

CARTA DEI SERVIZI EDUCATIVI 0-3 ANNI DEL NIDO D'INFANZIA COMUNALE DI COMEGLIANS

LA CARTA DEI SERVIZI per la prima infanzia costituisce uno strumento di riferimento e di garanzia della qualità dei servizi educativi da 0 a 3 anni.

Si ispira ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, qualità, partecipazione, efficacia ed efficienza, cortesia e disponibilità, chiarezza e trasparenza.

PRINCIPI E FONDAMENTI

- ▶ **Eguaglianza:** la parità di diritti è assicurata a tutti gli utenti
- ▶ **Imparzialità:** tutti coloro che usufruiscono del servizio sono trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità
- ▶ **Continuità:** è assicurato un servizio regolare e continuativo secondo il calendario scolastico.
- ▶ **Qualità:** è obiettivo prioritario la ricerca della piena soddisfazione degli utenti attraverso il monitoraggio e la verifica della qualità del servizio erogato
- ▶ **Partecipazione:** è garantita e favorita la partecipazione degli utenti al funzionamento ed al controllo del servizio nelle forme regolamentate e assicurato il diritto di ottenere informazioni, dare suggerimenti, esporre proposte e presentare reclami
- ▶ **Efficienza ed efficacia:** viene assicurato il rispetto degli standard di qualità previsti attraverso la più conveniente utilizzazione delle risorse impiegate
- ▶ **Cortesia e disponibilità:** tutti gli addetti al servizio, sia interni che esterni, debbono tenere un comportamento ispirato ai principi di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti
- ▶ **Chiarezza e trasparenza:** in ogni occasione, verbale e scritta, gli addetti al servizio sono impegnati nei rapporti con l'utenza ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile, ponendo particolare cura alla spiegazione di termini pedagogici. Gli utenti devono essere informati sui programmi del nido, sulle attività svolte, sulle modalità di erogazione del servizio

LA CARTA DEI SERVIZI ha la finalità di:

- ▶ Fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti
- ▶ Informare sulle procedure per accedere ai servizi
- ▶ Indicare le modalità di erogazione delle prestazioni
- ▶ Assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del servizio e controllando che vengano raggiunti

DEFINIZIONE

Il nido d'infanzia e i servizi complementari sono servizi educativi e sociali di interesse pubblico che accolgono i bambini dai 3 mesi ai 3 anni, volti a favorirne il benessere e la crescita armoniosa e ad affiancare le famiglie nei loro compiti educativi concorrendo così alla formazione e benessere psico-fisico dei bambini.

FINALITÀ

La finalità primaria del Nido d'Infanzia e dei Servizi complementari è quella di accogliere il bambino fino a tre anni offrendo un luogo di accoglienza e cura, di crescita, di socializzazione e di sviluppo delle capacità affettive di relazione, nonché di apprendimento e di gioco.

Il Nido ed i Servizi complementari sviluppano azioni positive per garantire agli utenti pari opportunità nel rispetto delle differenze, concorrono alla prevenzione delle diverse forme di svantaggio e di disagio, operano per promuovere una cultura per l'infanzia e dell'infanzia.

UGUAGLIANZA E DIRITTO DI ACCESSO

L'erogazione del servizio è offerta a tutti i bambini e alle loro famiglie senza alcuna discriminazione per sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Il Comune stabilisce i criteri d'accesso, come meglio definiti nel regolamento approvato con deliberazione consiliare n. 2 del 03/02/2021 e successive modifiche ed integrazioni (d'ora in poi chiamato Regolamento), nonché la partecipazione degli utenti al costo del servizio mediante utilizzo delle procedure ISEE, così come disposte dal D. leg. 109 del 31.03.1998 e successive modificazioni.

È tutelato e garantito il diritto all'inserimento di bambini in condizioni di svantaggio psico-fisico e sociale. Le domande dei cittadini non residenti nel comune di Comeglians possono essere accolte a condizione che siano state interamente soddisfatte le domande dei residenti.

