

Children's Moon sas Impresa sociale

Via Teti,3-81100 – Caserta

0823P.Iva 02593320613 – Email [childrensmoon@libero.it](mailto:childrensmoon@libero.it) [childrensmoon@pec.it](mailto:childrensmoon@pec.it)

## **CARTA DEI SERVIZI EDUCATIVI 0/3 ANNI**

Conforme allo schema di cui alla delibera della Giunta Regionale Campania del 20/11/2008 n°1835



# CARTA DEI SERVIZI EDUCATIVI 0/3 ANNI

Conforme allo schema di cui alla delibera della Giunta Regionale Campania del 20/11/2008 n°1835

## Premessa

La Children's Moon sas impresa sociale, ai sensi dell'art.18 e 26 della Legge Regionale n°11 del 23 ottobre 2007 "Legge per la Dignità e la cittadinanza sociale", ha adottato la presente Carta dei Servizi, per tutelare i diritti di Cittadinanza sociale e consentire ai cittadini/utenti di effettuare scelte consapevoli per la fruizione dei servizi e delle prestazioni sociali. La Carta dei Servizi è il documento nel quale la Children's Moon assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza, attraverso le informazioni relative ai servizi erogati, alle modalità di gestione e agli standard di qualità garantiti.

Nello specifico la presente Carta contiene;

- a) Le informazioni sulle prestazioni offerte;
- b) I criteri d'accesso;
- c) Le modalità di erogazione;
- d) Gli standard di qualità,
- e) Le regole di indennizzo da applicare in caso di mancato rispetto degli standard previsti;
- f) Le modalità di ricorso da parte degli utenti.

## **Principi, finalità e criteri di attuazione**

### **PRINCIPI GENERALI**

#### **Art.1**

##### **(Carta dei Servizi)**

- 1) Ciascun soggetto ,pubblico o privato,erogatore delle prestazioni e dei servizi sociali è tenuto,ai sensi dell'art. 26 della L. R.11/07, ad adottare la Carta dei servizi in conformità a quanto previsto dallo schema di cui alla delibera della Giunta Regionale della Campania del 20/11/2008, n°1835( schema generale di riferimento della Carta dei servizi sociali e Carta della Cittadinanza sociale della Regione Campania) e nel rispetto della programmazione territoriale definita dai piani di zona d'ambito e di darne adeguata pubblicità agli utenti.
- 2) La carta dei servizi è redatta in modo semplice ed esaustivo e con linguaggio facilmente comprensibile.
- 3) La Carta dei Servizi, in quanto tale risulta uno strumento flessibile e variabile,sarà soggetta ad aggiornamenti periodici,ogni qualvolta si verifichino cambiamenti nell'erogazione dei servizi e,comunque,annualmente.
- 4) Le modifiche relative ai servizi erogati, saranno tempestivamente rese note ai cittadini/utenti,utilizzando gli strumenti di comunicazione più idonei.

#### **Art.2**

##### **(definizione dell'Ente)**

La Children's Moon sas è stata costituita il 26/07/1999 e successivamente, trasformata in Impresa sociale ai sensi del D.L.24/03/2006 n°155 in data 26/09/2008, con l'obiettivo attraverso la gestione dei servizi sperimentali per l'infanzia –sezione primavera, di offrire un consolidamento nella *continuità educativa* 0/6,ai bambini un luogo di socializzazione e di stimolo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali, nella prospettiva del loro benessere e del loro armonico sviluppo.

#### **Art.3**

##### **(informazioni sulle prestazioni)**

- 1.1 I servizi sperimentali per l'infanzia –sezione primavera, sono **servizi educativi di interesse pubblico** che accolgono i bambini dai 24 mesi fino all'età di tre anni e che, nel quadro di una politica educativa della prima infanzia, concorrono con la famiglia alla loro formazione.
- 1.2 I servizi si propongono altresì come **occasione qualificata d'aggregazione per i bambini in età pre-scolare in diverse fasce orarie**.
- 1.3 E' nostro obiettivo, quindi, **tramite uno sfondo educativo, dare ai bambini un contesto educativo stimolante** che permetta al bambino di inserirsi in uno schema di riferimento rassicurante.
- 1.4 Nell'ambito della massima integrazione con gli altri servizi educativi, sociali e sanitari rivolti all'infanzia , la presenza all'interno della struttura dell'asilo nido e della scuola dell'infanzia paritaria favoriscono **la continuità educativa 0/6** in rapporto alla famiglia, all'ambiente sociale ed agli altri servizi esistenti, mettendo in atto azioni positive per offrire ai suoi utenti **pari opportunità garantendo le differenze**, svolgendo altresì **un'azione di prevenzione contro ogni forma di svantaggio** ed un'opera di **promozione culturale e di informazione sulle problematiche relative alla infanzia**.

