



COMUNE DI FERMO
SETTORE SERVIZI SOCIALI

“CARTA DEI SERVIZI”

NIDO D’INFANZIA COMUNALE

“MARIO SANTORO”

FINALITÀ E PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Principi normativi

La Carta dei Servizi è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti: descrive finalità, modi, criteri e strutture con cui il servizio viene attuato. La Carta si ispira agli articoli nn. 3, 30,33,34 della Costituzione Italiana, i quali sanciscono e tutelano una serie di diritti sui quali si fondano i principi fondamentali della Carta.

La Carta dei Servizi è altresì uno strumento di comunicazione atto ad implementare la qualità dei servizi pubblici erogati, anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva degli utenti destinatari.

La Carta dei Servizi è stata introdotta per la prima volta in Italia, come documento di studio predisposto nel 1993 dal Dipartimento per la Funzione Pubblica, per stabilire i principi fondamentali posti a presidio dell'erogazione dei servizi pubblici. Tale documento è stato, recepito in un atto normativo dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri in data 27 gennaio 1994, recante “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”. In materia è intervenuto, successivamente, il decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito dalla Legge 11 luglio 1995, n. 273 il quale all'art. 2 ha previsto l'adozione, con DPCM, di schemi generali di riferimento di carte dei servizi pubblici, con l'obbligo da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, di emanare le rispettive carte dei servizi in conformità a detti schemi, entro centoventi giorni dall'emanazione dei decreti suindicati. In attuazione della delega anzidetta, è stato emanato il D.Lgs n. 286/1999 che abrogava espressamente l'art. 2 della Legge n. 273/1995, stabilendo all'art. 11 una disciplina maggiormente semplificata in tema di determinazione dei parametri guida per l'adozione delle carte dei servizi. Il decreto legge 24 gennaio 2012, n.1 c.d. decreto “Cresci Italia”, convertito con modificazioni in L. n. 27/2012 ha valorizzato ulteriormente, all'art. 8, le carte dei servizi nella sua efficacia sancendone il valore vincolante di queste ultime, essendo fonte di regole cogenti.

Finalità della carta

La Carta dei Servizi ha lo scopo principale di rendere trasparenti i rapporti tra l'Ente erogatore e gli utenti, definendo diritti, doveri e responsabilità di entrambi. E' uno strumento in grado di concentrare e orientare le innovazioni mediante un processo di valutazione dei risultati da parte degli utenti e degli operatori.

La Carta dei Servizi vuole essere uno strumento informativo e di comunicazione, che si propone di rendere più semplice l'utilizzo dei servizi a tutti i potenziali utenti e allo stesso tempo di consentirne un costante controllo e miglioramento della qualità.

Principi generali

I principi cui deve informarsi la Carta dei Servizi, e cui deve parimenti uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici, sono quelli di:

➤ *Eguaglianza dei diritti degli utenti*

Il Comune di Fermo si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, etnia, religioni, lingua, opinioni politiche; è vietata ogni ingiustificata discriminazione.

➤ *Imparzialità dei soggetti erogatori*

Il Comune di Fermo si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

➤ *Rispetto delle differenze*

Il Comune di Fermo garantisce il rispetto delle differenze individuali di genere, cultura, provenienza, pari opportunità di crescita ai bambini e alle bambine.

➤ *Regolarità e Continuità del servizio erogato*

Il Comune di Fermo si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi il Comune si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

➤ *Partecipazione degli utenti*

Il Comune di Fermo si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento delle famiglie attraverso il Comitato Consultivo alla prestazione del servizio mediante l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi del nido, e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.

➤ *Efficienza ed Efficacia del servizio*

Il Comune di Fermo persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo. In linea generale, la Carta dei Servizi rappresenta quindi uno strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale l'Amministrazione comunale si impegna a fornire alle famiglie informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei servizi e i relativi standard qualitativi che si possono ottenere presso il nido d'infanzia.

➤ *Uno strumento per il miglioramento della qualità dei servizi*

La Carta dei Servizi implica un costante monitoraggio della qualità dei servizi erogati, la verifica degli standard garantiti e la definizione degli obiettivi di miglioramento. Costituisce quindi uno strumento efficace per il miglioramento e il controllo della qualità dei servizi e per il miglioramento e l'innovazione dei servizi, deve diventare uno strumento aperto e partecipato.

➤ *Uno strumento per la partecipazione dei cittadini*

La Carta dei Servizi garantisce la più ampia partecipazione dei cittadini sia nel momento della negoziazione degli standard di qualità dei servizi, sia attraverso il coinvolgimento diretto nella valutazione del servizio, il ricorso alle procedure di reclamo e l'accesso alle forme di risarcimento.