ORARI E CALENDARIO SCOLASTICO

Il servizio ha un'apertura minima annuale non inferiore a quella prevista dal calendario scolastico della Scuola dell'infanzia; di norma il servizio sarà sospeso nei seguenti periodi:

- nel mese di agosto
- nelle giornate di sabato, in quelle festive e del Santo Patrono (S. Nicolò, 6 dicembre)
- dal 24 dicembre al 6 gennaio compresi
- dal giovedì antecedente la Pasqua al martedì successivo

Il calendario previsto per il Nido è annualmente aggiornato e reso noto nei primi giorni di settembre.

Nel Nido possono essere organizzati, compatibilmente con le normali attività, servizi diversi dal Nido stesso, con le caratteristiche di cui alla L.R. 20/2005 e successivo Regolamento n. 087/Pres. del 27/03/06 (ad esempio centro bambini e genitori, lo spazio gioco ed altro).

Compatibilmente con le risorse economiche, il numero dei richiedenti ed i tempi di frequenza giornalieri, per agevolare i nuclei familiari in cui entrambi i genitori lavorano, l'Amministrazione comunale può valutare la possibilità di ampliare il calendario del Servizio nei previsti periodi di chiusura previsti, o l'orario di apertura giornaliero.

Il Nido è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 7:30 alle 17:30.

Il Servizio è organizzato in maniera flessibile, sulla base delle esigenze dell'utenza, mediante la previsione di quattro fasce orarie di frequenza con tariffe differenziate: tempo ridotto mattutino dalle ore 7:30 alle ore 13:00; tempo ridotto pomeridiano dalle 11:20 alle 17:30; tempo normale dalle 7:30 alle 16:00; tempo prolungato dalle 7:30 alle 17:30. Si precisa che il tempo ridotto pomeridiano e il tempo prolungato saranno attivati a fronte di un numero minimo di richieste, secondo valutazione dell'Amministrazione.

L'entrata dei bambini è prevista dalle ore 7:30 alle ore 9:00 per il tempo ridotto mattutino, il tempo normale, il tempo prolungato; alle ore 11:20 per il tempo ridotto pomeridiano.

L'uscita, a seconda dei tempi di frequenza sopra riportati, rispettivamente: dalle ore 12:45 alle ore 13:00 per il tempo ridotto mattutino; dalle ore 15:45 alle ore 16:00 per il tempo pieno; dalle ore 17:00 alle ore 17:30 per il tempo ridotto pomeridiano e per il tempo prolungato.

Eventuali deroghe agli orari di uscita possono essere concordate con la Coordinatrice

ACCOGLIENZA ED ORGANIZZAZIONE

Il Nido d'infanzia e i Servizi complementari sono organizzati a seconda della capienza e con un'offerta educativa adeguata alle diverse età dei bambini. In particolare il Nido quale luogo di accoglienza, cura ed incontro, è strutturato attraverso:

- costituzione delle sezioni come ambiti di riferimento per i bimbi
- cura delle attività prescelte e loro ritmica alternanza
- organizzazione funzionale ed accogliente degli spazi
- rispetto dei tempi di ogni bambino e del gruppo nel quale è inserito
- momenti di attività comuni o in piccoli gruppi (micro-gruppi)
- valorizzazione delle routine quotidiane
- disponibilità e ascolto empatico da parte di tutti gli operatori del Servizio
- collaborazione e rispetto reciproco
- condivisione ed armonia

Si articola in sotto gruppi in relazione all'età dei bambini, al loro sviluppo psicofisico ed al progetto pedagogico-educativo adottato. A seconda del numero di bambini/e iscritti/e, i gruppi potranno essere eterogenei o invece suddivisi per età (piccoli da 3 a 12 mesi; medi da 13 a 24 mesi e grandi da 25 a 36 mesi circa). Le modalità, i tempi e i criteri di ammissione sono riportati all'art. 4 del regolamento.

AMBIENTE

L'ambiente è l'elemento fondamentale della progettazione educativa al Nido ed è costituito da spazi organizzati intenzionalmente, con precisi obiettivi educativi. Tali spazi strutturati, più o meno differenziati per fasce d'età, offrono ai bambini ed alle bambine stimoli e possibilità di esperienze varie, costruttive e complesse. La strutturazione di zone che delimitano lo spazio e lo configurano in centri per attività diversificate è frutto di una regia educativa volta a favorire la crescita dell'autonomia e delle competenze infantili.