La soddisfazione dei bisogni degli utenti costituisce l'obiettivo primario della Children's Moon che, **dotata di provvedimento di autorizzazione sia della ASL CE1 prot. n.183047 del 28/07/2017 che dall'Ufficio dell'Ambito CE1 prot.n 95474 del 31/10/2016** è destinata all'accoglienza per n. 20 bambini nell'erogazione dei servizi, s'impegna a rispettare i seguenti principi:

**1)Uguaglianza e diritto di accesso** : nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. La Children's Moon s.a.s. Impresa sociale attraverso procedure trasparenti definisce i criteri di accesso nonché la partecipazione degli utenti al costo del servizio. In tale ambito vengono tutelate e garantiti il diritto all'inserimento dei bambini portatori di svantaggio psicofisico e sociale.

**2) Regolarità** : La Children's Moon s.a.s. Impresa sociale, attraverso tutte le sue componenti garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività ludico - educative assicurando , anche in situazione di conflitto sindacale, il rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e dalle disposizioni contrattuali in materia.

**3) Accoglienza ed organizzazione:** I servizi sperimentali per l'infanzia –sezione primavera sono organizzati in spazi differenziati per rispondere ai bisogni dell' età , ai ritmi di vita dei singoli bambini, alla percezione infantile dello spazio, alla necessità di dare riferimenti fisici stabili, all'esigenza di diversificazione in funzione delle attività individuali e di piccolo gruppo, ed in questo quadro sono fondamentali gli spazi per il gioco, ed il verde attrezzato. Un'attenzione privilegiata è dedicata

all'inserimento del bambino prevedendo, dall'inizio dell'anno scolastico, opportuni adeguamenti all'organizzazione del servizio. Un particolare è prestato per le soluzioni delle problematiche dei bambini portatori di svantaggi psicofisici. Nello svolgimento della propria attività l'operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi del bambino. Le attività giornaliere si articolano e differenziano prevalentemente nelle fasi di : accogliimento, attività didattico- educative e ludiche individuali ed a piccoli gruppi, pranzo, routines. Sono previste inoltre attività interne ed esterne con la copresenza di operatori e genitori. L'alimentazione dei bambini é differenziata per fasce di età, di volta in volta, equilibrata secondo le indicazioni di esperti dietologi dell' infanzia e preparata giornalmente da un servizio di catering esterno.

**4)Partecipazione, trasparenza e qualità del Servizio:** Riveste un ruolo fondamentale il rapporto famiglia-operatori, al fine della continuità pedagogico-educativa, ed in tale ambito sono sollecitati periodici incontri anche di carattere formativo. La Children's Moon s.a.s. impresa sociale, il personale ed i genitori sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente "Carta dei Servizi", attraverso una "gestione partecipata". Il personale e la gestione svolge un'attività consultiva di indirizzo e controllo nell'ambito della organizzazione e della gestione del singolo servizio e di proposta per le iniziative a favore dell'infanzia . La gestione, al fine di rendere effettiva la "gestione partecipata", garantisce un'informazione preventiva, completa e trasparente sulla tipologia di servizi e sulle loro modalità di attuazione in modo chiaro ed esaustivo. L'attività e l'organizzazione del Servizio si fondono su criteri di qualità ed efficacia ,assicurati dal monitoraggio ed il controllo della qualità sia dei servizi erogati che della funzione in *continuità educativa 0/6* .

#### **Art.4**

##### **(Criteri d'accesso)**

L'ingresso del minore è subordinato ai seguenti requisiti e criteri di valutazione:

- a) L'accesso è garantito per un numero max di 20 unità;
- b) In ottemperanza alla normativa vigente oltre alla normale documentazione anagrafica( carta d'identità,codice fiscale) vi è l'obbligatorietà alla certificazione sanitaria sia per le eventuali allergie e/o intolleranza alimentari che per quanto previsto dal D.L.07/06/2017 n.73.(legge prevenzione vaccini) e successive modifiche Legge n.119 del 31/07/17;

#### **Art.5**

##### **(Modalità di erogazione e di funzionamento del servizio)**

Le attività vengono programmate sulla base di un Progetto Educativo che consideri le peculiari esigenze ed aspettative. L'erogazione delle attività viene assicurata da personale qualificato ed in possesso dei titoli e requisiti richiesti per i compiti incaricati. La *Sezione sperimentale Sezione primavera* della Children's Moon offre una proposta integrativa alla famiglia sia per le sue caratteristiche organizzative e funzionali ,garantendo accoglienza,cura ed interventi educativi,assistenza e tutela,gestione della quotidianità,attività formative finalizzate al miglioramento delle condizioni dei minori per un corretto percorso evolutivo.