IL NOSTRO IMPEGNO PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Carta dei Servizi non è una semplice guida, ma è stata pensata allo scopo di porre le basi di un patto forte fra Comune e cittadini, per garantire il rispetto dei reciproci diritti e doveri e stimolare un confronto teso al continuo miglioramento del servizio offerto. La carta, infatti, definisce chiaramente cos'è il servizio, cosa offre, chi sono i destinatari, come si accede, dov'è, quando è aperto, e individua gli aspetti rilevanti della qualità delle prestazioni erogate esprimendo opportuni indicatori che ne consentano la misurazione. L'Amministrazione si impegna ad una verifica periodica per accertare il rispetto dei valori prefissati e a mettere in atto strumenti destinati alla valutazione della qualità del servizio e del soddisfacimento dei cittadini e degli altri utenti. In questo contesto fissa anche meccanismi di tutela che comprendono la possibilità di avanzare reclami e suggerimenti e di richiedere gli eventuali rimborsi.

Principi, finalità e criteri di attuazione

Parte I

PRINCIPI FONDAMENTI DEL SERVIZIO

La "Carta dei Servizi del Nido d'Infanzia Comunale Mario Santoro" ha come fonte di ispirazione fondamentale l'articolo 3 della Costituzione Italiana, nella sua impostazione metodologica tesa a garantire la qualità del servizio e pari trattamento per gli utenti. La Carta ha le sue principali fonti normative nella Legge 6 novembre 1971 n. 1044, nella Legge Regionale n. 9 del 13/05/03 e conseguente R.R. n. 10/04 attuativo della stessa legge e del Regolamento del Servizio approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 55 del 29 agosto 2013. Viene redatta altresì secondo i principi ispiratori della Legge 8 novembre 2000, n. 328, "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

Definizione

Il Nido d'Infanzia è un servizio educativo e sociale di interesse pubblico che accoglie i bambini in età compresa tra tre mesi e tre anni e che, nel quadro di una politica educativa della prima infanzia, concorre con le famiglie alla loro crescita e formazione, garantendo il diritto all'educazione nel rispetto dell'identità individuale, culturale e religiosa.

Finalità

Il Nido d'Infanzia ha lo scopo di offrire ai bambini un luogo di socializzazione e di stimolo al loro benessere e del loro armonico sviluppo attraverso la formazione, la promozione del benessere psicofisico e dello sviluppo delle potenzialità cognitive, affettive e relazionali; il Nido, come servizio che prevede un affidamento continuativo a figure diverse da quelle parentali, ha lo scopo di realizzare un sostegno alle famiglie nella cura dei figli e nelle scelte educative.

Nell'ambito della massima integrazione con gli altri servizi educativi, sociali e sanitari rivolti all'infanzia, il Nido favorisce la continuità educativa in rapporto alla famiglia, all'ambiente sociale ed agli altri servizi esistenti, mette in atto azioni positive per offrire ai suoi utenti pari opportunità, svolge un'azione di prevenzione contro ogni forma di svantaggio ed un'opera di promozione culturale e di informazione sulle problematiche relative alla prima infanzia.

Il Nido d'Infanzia facilita anche l'accesso delle donne al lavoro in un quadro di pari opportunità, equità e reciprocità per entrambi i genitori.

Uguaglianza e diritto di accesso

Hanno diritto all'ammissione e alla frequenza del Nido d'Infanzia tutti i bambini compresi nella fascia di età fra i 3 mesi e i 3 anni di età.

L'Amministrazione ha definito i criteri di accesso compatibilmente con le normative vigenti e con gli indirizzi esplicitati nel "Regolamento del Servizio" approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 55 del 29 agosto 2013.

Il servizio viene erogato secondo regole sostanzialmente uguali per tutti, a prescindere da sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Tali regole tuttavia si differenziano e si caratterizzano in funzione delle finalità del servizio e nel rispetto delle caratteristiche delle diverse categorie di utenza, per valorizzarne le peculiarità e le risorse e per essere in grado di offrire soluzioni adeguate e flessibili.

In tal senso ci si impegna a garantire parità di trattamento per tutti i cittadini residenti nel territorio di competenza gestendo, con particolare attenzione, le situazioni inerenti soggetti portatori di handicap e/o appartenenti a fasce sociali deboli, garantendo loro il diritto all'inserimento e svolgendo un'adeguata azione di prevenzione contro ogni forma di emarginazione.

Imparzialità, partecipazione, trasparenza e qualità del Servizio

L'Amministrazione, il personale ed i genitori sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente "Carta dei Servizi", attraverso una "gestione partecipata" del Nido d'Infanzia.

Il rapporto famiglia-educatori-Amministrazione si realizza attraverso i seguenti organismi:

- Comitato Consultivo;
- Assemblea dei Genitori.

