 <b>Comune di Rimini</b> <b>Settore Educazione</b>	Nome documento: Procedura della <b>GESTIONE DEL RAPPORTO CON LE FAMIGLIE</b>	Codice documento: <b>P39.07.06</b>
	File di archivio: P39.07.06 Gestione del rapporto con le famiglie 16nov19.doc	Data di emissione: <b>15/11/19</b>
		Indice di revisione: <b>4</b>



**Comune di Rimini**  
P.za Cavour, 27 47921 Rimini


**Dipartimento Servizi di Comunità**  
**Settore Educazione**  
via Ducale, 7 47921 Rimini  
Tel. 0541/704764

Procedura di

## **GESTIONE DEL RAPPORTO CON LE FAMIGLIE**

Sistema Qualità in accordo alla norma UNI EN ISO 9001:2015

Funzione	Tipo di operazione	Nome e Cognome	Firma
Referente Qualità	Redige	Biagio Belmonte	
Dirigente	Approva	Massimo Stefanini	
Motivo dell'emissione	Aggiornamento della procedura e cambio di referenti		

 <b>Comune di Rimini</b> <b>Settore Educazione</b>	Nome documento: Procedura della <b>GESTIONE DEL RAPPORTO CON LE FAMIGLIE</b>	Codice documento: <b>P39.07.06</b>
	File di archivio: P39.07.06 Gestione del rapporto con le famiglie 16nov19.doc	Data di emissione: <b>15/11/19</b>
		Indice di revisione: <b>4</b>

## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo della presente procedura è descrivere le modalità attraverso cui è attuato il processo di gestione del **rapporto con le famiglie** dei bambini e delle bambine frequentanti il Servizio Nidi e Scuole dell'Infanzia del Comune di Rimini.

## 2 RESPONSABILITÀ E ATTRIBUZIONI

Sono responsabili dell'applicazione della presente procedura:

- Il Dirigente del Settore Educazione
- Il Responsabile del Coordinamento Pedagogico
- I coordinatori pedagogici
- Il personale insegnante/educatore/educatrici
- Gli operatori scolastici.

## 3 MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE

Le modalità attraverso cui si attua il processo relativo alla gestione del rapporto con le famiglie si basano sul documento "Modalità della partecipazione delle famiglie alla vita dei nidi e scuole dell'infanzia del Comune di Rimini" (V39.07.02); inoltre vengono descritte nel Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.) delle Scuole dell'Infanzia e nel Progetto Pedagogico del Nido d'Infanzia.

In entrambi i documenti il rapporto e la partecipazione delle famiglie è ritenuta qualificante e fondamentale per la costruzione dei processi formativi (Procedura "Attività educativa per la Scuola dell'Infanzia", P39.07.12 e Procedura "Progetto pedagogico ed educativo: definizione e realizzazione", P39.07.04 per il Nido d'Infanzia).


I momenti di partecipazione dei genitori alla vita dei servizi rappresentano occasioni di scambio e di dialogo in quanto le famiglie non sono solo destinatarie dei servizi, ma soggetti attivi degli stessi in un'ottica di trasparenza e reciprocità. I diversi momenti di partecipazione coinvolgono gli educatori/educatrici/insegnanti del servizio ed i genitori dei bambini e delle bambine frequentanti, inoltre possono prevedere la presenza anche del coordinatore pedagogico, degli operatori scolastici e del personale di cucina.

### 3.1 INCONTRI ASSEMBLEARI

– prima assemblea rivolta ai genitori dei bambini nuovi iscritti, realizzata nel mese di settembre prima dell'inizio dell'anno educativo/scolastico, in cui è presentato il servizio nelle sue linee pedagogiche ed organizzative, le modalità ed i tempi dell'inserimento. In tale occasione, così come previsto nelle procedure P39.07.12, P39.07.04, viene presentato e consegnato il P.O.F. e/o il Progetto Pedagogico e il documento V39.07.02 nel quale sono riportate le modalità di partecipazione delle famiglie alla vita del servizio.

– assemblea generale rivolta a tutti i genitori dei bambini iscritti, realizzata entro ottobre per le Scuole dell'Infanzia ed entro novembre per i Nidi d'Infanzia. Nell'assemblea generale vengono trattati temi e iniziative che coinvolgono tutto il servizio (ad esempio: finalità e compiti del Consiglio rappresentativo delle famiglie utenti e degli operatori, partecipazione alla commissione mensa, gruppo CI.VI.VO).

Per ogni incontro assembleare viene redatto verbale sul "Modulo per il verbale riunione" (M39.07.12), inviato al coordinamento pedagogico ed archiviato nel servizio.

