

CREȘELE 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

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

CE ESTE HARTA SERVICIILOR

Administratia Comunala a ales redactarea Hartii Serviciilor

ale creșelor 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 calitatii, 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 a satisfacerii a destinatarilor serviciilor prin intermediul monitorizării calitatii serviciilor oferite.

• **DREPT DE ACCES**

Creșele funcționează fără discriminare 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 BUNASTARE SI LA SANATATE**

sănătatea copilului și a comunității copiilor primiti în servicii vine tutelată, primind și integrând indicațiile primite de la familia 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.

CRESELE

Primăria Cremona a inaugurat cu timp în urmă **“proiectul 0 – 6 ani”** în interiorul căruia se găsesc creșele și școlile materne comunale. Proiectul intenționează să promoveze o cultură a copilăriei, o gândire pedagogică comună, consimțind astfel un schimb continuu de experiență între educatoarele celor două servicii.

Cresa este un serviciu educativ și social care primește copiii de la trei luni la trei ani și ajută familiile la creșterea și formarea lor. Este un loc unde copiii pot petrece ziua, îngrijiți de un personal specializat care se ocupă de socializarea lor și de procesele de învățare în relație cu exigențele familiilor. Pentru copii cresa dispune un proiect educativ care însoțește dezvoltarea identității sale. Cresa promovează spații și timpi dedicați ascultării și comunicării și la participarea părinților. Este un loc de întâlnire, de diviziune și de creștere între copii, educatori și părinți.

Creșele Comunale din Cremona sunt:

- | | | |
|---------------------|--------------------------------|-----------------|
| 1. Cresa “Sacchi” | via Tibaldi, 12 | tel. 0372 27743 |
| 2. Cresa “Navaroli” | via Navaroli, 16 | tel. 0372 27347 |
| 3. Cresa “Lancetti” | via S. Antonio del Fuoco, 8/10 | tel. 0372 28790 |

Aspecte fundamentale

1. Sunt servicii cu finalitate educativa si sociala care se ocupa de copii de la trei luni la trei ani.
2. Deschid de la 1 septembrie la 30 iunie al fiecarui an scolar; parintilor care impreuna muncesc le este garantata functionarea de vara pana la 31 iulie.
3. Functioneaza de luni pana vineri cu intrarea de la 7.30 la 9.00 si iesirea urmatoarele orare. de la 12.45 la 13.15, la 15.30 si dupa orele 16.30 pana la 18.30 pentru ambii parinti care muncesc (timp lung).
4. Accesul este regulat de o lista de clasament stabilita in functie de criteriul ISEE(Indicator de Situatia Economica Echivalenta) al familieisi de Regulamentul Comunal ale Creselor
5. Plata lunara este calculata in functie de venitul familiar dupa criteriile ISEE
6. Programarea educativa si didactica acorda o atentie deosebita primirii si bunastarii copiilor si familiilor lor, prin intermediul unei specifice programari educative si didactice.
7. Calitatii alimentatiei se acorda o mare atentie; in fiecare cresa 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 sunt functionale si pritoare, dimensionate la numarul de copii pe care ii cuprinde si sunt in posesia cerintelor prevazute de normativa in vigoare.
10. Personalul (educatori, operatori scolari si bucatari) sunt 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 sunt 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

Cresa favorizeaza bunastarea copiilor prin intermediul unei proiectari atente ale activitatilor educative si formative care asigura tuturor aceleasi posibilitati de invatare. 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. Educatoarele se ocupa de potentializarea fiecarei individualitati in acord cu respectarea ritmurilor si specificitatilor fiecaruia, si prin intermediul unor interventii de prevenire menite sa reduca orice forma de dezavantaj. O particulara grija si atentie este indreptata spre introducerea copiilor purtatori de handicap sau care provin din alte culturi.

Primirea

Cresa acorda o atentie deosebita primirii si relatiei cu familiile. Este un moment caruia i se acorda o deosebita atentie de catre educatori care, cu ajutorul Pedagogului programeaza diferitele faze, infruntand si examinand in profunzime modul de a se ambienta al fiecarui copil.

Prima primire a copiilor nou inscrisi este un eveniment delicat, plin de emotii si de asteptari. Se construiește prin intermediul relatiei si al increderii dintre educatoare, copilul si membrii familiei care il insotesc. Intampinarea initiala a copilului este facuta dupa o prealabila intalnire dintre Directia de sector si parinti, dupa aceea de o intalnire intre educatoare si familie. Acomodarea se desfasoara treptat si este organizat in mici grupuri de copii si parinti. Delicetata acestei faze cere ca timpii de acomodare sa fie concordati in colaborare cu parintii.

