

città  **futura**

CARTA
DEI
SERVIZI

- 3 **Cos'è la carta dei servizi**
- 4 **Norme e documenti**
 - 4 Norme di riferimento
 - 4 Documenti
- 5 **La cooperativa**
 - 5 Storia
 - 5 Mission
 - 6 L'idea di cooperativa
 - 6 Principi
- 7 **I servizi**
 - 7 Orientamenti pedagogici
 - 9 Nidi d'infanzia
 - 10 Mondo Scarabocchio
 - 10 Servizi estivi
 - 10 Laboratori
 - 10 Spazi per genitori con i loro bambini
- 13 **Qualità**
- 14 **Suggerimenti e reclami**



COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi presenta la cooperativa *Città Futura* e le sue scelte educative, organizzative e gestionali in relazione ai servizi per l'infanzia. Favorisce la conoscenza della loro qualità e delle modalità di svolgimento. Assicura la trasparenza dei servizi e della gestione della Cooperativa. Permette al genitore di verificare che gli impegni assunti siano rispettati e di esprimere le proprie valutazioni, proposte, suggerimenti o forme di reclamo. La Carta dei servizi garantisce un rapporto di fiducia tra Cooperativa e genitore in una prospettiva di dialogo-confronto teso al continuo miglioramento dei servizi. La presente Carta dei servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni.



NORME E DOCUMENTI

Norme di riferimento

La Carta dei servizi fa riferimento all'art. 2bis, comma 3 e art. 32, comma 1, del D.lgs. 14.3.2013 n. 33 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" e alla Determinazione dell'Autorità Nazionale Anticorruzione n. 1134 di data 8 novembre 2017 contenente "Nuove linee guida per l'attuazione della normativa in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza da parte delle società e degli enti di diritto privato controllati e partecipati dalle pubbliche amministrazioni e degli enti pubblici economici", con particolare riferimento all'allegato numero 1 alla medesima.

Nella gestione dei servizi la cooperativa *Città Futura* fa riferimento alla normativa del proprio settore d'intervento. Le principali fonti sono:

- Legge 381/91 disciplina delle cooperative sociali;
- Legge provinciale 12 marzo 2002, n. 4;
- Legge provinciale 19 ottobre 2007, n. 17;
- Testo coordinato della deliberazione della Giunta provinciale n. 1891 dell'1 agosto 2003 e ss.mm.;
- Legge 107/2015;
- Decreto lgs 65/2017 e d.m. 378/2018;
- Legge 142/00 Revisione della legislazione in materia cooperativa;
- Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali (Gdpr);
- Regolamento CE 2004/852 in materia di autocontrollo igienico sanitario (HACCP);
- Leggi 81/2008 e 106/2009 - Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- Norma UNI EN ISO 9001:2015;
- Contratto collettivo nazionale di lavoro per i dipendenti delle cooperative del settore socio-sanitario-assistenziale-educativo e di inserimento lavorativo;
- Contratto di secondo livello provinciale delle cooperative sociali della Provincia Autonoma di Trento.

Documenti

La cooperativa *Città Futura* nella gestione dei servizi fa riferimento ai diversi documenti contenenti gli orientamenti pedagogico educativi del sistema infanzia dei territori in cui opera. Nella gestione dei servizi la Cooperativa osserva e fa propri i criteri di qualità contenuti nella Carta della qualità della committenza pubblica.

LA COOPERATIVA

Storia

La cooperativa sociale *Città Futura* si occupa di servizi all'infanzia da oltre venticinque anni. Nasce a Trento nel 1993 per rispondere alla forte richiesta da parte delle famiglie di servizi educativi e di supporto, in particolare per bambini dai 3 mesi ai 6 anni.

Pone al centro il benessere come condizione indispensabile per una buona qualità dei servizi, delle bambine e dei bambini, delle madri e dei padri, delle operatrici e degli operatori e più in generale della comunità in cui opera.

Nel gennaio 1994, con il sostegno dei Comuni di Ala e Avio, *Città Futura* avvia la prima esperienza di servizio all'infanzia. Nello stesso anno la Cooperativa inizia a gestire l'asilo nido per il Comune di Lavis.

