

# SCOLILE MATERNE DIN CREMONA

## HARTA SERVICIILOR

Administrația Primăriei dintotdeauna privilegiază o atenție deosebită în ceea ce îi privește pe cetățenii cei mici și familiile lor, susținând proiectul **0-6 ani** prin intermediul unor activități ale școlilor elementare și ale creșelor coordonate de către Sectorul de Politici Educative.

În ultimii ani, a fost posibilă creșterea, din punct de vedere numeric dar și din punct de vedere calitativ, a ofertei de servicii educative adresate copiilor și familiilor lor, căutând să răspundem și cu propuneri noi diferitelor nevoi exprimate de către cetățeni.

Harta serviciilor reprezintă un ulterior instrument de dezvoltare a calității serviciilor pentru copii de către Primăria Cremonei.

**Daniela Polenghi**

Consilier comunal pentru Politici Educative

# CUPRINS

<b>Ce este Harta Serviciilor</b>	pag. 3
<b>Principii generale</b>	pag. 3
<b>Scolile materne</b>	pag. 4
<b>Aspecte fundamentale</b>	pag. 4
<b>Principii calitative</b>	pag. 5
<b>Grija fata de copil si a relatiei cu familia</b>	pag. 5
Relatia cu copilul	pag. 5
Primirea	pag. 5
Relatia cu parintii	pag. 5
Ziua educativa	pag. 6
Planificarea si programarea	pag. 7
Alimentatia	pag. 7
Organizarea bucatariei si a meniurilor	pag. 7
Modalitati de cereri pentru diete speciale	pag. 8
<b>Atentia pentru functionarea organizativa</b>	pag. 9
Accesul si intrebuintarea	pag. 9
Inscrierea si modalitatile	pag. 9
Criterii pentru formularea listei de clasificare	pag. 9
Plata	pag. 10
Functionarea organizativa	pag. 10
Relevarea calitatii perceputa de catre cetatean	pag. 11
Gestiunea reclamatilor si a sugestiiilor	pag. 12
<b>Atentia pentru ambient si siguranta</b>	pag. 13
Ambientul	pag. 13
Spatii pentru copii	pag. 13
Spatii pentru parinti	pag. 13
Spatii pentru personal	pag. 13
Igiena si siguranta	pag. 13
<b>Mentinerea si dezvoltarea competentelor profesionale</b>	pag. 14
Competente profesionale	pag. 14
Formarea si informarea continua	pag. 14
<b>Referiri normative</b>	pag. 15

## **ESTE HARTA SERVICIILOR?**

Administratia Comunală a ales redactarea Hartii Serviciilor ale școlilor materne pentru a garanta cetățenilor cunoașterea transparentă și alegerea unui anumit nivel calitativ al serviciilor educative oferite. Stabilește astfel un pact între cine oferă și administrează un serviciu și cine beneficiază. Harta serviciilor este un instrument de dezvoltare a calității, de evaluare ale prestațiilor, de comunicare cu cetățenii.

Un moment important și central al Hartii noastre este definirea principiilor generale și ale aspectelor fundamentale, care susțin munca și organizarea serviciilor din Cremona distingând obiectivele de calitate care sunt atinse și pe care intenționează să le mențină, pentru a oferi un serviciu mereu mai bun.

## **Principii generale**

### **Principii generale**

- **EGALITATE**

Egalitatea în drepturi este asigurată tuturor.

- **IMPARTIALITATE**

Toți cei care folosesc serviciile sunt tratați cu obiectivitate, dreptate și imparțialitate.

- **CONTROL DE CALITATE**

Căutarea deplină satisfacerii a destinatarilor serviciilor prin intermediul monitorizării calității serviciilor oferite.

- **DREPT DE ACCES**

Școlile materne funcționează fără discriminarea în ce privește sexul, rasa, religia, limba vorbită, condițiile psiho-fizice și socio-economice, favorizând integrarea copiilor cu handicap psiho-fizic și social. Administratia Comunală definește criteriile de acces transparente și modalitățile de participare ale celor care folosesc serviciile la costul acestora.

- **DREPT LA BUNĂSTARE ȘI LA SANĂTATE**

sanătatea copilului și a comunității copiilor primari în servicii vine tutelată, primind și integrând indicațiile primite de la familii și de la pediatri de bază.

Serviciile se fac promotori ale cunoașterii temelor despre sănătate, siguranței și prevenirii, cu familiile copiilor.