Il Comitato Consultivo è composto dai seguenti membri:

- a) il Dirigente ai Servizi Sociali o suo delegato;
- b) quattro rappresentanti delle famiglie, nominati dall'assemblea dei genitori dei bambini che frequentano il Nido;
- c) un rappresentante del personale educativo che opera nel nido, eletto dal collegio degli educatori con compiti di segretario verbalizzante;
- d) due Consiglieri comunali, uno di maggioranza ed uno di minoranza.

Il Comitato consultivo elegge nel suo seno il Presidente scelto tra la categoria dei genitori.

Al Comitato Consultivo compete:

- a) esaminare e discutere i programmi di attività del nido;
- b) proporre forme di collaborazione tra genitori, operatori, le scuole per l'infanzia del territorio, le associazioni ed i centri sociali, allo scopo di diffondere la cultura dell'infanzia;
- c) formulare osservazioni in merito alla determinazione della retta;
- d) favorire ed attivare opportunità e risorse, occasioni di interesse e di impegno al fine di adeguare il servizio alle esigenze dei bambini e delle famiglie;
- e) convocare le assemblee dei genitori utenti;
- f) formulare la graduatoria in base alla valutazione delle domande di iscrizione.

L'Amministrazione, al fine di rendere effettiva la "gestione partecipata", garantisce un'informazione preventiva, completa e trasparente.

L'attività e l'organizzazione del Servizio si uniformano a criteri di qualità ed efficacia nell'ambito della funzione educativa.

Gli operatori del servizio svolgono la loro attività secondo criteri di obiettività e neutralità, garantendo comportamenti di imparzialità verso gli utenti. In tale prospettiva e al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, si garantisce la massima semplificazione delle procedure ed una informazione completa e trasparente affinché l'utente possa:

- verificare la corretta erogazione del servizio fornito;
- collaborare al miglioramento dello stesso;
- esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, nel rispetto del Codice sulla privacy (D. Leg. 196/03);
- esercitare la facoltà di presentare reclami ed istanze e di formulare proposte per il miglioramento del servizio.

Regolarità

Il Nido è aperto dai primi giorni di settembre fino al 30 giugno, per un totale di 42 settimane lavorative comprensive delle sospensioni del servizio durante le festività di Natale e Pasqua.

Nel mese di luglio (nido estivo), in presenza di un numero di richieste ritenuto adeguato e nel limite delle risorse disponibili, il servizio viene erogato alle famiglie che ne fanno richiesta.

Il calendario annuale viene definito all'inizio di ogni anno scolastico, previa concertazione con gli organismi di partecipazione delle famiglie: Comitato Consultivo e Assemblea Generale.

Il calendario educativo annuale viene comunicato e consegnato a ciascun genitore contestualmente alla comunicazione di ammissione ed al Piano Offerta Educativa.

L'Amministrazione, attraverso tutte le sue componenti garantisce la regolarità e la continuità, senza interruzioni, del servizio e delle attività educative. Eventuali interruzioni o sospensioni delle attività potranno essere determinate solo da:

- Guasti e/o manutenzioni straordinarie e impreviste necessarie al corretto funzionamento degli impianti e delle strutture;
- Cause di forza maggiore;
- Vertenze sindacali, scioperi, assemblee del personale, per le quali sarà data comunicazione all'utenza nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e dalle disposizioni contrattuali in materia.

In questi casi, l'Amministrazione si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio.

Accessibilità

- Periodo e Orari di apertura del servizio

Il Nido d'Infanzia è aperto da Settembre al 30 giugno con possibilità di prolungamento fino a quattro settimane nel mese di Luglio di ogni anno educativo con esclusione dei seguenti periodi:

- vacanze natalizie;
- vacanze pasquali;
- festività annuali;

- mese di agosto.

Il Nido è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle 16.30:

- Entrata: dalle 7.30 alle 9.30
- Uscita: dalle 13.00 alle 13.30 (prima uscita)
dalle 16.00 alle 16.30 (seconda uscita)
- o altro orario eventualmente stabilito in caso di prolungamento.

L'orario di uscita, prescelto dai genitori, deve essere rigorosamente rispettato, salvo il verificarsi di situazioni straordinarie da comunicare adeguatamente.

Giornata tipo al nido

7.30/9.30	Accoglienza – gioco - colazione
9.30/10.30	Attività educative strutturate a piccoli gruppi e/o individuali
10.30/11.00	Cambio e preparazione igienica al pranzo
11.15/12.15	Pranzo
12.00/13.00	Gioco – Cambio e preparazione al “riposo pomeridiano”
13.00/13.30	Prima uscita
13.00/15.00	Riposo
15.00/16.00	Cambio per l'uscita e Merenda
16.00/16.30	Uscita

Accoglienza

Il Comune rende nota l'apertura delle iscrizioni, mediante avviso pubblico da predisporre, di norma, due volte all'anno, nei mesi di maggio e novembre. Il termine di scadenza per la presentazione delle domande per il nuovo anno scolastico viene stabilito al 31 maggio e successivamente le domande vengono inserite con cadenza trimestrale a partire dal mese di novembre.

