



COMUNE DI MONTEGIORGIO
SETTORE SERVIZI SOCIALI

CARTA DEI SERVIZI
ASILO NIDO COMUNALE

Sede
via

Tel.

Uffici Amministrativi
Settore Servizi Sociali
Sede comunale vian. ...
Tel.

Responsabile del Servizio
.....
Sede comunale via n. ...
Tel.....

Presentazione della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un altro passo nella direzione di un rapporto sempre più diretto e trasparente con il cittadino: la carta infatti descrive sinteticamente i servizi offerti, indica le modalità per accedervi, le tariffe dei servizi e la quota a carico degli utenti, definisce gli standard di qualità che l'Azienda si impegna a garantire.

I principi su cui si basa questa Carta dei servizi sono la trasparenza e la certezza del servizio.

In coda alla Carta si trovano le informazioni necessarie per conoscere la composizione degli organismi di partecipazione, le modalità per esprimere un reclamo e le altre forme di ricorso del cittadino, ossia tutti gli elementi che permettono alla persona di avere un rapporto chiaro con il comune di Montegiorgio.

Vi è inoltre un modulo, che si può ritagliare e consegnare al responsabile della struttura per esprimere un proprio reclamo, in modo da permettere all'Amministrazione comunale di ascoltare il cittadino per interagire e migliorare continuamente.

L'adozione della Carta rappresenta lo strumento primo con cui il comune di Montegiorgio vuole instaurare un rapporto diretto con le persone, con chiarezza di compiti e responsabilità reciproche.

L'Assessore alle Politiche Sociali

.....

Il Sindaco

.....

INDICE

PARTE I I PRINCIPI GENERALI

Carta del Servizio
La sua validità
Finalità dell'Asilo Nido
Asilo Nido Principi fondamentali

PARTE II L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

La giornata al Nido
Lo spazio nel Nido bambine e bambini a pranzo
Informativa per il genitore
Ammissioni Partecipazione economica e modalità di pagamento
Calendario, orario di funzionamento

PARTE III LA QUALITA'

Schede dei livelli di qualità:
la qualità della sicurezza
la qualità alimentare
la qualità professionale
la qualità dell'ambiente interno
la qualità della partecipazione delle famiglie
la valutazione della qualità da parte degli utenti

PARTE IV LA TUTELA DEGLI UTENTI

L' istituto del reclamo
Modalità di presentazione
L' informazione

ALLEGATI

Modulo questionario
Modulo reclamo/segnalazione

PARTE I PRINCIPI GENERALI

Carta del Servizio

E' lo strumento di base che regola i rapporti fra Servizio e Utenti, una "dichiarazione d'intenti" con la quale la Pubblica Amministrazione si fa garante del servizio reso secondo i principi fondamentali richiesti dall'articolo 3 della Costituzione Italiana, dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, dalla L.328/2000, dalla L. R. n. 9/2003, dal Regolamento Regionale n. 13/2004 oltre che dalla legge 1044/71 e dalla Convenzione Internazionale dei Diritti del Fanciullo. La Carta del Servizio rappresenta uno strumento di comunicazione e informazione finalizzato al miglioramento della qualità del servizio erogato. Uno strumento in grado di concentrare ed orientare le innovazioni, attraverso un processo di valutazione dei risultati da parte degli utenti e degli operatori. Un momento importante e centrale nella definizione della Carta di un servizio è la individuazione degli indicatori che danno la fotografia dell'obiettivo di qualità che il servizio ha raggiunto e che intende mantenere. Gli indicatori, così definiti, sono un punto di riferimento per l'azione amministrativa, per l'attività degli operatori e per gli utenti.

Validità

Le indicazioni contenute nella presente Carta del Servizio sono valide fino a quando non intervengono disposizioni normative e organizzative che richiedano di modificarne i contenuti

Finalità dell'Asilo Nido

E' un servizio per la prima infanzia che risponde ai bisogni delle bambine e dei bambini, di età compresa tra i tre mesi e i tre anni.

E' un servizio educativo e sociale di interesse pubblico che concorre con le famiglie alla loro crescita e formazione, nel quadro di una politica per la prima infanzia e a garanzia del diritto all'educazione, nel rispetto della identità individuale, culturale e religiosa.

Costituisce un servizio di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro delle famiglie, quale strumento a supporto di una migliore organizzazione dei nuclei familiari.

Garantisce il diritto all'inserimento ed alla integrazione dei bambini diversamente abili, secondo quanto previsto all'art. 12 comma 5 della L. n. 104/1992, e per essi, anche in collaborazione con i servizi competenti dell'ASL, vengono definiti progetti educativi specifici...