- **DREPT LA PRIVACY**

Datele și imaginile personale ale copiilor sunt tutelate de lege.

Toți operatorii sunt obligați la respectarea secretului profesional.

## Scolile materne

Primaria Cremonei a inaugurat cu timp in urma “**proiectul 0 – 6 ani**” in interiorul caruia se gasesc cresele si scolile materne comunale. Proiectul intentioneaza sa promoveze o cultura a copilariei, o gandire pedagogica comuna, consimtind astfel un schimb cuntinuu de experienta intre educatoarele celor doua servicii.

**Scoala materna** este un serviciu educativ si social care primeste copiii de la trei si sase ani\* si ajuta familiile la dezvoltarea lor afectiva si cognitiva. Promoveaza autonomia, cunoasterea, creativitatea si asigura acestora o efectiva egalitate a oportunitatilor educative, si prin interventii de prevenire menite sa reduca orice forma de dezavantaj. Se propune ca un loc de intalnire, de participare si de confruntare cufamiliiile asupra aspectelor fundamentale ale cresterii fiecarui copil.

Scolile materne din Cremona sant:

1.	Scoala materna “ <b>Agazi</b> ”	via Ticino, 26	tel. 0372 26534
2.	Scoala materna “ <b>Aporti</b> ”	via Aporti, 7	tel. 0372 23244
3.	Scoala materna “ <b>Castello</b> ”	via Garibotti, 38	tel. 0372 29370
4.	Scoala materna “ <b>Gallina</b> ”	via S.Bernardo, 3	tel. 0372 454198
5.	Scoala materna “ <b>Lacchini</b> ”	via Romanino, 1	tel. 0372 560042
6.	Scoala materna “ <b>Martini</b> ”	via S. Antonio del Fuoco, 8/10	tel. 0372 28779
7.	Scoala materna “ <b>Martiri della Liberta</b> ”	via dei Clasici, 7	tel. 0372 22601
8.	Scoala materna “ <b>S. Giorgio</b> ”	via S.M. di Betleem, 36	tel. 0372 28319
9.	Scoala materna “ <b>Zucchi</b> ”	via Ruggero Manna, 22	tel. 0372 29473

\*intrarea copiilor de varsta inferioara a trei ani la scoala materna este prevazuta doar in urma unui acord stipulat cu Asociatia Primariilor si cu Ministerul Instructiei, Universitatii si al Cercetarii

## Aspecte fundamentale

- 1) Sant servicii cu finalitate educativa si sociala care se ocupa de copii de la trei la sase ani.
- 2) Deschid de la 1 septembrie la 30 iunie al fiecarui an scolar.
- 3) Functioneaza de luni pana vineri cu intrarea de la 8.30 la 9.00 si iesirea de la 15.45 la 16.00. Este posibil sa se beneficieze de o iesire anticipata la 13.30. Parintii, ambii lucratori, pot cere o intrare anticipata la 7.30si o iesire posticipata de la 16.30 la 18.00 (orar lung)
- 4) Accesul este regulat in functie de criteriile definite de Regulamentul Comunal adoptat de Consiliul Comunal.
- 5) frecventa este gratuita; masa si eventuala intrare anticipata si/sau iesirea posticipata san cu plata. Sant prevazutereduceri pentru alti fii ce frecventeaza aceeasi scoala.
- 6) Programarea educativa si didactica acorda o atentie deosebita primirii si bunastarii copiilor si familiilor lor.
- 7) Calitatii alimentatiei se acorda o mare atentie; in fiecare scoala exista un bucatar in colaborare cu un dietolog specializat.
- 8) Atentia la siguranta copiilor orienteaza alegerea mobilierului: echipamentul, jocurile, desfasurarea activitatii cotidiene si formarea personalului.
- 9) Structurile sant functionale si primitive, dimensionate la numarul de copii pe care ii cuprinde si sant in posesia cerintelor prevazute de normativa in vigoare.

10) Personalul (educatori, operatori scolari si bucatari) sant in posesia diplomelor de studiu necesare de actuala normativa si participa periodic la initiative de formare si actualizare.

## **Principii calitative**

Principiile de calitate, individualizate pe baza unor principii generale ale Hartii si ale aspectelor fundamentale ale serviciului, vin in continuare enuntate si descrise. In fiecare paragraf sant individualizabile fie caracteristicile care permit satisfacerea exigentelor celor care folosesc serviciile, fie standardele de calitate pe care Institutia isi propune sa le mentina si sa le imbunatateasca. Fiecare aspect indica nivelele calitative pe care le exprima serviciul in favoarea copiilor.