Il 1996 è un anno significativo nella storia dei servizi alla prima infanzia trentini. La legge provinciale introduce l'esternalizzazione della gestione pubblica alle cooperative e alle organizzazioni senza fini di lucro. Nello stesso anno inizia la collaborazione con il Comune di Trento e progressivamente con numerose Amministrazioni comunali trentine. Oggi *Città Futura* opera in diverse zone del Trentino.

Nel maggio 2005 la cooperativa ottiene la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001 per la progettazione e realizzazione di servizi di nidi d'infanzia e nel 2012 il marchio Family Audit.

Durante il suo percorso *Città Futura* avvia diverse esperienze di supporto alla genitorialità: luoghi per le neomamme e i genitori con i loro bambini, attività estive, laboratori, ludoteche. La Cooperativa offre numerose occasioni di riflessione culturale sui temi dell'infanzia attraverso convegni, seminari, incontri di approfondimento.

Partecipa al sistema della Cooperazione Trentina e al Gruppo Nazionale Nidi e ne condivide i principi fondativi.

Mission

La Cooperativa promuove il benessere, la crescita e lo sviluppo integrale dei bambini e delle bambine che accoglie nelle proprie strutture educative. Offre occasioni d'incontro, riflessione e scambio con le famiglie. Collabora con le agenzie formative e il territorio per diffondere una cultura dell'infanzia.

Città Futura è costantemente attenta a mantenere un clima di collaborazione, confronto e impegno all'interno dell'organizzazione allo scopo di garantire un'alta qualità del contesto lavorativo di tutte le persone che operano all'interno della Cooperativa perché diano sempre il meglio nel loro rapporto con le famiglie, i bambini, il territorio.

L'idea di cooperativa

Città Futura si occupa del benessere di chi vive nei servizi: bambini e bambine, genitori, operatrici e operatori. Garantire positive situazioni di vita del momento presente e promuovere le potenzialità che una persona o un gruppo può sviluppare nel proprio percorso umano: è quello che la Cooperativa intende per benessere.

Le scelte essenziali:

- sostenere il diritto dei bambini e delle bambine a diventare persone;
- riconoscere le individualità di ogni bambino e bambina;
- valorizzare il nido quale interessante luogo di sintesi fra i diversi modi di esercitare la genitorialità;
- partecipare alla costruzione della comunità locale attraverso l'interazione con le persone e le istituzioni che a diverso titolo abitano il territorio;
- sostenere la diffusione dei principi e dei valori educativi della Cooperativa all'interno e all'esterno dei servizi;
- promuovere un modello organizzativo inclusivo e plurale che valorizzi la persona in ogni fase della sua vita lavorativa;
- ricercare il significato profondo degli orientamenti pedagogici e delle pratiche educative che quotidianamente si mettono in atto nei servizi;
- condividere una visione sistematica del mondo (della natura e dell'uomo) e di "sacralità" della terra in quanto organismo vivente costituito da esseri viventi in connessione;
- diffondere una cultura di rispetto della natura, nella consapevolezza di esserne parte;
- incentivare una adesione libera e volontaria alla cooperativa.

Principi

Eguaglianza, come garanzia di non discriminazione nell'accesso e nella fruizione dei servizi senza nessuna distinzione per sesso, razza, lingua, provenienza, religione, opinioni politiche e condizioni economiche o sociali; rispetto delle diversità e dei ritmi personali.

Imparzialità, come garanzia di equità e di pari trattamento con definizione a priori dei criteri di accesso e di compartecipazione alla spesa.

Continuità del servizio, come garanzia di regolarità e continuità nell'erogazione del servizio e nell'applicazione del progetto educativo.

Partecipazione, come garanzia di presenza attiva alla vita e all'organizzazione del nido come contesto educativo e sociale.

Trasparenza, come garanzia di un'informazione preventiva, completa e trasparente sulle modalità di funzionamento del servizio, gli strumenti di lavoro utilizzati, i tempi di attuazione, le modalità e gli spazi per segnalare eventuali criticità.

Efficienza ed efficacia, come organizzazione ed erogazione del servizio secondo criteri di economicità, efficienza ed efficacia.

Cortesìa, come garanzia di un rapporto basato sulla cortesia, disponibilità, ascolto e rispetto reciproco.