Costituisce un sistema di opportunità educative che favorisce lo sviluppo armonico dei bambini e contribuisce a realizzare il loro diritto all'educazione attraverso la promozione di **prestazioni** finalizzate allo sviluppo:

- dell'**autonomia** e dell'**identità** e la valorizzazione delle diversità individuali, di genere e culturali, assunte come valore;

- della **personalità** nelle sue componenti fisiche, affettive, emotive, cognitive, etiche e sociali;

- della **comunicazione** allo scopo di consentire il confronto costruttivo delle idee e dei pensieri;

- di un'educazione orientata al **rispetto dei valori di libertà** e giustizia;

- di **processi educativi** tesi a sviluppare le potenzialità innate in ciascun bambino rendendolo capace di esprimerle e sostenendolo nella formazione della sua identità e conoscenza.

Il principio su cui si basa l'attività del servizio è la convinzione che i bambini sono portatori di diritti di cittadinanza e rappresentano una componente fondamentale della nostra società.

Principi fondamentali

L'Amministrazione Comunale ha il dovere di definire un sistema di regole e garanzie che consentano il massimo d'equità, efficacia e trasparenza negli interventi attraverso una definizione chiara degli obiettivi, degli standard organizzativi e degli indicatori di qualità, nonché delle modalità di verifica e valutazione della qualità stessa. In ottemperanza a quanto previsto dalla legge l'Amministrazione Comunale garantisce:

Uguaglianza e valorizzazione delle differenze. L' Asilo Nido è un servizio educativo e sociale teso a garantire ai bambini e alle bambine utenti uguali opportunità educative e di sviluppo psicofisico, cognitivo, affettivo e relazionale, senza distinzione di sesso, razza, lingua o religione. La valorizzazione di tali differenze e la promozione dell'integrazione dei bambini disabili o in situazione di svantaggio sociale, sono parte integrante del progetto educativo del Servizio.

Diritto di accesso L' Amministrazione definisce criteri d'accesso trasparenti tramite uno specifico Regolamento Comunale.

Garanzia di continuità L'Amministrazione Comunale si impegna a garantire la continuità e la regolarità del Servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione dello stesso, garantisce l'adozione di interventi volti al contenimento del disagio.

Partecipazione Viene data alle famiglie la possibilità di entrare al Nido non solo come destinatarie di un servizio, ma come "protagoniste attive" di percorsi educativi. A tale scopo vengono organizzati periodici incontri a più livelli:

- Assemblea dei genitori: all'inizio dell'anno scolastico le educatrici incontrano i genitori di tutti i bambini per illustrare l'organizzazione e la programmazione collegiale redatta dal team;
- Incontri con i genitori a piccoli gruppi: I genitori dei bambini di ogni sezione incontrano le educatrici per un resoconto delle attività e delle progettualità didattiche;
- Progetti genitori: Vengono organizzati incontri cui partecipano esperti e genitori, per considerare gli aspetti riguardanti lo sviluppo e la crescita dei bambini e delle bambine, il rapporto genitori /figli, genitori /scuola.

Trasparenza L'Amministrazione Comunale si impegna a fornire tutte le informazioni circa le disposizioni che regolano il Servizio, l'indirizzo educativo che lo caratterizza, i criteri adottati per la formulazione delle graduatorie di ammissione.

Tutela della privacy I dati personali e le immagini dei bambini sono tutelati ai sensi della normativa vigente. Il Personale può effettuare riprese video o fotografiche esclusivamente previa autorizzazione scritta da parte dei genitori. Foto e filmati dei bambini possono comunque essere utilizzati esclusivamente nell'ambito di iniziative educative o culturali. Tutti gli operatori del Servizio, inoltre, sono tenuti al segreto d'ufficio.

Controllo di qualità E' obiettivo prioritario la ricerca della piena soddisfazione degli utenti attraverso il monitoraggio della qualità del servizio erogato.

Efficienza ed Efficacia Viene assicurato il rispetto degli standard di qualità previsti attraverso la più conveniente utilizzazione delle risorse impiegate.

PARTE II L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Al nido possono accedere bambini e bambine d'età compresa tra i 3 e 36 mesi, suddivisi in gruppi- sezione a seconda dell'età. Il rapporto numerico educatore/bambini viene determinato in 1/7 come disposto dall'art. 8 del Regolamento Regionale 13/2004.

In caso di frequenza di minore disabile potrà essere prevista l'eventuale presenza di personale di supporto in seguito alla valutazione dei servizi socio-sanitari territoriali.

La giornata all'asilo nido

Le esperienze infantili vissute nel nido attivano forme relazionali e processi cognitivi che valorizzano il corpo come veicolo primario di percezione della realtà e di conoscenza. Le educatrici conferiscono identità alle scansioni della giornata integrando momenti differenziati e stili educativi con continuità di senso.