## **GRIJA FATA DE COPIL SI DE RELATIILE CU FAMILIILE**

### **Relatia cu copilul**

Fiecare copil aduce cu el insusi propria sa istorie, propriile experiente familiale, culturale si sociale care il fac sa devina protagonist al propriului parcurs de crestere.

O particulara grija si atentie este indreptata spre introducerea copiilor purtatori de handicap sau care provin din alte culturi.

Scoala materna tuteleaza dreptul copilului comunicativ in stare sa impartaseasca emotii, sa dezvolte propriile cunostinte si sa cucereasca noi competente sociale. Scoala materna valorizeaza aceste compexitati si le traduce intr-o proiectare educativa.

Cu acest scop creaza ocazii de confruntare si de dialog care implica parintii in proiectarea activitatii scolare, valorizand participareasi colaborarea cu familiile.

### **Primirea**

Prima primire a copiilor nou inscrisi este un eveniment foarte important,caruia ii este dat un amplu spatiu in interiorul proiectului educativ. Este un moment tratat cu mare grija de educatoare care in colaborare cu un Pedagog programeaza diferitele faze, infrunta si aprofundeaza modul de acomodare a fiecarui copil. Este un moment plin de de emotii si de asteptari si se construiesc prin intermediul relatiei si al increderii dintre educatoare, copilul si membrii familiei care il insotesc in aceasta experienta. Organizarea se desfasoara treptat si este articulata in diferite momente preliminare; se efectueaza in mici grupuri de copii si parinti care traiesc impreuna aceasta experienta de interactiune cu figuri, locuri si obisnuinte noi. Delicateta acestei faze cere ca timpii de acomodare sa fie concordati in colaborare cu parintii pentru cel putin doua saptamani.

### **Relatia cu parintii**

Scoala materna este organizata pentru a raspunde exigentelor copiilor si ale familiilor. Stimuleaza si promoveaza colaborarea dintre educatori si familie; este un loc de intalnire, dialog crestere si schimb reciproc intre parinti si educatoare in fiecare aspect al parcursului formativ si educativ al copilului.

Sant deci prevazute diferite intalniri:

- Individuale intre parinti si educatoare
- De sectie intre toti parintii si educatoarele din aceeasi sectie

Sedinta cu toti parintii pentru a discuta despre nevoi, interese, problematici deosebit de actuale sau pentru a pune in discutie argumente specifice sau tematici organizative si cu ocazii speciale.

Membrii familiei sant in plus implicati in alte forme de participare:

- **Consiliul de scoala:** format din reprezentantii parintilor si din personalul scolar, este ocazia pentru o confruntare asupra proiectului educativ al cresei
- **Consulta cetateneasca:** compusa din reprezentanti ai Administratiei, Presedinti ale diferitelor Consilii de scoala, Comitetelor de Gestiune si Coordonatoarele, reprezentand un moment de confruntare largit si de participare la dezbaterile unor teme si probleme relative la organizarea serviciilor scolare.

Membrii familiei au datoria sa:

- Sa justifice absenta prelungita a copilului. Copilul poate fi demis din serviciu daca nu face intruducerea in termen de 15 zile de la data stabilita; sau daca copilul nu a frecventat scoala pentru 30 de zile consecutive, in ambele cazuri fara justificare cu un motiv documentat.
- Sa nu dea delegatie personalului scolii in subministrarea medicamentelor. Parintii in anumite cazuri pot fi admisi in orele de scoala pentru a subministra propriilor fii medicamentele de care au nevoie.
- Sa semneze, daca sant de acord, autorizatia pentru iesirile cu scop educativ-explorativ al propriilor fii.
- Sa ia fii si fiicele, la sfarsitul programului prevazut pentru serviciu.
- In caz de necesitate pot delega alte persoane, semnand o cerere in prezenta educatoarelor.

## Ziua educativa

Ziua educativa la scoala materna este o impreunare de timpi pentru primire, joaca, activitati organizate, ingrijirea personala, pranz, odihna si intoarcerea la parinti. Se da atentie deosebita respectarii obisnuintelor fiecarui copil.