 <b>Comune di Rimini</b> <b>Settore Educazione</b>	Nome documento: Procedura della <b>GESTIONE DEL RAPPORTO CON LE FAMIGLIE</b>	Codice documento: <b>P39.07.06</b>
	File di archivio: P39.07.06 Gestione del rapporto con le famiglie 16nov19.doc	Data di emissione: <b>15/11/19</b>
		Indice di revisione: <b>4</b>

### 3.2 COLLOQUI

Per valorizzare la comunicazione fra educatori/educatrici/insegnanti e genitori sono previsti colloqui individuali (almeno due all'anno). Per i bambini nuovi iscritti il primo colloquio precede l'inserimento. Durante l'anno scolastico gli educatori/educatrici/insegnanti si rendono disponibili ad effettuare ulteriori colloqui con i genitori per esigenze specifiche, su iniziativa degli educatori/educatrici/insegnanti o dei genitori.

Nei colloqui si realizza uno scambio ed un confronto sul percorso educativo del bambino.

I contenuti emersi nel colloquio sono registrati sul modulo "Raccolta informazioni dalla famiglia" (M39.07.19).

### 3.3 INCONTRI DI SEZIONE

In ogni anno educativo/scolastico si realizzano almeno tre incontri di sezione, programmati da parte dei collettivi che ne definiscono l'ordine del giorno. I periodi di realizzazione sono ottobre/novembre, gennaio/febbraio e marzo/aprile.

Nell'incontro di ottobre/novembre vengono eletti in ogni sezione due genitori rappresentanti del Consiglio.

Negli incontri di sezione vengono trattati diversi temi:

- confronto sul periodo dell'inserimento;
- dinamiche relazionali del gruppo sezione;
- proposte educative che coinvolgono i bambini/e della sezione e/o di tutto il servizio esplicitando le modalità di realizzazione e l'intenzionalità educativa;
- presentazione del Progetto Educativo per lo Sviluppo e l'Apprendimento (Nido d'Infanzia) o del Progetto Didattico (Scuola dell'Infanzia);
- proposta didattica dell'insegnante di religione cattolica (Scuole dell'Infanzia);
- presentazione delle esperienze realizzate anche attraverso l'utilizzo di foto e/o video;
- iniziative rivolte alle famiglie, come ad es. laboratori e feste;
- progetti di continuità orizzontale e verticale.

Per ogni incontro di sezione viene redatto verbale sul modulo M39.07.12, inviato al coordinamento pedagogico e archiviato nel servizio.

### 3.4 INCONTRI DI GRUPPI DI LAVORO


Il collettivo, anche con il coinvolgimento del Consiglio rappresentativo delle famiglie utenti e degli operatori, per promuovere momenti di socializzazione e di partecipazione, organizza laboratori inerenti al progetto educativo o didattico del servizio. I laboratori sono organizzati in modalità diverse e possono coinvolgere i genitori oppure contemporaneamente genitori e bambini.

### 3.5 FESTE E MOMENTI DI COINVOLGIMENTO DEL TERRITORIO

Il collettivo, anche con il coinvolgimento del Consiglio rappresentativo delle famiglie utenti e degli operatori, per promuovere momenti di socializzazione e di partecipazione organizza momenti di festa, come la festa di fine anno che rappresenta un momento conclusivo della proposta educativa e didattica dell'anno.

In concomitanza del periodo delle iscrizioni ai servizi educativi comunali, con lo scopo di supportare i genitori nella scelta del servizio, nei mesi di gennaio e febbraio, vengono realizzati gli open day: occasioni per conoscere i Nidi e le Scuole dell'Infanzia comunali. La visita dà la possibilità ai genitori di visitare gli spazi ed essere informati dal personale educativo del Piano dell'Offerta Formativa o del Progetto Pedagogico del servizio.

Ogni Nido e Scuola dell'Infanzia deve individuare almeno due giornate in cui realizzare la proposta.

 <b>Comune di Rimini</b> <b>Settore Educazione</b>	Nome documento: Procedura della <b>GESTIONE DEL RAPPORTO CON LE FAMIGLIE</b>	Codice documento: <b>P39.07.06</b>
	File di archivio: P39.07.06 Gestione del rapporto con le famiglie 16nov19.doc	Data di emissione: <b>15/11/19</b>
		Indice di revisione: <b>4</b>

Il calendario e le modalità organizzative degli open day sono disponibili sul sito internet del Comune di Rimini, oppure vengono consegnati in formato cartaceo insieme alla modulistica relativa alle iscrizioni.

Nel periodo di maggio/giugno, in ciascuna Scuola e Nido d'Infanzia comunale, si realizza l'iniziativa Servizi aperti alla città, rivolta ai bambini e alle bambine con i loro genitori. Questa iniziativa offre la possibilità di trascorrere un primo momento di accoglienza e conoscenza della realtà educativa del servizio in cui è stata accettata l'iscrizione.

Le date sono pubblicate sul sito internet del Comune di Rimini.

### 3.6 CONSIGLIO RAPPRESENTATIVO DELLE FAMIGLIE UTENTI E DEGLI OPERATORI

Ogni Servizio Educativo elegge ogni anno il Consiglio rappresentativo di tutte le famiglie degli utenti e degli operatori.

Il consiglio risulta così composto:

- due rappresentanti dei genitori per ciascuna sezione;
- un insegnante/educatore o educatrice per ogni sezione (eletto in sede di collettivo in cui vengono attribuiti gli incarichi);
- un operatore scolastico per ciascun servizio (eletto in sede di collettivo in cui vengono attribuiti gli incarichi).