Relatia cu parintii

Cresa 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 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:

- **Comitetul de Gestiune:** 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:

- Prezinte certificatul medical de boala pentru absente superioare a 5 zile;
- Sa justifice absenta pentru motive familiale, deoarece in cazul unei absente prelungite nejustificata, pentru 30 de zile consecutive, este prevazuta pierderea postului.
- 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

In fiecare zi experientele educative contin un timp pentru primire, joaca, activitati organizate, ingrijirea personala, pranz, odihna si intoarcerea la parinti. In acesta organizare se da atentie obisnuintelor copiilor, ca un moment linistitor in care se impartasesc obisnuintele fiecaruia.

Organizarea zilei este urmatoarea:

- Intrarea, intre orele 7.30 – 9.00, este dedicata primirii si consimte un scurt schimb de informatii intre parinti si educatoare in timp ce copii se regasesc pentru a se juca impreuna.
- 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 11.30 sant organizate activitati educative fie in mari fie in mici grupuri.
- Momentul gustarii, in jurul orei 9.30, si timpul pranzului intre 11.30 si 12.00 sant spatii foarte importante, in care copilul cu ajutorul educatoarelor invata sa aprecieze gustul mancarurilor.
- Ingrijirea personala este in general o placere pentru copil si faciliteaza dezvoltarea autonomiei in baie si controlul unor functii ale propriului corp.
- De la orele 12.45 la orele 13.15 este prevazuta o scurta iesire pentru acei copii care frecventeaza cresa doar dimineata.
- Momentul odihnei, intre orele 13.30 si 15.00 vine respectat ritualul somnului. obisnuintelor personale, care ajuta copilul sa se relaxeze si sa doarma.
- Iesirea 15.30 – 16.00 este momentul reintoarcerii la familie si permite o scurta discutie intre educatoare si parinti despre ziua petrecuta
- Orarul prelungit (care prevede diferite iesiri intre 16.30 si 18.30) 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, determina activitatile cresei care raspund cat mai bine finalitatilor pedagogice.

Programarea orienteaza activitatea cresei:

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

Fiecare cresa 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.

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

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 cresele 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 Primariei din Cremona in colaborare cu bucatarii, sant redactate dupa anumite linii conducatoare trasate de Institutul National de alimentatie si supus mereu aprobarii administratiei sanitare locale (ASL) de competenta.

Meniurile variaza din an in an, fiind elaborate pe o durata de patru saptamani si diferite in functie de anotimp (toamna/iarna si primavara/vara).

Meniurile oferite propun copiilor, fie alimente cunoscute deci care dau siguranta, fie alimente noi cu care la inceput apropierea este mai dificila, dar care reprezinta, in afara de o ridicata valoare nutritionala, un stimulent indispensabil in procesul de invatare al gustului.

O deosebita atentie este adresata momentului ințărării, introducand primele gustari din alimentatia celor mari in acord cu familiile.

Toate materiile prime utilizate sant selectionate aplicand standarde calitative riguroase precizate in diferitele dosare de furnizare. Igiene este garantata prin intermediul unei aplicari riguroase a Planului de Autocontrol care priveste toate etapele: transportul, conservarea, prepararea culinara, servirea. Din ianuarie 2005 in scoli sant folosite anumite alimente ce provin din agricultura biologica cum ar fi orezul, pasta de tarate (o data pe saptamana) si crackers.

Personalul care lucreaza in bucatarie (bucatar si ajutor de bucatar) este supus unei constante formari si actualizari profesionale si sant in gradul de a pregati diete pentru copii cu probleme alimentare certificate (alergii, intolerante, boli metabolice, probleme de inghitire etc.).

Modalitati de cerere ale dietelor speciale

In incinta creselor comunale nu este posibil sa fie consumate alimente care nu sant furnizate de catre Administratia Comunala si deci diferite de cele prevazute de tabela dietetica.

Produsele dietetice specifice cerute de fiecare medic pediatru vor fi cumparate de Sector.

Au dreptul de a beneficia de o dieta diferentiata toti copii care prezinta probleme medicale certificate, sau care adera la religii si/sau ideologii care implica anumite restrictii alimentare. Este necesar totusi ca de fiecare data sa fie prezentata o cerere completand "Modulul de cerere a unei diete speciale" adresata Dietologului de la Sectorul Politici Educative.

In cazul unor diete pentru probleme medicale (alergii, intolerante etc.) trebuie prezentat impreuna cu modulul amintit mai sus si un certificat medical care sa ateste problema si sa indice tipul de terapie dietetica cat si durata acesteia.