Lo spazio nel nido

L'ambiente è l'elemento fondamentale della progettazione educativa. Le educatrici ne fanno oggetto di ricerca-azione educativa nello svolgimento della loro professione. L'ambiente che il nido offre all'esperienza dei bambini è costituito da spazi organizzati intenzionalmente, con precisi significati educativi. Tali spazi strutturati, più o meno differenziati per fasce di età, offrono ai bambini stimoli e possibilità di esperienze. I materiali scelti, strutturati e non, sono idonei alle esigenze e al benessere dei bambini e consentono un'ampia gamma di esperienze ludico/ espressive vissute con il corpo che connotano l'immagine e la cultura del nido.

Bambine e bambini a pranzo

Il momento del pasto al nido è organizzato con la massima cura perché i bambini possano sperimentare il piacere di soddisfare i propri bisogni alimentari in un clima socialmente accogliente e sereno. La condivisione del momento pasto favorisce il piacere dello stare insieme. Gli educatori contribuiscono alla promozione di una corretta educazione alimentare. I pasti sono preparati nella cucina della struttura e/o forniti da ditte accreditate convenzionate. Il menù viene elaborato da specialisti o dietisti tenuto conto del giusto ed equilibrato apporto di nutrienti che i bambini devono assumere in relazione ai loro bisogni di crescita. Il menù è organizzato su 4 settimane e prevede piatti ed alimenti in sintonia con i cicli della natura facendo riferimento al modello alimentare mediterraneo.

Informativa per il genitore

Malattia e infezioni per le quali per essere riammesso al nido occorre certificato medico Assenza per più di 5 giorni consecutivi per malattia, febbre (superiore ai 37.5°) o presenza di sintomatologie patologiche all'uscita della scuola (esantema, congiuntivite, dermatite, diarrea, vomito, parassitosi, pediculosi, ecc.)

Assenze per motivi di famiglia: Qualora l'assenza superiore a sei giorni consecutivi non sia dovuta a malattia la riammissione avviene dietro presentazione di una dichiarazione sottoscritta da uno dei genitori.

Assenze ingiustificate/giustificate : In caso di assenza prolungata ingiustificata superiore a 20 giorni è prevista l'esclusione dal servizio, previo accertamento, attraverso un contatto con i genitori, delle motivazioni dell'assenza. Per assenze giustificate superiori a 60 giorni di frequenza effettiva, anche se non effettuate consecutivamente nell'arco di un semestre, salvo deroghe in casi di malattia prolungata e certificata dal medico o per particolari e gravi esigenze da valutarsi da parte del dirigente del servizio;

Intolleranze alimentari In caso di intolleranze alimentari occorre presentare certificato medico all'educatore/referente del Nido. Il responsabile di cucina, su indicazione del Pediatra rispetterà una dieta particolare tenendo conto delle intolleranze del bambino.

Somministrazione di alimenti e farmaci: È fatto divieto assoluto al personale del nido somministrare alimenti portati dai genitori e farmaci.

Consegna dei bambini e delle bambine a persone diverse dai genitori I bambini e le bambine, al termine dell'orario previsto per il servizio, devono essere ritirati dai genitori che, in caso di necessità, possono delegare altre persone in età superiore ai 18 anni, sottoscrivendo apposito modulo da firmare alla presenza delle educatrici.

Ammissioni

La domanda di ammissione, redatta su apposita modulistica disponibile presso il competente ufficio comunale, deve essere presentata nei tempi e nei modi indicati nell'apposito bando; la stessa dovrà essere sottoscritta da uno dei genitori o persone esercenti la patria potestà sul minore.

I bambini frequentanti l'Asilo Nido che maturino il terzo anno di età durante l'anno di attività, continuano a frequentarlo fino alla conclusione dell'anno. Chi viene ammesso ha diritto alla frequenza fino al compimento del terzo anno, previa conferma scritta. L'Ufficio di Servizio Sociale provvede a comunicare ai richiedenti l'ammissione o la non ammissione del proprio figlio all'Asilo Nido. Nel caso di collocazione in graduatoria utile ai fini dell'ammissione del bambino all'Asilo Nido l'Ufficio competente provvede ad accertare, tramite acquisizione della dovuta documentazione, la veridicità di quanto eventualmente autocertificato dai richiedenti in sede di richiesta. I richiedenti, entro dieci giorni dalla data di ricevimento della comunicazione di ammissione, decidono se inserire o meno il bambino all'Asilo Nido. Trascorso tale termine senza aver riscontrato risposta, l'Ufficio non tiene più conto della richiesta, escludendola, e provvede a contattare altri richiedenti secondo l'ordine di graduatoria. In caso di conferma della volontà di inserimento del bambino presso l'Asilo Nido, i genitori sono tenuti a presentare entro il 20 luglio, ad eccezione del primo anno di avvio del servizio per il quale può essere prevista una scadenza diversa, la seguente documentazione: a) certificato di vaccinazione b) certificazione relativa ai seguenti esami: tine-test, esame feci c) certificato medico di idoneità alla frequenza alla vita comunitaria ed ogni altra certificazione prevista dalla normativa.