INTEGRAZIONE

Particolare impegno ed attenzione sono prestati al superamento delle problematiche dei bambini disabili al fine di ottimizzare l'offerta del Nido nei loro confronti, anche attraverso azioni ed attività concordate e condivise con gli operatori dei diversi Servizi Socio-Sanitari coinvolti, previo accordo con le famiglie.

ALIMENTAZIONE

La preparazione dei pasti avviene all'interno del Servizio.

L'alimentazione dei bambini è curata, differenziata ed equilibrata secondo le indicazioni fornite dall'Azienda per i Servizi Sanitari territoriale, con riferimenti alle più recenti indicazioni e raccomandazioni dietologiche nazionali ed europee per la prima infanzia. Per la stesura dei menù si tiene conto delle frequenze vincolanti di somministrazione degli alimenti (es. una volta alla settimana minestra di verdura, legumi, riso orzo o altri cereali, carne rossa, bianca, pesce, uova, formaggi, piatto unico; ogni giorno verdure cotte o crude e frutta fresca di stagione; due volte ogni quattro settimane patate, polenta, gelato o dolce; i fritti in olio extra vergine di oliva al massimo una volta al mese).

Sono previsti due menù organizzati su sei settimane, uno per la stagione invernale ed uno per quella estiva: entrambi sono esposti al Nido, come pure quello giornaliero.

Più del 70% dei prodotti utilizzati per la preparazione dei pasti è di provenienza biologica. L'uso di prodotti surgelati (pesce ed alcune verdure) è limitato. I condimenti utilizzati sono esclusivamente olio extra vergine di oliva e burro, in modo limitato, aggiunto solo a fine cottura. L'acqua utilizzata è quella di rubinetto.

PARTECIPAZIONE, TRASPARENZA E QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il rapporto tra le famiglie e gli educatori assume un ruolo fondamentale al fine della continuità pedagogico-educativa. È curato attraverso scambi quotidiani informativi verbali e scritti quotidiani, colloqui individuali, colloqui di sezione ed assemblee del Nido. L'obiettivo è quello di sviluppare e rinforzare la condivisione e la collaborazione reciproca.

I colloqui individuali rivestono particolare importanza perché prevedono degli scambi tra l'educatore di riferimento ed i genitori del bambino o della bambina utente del Servizio, con la finalità di rilevarne le specificità e le potenzialità, di intraprendere strategie comuni e giungere ad un'alleanza educativa che ne favorisca la crescita. Di norma, oltre al colloquio pre-inserimento, sono programmati due colloqui per anno educativo, a meno che educatori o genitori non ne rilevino ulteriori necessità.

Al fine di garantire una gestione partecipata del Servizio sono previsti i seguenti organi:

- ▶ Comitato di Gestione
- ▶ Assemblea dei Genitori
- ▶ Collegio Educatori

I compiti degli organi sopra indicati sono definiti dal Regolamento.

Il Comune al fine di rendere effettiva la gestione partecipata garantisce un'informazione preventiva, completa e trasparente.

L'attività e l'organizzazione del Servizio si ispirano a criteri di qualità ed efficacia prevedendo azioni e strumenti di monitoraggio della qualità offerta sul piano educativo, organizzativo e gestionale con l'obiettivo di rilevare, consolidare e migliorare le prestazioni dei servizi educativi e socio-assistenziali offerti.

IL PROGETTO EDUCATIVO E LA PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Il progetto educativo del nido comunale è basato sul metodo Montessori e imperniato sulla condivisione di alcune idee guida quali l'accoglienza, il rispetto della diversità, la centralità del bambino, l'attenzione alle pratiche di cura, la partecipazione delle famiglie, capaci di orientare le azioni degli adulti e di rendere significative le attività proposte ai bambini.

Ha carattere di flessibilità per garantire sempre maggiore rispondenza alle istanze ed esigenze dei bambini e delle famiglie.

All'inizio di ogni anno d'attività il personale presenta alle famiglie le linee generali della programmazione educativa, al fine di acquisire suggerimenti e contributi per una gestione condivisa e partecipata.

Particolare importanza assumono l'organizzazione della giornata e le routine che la scandiscono.