Organizarea zilei este urmatoarea:

- Intrarea anticipata, intre orele 7.30 – 8.30, este dedicata familiilor care din motive de serviciu au nevoie sa anticipeze intrarea copiilor
- Intrarea la program normal, intre orele 08.30 si 9.00 este adresata tuturor. Este dedicata primirii si consimite un scurt schimb de informatii intre parinti si educatoare. Intre orele 9.30 si 11.30 sant organizate activitati educative fie in mari fie in mici grupuri.
- Ziua incepe la ora 9.00, fiind dedicata placerii de a se regasi in grup cu educatoarele si cu colegii din aceeasi sectie.
- Intre orele 9.30 si 12.00 sant organizate activitati educative fie in mari fie in mici grupuri
- Momentul gustarii, in jurul orei 10.30, si timpul pranzului la orele 12.15 circa sant spatii foarte importante, in care copilul cu ajutorul educatoarelor invata sa o corecta educatie alimentara
- Ingrijirea personala este in general o placere pentru copil si faciliteaza dezvoltarea autonomiei in baie si controlul unor functii ale propriului corp.
- Momentul odihnei, la orele 13.30 vine respectat ritualul somnului. obisnuintelor personale, care ajuta copilul sa se relaxeze si sa doarma.
- La orele 13.30 este prevazuta o scurta iesire pentru acei copii care frecventeaza scoala doar dimineata.
- Iesirea 15.45 – 16.00 este momentul reintoarcerii la familie si permite o scurta discutie intre educatoare si parinti despre ziua petrecuta
- Orarul prelungit (diferite iesiri dupa ora 16.00) este frecventat de copiii ai caror parinti din necesitati legate de munca lor, au nevoie sa prelungeasca permanenta propriilor fii la cresa. Educatoarea insarcinata cu acest serviciu organizeaza dupa gustare jocuri si activitati distractive si relaxante pentru a incheia ziua.

# Proiectarea si Programarea

Programarea este un instrument de munca al educatoarelor care face posibila activitatea educativa si didactica. Determina activitatile scolii care raspund cat mai bine finalitatilor educative, favorizand procesul de invatare.

Programarea orienteaza:

- Viata scolara
- Organizarea sectiilor
- Activitatile recurente ale vietii cotidiene
- Structurarea spatiilor
- Organizarea timpilor
- Proiectele specifice si individuale

Fiecare scoala elaboreaza in fiecare an intre septembrie si octombrie propriul proiect educativ care tine cont de caracteristicile copiilor, de contextul social si de posibilitatile oferite de structura scolara.

O programarea specifica este dedicata anual promovarii expresivitatii copiilor, conducerii unor ateliere artistice in colaborare cu manifestarea "Cremona Copiilor".

O atentie deosebita este dedicata continuitatii dintre cresa si scoala materna cu proiecte de legatura care faciliteaza trecerea copiilor intre cele doua servicii.

Intre scoala materna si scoala primara sant prevazute faze de informare asupra parcursurilor didactice efectuate si cu consimtamantul familiei indicatii utile asupra fiecarui copil.

Scoala materna prevede in interiorul sau prin propria programare interventii educative individualizate care faciliteaza intrarea si integrarea copiilor purtatori de handicap sau cu dezavantaj socio-culturale.

**Invatarea religiei catolice** este adresata copiilor ai caror parinti subscriu adeziunea anuala . este incredintata invatatorilor in posesia unui titlu specific (D.R. 24 iunie 1986 n. 539), si este periodic adus la zi prin intermediul cursurilor de frecventa organizate de Vescov.

Pentru copii ai caror parinti nu adera la aceasta alegere este prevazuta o activitate didactica alternativa.

## Alimentatia

Alimentatia este mereu importanta in viata unei persoane, dar este si mai mult in timpul copilariei. De aceea la crese alimentatia este foarte ingrijita in toate aspectele sale de nutritie dar si educative, fiind o constanta tema de confruntare intre familie si educatoare.

Serviciul de cantina scolara al Primariei din Cremona se propune asadar sa ajute familiile in delicata sarcina de a indruma copiii spre un regim alimentar variat si echilibrat, propunand alimentatia ca pe un instrument de prevenire ale bolilor cu mare raspandire in societatea noastra, promovand gustarea unor alimente care uneori pot avea gusturi noi (verdeturi, fructe, peste, legume).

## Organizarea bucatariilor si a meniurilor

In toate scolile materne este activa o bucatarie oportun inzestrata in care bucatarii pregatesc gustarea de la jumatatea diminetii, pranzul si eventual gustarea sugarilor sau a celor care beneficiaza de programul lung.