La domanda di iscrizione deve essere redatta su apposito modello fornito dal Comune ed indirizzata all'Ufficio Servizi Sociali. Le domande di iscrizione che presentano palesi ed involontari errori di compilazione, debbono essere sanate entro i termini richiesti dal competente servizio comunale. Le dichiarazioni mendaci relative a situazione anagrafica, familiare, lavorativa, reddituale, verranno escluse dalla graduatoria, fatte salve le sanzioni previste dal D.P.R. 445/2000.

L'accesso al nido d'infanzia comunale avviene per graduatoria, in base ai seguenti criteri di valutazione:

A) CONDIZIONE FIGLIO		PUNTI
1	Figlio orfano o figlio naturale riconosciuto da un solo genitore, dove l'unico genitore convivente con a carico il minore risulti occupato.	20
2	Figlio orfano o figlio naturale riconosciuto da un solo genitore, dove l'unico genitore convivente con a carico il minore risulti disoccupato.	18

3	Figlio di genitori, riconosciuti entrambi invalidi dal 74% al 100% o non in grado di svolgere autonomamente e permanentemente i propri compiti.	15
4	Figlio di genitori di cui uno riconosciuto invalido dal 74% al 100% o non in grado di svolgere autonomamente e permanentemente i propri compiti.	13
B) CONDIZIONE GENITORI		PUNTI
1	Genitori entrambi lavoratori	16
2	Genitori di cui uno lavoratore (precario, a tempo parziale ovvero a tempo pieno) e l'altro non occupato	10
3	Genitori entrambi non occupati	4
C) CONDIZIONI FAMILIARI PARTICOLARI		PUNTI
1	Genitori con un familiare convivente non autosufficiente, non in grado di svolgere autonomamente e permanentemente i propri compiti	5
2	Genitore/i che si reca/no quotidianamente, per motivi di lavoro, in altro comune diverso dal comune di Fermo ove risiede/ono	2
3	Genitore che, per motivi di lavoro, risiede in un Comune diverso dal Comune di Fermo ove risiede l'altro genitore	1
4	Genitori con altri figli - fino a 14 anni. Figli n. _____ (escluso quello per cui si fa domanda)	2 x figlio
D) CONDIZIONI ECONOMICHE		
1	INDICATORE ISEE fino a € 5.000,00	3
2	INDICATORE ISEE fino a € 7.500,00	2
3	INDICATORE ISEE fino a € 10.632,00	1

I punteggi non sono cumulabili tra loro né con le altre condizioni di punteggio. Nel caso concorrano più condizioni si applica il punteggio relativo a quella più favorevole.

In caso di parità di punteggio, vengono stabilite, nell'ordine, le seguenti condizioni di priorità:

- a) Maggior periodo di permanenza in lista di attesa risultante dalla data di presentazione della domanda;
- b) Minor reddito familiare;
- c) Permanendo la parità si procede mediante sorteggio.

Le dichiarazioni interne alla domanda che danno diritto ad un punteggio, ma che risultano incomplete o non corredate da idonea documentazione, non saranno prese in considerazione.

La graduatoria di ammissione viene redatta dal Comitato Consultivo e successivamente approvata con provvedimento dirigenziale. Alla stessa viene data pubblicità mediante:

- a) affissione all'Albo pretorio;
- b) affissione all'albo del Nido;
- c) altre forme individuate dal Dirigente.

Nei confronti della graduatoria gli interessati possono presentare osservazioni e/o rilievi entro e non oltre 10 giorni dall'affissione all'Albo pretorio. Le osservazioni pervenute, se accolte, daranno luogo alla riformulazione della graduatoria, che verrà anch'essa approvata e pubblicata con le medesime modalità stabilite nei commi precedenti, e comunque in tempo utile per consentire le nuove ammissioni dall'inizio dell'anno scolastico.

La graduatoria così formata conserva validità fino all'approvazione di quella successiva. L'Ufficio Servizi Sociali, sulla base della graduatoria, e dei posti disponibili in relazione all'età dei

bambini provvede poi ad assegnare i posti bambino. L'assegnazione viene fatta con il metodo dello scorrimento della graduatoria, in relazione ai posti disponibili nei singoli gruppi di bambini del Nido d'infanzia.

E' garantito, ai sensi della L. n.104/1992 e successive modifiche ed integrazioni, l'inserimento al nido dei bambini portatori di handicap debitamente documentato dalla relazione medica e/o psico-sociale che deve anche prevedere l'indicazione del referente del percorso riabilitativo al quale le educatrici dovranno fare riferimento.