Dieta va fi activa in termen maxim de 5 zile lucratoare din momentul depunerii modulului si certificatului.

Toate cererile trebuie reannoite anual; cererile ne reannoite vor anula dietele speciale prevazute, ca si toate cererile lipsite de un certificat medical ce nu vor fi luate in considerare. Se precizeaza ca este posibil in orice moment intruperea dietei speciale ceruta in precedenta.

Dieta speciala va fi expusa in fiecare bucatarie scolara si va fi consemnata familiilor.

Alte necesitati sau cereri facute de familii pentru copiii lor, vor fi evaluate intr-o intalnire specifica cu educatoarele si dietologul.

Pentru mai multe informatii se poate trimite un e-mail la: ufficio.ristorazione@comune.cremona.it

ATENTIA LA FUNCTIONAREA ORGANIZATIVA

Accesul si utilizarea

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

Cresa "Sacchi"	numar de sectii	4	numar de copii	64
Cresa "Navaroli"	numar de sectii	4	numar de copii	69
Cresa "Lancetti"	numar de sectii	4	numar de copii	69
Cresa "San Francesco"	numar de sectii	3	numar de copii	48

Cresele 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.

In timpul lunii iulie este prevazuta deschiderea a doua crese din patru. Serviciul este adresat doar copiilor care au frecventat cresa in timpul anului scolar si ai caror parinti lucreaza amandoi. Inscrierea trebuie efectuata in luna mai.

Inscrieri si modalitati

Cererea de introducere in lista de clasificare a creselor comunale trebuie fecuta pana la:

- 30 iunie (sau, daca este zi de sarbatoare, prima zi lucratoare succesiva) pentru cererile de primire din luna septembrie pana la 31 octombrie;
- 31 octombrie (sau, daca este zi de sarbatoare, prima zi lucratoare succesiva) pentru cererile de primire din luna decembrie pana la 31 martie;

Cererea trebuie prezentata sub forma de autocertificare, in sensul D.P.R. 28/12/2000, n.445. modulele necesre sant distribuite la sediul Sectorului Politici Educative - via del Vecchio Passeggio,1 (Biroul inscrieri scoli elementare si crese) sau la Biroul de Relatii cu Publicul, piata del Comune 8, sau se pot descarca de pe site-ul www.comune.cremona.it

Criterii pentru formarea listei de clasificare

Comisia prevazuta de art. 15 al Regulamentului creselor comunale este compusa din:

- director de sector, in calitate de presedinte
- director al serviciului de gestiune ale intrarilor sau un functionar delegat de acesta
- responsabil al sectorului politici educative
- tehnic desemnat de directorul sectorului de afaceri sociale

se formeaza doua liste de clasament

- pentru copiii cu resedinta in Cremona
- pentru copiii cu resedinta in alte localitati

Comisia pentru a intocmi lista de clasificare tine cont de urmatoarele criterii de evaluare in ordinea de prioritate indicata:

- 1.copii cu handicap psiho-fizic certificat de serviciul sanitar public sau privat sau apartinand unor familii care prezinta probleme la nivelul psiho-educativ, social-economic si ambiental si pentru care poate fi utila acordarea unor oportune stimulari si necesitatea de a fi protejati in functie de conditia lor psihologica. In acest sens Serviciul Social de baza va furniza o documentatie detaliata care sa explice cu claritate tipul de problema si avantajele inscrieri la cresa;
- 2.copiii cu un singur parinte
- 3.copiii cu ambii parinti care muncesc
- 4.copii cu un parinte care munceste si un parinte care studiaza cu obligativitatea de frecventa sau cu amandoi parintii care studiaza cu obligativitate de frecventa;
- 5.copiii apartinand unei familii in care un singur parinte munceste.

La egalitate de conditii se tine cont de apartenenta la un strat social de mai mic nivel economic in functie de Indicatorul de Situatie Economica Echivalenta (ISEE) eliberat de C.A.F. Sindical in mod gratuit conventionate cu Primaria

Daca nu sant locuri suficiente a primi pe toti copiii, cei care depun cererea vor ramane in asteptare pe durata de valabilitate a listei de clasificare.

Plata

Plata lunara se stabileste anual de Consiliul Comunal, in baza criteriilor aprobate de acesta, in functie de Indicatorul de Situatie Economica Echivalenta (ISEE) relativ la ultima declaratie de venit utila.

In luna septembrie este calculata suma lunara pe care familiile trebuie sa o plateasca si cuprinde pampersi, barbite, servetele pentru igiena personala si lenjeria pentru paturi care trebuiesc furnizate direct de la Sector si in fiecare zi spalate in interiorul structurii.

