono realizzati pre-scrittura, pre-lettura,

laboratori musicali, manipolativi, laboratori ludico-motori e quant'altro, affinché si arrivi agli obiettivi prestabiliti.

## Le uscite

Riguardano attività quali gite in contesti naturali. Si realizzano utilizzando spazi ed opportunità offerte dal nostro territorio:

- attività ludico-motoria;
- attività sportiva;
- attività manipolative;
- attività di socializzazione in contesti nuovi che favoriscono la crescita.
- Supporto alle attività scolastiche ed extra scolastiche.

## Il centro estivo

Dal mese di giugno in poi, visto l'avvento della stagione calda, le attività soprattutto di carattere ludico, verranno svolte all'esterno, circondati dal verde. Le attività potranno anche essere espletate con piccole uscite fuori porta, le quali consisteranno in: visite alla fattorie pedagogiche, parchi giochi, parchi naturalistici, picnic in campagna, ecc., senza però distogliere l'attenzione dalle attività didattiche a supporto dei bambini in età scolastica.

Le attività sono diversificate a seconda dell'età. Il programma prevede un momento di accoglienza, per poi spostarsi nella parte esterna della struttura, affinché i bambini vivano un'esperienza sinergica fra gioco e conoscenza della natura. Durante questo periodo oltre al proprio personale, ci si avvale, di servizi di animazione esterni, di altre figure per l'assistenza materiale dei bambini, il pranzo viene somministrato in loco.

Le attività del Centro Sociale Polifunzionale, inizieranno alle ore 8,00 e termineranno alle 18,00, con la possibilità, se richiesto, di usufruire della fascia oraria, diversificata e personalizzata.

## Come contattarci

*SEDE Via Vincenzo Volpe, 23 - 83100 Avellino*  
*Tel: 0825/35576 - Email: scuolasantachiara1@virgilio.it*  
*COORDINATRICE DIDATTICA Suor Antonietta Mucci*