Di seguito si descrive la giornata-tipo:

- ore 7:30-9.00 accoglienza
- ore 9:00-9:30 spuntino-colazione
- ore 9:30-10:15 divisione dei gruppi nelle rispettive sezioni, cure e cambio, gioco libero
- ore 10:15-11:00 gioco strutturato ed attività guidate
- ore 11:00-11:30 cura e cambio
- ore 11:30 (11:15 per i lattanti) -12:20 pranzo
- ore 12:20-13:00 cure/cambio, giochi tranquilli, ricongiungimento (per chi frequenta il tempo ridotto mattutino)
- ore 13:00-15:00 sonno
- ore 15:00-15:15 risveglio, cure e cambio
- ore 15.15-15:45 merenda
- ore 15:45-16:00 gioco libero e letture, ricongiungimento

Nella progettualità pedagogica è inclusa l'elaborazione dei piani educativi individualizzati per i bambini in situazioni di svantaggio psico-fisico e/o sociale; tali piani vengono stesi in collaborazione con gli specialisti che seguono il bambino.

IL PERSONALE, LA FORMAZIONE E L'AGGIORNAMENTO

Nel Nido Comunale operano differenti figure professionali: la coordinatrice, le educatrici, il personale di cucina e ausiliari socio-scolastici.

Il Nido d'Infanzia comunale di Comeglians è un servizio a gestione mista ed al suo interno operano dipendenti comunali ed operatori dipendenti dalla ditta che si è aggiudicata una parte dei servizi messa in appalto dal Comune.

La professionalità di tutto il personale educativo è supportata da specifiche iniziative di aggiornamento garantite dal Comune e dalla Regione, attraverso contributi di esperti e formatori ed interventi di supervisione, al fine di accrescere le competenze e le conoscenze di ciascun operatore in ambito educativo e pedagogico.

Il rapporto numerico educatore bambini accolti nel Nido d'Infanzia è il seguente:

- non superiore a 5 bambini per ogni educatore, per i bambini di età compresa fra i tre e i dodici mesi
- non superiore a 7 bambini per ogni educatore per i bambini di età compresa fra i dodici mesi e i trentasei mesi

I rapporti numerici per il gruppo dei bambini tra i tre e i dodici mesi possono aumentare fino al massimo di un educatore ogni 6 bambini, con l'aumentare dell'età e dell'autonomia del gruppo dopo il compimento dei dodici mesi.

SERVIZI AMMINISTRATIVI E RETTE DI FREQUENZA

Il servizio amministrativo del Nido si impegna ad assumere e a rispettare i seguenti fattori di qualità:

- ▶ correttezza delle procedure e delle informazioni anche con modulistica specifica
- ▶ trasparenza dell'azione amministrativa
- ▶ informatizzazione delle procedure amministrative riguardanti l'utenza
- ▶ flessibilità degli orari degli uffici
- ▶ efficacia ed efficienza dei procedimenti amministrativi
- ▶ riduzione dei tempi di attesa per la risposta a specifiche istanze
- ▶ affidabilità e tempestività con acquisizione di informazioni anche telefoniche
- ▶ sicurezza nel trattamento dei dati personali

La contribuzione delle famiglie al costo del servizio delle famiglie è graduata in funzione delle risultanze della certificazione ISEE con le modalità stabilite dall'art. 8 del regolamento, cui si rinvia, e secondo le misure apportate periodicamente dalla Giunta Comunale, che potrà altresì definire eventuali agevolazioni tariffarie.

CONDIZIONI AMBIENTALI

Gli ambienti degli Asili Nido devono essere 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 all'Asilo Nido, dando piena attuazione alle norme previste in materia di strutture e di caratteristiche qualitative degli Asili Nido.

MODIFICHE DEI SERVIZI

Il Comune si riserva il diritto di modificare le caratteristiche tecniche dei servizi, per esigenze di fornitura ed organizzazione, senza compromettere la tipologia e la qualità dei servizi prestati agli utenti.

Il Comune si impegna ad assicurare la migliore funzionalità dei servizi, ma non assume responsabilità per eventuali carenze dovute a cause ad esso non imputabili.

Per il miglior utilizzo dei servizi e per la segnalazione di eventuali anomalie, il Comune assicura all'utente tutta l'assistenza necessaria, tramite la propria attività di controllo e di verifica dei servizi.