In caz de absenta justificata cu certificat medical, este prevazuta o reducere, incepand cu a 10-a zi din luna, de 25% si de la a 21-a la a 30-a zi de 50%.

Situatiile in anumite conditii sociale vor fi evaluate de catre Sectorul Afaceri Sociale.

Avizul de plata este trimis familiilor cu circa 20 de zile inainte de scadenta.

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 sau www.e-cremona.it cu carte de credit VISA sau MASTERCARD (cu comisiune de 1,50% din valoarea facturii).

Plata trebuie efectuata respectand data de scadenta fixata pe factura.

Comunicarea privind incetarea folosirii serviciului trebuie sa fie prezentata in forma scrisa si cu un preaviz de 15 zile si plata lunara nu va mai trebui platita incepand cu a saispzezecea zi succesiva comunicarii. In lipsa comunicarii scrise suma de plata lunara va fi emisa cu regularitate.

Functionarea organizativa

Personalul educativ al cresei lucreaza in ture 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 cresei.

In fiecare cresa raportul educator/copil este de:

sugari (intre 3 si 12luni): 1 educator la fiecare 5 copii
medii (intre 3 si 12luni):1 educator la fiecare 8 copii
mari (intre 3 si 12luni): 1 educator la fiecare 8 copii
mixt (intre 3 si 12luni):1 educator la fiecare 8 copii

In fiecare sectie este prevazuta prezenta contemporana a cel putin 2 educatoare pentru circa 4 ore si jumatate. In caz de frecventa unui minor purtator de handicap este prevazuta prezenta unei alte educatoare.

In fiecare cresa sant prezenti urmatorii 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 seerviciilor;
- 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 perceputa de cetateni

Sectorul de Politici Educative efectueaza periodic cercetari pentru a releva gradul de satisfacere al celor care usufruiesc 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 sunt 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

fax 0372 407921

sau la URP (Biroul de relatii cu publicul)

p.zza del Comune,8 – 26100 Cremona

e-mail: urp@comune.cremona.it

fax 0372 407290

reclamatii anonime nu sunt luate in considerare.

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

ATENTIA

LA AMBIENT SI

LA SIGURANTA

Ambient

In fiecare cresa spatiile sunt proiectate ca locuri de primire, de bunastare si de siguranta a copiilor, a parintilor si al personalului care isi desfasoara activitatea in interiorul fiecarei structuri.

Ambientele sunt functionale, primitoare, sigure, dimensionate dupa diferitele necesitati si inzestrate cu toate materialele si echipamentele adecvate.

Spatii pentru copii

Fiecare cresa este impartita in sectii, locuri de intalnire pentru fiecare grup de copii de aceeasi varsta si de varste diferite (sectii mixte). Sectiile sunt organizate in colturi care favorizeaza invatarea, autonomia, explorarea, jocul, sensul de familiaritate si apartenenta. Fiecare cresa dispune de laboratoare, spatii inzestrate pentru a promova diferite experiente, de gradini si de curti structurate ca locuri de intalnire si schimb între grupuri de diferite varste si contact cu ambientul si natura

Spatii pentru parinti

Cresa este un spatiu gandit pentru a primi si parintii. Fiecare cresa dispune de spatii de informare si comunicare pentru toti parintii care sunt aduse la zi periodic.

Spatii pentru personal

Fiecare cresa dispune de spatii pentru personal inzestrate in mod adecvat pentru desfasurarea respectivelor sarcini.

Igiena si siguranta

Structurile rezulta functionale si primitoare, sant dimensionate pentru numarul de copii pe care il cuprind, oferind dotari reglementate de indicatori si standarde prevazute de normele de siguranta si igiena in vigoare.

In scoli este important pentru copii sa se distreze si sa se joace in siguranta. Pentru tutelarea acestor necesitati fundamentale, au fost activate cursuri de formare, adresate personalului scolii pentru constituirea unei "echipe de urgenta" (cum prevede legea 626/94 pentru tutelarea si siguranta locurilor de munca). Aceste echipe sant formate di personal destinat primului ajutor si masurilor antiincendiu si impreuna cu un adecvat plan de evacuare, permite sa se intervina in situatii de urgenta. In cursul anului scolar planul prevede cel putin doua probe de evacuare in care participa mereu toti copiii si personalul prezent in acel moment.

MENTINEREA SI DEZVOLTAREA COMPETENTELOR PROFESIONALE

Competente profesionale

Personalul care munceste in crese este implicat in proiectul 0-6 ani si din alegerea Administratie Comunale, 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 crese 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 creselor Primariei 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