E' facoltà dell'Ufficio Servizi Sociali accogliere in qualsiasi momento domande di iscrizione dei bambini appartenenti a nuclei familiari multiproblematici e procedere alla loro ammissione indipendentemente dalla graduatoria in vigore, sulla base dei posti disponibili e fino ad un massimo di ulteriori 2 posti di pronta accoglienza.

Ammissione al servizio

L'ammissione al nido d'infanzia, con l'indicazione del periodo d'inizio dell'inserimento, viene comunicata a mezzo di lettera raccomandata. Gli inserimenti dei bambini durante l'anno scolastico hanno luogo a partire dal mese di settembre e cessano nel mese di maggio, tenendo conto della posizione occupata nella graduatoria d'accesso e secondo le modalità ed i tempi indicati dal collettivo degli educatori.

E' possibile prorogare la data d'inserimento programmata, inoltrando al Comune, domanda di ritardo dell'inserimento per gravi e documentati motivi, per un periodo massimo di un mese, con pagamento dell'intera retta che è comunque dovuta dalla data programmata per l'inserimento.

Il diritto al posto bambino decade automaticamente se entro 10 gg. dalla data di ricevimento della lettera di ammissione non sia pervenuta al Comune, alcuna risposta di accettazione o giustificazione del mancato inizio di frequenza. Il mancato rispetto dei termini stabiliti comporta la cancellazione dalla graduatoria.

All'atto dell'ammissione al Nido d'Infanzia, i genitori devono produrre i necessari certificati di vaccinazione e del proprio pediatra di base. L'eventuale esonero dalle vaccinazioni obbligatorie deve essere adeguatamente documentato dall'ASUR di appartenenza.

Prima che abbia inizio la frequenza, i genitori del bambino sono invitati a tenere con il personale educativo un colloquio preliminare, volto a favorire l'inserimento nel Nido.

In presenza di bambini diversamente abili, i genitori possono richiedere per il bambino la proroga della frequenza oltre il terzo anno d'età, per un ulteriore anno scolastico. La richiesta va supportata da una relazione dell'Unità Multidisciplinare Età Evolutiva dell'ASUR o accompagnata da certificazione di medico convenzionato con il S.S.N.

Ritiri

La famiglia può recedere dal servizio comunicandolo per iscritto al Comune entro il giorno 20 del mese precedente a quello per il quale intende rinunciare e la retta cessa dal primo giorno del mese successivo alla rinuncia. Il ritardo della comunicazione comporterà la corresponsione della retta anche per il mese successivo, salvo il caso di tempestiva sostituzione che consenta di addebitare la retta al subentrante.

Le rinunce pervenute nei mesi di maggio e giugno non danno luogo all'interruzione della contribuzione della retta, non potendosi procedere a nuovi inserimenti per i posti lasciati vacanti.

La rinuncia al posto comporta la perdita del diritto di frequenza dell'anno scolastico successivo.

Dimissioni

I bambini frequentanti il Nido che compiono i tre anni dal 1° Gennaio in poi possono continuare a frequentare il Nido fino alla chiusura estiva, purché in regola con il pagamento della retta per l'anno scolastico in corso.

Si dà luogo a dimissioni d'ufficio nei seguenti casi:

- a) mancato rispetto del presente regolamento;
- b) mancato pagamento della retta mensile di frequenza dovuta per almeno due mensilità;
- c) ripetuta inosservanza dell'orario di entrata e di uscita;
- d) assenza ingiustificata superiore a 30 giorni;
- e) per accertata presentazione di documentazione non rispondente al vero o dichiarazioni mendaci.

Parte II

PIANIFICAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO o GUIDA AL SERVIZIO NIDO D'INFANZIA

Recettività

L'edificio, inaugurato a gennaio del 2018, che ospita il Nido d'Infanzia è situato in via Alberto Mario n. 51/C, una zona tranquilla e adiacente al Polo Scolastico di S. Andrea. Il nido infatti si affianca a quelli della scuola dell'infanzia e della primaria.

Si tratta di una struttura monopiano di oltre 700 mq di superficie coperta, più le sistemazioni esterne. La costruzione della struttura è ad arco ed interamente realizzata in legno lamellare, vetro e tamponamenti, quasi interamente prefabbricata. Il concept architettonico del progetto è incentrato sulla luminosità, l'allegria, il dialogo e la comunicazione dei vari ambienti con destinazione ludico-pedagogica.

La struttura è dotata di aule spaziose, confortevoli e colorate, di tutti i servizi (cucina, mensa, dispensa, magazzini, refettorio, lavanderia, spogliatoi), di un giardino interno, di un parco-area verde all'esterno e sopra ai tetti di un impianto fotovoltaico. L'immobile è adeguato alle vigenti normative sismiche e ambientali.

La ricettività del Nido d'Infanzia, in base alle normative regionali vigenti, varia da un minimo di 18 a un massimo di 54 posti-bambino, salvo deroghe per particolari progetti sperimentali o specifiche situazioni di urgenza che possono determinare l'ammissione anche momentanea di un numero superiore di bambini, purché non eccedente i requisiti strutturali previsti per legge.