Meniurile, studiate de dietologul Primăriei din Cremona în colaborare cu bucătarii, sunt redactate după anumite linii conducătoare trasate de Institutul Național de alimentație și supus mereu aprobării administrației sanitare locale (ASL) de competență.

Meniurile variază din an în an, fiind elaborate pe o durată de patru săptămâni și diferite în funcție de anotimp (toamnă/iarnă și primăvară/vară).

Meniurile oferite propun copiilor, fie alimente cunoscute deci care dau siguranță, fie alimente noi cu care la început apropierea este mai dificilă, dar care reprezintă, în afara de o ridicată valoare nutritivă, un stimulent indispensabil în procesul de învățare al gustului.

Toate materiile prime utilizate sunt selectate aplicând standarde calitative riguroase precizate în diferitele dosare de furnizare. Igiena este garantată prin intermediul unei aplicări riguroase a Planului de Autocontrol care privește toate etapele: transportul, conservarea, prepararea culinară, servirea. Din ianuarie 2005 în școli sunt folosite anumite alimente ce provin din agricultura biologică cum ar fi orezul, pasta de tarate (o dată pe săptămână) și crackers.

Personalul care lucrează în bucătărie (bucătar și ajutor de bucătar) este supus unei constante formări și actualizări profesionale și sunt în gradul de a pregăti diete pentru copii cu probleme alimentare certificate (alergii, intoleranțe, boli metabolice, probleme de înghițire etc.).

## **Modalități de cerere ale regimurilor speciale**

În incinta creșelor comunale nu este posibil să fie consumate alimente care nu sunt furnizate de către Administrația Comunală și deci diferite de cele prevăzute de tabelă dietetică.

Au dreptul de a beneficia de o dietă diferențiată toți copiii care prezintă probleme medicale certificate, sau care aderă la religii și/sau ideologii care implică anumite restricții alimentare. Este necesar totuși ca de fiecare dată să fie prezentată o cerere completând "Modulul de cerere a unei diete speciale" adresată Dietologului de la Sectorul Politici Educative.

În cazul unor regimuri pentru probleme medicale (alergii, intoleranțe etc.) trebuie prezentat împreună cu modulul amintit mai sus și un certificat medical care să ateste problema și să indice tipul de terapie dietetică cât și durata acesteia.

Dietă va fi activă în termen maxim de 5 zile lucrătoare din momentul depunerii modulului și certificatului.

Toate cererile trebuie reanunțate anual până la data de 15 octombrie; cererile ne reanunțate vor anula dietele speciale prevăzute, ca și toate cererile lipsite de un certificat medical ce nu vor fi luate în considerare. Se precizează că este posibil în orice moment întreruperea dietei speciale cerută în precedentă.

Regimul special va fi expus în fiecare bucătărie școlară și va fi înmănat familiilor.

Alte necesități sau cereri făcute de familii pentru copiii lor, vor fi evaluate într-o întâlnire specifică cu educatoarele și dietologul.

Pentru mai multe informații se poate trimite un e-mail la: [ufficio.ristorazione@comune.cremona.it](mailto:ufficio.ristorazione@comune.cremona.it)



# FUNCTIONAREA ORGANIZATIVA

## Accesul si utilizarea

Au dreptul de a fi admisi la scoala copiii de varsta cuprinsa intre 3 si 6 ani. In cererea de inscriere se poate exprima o preferinta pentru mai multe scoli materna indicate in ordine. Aceste indicatii vor fi respectate in limita capacitatii fiecareia dintre ele.

1) Scoala materna "Agazi"	numar sectii 4	numar copii 100
2) Scoala materna "Aporti"	numar sectii 3	numar copii 75
3) Scoala materna "Castello"	numar sectii 4	numar copii 100
4) Scoala materna "Gallina"	numar sectii 3	numar copii 75
5) Scoala materna "Lacchini"	numar sectii 3	numar copii 75
6) Scoala materna "Martini"	numar sectii 4	numar copii 100
7) Scoala materna "Martiri della Liberta"	numar sectii 4	numar copii 100
8) Scoala materna "S. Giorgio"	numar sectii 3	numar copii 75
9) Scoala materna "Zucchi"	numar sectii 4	numar copii 100

Scolile materne deschid pe 1 septembrie in fiecare an scolar si se inchid pe 30 iunie. Serviciile sant inchise in perioada de Cracin si de Paste. Calendarul scolar este definit in fiecare an.