I SERVIZI

Orientamenti pedagogici

Sul piano pedagogico, la Cooperativa si impegna ad assicurare ai bambini frequentanti e alle loro famiglie un servizio educativo di qualità orientato a garantire:

- il diritto al benessere di ciascun bambino, inteso come diritto di cura, di progressiva autonomia personale e di sviluppo delle potenzialità personali (cognitive, affettive, emotive, relazionali);
- il diritto al riconoscimento della propria identità personale e alla possibilità di esprimere i propri bisogni in rapporto alle fasi evolutive di ognuno;
- il diritto alle pari opportunità;
- il diritto all'apprendimento e allo sviluppo secondo i tempi di ognuno;
- il diritto allo sviluppo delle proprie competenze attraverso l'offerta di esperienze di cultura, ossia il diritto ai linguaggi, all'arte, alle scienze, all'interazione e allo scambio sociale con gli altri;
- il diritto a scegliere, secondo l'interesse e le propensioni di ognuno, attività e materiali in un ambiente educativo preparato.

L'ambientamento

L'ambientamento al nido è uno dei momenti più delicati ed importanti del servizio e costituisce il primo "contratto educativo" con la famiglia. È il primo momento di incontro in cui il gruppo educativo si rapporta in maniera professionale in un progetto di inserimento individualizzato e concordato con le singole famiglie per "aiutare" sia il bambino che la madre a separarsi, in modo che ognuno di loro possa percepire e vivere il benessere derivante da questa nuova esperienza.

Le educatrici come figure di riferimento si proporranno come base sicura a cui ogni bambino potrà riferirsi quando è preoccupato di fronte a una situazione insolita.

Gli spazi

L'ambiente riveste un ruolo importante nello sviluppo delle potenzialità di tutti i soggetti che lo abitano: ne influenza i comportamenti e ne determina le relazioni che a loro volta lo trasformano e lo modificano.

L'ambiente comunica accoglienza e cura ed è espressione delle scelte educative di ogni servizio. Le educatrici lo preparano con cura affinché esso parli ai bambini, risponda ai loro bisogni di espressione, di socialità, di intimità, di esplorazione e di apprendimento, favorendo l'espressione di sé e valorizzando le diverse competenze individuali di apprendimento.

I tempi

Il tempo è tempo di vita, sia per i bambini che per gli adulti.

Il tempo per il bambino non è lo stesso di quello dell'adulto: ognuno ha il suo tempo.

Per il bambino, tutto il tempo è tempo evolutivo: da qui l'importanza di dare tempo al bambino, tutto il tempo che vuole e di cui ha bisogno, senza rallentamenti e senza forzature.

Dare tempo al bambino significa crescita sana, significa bambini capaci e autonomi. La giornata del bambino da un lato è ricorsiva e perciò riconoscibile al bambino, dall'altra si evolve e modifica in considerazione dei bisogni e delle opportunità sempre nuove del bambino in crescita.

Per quanto riguarda l'adulto, il tempo è tempo di lavoro, è tempo professionale, ma è anche tempo intimo, affettivo, di prossimità emotiva profonda.

I materiali

Il bambino prende contatto con il materiale attraverso i sensi e il movimento. In questo modo i sensi si affinano sempre di più e i bambini imparano a cogliere e a discriminare le sensazioni, aiutati anche dal movimento che si fa via via più fine, funzionale e specializzato.

Tutto questo è importante perché sensi e movimento costituiscono la porta dell'intelligenza. Non vi sarebbe sviluppo della mente se non ci fossero le informazioni sensoriali e la motricità globale e fine.

Se il bambino si troverà nelle condizioni giuste, inizierà a fare chiarezza e a cogliere nel materiale di sviluppo ciò che è essenziale, distinguendolo da ciò che è casuale, non significativo per l'attività che si sta svolgendo.

Le relazioni

I nostri servizi vogliono offrire ai bambini (e alle famiglie) un contesto ricco dal punto di vista affettivo, un luogo che "respira" e che offre e favorisce opportunità di relazioni significative e stabili con gli adulti e tra pari.

La sfida di ogni educatrice è quella di porre costante attenzione alle dinamiche dell'intero gruppo dei bambini e al contempo cogliere i bisogni del singolo.