Il Nido si articola, nei seguenti gruppi-sezione di bambini, individuati in base all'età ed al quadro individuale di sviluppo psico-motorio:

- a) bambini fino a 12 mesi (sez. piccoli);
- b) bambini dai 12 ai 24 mesi (sez. medi);
- c) bambini dai 24 mesi in poi. (sez. grandi).

L'età da considerare è quella del bambino al momento dell'inserimento. La formazione dei gruppi in base all'età può non essere rigida, in alternativa alla formazione delle sezioni medie e grandi sarà possibile la formazione di sezioni miste. Adeguate forme di flessibilità garantiscono il pieno utilizzo dei posti disponibili.

Particolari obiettivi della programmazione educativa o speciali esigenze dell'utenza possono comportare la sperimentazione di altre soluzioni. In relazione al passaggio dei bambini da un gruppo ad un'altro, è prevista la contestuale rotazione del personale educativo per garantire la continuità di rapporto bambino-adulto e per assicurare ai bambini, nel limite del possibile, la presenza di figure di riferimento costanti.

Organizzazione degli spazi e delle attività educative

La proposta educativa dell'Asilo Nido è attuata attraverso la strutturazione degli spazi e l'organizzazione dei tempi rispettando i bisogni e i desideri dei bambini e le loro competenze.

Le attività giornaliere si articolano e differenziano prevalentemente nelle fasi di: accoglienza, attività ludico-educative individuali ed a piccoli gruppi, pranzo, riposo, routine. Sono previste inoltre attività esterne con la compresenza di educatori e genitori.

Il Nido d'Infanzia è organizzato in spazi diversi per rispondere ai bisogni ed ai ritmi di vita dei bambini d'età compresa da tre mesi a tre anni, alla percezione infantile dello spazio, alla necessità di dare riferimenti fisici stabili, all'esigenza di diversificazione in funzione delle attività individuali e di piccolo gruppo, ed in questo quadro sono fondamentali gli spazi per il gioco, il riposo, il pasto ed il verde attrezzato.

Gli spazi s'identificano in Atelier fissi, Atelier volanti e Spazi di bisogno (cibo, igiene, sonno) nel rispetto dei tempi e dei ritmi individuali d'ogni bambino, cercando di favorire la situazione di gruppo. Gli atelier fissi sono utilizzati per le attività guidate e per il gioco libero in vari momenti della giornata. Essi offrono ai bambini un ambiente facilitante dove può trovare soddisfacimento ai propri bisogni per sperimentare le cose e per comunicare. Atelier volanti sono proposti per aprire al gusto delle novità e della creatività, per favorire esperienze diverse con oggetti e materiali diversi. Le attività sono organizzate con modalità di piccolo gruppo con la presenza di un educatore di riferimento sia per il bambino che per la sua famiglia.

Sono poi utilizzate le attività di routine quali momenti fondamentali che scandiscono la giornata al nido. S'intendono, attività di routine, quei momenti che si ripetono tutti i giorni e che servono a soddisfare i bisogni primari del bambino, gesti e parole che si ripetono sempre in corrispondenza di una determinata attività e servono a dare sicurezza al bambino nel passaggio di una situazione all'altra che, in base al progetto educativo, sono ampliati ed arricchiti di significato nel corso dell'anno. L'educatore di riferimento, per questi momenti, assume un alto valore educativo-relazionale.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche dei bambini portatori di svantaggio psico-fisico o in particolare situazione di svantaggio psico-sociale, per i quali è previsto il supporto dell'equipe di specialisti dei servizi A.S.U.R., Area Vasta 4.

Nello svolgimento della propria attività l'educatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi del bambino, secondo criteri d'obiettività, neutralità ed imparzialità verso gli utenti e garantendo un'informazione corretta e completa affinché l'utente possa verificare la corretta erogazione del

servizio fornito, collaborare al miglioramento dello stesso, esercitare il diritto d'accesso alle informazioni che lo riguardano, esercitare la facoltà di presentare reclami e richieste e di formulare proposte per il miglioramento del servizio.

L'alimentazione dei bambini é differenziata per fasce d'età, equilibrata secondo le indicazioni di esperti dietologi della prima infanzia e del pediatra del nido.

I pasti sono preparati giornalmente nella cucina del nido, per rispondere al meglio alle necessità nutrizionali ed alle richieste alimentari dei bambini. L'attenzione all'igiene nella preparazione del pasto, alle quantità ed agli orari in cui esso viene consumato è continua e viene garantita dalla supervisione del pediatra del nido che si occupa delle tabelle dietetiche.

Per i bambini più piccoli e durante lo svezzamento viene predisposto un menù individuale secondo le indicazioni fornite dal pediatra di famiglia o/e dai genitori.