## Inscrieri si modalitati

Pentru accesul la serviciu este necesara completarea unei cereri distribuite la sediul Sectorului Politici Educative - via del Vecchio Passeggio,1 - Biroul inscrieri - sau la Biroul de Relatii cu Publicul, piata del Comune 8, sau se pot descarca de pe site-ul [www.comune.cremona.it](http://www.comune.cremona.it). La scoala materna se pot inscrie copii familiilor ce locuiesc in Cremona. Biroul de inscrieri pentru scoli materne si crese predispune expedierea modulului de inscriere tuturor copiilor de trei ani resedinti in Cremona pana pe data de 31 decembrie a fiecarui an.

## Criterii pentru formarea listei de clasificare

Lista de clasificare pentru primire este formulata dupa criteriile definite de Regulamentul comunal:

Au drept de prioritate pentru repartizarea la scoala ceruta:

- copiii cu un singur parinte;
- copiii cu un frate care frecventeaza deja aceeasi scoala;
- copiii purtatori de handicap sau probleme sociale;

Toti copiii care se gasesc in aceste conditii au dreptul la intrarea cu precedenta asupra tuturor celorlalti celor care au indicat scoala ca prima alegere.

- Conditia profesionala a parintilor
  - doi cu serviciu cu orar normal 16 puncte
  - unul cu serviciu cu orar normal si unul cu orar partial 8 puncte
  - doi cu orar partial 4 puncte
  - unul ocupat si unul somer sau casnic 6 puncte
  - doi someri 6 puncte

- Numarul de fii pana la 11 ani
    - un fiu 0 puncte
    - doi fii 4 puncte
    - trei sau mai multi fii 8 puncte
  - Prezenta de purtatori de handicap in ingrijire 4 puncte
  - Conditii logistice cu privire la scoala aleasa ca prima preferinta\*
    - resedinta familiei in zona scolii cerute 16 puncte
    - serviciul al cel putin unuia dintre parinti in zona scolii cerute 8 puncte
    - bunici resedinti in zona scolii cerute 6 puncte
- \* punctajul este acordat doar de la una dintre cele trei conditii indicate.*
- Pentru fiecare alt fiu care frecventeaza scoala elementara sau cresa adiacenta\* scolii cerute 6 puncte
- \*(ca „scoala adiacenta” se intelege cazul in care scoala frecventata de celalalt fiu se gaseste in zona stradala a scolii materne aleasa ca prima)*

Punctajul totalizat formeaza o lista de clasament, in baza careia se trece desemnarea locurilor disponibile pana la terminarea acestora.

In cazul excedentei de cereri in comparatie cu disponibilitatea locurilor in scoala ceruta, se va desemna in baza ordinei alegerii facute de familie.

Clasamentul este valabil pana laq data de 31 martie al anului succesiv.

## Plata

Frecventarea scolii materne este gratuita; este cu plata masa si eventuala intrare anticipata si/sau iesirea posticipata.

Suma de plata lunara este determinata de Comitetul Comunal la inceputul fiecarui an scolar.

Sant prevazute reduceri pentru ceilalti fii care frecventeaza acelasi tip de scoala, in masura de 20% pentru al doilea fiu si eventualii succesivi in masura de 25% din suma de plata doar pentru masa, in cazul unei absente de doua saptamani consecutive in luna respectiva.

Famiiliile pot prezenta cerere de diminuare a sumei lunare de plata.

Modalitatea de plata este in numerar la sediul unuia din ghiseele Bancii Populare din Cremona, sau este posibila efectuarea platii on-line in site-ul [www.comune.cremona.it](http://www.comune.cremona.it) sau [www.e-cremona.it](http://www.e-cremona.it) cu carte de credit VISA sau MSTERCARD (cu comisiune de 1,50% din valoarea facturii).

Plata trebuie efectuata respectand data de scadenta fixata pe factura.

## Functionarea organizativa

Personalul educativ al cresei dispune de ture de orar care prevad 30 de ore de prezenta cu copiii si ulterioare 4 ore pe saptamana care vor fi utilizate de educatoare pentru intalniri cu parintii, formare profesionala si aducere la zi, gestiunea scolii materna.

Sectiile scolii materne sant omogene din punctul de vedere al varstei ( 3-4-5 ani).

In toate sectiile scolii materne raportul este de 1 educator la fiecare 15 copii.

In fiecare sectie este prevazuta prezenta contemporana a cel putin 2 educatoare pentru circa 4 ore si jumatate.

In caz de frcventa unui minor purtator de handicap este prevazuta prezenta unei alte educatoare.