Gli strumenti metodologici

Gli strumenti metodologici di fondo in relazione alle pratiche educative sono essenzialmente tre:

- l'osservazione, intesa come procedimento selettivo, ossia guidato dalle ipotesi e orientato ad ottenere le informazioni rilevanti nel modo più accurato ed efficace;
- la progettazione, intesa come strumento elaborato dal gruppo di lavoro e finalizzato ad accompagnare e sostenere le esigenze e le potenzialità dei bambini. I progetti hanno lo scopo di promuovere la crescita dei bambini attraverso l'offerta di una molteplicità di esperienze mirate e di diverso tipo: motorie, musicali, scientifiche, artistiche, comunicative, narrative, ecc.;
- la documentazione, intesa come scelta abituale e costante di lasciare traccia delle azioni educative svolte: tale traccia, se da un lato costituisce uno strumento di comunicazione importante con i genitori, dall'altro rappresenta uno strumento di analisi importante del lavoro interno del gruppo di lavoro.

La formazione

Lo scopo della formazione è di facilitare l'accesso ai sistemi di conoscenza, investire sulle risorse umane a disposizione, generare sviluppo della Cooperativa e orientare le persone su un sistema di "ideali pedagogici". È importante che le persone che lavorano insieme "facciano squadra" perché sono tutte orientate a un unico scopo che deve essere raggiunto attraverso la cooperazione reciproca.

È importante che nascano assunti condivisi, credenze comuni, legate alla storia vissuta e all'identità pedagogica della Cooperativa. Non va dimenticato che la Cooperativa opera in un contesto culturale specifico, fa riferimento a un territorio ed effettua continui rimandi con l'esterno.

Le famiglie

La collaborazione e il dialogo con le famiglie hanno un riconoscimento significativo nei servizi all'infanzia gestiti dalla Cooperativa. È previsto un tempo e un'attenzione specifica da dedicare alla comunicazione con le famiglie. Sono previsti diversi incontri con le famiglie, sia colloqui individuali e momenti di incontro personali, sia momenti comuni e di partecipazione comunitaria di carattere comunicativo e formativo.

Il territorio

Il territorio è contraddistinto da culture, paesaggi e luoghi dove operano altri servizi, istituzioni e agenzie formative che insieme concorrono all'evoluzione della comunità locale. Far parte di un territorio significa promuovere occasioni di conoscenza diretta in modo che queste esperienze siano a tutti gli effetti opportunità formative per i bambini e siano parte integrante della loro crescita. In questo modo ci impegniamo per creare un vero e proprio "sistema competente" capace di mettere in rete individui, gruppi di lavoro, istituzioni, governance e volontà politica.

Nidi d'infanzia

Il nido è un servizio educativo che accoglie i bambini da zero a tre anni di norma per l'intera giornata e rappresenta un punto di riferimento educativo importante per le famiglie che trovano in esso sostegno e ascolto.

Negli anni la Cooperativa ha sviluppato un modello educativo incentrato sul benessere dei bambini e sullo sviluppo della persona. In questo senso, il nido intende essere un luogo di cura e di educazione del bambino, nel quale è privilegiata l'attenzione allo sviluppo di ognuno; un luogo nel quale i bambini vivono e fanno delle cose insieme, vale a dire un contesto nel quale sono nello stesso tempo apprendisti di competenze e saperi, ma anche apprendisti di comunità. Il nido, quindi, come palestra di vita che educa al vivere insieme; un luogo in cui il bambino è accolto insieme alla sua famiglia; un luogo che si apre all'ascolto e all'accoglienza di diversi bisogni.

Mondo Scarabocchio

È un insieme di servizi complementari presso il nido Scarabocchio di Trento, con l'obiettivo di implementare l'offerta a sostegno della genitorialità per coppie con figli nella fascia d'età 0-6 anni e contribuire alla costituzione di luoghi che favoriscono l'incontro, il confronto e la crescita reciproca di genitori e bambini.

L'offerta: babysitting con flessibilità oraria e giornaliera, baby massage, incontri con esperti, sportello di consulenza pedagogica e alimentare, affitto struttura per feste di compleanno.

Servizi estivi

I servizi estivi per bambini da 0 a 6 anni hanno uno scopo essenzialmente ricreativo e di socializzazione, rappresentano un supporto importante per le famiglie nei mesi in cui il nido e la scuola dell'infanzia sono chiusi per le vacanze. Pur mantenendo gli indirizzi pedagogico-educativi dei servizi all'infanzia, le attività organizzate danno ampio spazio al gioco nelle sue differenti forme e possibilità, specie negli spazi all'aperto.