L'organigramma comprende :

1. Il Coordinatore didattico e responsabile della gestione della struttura, degli adempimenti burocratico- amministrativi e delle relazioni con le varie istituzioni;
2. I Docenti : per l'espletamento dei servizi , in possesso dei titoli di studio idonei in rapporto di 1/10 come da normativa vigente; resta inteso che in casi di presenza di bambini diversamente abili o in particolari condizioni di svantaggio socio-culturale il rapporto cambi in 1/5.
3. Personale A.T.A. addetta alle pulizie e servizi.

Il suddetto organigramma può essere, all'occorrenza,integrato di volontari,tirocinanti universitari, studenti in convenzione Azienda Scuola Lavoro

1. **Il Progetto Educativo:** L'attività dei *servizi sperimentali sezione primavera* si svolge all'interno del "**Progetto Educativo**" contenente gli elementi della programmazione educativa generale delle attività interne ed esterne , collegate o integrative del servizio. Il progetto educativo generale definisce le coordinate di indirizzo ed ha carattere di flessibilità per garantire una sempre maggiore rispondenza alle esigenze dei bambini e delle famiglie. All'inizio di ogni anno di attività viene pubblicizzato il Progetto educativo ai nuovi utenti con degli incontri programmati e specifici.
2. **La programmazione educativa** : la programmazione ludico-educativa, definendo i tempi, le modalità, gli strumenti, la documentazione e la verifica dell'attività, realizza le finalità del Progetto educativo in **integrazione e continuità educativa 0/6** come auspicato dal *D.L.n.65 del 13/4/17*. La programmazione ludico- educativa é compito professionale del gruppo di lavoro composto dal Coordinatore didattico e dal docente incaricato, nella specificità delle competenze professionali. All'inizio di ogni anno di attività il personale dei singoli servizi presenta alle famiglie-utenti le linee generali della programmazione educativa con degli incontri programmati e specifici.

3. **L'aggiornamento del personale** : per le specifiche finalità del Servizio la Children's Moon s.a.s. impresa sociale garantisce ed organizza l'aggiornamento del personale, in collaborazione con istituzioni ed enti culturali. Inoltre garantisce omogeneità di indirizzo educativo tramite il Coordinamento Pedagogico. Tutto ciò con l'obiettivo di implementare le competenze professionali degli operatori e migliorare le loro conoscenze del contesto lavorativo e la loro capacità di gestione/risoluzione di eventuali criticità.
4. **Servizi amministrativi** :il Servizio individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:
- celerità delle procedure;
  - trasparenza;
  - informatizzazione delle procedure amministrative riguardanti l'utenza con il rispetto per quanto prevede la normativa vigente e garante per la privacy ed i minori; i dati personali e le informazioni raccolte sui minori, nel rispetto delle leggi vigenti in materia, saranno custoditi in appositi fascicoli ed in locali all'uso adibiti, sia in forma cartacea che su supporto informatico, onde consentirne l'utilizzo e/o l'aggiornamento esclusivamente da parte del personale preposto o degli organi di istituzionali.
  - flessibilità degli orari.
  - L'Ufficio amministrativo garantisce un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. Sono assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti:
  - programmazione delle attività su base settimanale e mensile;
  - costi previsti su base oraria per utente il cui importo oscilla da un minimo di E 200 ad un massimo di E 270 più i pasti per un costo pari a E 4,5 a giorno riconosciuti alla società di catering ; tuttavia l'amministrazione si fa riserva di praticare ulteriori sconti le rette sono adeguate ai costi di funzionamento secondo criteri di legalità e sostenibilità, ivi inclusa la tutela dei diritti del personale impiegato le rette vanno corrisposte l'intero mese anche in assenza del minore per motivi non imputabili alla struttura. In caso di ritardato o mancato pagamento, decorsi 30 giorni dalla data di presentazione della fattura, emessa con cadenza mensile, si procederà ad azioni legali come da normativa vigente presso le competenti sedi giuridiche.