In fiecare scoala materna sant prezenti urmasorii operatori:

- **Colegiul de Operatori** este grupul de lucru care contine toate figurile profesionale din scoala si prin intermediul unor intalniri periodice realizeaza integrarea dintre diferitele sarcini si diferitele roluri profesionale (operatori scolari, educatori, coordonatori);
- **Colegiul de Educatori** este instrumentul de lucru care proiecteaza, realizeaza si verifica experienta educativa adresata copiilor si familiilor. Este constituit din educatoarele care se reunesc saptamanal pentru a reflecta asupra alegerilor educative si a le traduce in interventii coerente, in continuitate cu obiectivele generale ale Sctorului de Politici Educative;
- **Coordonatoarea** este si educatoare de sectie si are sarcina de a facilita experienta educativa a grupului de lucru; este o figura de referinta a Directiei si face parte din Coordonarea Pedagogica a scolilor materne si ale creselor comunale;
- **Educatoarea de sprijin** are sarcina de a formula, cu colaborarea colegelor, cu parintii si cu operatorii structurii Serviciilor Publice si Private, un program educativ personalizat, pentru a gasi potentialitatile si capacitatile copilului. Educatoarea garanteaza asistenta de baza si ingrijirile personale.
- **Bucatarul** (asistat de un ajutor de bucatar), in colaborare cu un dietolog de la Sector, si responsabilul cu confectionarea hranei si alegerea meniului regimelor speciale. Punctul de referinta de caracter sanitar este ASL – Cremona.
- **Operatorul scolar** se ingrijeste de curatenia si de igiena ambietelor si a obiectelor utilizate de copii in fiecare zi, si este prezent in masura de 1 operator la fiecare 15 copii asa cum este prevazut de parametrii regionali.

Sectorul de Politici Educative coordoneaza activitatile tuturor creselor si scolilor materne prin intermediul unei echipe tehnico – organizative compusa din:

- Un director, responsabil al Sectorului si al alegerilor facute in general pentru organizarea se serviciilor;
- un instructor directiv care coordoneaza activitatile laboratoarelor relative la programul “Cremona Copiilor”
- un pedagogist care colaboreaza cu educatoarele si defineste orientarile pedagogice;
- un dietolog care coordoneaza activitatea de cantina scolara ;
- un instructor care se ocupa de plata tarifelor lunare;
- un instructor care se ocupa de gestiunea economatelor scolii;
- un instructor de sustinere a coordonarii creselor si scolilor materne;
- un instructor care coordoneaza personalul auxiliar;
- un instructor care se ocupa de substituirea personalului educativ si gestioneaza prezentele zilnice ;
- un instructor care primeste inscrierile la crese si la scolile materne;

## **Relevarea calitatii percepata de cetateni**

Sectorul de Politici Educative efectueaza periodic cercetari pentru a releva gradul de satisfacere al celor care usufruesc de serviciile oferite, prin intermediul distribuirii unui chestionar anonim parintilor.

Procentajul de raspunsuri date de parinti este cu siguranta indicativ de atentie acordata de acestia cat si de dorinta de a contribui la imbunatatirea sa.

Nivelul de satisfactie exprimat devine deci un indicator relevant pentru reprogramarea ofertei de servicii. Indicatiile care reies din chestionare sant obiecte de intrare in amanunt si de reflectie din partea Directiei serviciului si al coordonamentului pedagogic si pot intra in programul formativ al personalului.

## **Gestiunea reclamatilor si sesizarilor**

Pentru a elimina eventuale deservicii care limiteaza posibilitatea de folosinta sau violeaza principiile enuntate in aceasta Harta de Servicii, clientii pot prezenta reclamatii.

Birourile Sectorului de Politici Educative sant la dispozitia cetatenilor care vor sa prezinte reclamatii sau sa dea sugestii.

Reclamatia, in special, trebuie formulata cu claritate, in scris si cu toate informatiile necesare pentru a depista problema si a facilita verificarea a ceea ce a fost semnalat.

Reclamatia scrisa poate fi trimisa prin e-mail sau fax la  
Sectorul de Politici Educative

Via del Vecchio Passeggio, 1 – 26100 Cremona

e-mail: [politiche.educative@comune.cremona.it](mailto:politiche.educative@comune.cremona.it)

fax 0372 407921

sau la URP (Biroul de relatii cu publicul)

p.zza del Comune,8 – 26100 Cremona

e-mail: [urp@comune.cremona.it](mailto:urp@comune.cremona.it)

fax 0372 407290

reclamatiiile anonime nu sant luate in considerare.