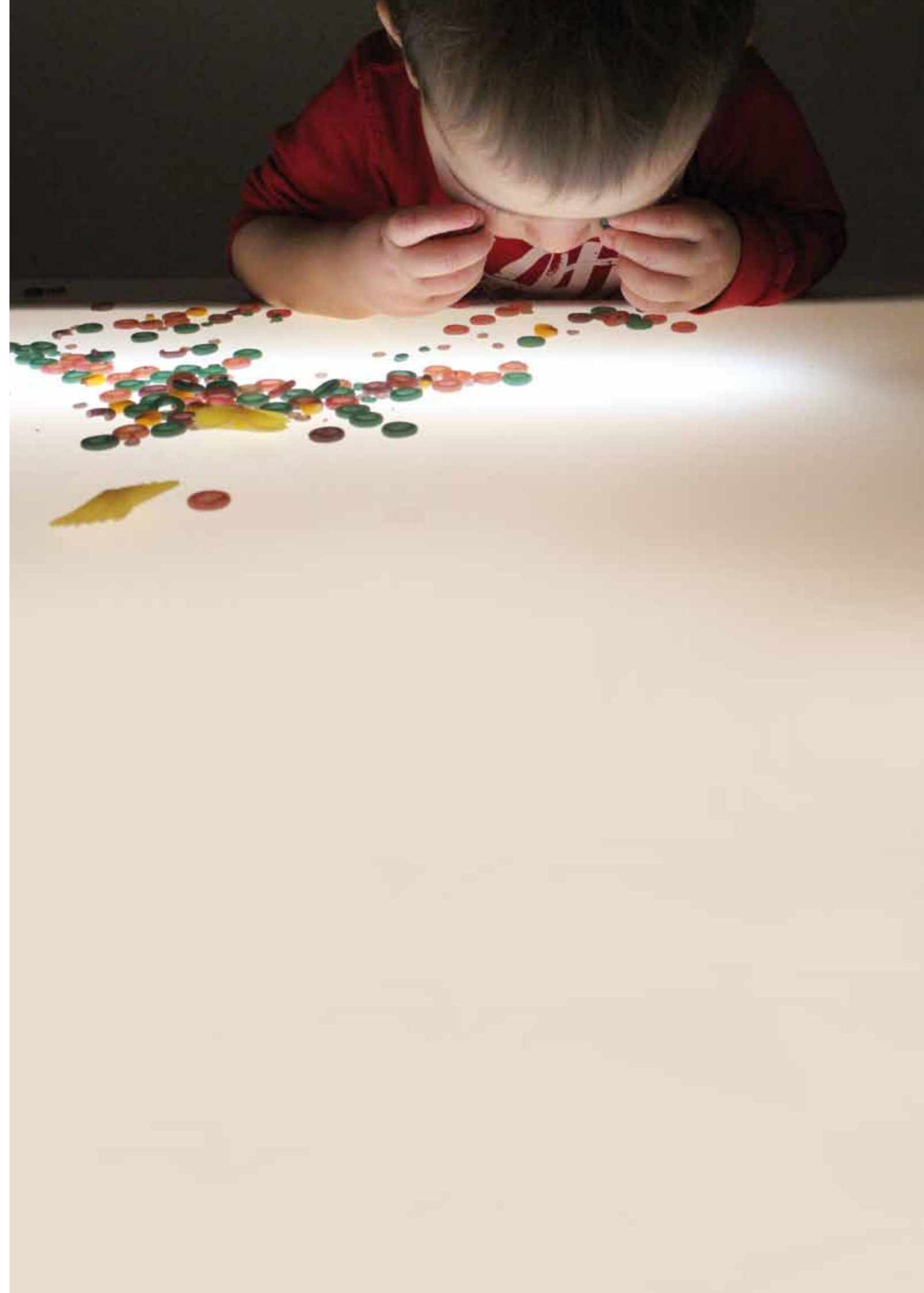
I progetti valorizzano il rapporto con l'ambiente naturale e con il territorio attraverso laboratori tematici, gite e visite guidate.