**Art.6**  
**(Standard di qualità)**

**Struttura e Personale**

<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
Aspetti Strutturali Interni	La Children's Moon s.a.s. ha sede in un nuovo polifunzionale per l'infanzia costruito con le più moderne intuizioni pedagogiche ed architettoniche secondo i principi positivi della bioedilizia, da applicarsi anche in caso di manutenzione ordinaria, straordinaria e ristrutturazione , inserita nel contesto sociale della frazione Tredici del Comune di Caserta. All'interno della struttura grande circa 350 mq sono presenti : microasilo nido,servizi sperimentali sezione primavera e scuola dell'infanzia paritaria . Assenza di barriere architettoniche.
Aspetti Strutturali Esterni	L'ambiente esterno, dotato di orto,giardino e spazi esterni attrezzati – oltre 1.200 mq – consentiranno di sperimentare e di conoscere la realtà attraverso la sperimentazione e l'esplorazione
Aspetti organizzativi	Piano delle Emergenze con procedure di evacuazione dell'edificio in caso di calamità o situazione di pericolo per i bambini ed il personale
Titoli e qualifiche	Tutti gli operatori in forza alla Children's Moon sono in possesso dei titoli e delle qualifiche previste dalle normative vigenti
Alimentazione	Dieta applicata e consistenza delle somministrazioni giornaliere, differenziando per fasce di età dei bambini.
Formazione e aggiornamento	Vengono svolte un minimo di 30 ore di aggiornamento /formazione.
Riunioni	Tutti gli operatori parteciperanno alle riunioni mensili, trimestrali ed annuali, fornendo il loro contributo per quanto di competenza.
Turn over	La presenza pluriennale dello stesso personale non ha creato questo problema. Le sostituzioni del personale

	assente per malattie o ferie verranno effettuate con operatori in possesso di titoli e/o qualifiche equipollenti e di pregressa esperienza nel settore
--	--

### Processo di aiuto

Indicatore	Standard
Definizione del Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.)	Il Progetto Educativo individualizzato, viene elaborato entro il primo mese di frequenza del bambino, tenuto conto delle informazioni raccolte nel questionario d'ingresso dall'ambito familiare, delle loro necessità e aspettative e dalle osservazioni e delle informazioni dei docenti. Nel progetto vengono definiti gli obiettivi a breve termine (6 mesi), a medio termine (12 mesi) ed a lungo termine (oltre i 12 mesi). Detti obiettivi vengono poi valutati e discussi negli incontri periodici di verifica mensili, trimestrali ed annuali, anche in considerazione dell'opportunità della <i>integrazione e continuità educativa 0/6 come auspicato dal D.L.n.65 del 13/4/17</i> continuità didattica 0/6 offerta dalla struttura.
Condivisione del Progetto	il progetto educativo deve essere condiviso anche con la famiglia che è chiamata ad una fattiva collaborazione per la completa riuscita del progetto stesso e per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.
Monitoraggio e valutazione	La valutazione riguarda non solo il raggiungimento degli obiettivi didattico-educativi prefissati e le mete cognitive raggiunte da bambino, ma soprattutto il valore che si attribuisce a questa conquista. L'andamento del percorso del minore, pertanto, sarà monitorato quotidianamente attraverso l'osservazione e la partecipazione diretta del personale docente, del diario delle attività, del quaderno giornaliero delle consegne e delle informazioni, la cartella personale del minore, gli incontri periodici, i verbali delle riunioni d'interclasse.
Documentazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• questionario d'ingresso da sottoporre al genitore nel periodo d'inserimento;</li> <li>• scheda informativa su quanto previsto dal D.L.07/06/2017 n.73.(legge prevenzione vaccini) e successive modifiche Legge n.119 del 31/07/17.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• griglie per l'osservazione sistemica delle attività durante l'attuazione</li> <li>• registrazione, mediante schemi precedentemente concordati, dei dati emersi dalle osservazioni;</li> <li>• confronto didattico del gruppo dei dati emersi dalle registrazioni durante lo svolgimento delle attività educative</li> <li>• valutazione dei risultati raggiunti in relazione ai traguardi stabiliti sotto il profilo delle competenze, identità, autonomia e cittadinanza .(Indicazioni 2012)</li> <li>• cartella personale del minore (documentazione anagrafica e sanitaria)</li> <li>• il P.E.I. (soggetto a periodici verifiche/aggiornamenti).</li> </ul>
--	---

### Prestazioni

Indicatore	Standard
Igiene e cura degli ambienti	Attraverso l'impiego di idoneo personale sarà assicurata quotidianamente la pulizia/disinfezione degli ambienti , nel rispetto delle principali norme igienico-sanitarie e degli standard di sicurezza (utilizzo di dispositivi di protezione individuali, quali guanti, mascherine, camici, etc.)
Igiene e cura della persona	Grande attenzione è rivolta dal personale nella cura ed igiene dei minori. Sono monitorati costantemente al fine di una tempestiva individuazione di malattie e/o disagi che potrebbero interferire negativamente sia con l'attuazione dei programmi educativi individuali che con il regolare svolgimento della vita di gruppo.
Percorso educativo	Elaborazione/aggiornamento Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) per ogni singolo bambino, partecipazione ad attività ludico –ricreative.