I menù sono affissi quotidianamente all'entrata del nido e le educatrici sono a disposizione dei genitori per stabilire buone abitudini alimentari, discutere e risolvere con loro qualsiasi problema individuale legato all'alimentazione.

Il controllo igienico e degli standard relativi al personale e alla struttura è di competenza dell'A.S.U.R., Area Vasta 4, che effettua sopralluoghi periodici. L'Amministrazione Comunale rispetta le indicazioni contenute nella normativa vigente (autocontrollo HACCP di cui al D. Leg.155/97).

Attività didattica, servizi amministrativi e condizioni ambientali

L'Amministrazione, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, é responsabile della qualità del Servizio e delle attività educative e si impegna a garantire l'adeguatezza della struttura, degli strumenti ludici e dei contenuti educativi, in rapporto alle esigenze formative di ogni bambino.

L'Amministrazione si impegna inoltre a favorire le attività complementari che realizzano la funzione educativa del servizio Nido d'Infanzia "Mario Santoro", consentendo l'uso dell'edificio e delle attrezzature oltre l'orario ordinario di apertura della struttura per attività previste nei progetti educativi annuali.

Il Progetto Educativo

L'attività del servizio Nido d'Infanzia si svolge all'interno del "Progetto Educativo" contenente gli elementi della programmazione educativa generale delle attività interne ed esterne, collegate o integrative del servizio.

Il progetto educativo generale definisce le coordinate di indirizzo ed ha carattere di flessibilità per garantire una sempre maggiore rispondenza alle esigenze dei bambini e delle famiglie.

All'inizio di ogni anno di attività il Progetto educativo viene presentato ai nuovi utenti attraverso l'Assemblea generale e nei singoli incontri di Sezione.

Caratteristiche educative del servizio

Il Nido si caratterizza con una programmazione educativa che rispetta e valorizza le esigenze e le potenzialità dei bambini delle diverse fasce di età per il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Favorire l'acquisizione di adeguati livelli di autonomia in relazione ad alimentazione, igiene, abbigliamento;
- Favorire lo sviluppo di nuove e più strutturate modalità comunicative;
- Promuovere un armonico sviluppo motorio;
- Stimolare lo sviluppo cognitivo attraverso la scoperta e l'esperienza dell'ambiente e della realtà circostante;
- Favorire un equilibrato sviluppo affettivo e sociale attraverso significativi contesti relazionali e momenti di incontro con figure di riferimento con gli altri bambini.

Le modalità attraverso cui si sviluppano gli obiettivi è l'approccio ludico graduale che prevede la realizzazione di attività esplorative, giochi di imitazione, di costruzione, esperienze grafiche, musicali, motorie e manipolative.

Il raggiungimento degli obiettivi viene verificato, periodicamente, con osservazioni sul gruppo e sul singolo bambino, condotte sia dalla singola educatrice sia dal gruppo delle educatrici.

La programmazione educativa, che definisce i tempi, le modalità, gli strumenti, la documentazione e la verifica dell'attività, realizza le finalità del Progetto educativo.

La programmazione delle attività educative è compito professionale del gruppo di lavoro del servizio nella specificità delle competenze professionali e viene realizzata, nel rispetto del singolo operatore, attraverso momenti collegiali di confronto e di formazione.

All'inizio di ogni anno di attività il collettivo del personale educativo del servizio presenta alle famiglie-utenti le linee generali della programmazione delle attività educative con particolare riferimento al progetto annuale.

Collettivo degli educatori

Il collettivo degli educatori in servizio presso il Nido d'Infanzia si riunisce obbligatoriamente con cadenza settimanale per discutere le linee metodologiche del progetto educativo e i tempi di attuazione, con cadenza mensile con il coordinatore del servizio per la verifica dello stesso progetto, secondo una programmazione degli incontri predisposta all'inizio dell'anno.

Il collettivo degli educatori garantisce la corretta esecuzione dell'azione educativa e la verifica della stessa, predispone le attrezzature ed il materiale didattico, definisce insieme al personale esecutore l'organizzazione del servizio all'interno della struttura, elegge i propri rappresentanti nel Comitato di Gestione.

La formazione del Personale

Per le specifiche finalità del Servizio l'Amministrazione assicura interventi regolari per la formazione e l'aggiornamento permanente del personale, usufruendo anche della collaborazione di istituzioni, enti culturali ed esperti esterni del settore designati dall'Amministrazione comunale, in concerto con l'Ambito Sociale XIX.

Il progetto educativo e il gruppo educatori è seguito costantemente dalla figura del Coordinatore del servizio che ha il compito di verificarne i risultati, promuovere il confronto con le famiglie e predisporre i piani di formazione.