#### 3.6.1 MODALITÀ E TEMPI DI COSTITUZIONE DEL CONSIGLIO

In occasione dell'assemblea generale si eleggono per ogni sezione i due genitori rappresentanti che andranno a costituire, insieme agli insegnanti/educatori/educatrici e all'operatore scolastico eletti in collettivo, il Consiglio che si deve riunire per la prima volta entro il mese di ottobre per la Scuola dell'Infanzia ed entro il mese di novembre per il Nido d'Infanzia, per nominare il Presidente che di norma è un genitore.

#### 3.6.2 FUNZIONAMENTO DEL CONSIGLIO

Il consiglio si riunisce almeno tre volte durante l'anno educativo/scolastico su iniziativa del:

- presidente;
- rappresentanti di una sezione;
- personale educativo e/o scolastico del Servizio Nido o Scuola dell'Infanzia;
- Coordinamento pedagogico.

Delle riunioni viene redatto verbale sul modulo M39.07.12, inviato al coordinamento pedagogico, affisso in bacheca per presa visione di tutti i genitori e infine archiviato.


#### Eventuali ulteriori partecipazioni

Alle riunioni del Consiglio possono partecipare rappresentanti del Consiglio di quartiere e dell'Amministrazione comunale. Altre persone, in relazione alle tematiche in discussione, dovranno essere autorizzate preventivamente dal Consiglio stesso, sentito il parere del coordinamento pedagogico.

#### 3.6.3 COMPITI DEL CONSIGLIO

Il Consiglio promuove la partecipazione dei genitori, gli scambi comunicativi ed i rapporti interpersonali in un'ottica di attenzione e comprensione verso gli altri, di solidarietà e di conoscenza reciproca delle diversità attraverso la definizione di un proprio programma di lavoro sviluppato in base ai progetti educativi e didattici elaborati dal collettivo degli operatori che prevede:

- momenti di aggregazione (ad esempio incontri di gruppi di lavoro, laboratori, feste);

 <b>Comune di Rimini</b> <b>Settore Educazione</b>	Nome documento: Procedura della <b>GESTIONE DEL RAPPORTO CON LE FAMIGLIE</b>	Codice documento: <b>P39.07.06</b>
	File di archivio: P39.07.06 Gestione del rapporto con le famiglie 16nov19.doc	Data di emissione: <b>15/11/19</b>
		Indice di revisione: <b>4</b>

- momenti di informazione/formazione come incontri tematici nei quali potrebbe essere prevista la partecipazione di esperti esterni;
- conoscenza e confronto sull'andamento dei progetti realizzati.

Sul piano dell'organizzazione generale il Consiglio, per voce del presidente, può rapportarsi con gli organi comunali competenti in merito all'organizzazione generale e alle strutture, ponendo quesiti, interrogazioni e richieste che dovranno trovare risposta non oltre i 30 giorni.

### 3.7 ALTRI STRUMENTI

Per favorire l'informazione quotidiana di aspetti legati ad alcune routine (pasto, bagno e sonno) dei singoli bambini, gli educatori/educatrici compilano giornalmente, in forma sintetica, un foglio informativo "Modulo per l'informazione giornaliera di sezione" (M39.07.18), esposto nella bacheca di sezione a disposizione delle famiglie.

### 3.8 STRUMENTI DI ANALISI

A conclusione di ogni anno educativo/scolastico viene consegnato a tutti i genitori un questionario: "Indagine di Soddisfazione dei Nidi" (M39.08.01) o "Indagine di Soddisfazione delle Scuole dell'Infanzia" (M39.08.02), finalizzato a verificare la qualità percepita, rispettivamente del servizio Nido e Scuola dell'Infanzia.

Tale strumento è una base fondamentale di analisi attraverso cui riprogettare l'attività per il successivo anno educativo/scolastico.

### 3.9 ALLEGATI

<b>Codice</b>	<b>Documento</b>	<b>Responsabile Archiviazione</b>	<b>Luogo Archiviazione</b>	<b>Periodo Conservazione</b>
M39.07.12	Modulo verbale riunione	Insegnante/educatrice/educatore referente per ogni servizio	Nido o Scuola	2 anni
M39.07.19	Raccolta informazioni dalla famiglia	Ogni insegnante/educatore/educatrice	Nido o Scuola	2 anni successivi alla conclusione della frequenza
M39.08.01	Indagine di Soddisfazione dei nidi	Responsabile gestione amministrativa qualità	Ufficio Qualità	1 anno
M39.08.02	Indagine di Soddisfazione delle scuole	Responsabile gestione amministrativa qualità	Ufficio Qualità	1 anno
V39.07.02	Modalità di partecipazione delle famiglie alla vita dei Nidi e Scuole dell'infanzia del Comune di Rimini	Insegnante/educatore/educatrice referente per ogni servizio	Nido o Scuola	Fino a nuova modifica