Sesizarile si semntalarile vor putea fi supuse atentiei Comitetului de Gestiune sau in alte reuniuni cu familiile si educatoarele.

# **ATENȚIA LA AMBIENT ȘI LA SIGURANȚA**

## **Ambient**

În fiecare școală maternelă spațiile sunt proiectate ca locuri de primire, de bunăstare și de siguranță a copiilor, a părinților și al personalului care își desfășoară activitatea în interiorul fiecărei structuri. Ambientele sunt funcționale, primitoare, sigure, dimensionate după diferitele necesități și înzestrate cu toate materialele și echipamentele adecvate.

## **Spații pentru copii**

Fiecare școală maternelă este împărțită în secții, locuri de întâlnire pentru fiecare grup de copii de aceeași vârstă. Secțiile sunt organizate în colțuri care favorizează învățarea, autonomia, explorarea, jocul, sensul de familiaritate și apartenență. Fiecare școală maternelă dispune de laboratoare, spații înzestrate pentru a promova diferite experiențe, de grădini și de curți structurate ca locuri de întâlnire și schimb între grupuri de diferite vârste și contact cu mediul și natura.

## **Spații pentru părinți**

Școala maternelă este un spațiu gândit pentru a primi și părinții.

Fiecare școală maternelă dispune de spații de informare și comunicare pentru toți părinții care sunt aduși la zi periodic.

## **Spații pentru personal**

Fiecare școală maternelă dispune de spații pentru personal înzestrate în mod adecvat pentru desfășurarea respectivelor sarcini.

## **Igiena și siguranță**

Structurile rezulta funcționale și primitoare, sunt dimensionate pentru numărul de copii pe care îl cuprind, oferind dotări reglementate de indicatori și standarde prevăzute de normele de siguranță și igienă în vigoare.

În școli este important pentru copii să se distreze și să se joace în siguranță. Pentru tutelarea acestor necesități fundamentale, au fost activate cursuri de formare, adresate personalului școlii pentru constituirea unei "echipe de urgență" (cum prevede legea 626/94 pentru tutelarea și siguranța locurilor de muncă). Aceste echipe sunt formate din personal destinat primului ajutor și măsurilor antiincendiu și împreună cu un adecvat plan de evacuare, permite să se intervină în situații de urgență. În cursul anului școlar planul prevede cel puțin două probe de evacuare în care participă mereu toți copiii și personalul prezent în acel moment.

# **MENTINEREA SI DEZVOLTAREA COMPETENTELOR PROFESIONALE**

## **Competente profesionale**

Personalul care munceste in scoala materna este in posesia titlului de studiu prevazut pentru accesul la scoala materna.

Sectorul de Politici Educative adopta anual un sistem de autoevaluare si evaluare a personalului prin intermediul utilizarii unei fise cu scopul final de a monitoriza competentele organizative profesionale atinse si sa infrunte eventualele necesitati ce reies prin intermediul interventiilor formative.

## **Formarea si aducerea la zi**

Directia de sector primeste cererile personalului si promoveaza cursuri de formare profesionala anuale.

Formarea si aducerea la zi sant un aspect central al fiecarei scoli materne pentu cresterea in totalitate al serviciului si ale diferitelor profesionalitati.

Elementele care se desprind din sistemul de evaluare al personalului si din chestionarele supuse atentiei parintilor pot indica criticitatile si/sau domeniile incare interveni prin intermediul unei formari profesionale specifica a intregului personal al serviciului.

## Referinte normative

Harta serviciilor, instrument de tutela a cetatenilor, a fost formulata in respectul normativei de referinta si in special din:

- Regulamentele Comunale ale scolilor materne din Cremona
- D.P.C.M. 27 ian 1994 „Principii asupra prestarii de servicii publice ”
- Constitutia Italiana:art 3,33 si 34
- D. Leg. 31 iulie 1999 n. 286 Cap. III art. 11, relativ la evaluarea serviciilor publice
- D.P.C.M. 21 iulie 1995, n 254 (Carta de Servicii Scolare)
- D. Lgs. 19 septembrie 1994, n . 626- „Imbunatatirea sigurantei si sanatatii muncitorilor la locul de munca”
- D. Lgs.n. 196 din 30 iunie 2003 „cod in materia protejarii datelor personale”
- D. Lgs. 26 mai 1997 n. 155- Igiena produselor alimentare HACCP