Laboratori

I laboratori, proposti all'interno di congressi, fiere, cene aziendali e altri eventi, rappresentano un'occasione per permettere ai bambini di divertirsi, incontrarsi, mettersi alla prova attraverso esperienze creative che si basano sul "fare". Rivolti a bambini tra 1 e 12 anni e ai loro genitori, sono pensati per stimolare la fantasia e lo spirito di ricerca. Attraverso il gioco, l'esplorazione e la sperimentazione di materiali differenti ogni bambino e bambina ha la possibilità di mettersi in gioco nel realizzare manufatti frutto delle proprie scelte creative.

Spazi per genitori con i loro bambini

Sono pensati per offrire un luogo in cui le famiglie e i bambini possano incontrarsi, confrontarsi e condividere momenti di gioco e di relazione, eventualmente sostenuti anche da esperti (educatrici, coordinatrici, pediatri, psicologi...). Le famiglie, incontrandosi, possono condividere esperienze e conoscere il proprio figlio anche attraverso il confronto con gli altri, trovando la propria strada per educarlo e crescerlo. Questi spazi nascono dall'esigenza di rispondere ad un bisogno in continua crescita d'aggregazione e confronto per superare la solitudine e l'isolamento che sempre più i nuovi genitori, mancando la famiglia allargata, si trovano a dover affrontare.





LA QUALITÀ

La Cooperativa è in possesso della certificazione ISO 9001:2015 per l'attività di progettazione ed erogazione di servizi alla prima infanzia.

La certificazione attesta che il sistema di gestione per la qualità della Cooperativa è conforme ai requisiti dello standard e che dunque persegue la soddisfazione dei bisogni dei propri portatori di interesse (in particolare bambini, famiglie, committenti) e il miglioramento continuo della propria organizzazione, al fine di essere sempre più efficace rispetto a tali bisogni.

Il sistema è caratterizzato da diversi dispositivi organizzativi che consentono di tenere monitorata la capacità dei servizi di *Città Futura* di soddisfare i requisiti (siano essi di normativa cogente, che contrattuali, che bisogni specifici dell'utenza) e, insieme, di mitigare i rischi e cogliere le opportunità derivanti dal contesto e dalle proprie attività. Tra tali dispositivi, rivestono importanza fondamentale gli indicatori di efficacia dei processi di *Città Futura*, monitorati costantemente a livello di servizio, di territorio e di Cooperativa nel suo insieme. Gli indicatori, associati a dei valori obiettivo per ciascuno, costituiscono gli standard di qualità del servizio offerto dalla Cooperativa e sono coerenti con i minimi garantiti dalle Amministrazioni committenti nelle proprie Carte dei Servizi, ove presenti.

Con periodicità almeno annuale, la Cooperativa comunica ai propri portatori di interesse i risultati del monitoraggio degli indicatori e il rispetto degli standard di qualità che garantisce.



SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per qualsiasi suggerimento, reclamo o richiesta di informazioni, è possibile rivolgersi agli Uffici della Cooperativa, in via Antonio Abondi 37 - 38121 Trento, nei seguenti orari:

- da lunedì a giovedì 8.30 - 17.00
- venerdì 8.30 - 15.00

ai seguenti recapiti:

Telefono	0461 263155
Cellulare	345 863 3167
Fax	0461 263894
Email	info@citta-futura.it
Pec	citta.futura@legalmail.it
Sito web	www.citta-futura.it
Profilo Fb	www.facebook.com/Città-Futura-375548975975505/

La possibilità di avanzare suggerimenti e/o reclami sul servizio ricevuto ha lo scopo di offrire agli utenti dei servizi della Cooperativa uno strumento agile e immediato per segnalare comportamenti non in linea con i principi e con le finalità espressi nella Carta dei Servizi, relativi alle modalità di erogazione del servizio.

Una volta raccolto il suggerimento o il reclamo, i responsabili competenti saranno coinvolti per gli opportuni approfondimenti; ove necessario, saranno indicati i tempi entro i quali si provvederà alla risoluzione del problema riscontrato e alla comunicazione dell'avvenuta gestione del medesimo.





Città Futura Coop. Sociale s.c.s.

Via Abondi, 37 – 38121 Trento

Tel. 0461.263155 . Fax 0461.263894

e-mail: info@citta-futura.it – www.citta-futura.it

pec: citta.futura@legalmail.it

PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE
DI SERVIZI ALLA PRIMA INFANZIA