Il coordinamento pedagogico gestionale

L'Amministrazione assicura la funzione di coordinamento pedagogico ed organizzativo attraverso la figura del coordinatore del servizio e dell'Ufficio Servizi Scolastici del Settore Servizi Sociali, con l'obiettivo di promuovere iniziative atte a garantire omogeneità di indirizzo educativo e di livello organizzativo.

Servizi Amministrativi

Il Servizio individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

1. celerità delle procedure;
2. trasparenza;
3. informatizzazione delle procedure amministrative riguardanti l'utenza;
4. flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Gli uffici amministrativi - compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo - garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

Nella struttura sono assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti:

1. organico e orario di lavoro del personale;
2. organigramma dell'Ufficio centrale;
3. organigramma del Comitato di Gestione.

Condizioni ambientali

Gli ambienti del Nido sono puliti, accoglienti, sicuri ed accessibili ai piccoli utenti.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali, dei servizi e delle attrezzature devono garantire una permanenza confortevole e sicura per i bambini e per il personale.

Il personale esecutore deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

L'Amministrazione si impegna a garantire ai bambini la sicurezza, sia interna che esterna al Nido, dando piena attuazione alle norme previste in materia di sicurezza della struttura e di caratteristiche qualitative del Servizio stesso.

Gli ambienti del Nido rispondono alle vigenti norme sulla sicurezza, da applicarsi anche in caso di manutenzione ordinaria, straordinaria e ristrutturazione.

PARTE III GESTIONE DELLA QUALITÀ

Indicatori della qualità

La programmazione del servizio individua come requisiti di qualità:

- la documentazione dell'attività svolta in relazione al progetto pedagogico espletato;
- iniziative di collaborazione e partecipazione tra servizi educativi per la creazione di un sistema dei Servizi Educativi per la Prima Infanzia dell'Ambito XIX, nel pieno rispetto dello stile educativo delle educatrici, garantendo il benessere e lo sviluppo psico-fisico e sociale del bambino;
- la realizzazione di momenti di formazione comune tra operatori di servizi pubblici e privati;
- la formulazione della presente Carta dei Servizi.

Soggetti che concorrono alla qualità del servizio

Concorre alla qualità del servizio l'Amministrazione comunale, le famiglie e il personale che opera nel settore.

L'Amministrazione comunale garantisce alle famiglie la massima informazione sulla gestione pedagogica ed amministrativa del servizio e la più ampia partecipazione.

Le famiglie dialogano e collaborano con chi eroga il servizio al fine di renderlo più efficace e più vicino alle loro esigenze.

Il personale operante predispone e organizza:

- incontri tra il personale educativo e i genitori, con lo scopo di coinvolgere i genitori nelle proposte e nelle attività del servizio in un clima di reciproco scambio;
- iniziative più generali volte alla comprensione delle esigenze e dei problemi della prima infanzia;
- un'attività amministrativa trasparente e comprensibile.

Valutazione del Servizio

Per la valutazione il servizio adotta opportuni strumenti, sia di tipo documentale (questionari, schede di rilevazione, ecc.), sia di altra natura (incontri di verifica, supervisione, focus group, ecc.).

Tale attività di valutazione, nel complesso, è finalizzata a cogliere, oltre al rapporto costi/benefici, il gradimento dell'utenza e il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali posti alla base del servizio erogato.

Nello specifico, i questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, educativi ed amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

I dati raccolti vengono elaborati ed analizzati dal "Comitato di Gestione" che redige una relazione analitica e formula le conseguenti proposte di intervento.

L'istituto del reclamo

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire del servizio o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta gli utenti possono presentare reclamo. Esso ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta relativi alla realizzazione del servizio e alla trasparenza dell'azione amministrativa.

Modalità

I reclami e gli esposti relativi al servizio Asilo Nido devono essere esposti in forma scritta e contenere le generalità del proponente; se annunciati telefonicamente o direttamente e si configurano come tali dovranno essere sottoscritti entro cinque giorni.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

L'Amministrazione, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, nel termine di trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Amministrazione Comunale, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

L'Amministrazione informa il "Comitato di Gestione" dei reclami pervenuti, delle risposte rese e dei provvedimenti adottati.

Il reclamo non sostituisce i ricorsi. Esso ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti. La presentazione del reclamo non influisce sui termini di scadenza dei ricorsi.

Attuazione

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificative o contrarie contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

Le norme specifiche ed i criteri di attuazione della presente "Carta dei Servizi" sono definite nel "Regolamento del Servizio Asilo Nido", approvato dal Consiglio Comunale che lo emana con apposita delibera successiva all'approvazione della presente Carta.

Dove ottenere informazioni:

- **Nido d'Infanzia Comunale "Mario Santoro"** - via Alberto Mario, 51/F – Tel. 0734 228753;
- **Ufficio Servizi Educativi e per l'Infanzia** – via Mazzini, 4 - Tel. 0734 284303 Fax 0734/229946.