## Informazioni e accoglienza

<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
informazione e accoglienza	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>procedura di inserimento ed accoglienza;</i></li><li>• <i>carta dei servizi</i></li><li>• <i>Bacheca informativa (per il personale e per gli utenti)</i></li><li>• <i>Questionario informativo minore</i></li><li>• <i>Progetto educativo generale</i></li><li>• <i>Progetto educativo individualizzato</i></li><li>• <i>Rapporti con i genitori e familiari dei minori(incontri quotidiani e/o periodici,colloqui telefonici,etc.)</i></li><li>• <i>Materiale informativo (volantini,pagina FB,email)</i></li><li>• <i>Lavoro di rete con Enti e Scuole</i></li></ul>

### **Art.7 (procedure di ricorso ed indennizzo)**

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire del servizio o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta gli utenti possono presentare reclamo o formulare , anche in forma orale e/o scritta, proposte e suggerimenti per il miglioramento della qualità del servizio,che saranno opportunamente valutate. Esso ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per segnalare alla Children's Moon s.a.s. Impresa sociale comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta relativi alla realizzazione del servizio e alla trasparenza dell'azione amministrativa.

I reclami da parte degli utenti possono essere effettuati sia in forma verbale,telefonica,fax e via email o in forma scritta su apposito modello allegato),dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 16.30. i reclami devono essere trasmessi all'attenzione del legale rappresentante entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato ha ravvisato un comportamento o un atto ritenuto lesivo e la risposta dovrà pervenire entro 5 giorni dalla presentazione del reclamo, compiute le opportune verifiche . i reclami presentati in forma anonima non avranno alcun riscontro.7

In caso di violazione degli standard di qualità elencati, a seguito di specifico reclamo ed ove non sussistono ipotesi di caso fortuito o forza maggiore che Abbiano reso impossibile il rispetto degli impegni, la Children's Moon corrisponderà all'utente un indennizzo di importo non inferiore a E 50,00, da aggiornarsi trimestralmente mediante gli indici ISTAT.

## **Articolo 8**

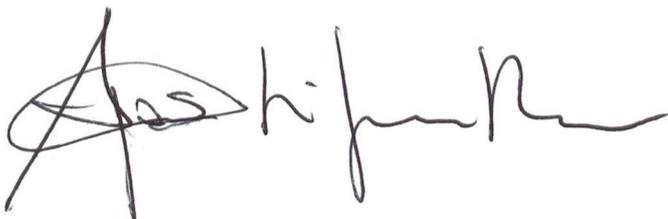
### **(Pubblicità della Carta dei servizi)**

La Carta dei servizi può essere richiesta dagli interessati, nei giorni e negli orari di ricevimento al pubblico, presso:

Children's Moon s.a.s. impresa sociale – Via Teti,3 – 81100 – Caserta Tel /fax 0823344950 mob.tel.3392594534

Può essere, altresì richiesta all'indirizzo di posta elettronica [childrensmoon@libero.it](mailto:childrensmoon@libero.it) o [childrensmoon@pec.it](mailto:childrensmoon@pec.it)

**CHILDREN'S MOON S.a.s.**  
*Impresa Sociale*  
**L'AMMINISTRATORE**  
*Agostino Di Giacomo Russo*



allegato

**MODULO PRESENTAZIONE RECLAMO**

**(Fac- simile)**

Prot. n° \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

**Alla c.a. del Legale Rappresentante  
Children's Moon s.a.s. impresa sociale  
Via Teti,3 81100 - Caserta**

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_ nato/a \_\_\_\_\_ Prov \_\_\_\_\_ residente  
\_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_ alla via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_ tel. \_\_\_\_\_

in qualità di \_\_\_\_\_ del /la minore \_\_\_\_\_  
presso la Children's Moon in Caserta intende segnalare alla Vs. attenzione (riportare in modo  
sintetico l'oggetto della segnalazione ): \_\_\_\_\_

desidera, inoltre, formulare la seguente proposta (esprimere eventuali suggerimenti):

Ai sensi e per gli effetti del D.Lgs 196/03 si autorizza il trattamento dei dati personali di cui sopra.

In attesa di cortese riscontro si porgono distinti saluti.

\_\_\_\_\_

(data)

\_\_\_\_\_

(firma)