Il Comune fornisce all'utente, con i mezzi più idonei, un'informativa costante ed adeguata su tutti gli aspetti concernenti i servizi.

In particolare l'informativa riguarda:

- ▶ modifiche di carattere normativo
- ▶ variazione delle condizioni economiche
- ▶ data di avvio e caratteristiche dei servizi
- ▶ modifiche delle specifiche tecniche e delle modalità di fornitura del servizio

I dati personali forniti al momento delle iscrizioni sono trattati nel rispetto della normativa vigente in tema di tutela dei dati personali.

L'utente deve comunicare per iscritto al Comune ogni cambiamento dei propri dati identificativi ed in particolare dei dati relativi alla residenza e/o al domicilio.

Tutte le comunicazioni inviate dal Comune all'ultimo indirizzo reso noto dall'utente si reputano da questo conosciute.

L'ISTITUTO DEL RECLAMO E MODALITÀ

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. Attraverso il reclamo gli utenti hanno a disposizione 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.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere le generalità, l'indirizzo e reperibilità del proponente e vanno inoltrati alternativamente agli Uffici Comunali e/o direttamente alla Coordinatrice o al personale del nido presso la sede dell'asilo nido.

I reclami orali e telefonici debbono successivamente essere presentati in forma scritta, in caso contrario verranno trattati come semplici segnalazioni.

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 non oltre quindici 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.

INTERRUZIONE DEL SERVIZIO E SANZIONI

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a causa di forza maggiore, saranno tempestivamente comunicate all'utente, unitamente alla motivazione, nei seguenti modi:

- ▶ comunicazione diretta alle famiglie
- ▶ affissione di cartelli e avvisi presso il nido

Per quanto riguarda l'eventuale adesione da parte del personale educativo e non agli scioperi indetti, le comunicazioni alle famiglie verranno fatte nel rispetto della normativa vigente.

Nel caso in cui la frequenza non venisse garantita, fatti salvi i casi di sciopero e di forza maggiore, ovvero non ne venissero garantiti gli aspetti essenziali (ad esempio la somministrazione dei pasti o i servizi educativi), il Comune sarà tenuto a rimborsare all'utente un importo pari alla quota della retta proporzionata alle giornate di avvenuta sospensione del servizio, maggiorata del 100%. L'importo da restituire verrà conguagliato in occasione della fatturazione del mese successivo o, qualora questo non fosse possibile, restituita direttamente all'utente.

Nel caso di mancato rispetto delle garanzie della qualità dei servizi contenute nella presente Carta la cui responsabilità sia attribuibile a personale dipendente del comune, si dovrà obbligatoriamente procedere disciplinarmente nei loro confronti con le modalità previste dal CCRL (Contratto Collettivo Regionale del Lavoro).

Qualora tali responsabilità fossero attribuibili a comportamenti negligenti da parte di dipendenti assunti da ditte fornitrici di servizi esterne, si procederà applicando le apposite sanzioni previste nei relativi capitolati di appalto.

LA VALUTAZIONE DA PARTE DEGLI UTENTI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'Amministrazione, consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, effettua sondaggi per conoscere come gli stessi giudicano il servizio.

A tale scopo viene effettuata una rilevazione annuale mediante questionari opportunamente tarati rivolti ai genitori.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, educativi ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

I dati raccolti vengono elaborati ed analizzati dagli Uffici Comunali preposti, che redigono una relazione analitica e formulano, in accordo con il Coordinatore/la Coordinatrice, le conseguenti proposte di intervento.

LA VALUTAZIONE E L'AGGIORNAMENTO DELLA CARTA

Annualmente il Coordinatore/la Coordinatrice propone al Responsabile dell'ufficio comune per i servizi generali un rapporto di valutazione della carta al fine del miglioramento continuo della qualità del servizio con indicazione:

- ▶ dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità in uso, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicitandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività svolta
- ▶ degli esiti dell'indagine di soddisfazione annuale
- ▶ dei reclami e delle segnalazioni presentati
- ▶ delle eventuali anomalie riscontrate

Il rapporto viene sottoposto all'esame del Comitato di Gestione Nido il quale propone le eventuali modifiche alla Carta dei Servizi che verranno quindi approvate dalla giunta Comunale di Comeglians.