Partecipazione economica e modalità di pagamento

Gli utenti dell'Asilo Nido sono tenuti a contribuire economicamente alla conduzione del servizio versando mensilmente una quota determinata con apposito atto della Giunta Comunale. Le assenze non costituiscono titolo per dar luogo a riduzioni od esoneri dal pagamento del contributo suddetto.

Nel caso di inserimento in itinere o in caso di forzata chiusura dell'Asilo Nido (es. lavori di manutenzione od a problemi igienico-sanitari) nonché per avvio dell'a.s. non coincidente con l'inizio del mese e/o chiusura non coincidente con la sua fine, l'importo della retta mensile è rapportata ai giorni di frequenza del minore.

La retta decorre dalla data di ammissione del bambino al Nido e ad ogni inizio di anno educativo.

Il mancato pagamento della retta per tre mensilità e dopo due solleciti scritti comporta le dimissioni d'ufficio dal servizio e l'attivazione delle procedure di riscossione coattiva del debito.

L'utente che ritira il proprio figlio nel corso del mese è tenuto al pagamento del contributo per l'intera mensilità in cui viene effettuata la rinuncia.

Calendario, orario di funzionamento

Il calendario e l'orario di funzionamento della struttura viene determinato con atto amministrativo del comune nel rispetto della normativa vigente.

PARTE III LA QUALITA'

L'Amministrazione Comunale si fa garante della conformità del Servizio agli standard di funzionamento previsti dalle L.R. 9/2003 e relativo Regolamento di attuazione n. 13/2004.

Schede dei livelli di qualità

Definiscono la qualità del servizio: la qualità della sicurezza, la qualità alimentare, la qualità professionale, la qualità dell'ambiente interno, la qualità della partecipazione delle famiglie. Tali aspetti sono descritti da specifiche dimensioni di qualità e dai relativi indicatori:

- qualità della sicurezza: possesso dei requisiti di legge in materia di sicurezza, documentazione tecnica e controlli periodici da effettuare nella struttura;
- qualità alimentare: rispetto delle norme igienico-sanitarie per la preparazione e la distribuzione degli alimenti, competenza nella elaborazione dei menù;
- qualità professionale: possesso dei titoli di studio richiesti dal ruolo professionale, formazione e aggiornamento professionale, collegialità, modalità pedagogica e organizzativa;
- qualità dell'ambiente: gestione, organizzazione e attrezzatura degli ambienti destinati ai bambini ed alle bambine e agli adulti
- qualità della partecipazione delle famiglie: relazioni, partecipazione alla gestione sociale, attività extra didattiche.

LIVELLO DELLA QUALITA' DELLA SICUREZZA

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Standard di qualità
Agibilità della struttura	Certificato	Presenza
Requisiti di sicurezza degli impianti	Attestazione del possesso	Presenza
Servizio di protezione e prevenzione ex D.lgs 626/94	Certificazione	Presenza

LIVELLO DELLA QUALITA' ALIMENTARE

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Standard di qualità
Menù	Menù, completo di grammature elaborato da specialisti e/o dietologi tenuto conto del giusto ed equilibrato apporto di nutrimenti che i bambini devono assumere in relazione ai loro bisogni di crescita.	Presenza
Controllo di qualità attraverso il sistema di HACCP	Possesso ed attuazione del piano di autocontrollo (D.lgs.155/97)	Presenza
	Abbigliamento personale di cucina e addetto alla distribuzione (camice bianco, cuffia, grembiule)	Presenza
	Utilizzo della lavastoviglie	Presenza

LIVELLO DELLA QUALITA' PROFESSIONALE

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Standard di qualità
Titoli di studio e requisiti professionali degli educatori	Come previsto dalla Legge Regionale 9/2003 e Regolamento Regionale 13/2004	Presenza
Formazione e aggiornamento professionale degli educatori	Attività di aggiornamento	Presenza
Titoli di studio e professionali del personale che non svolge mansioni educative	Come previsto dalla legge	Presenza

LIVELLO DELLA QUALITA' DELL'AMBIENTE INTERNO

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Standard di qualità
Differenziazione degli spazi interni del Nido	Previsione dei seguenti spazi 1. Sezione 2. Cucina 3. Servizi	Presenza
Arredi per le sezioni adeguati per i bambini	Sedie e tavoli di altezza giusta Contenitori facilmente accessibili Armadi per riporre giochi accessibili ai bambini	Presenza
Spazi adulti	Gli spazi per adulti comprendono 1. Spogliatoio 2. Servizi	Presenza
Materiali per attività singole e /o di gruppo	Materiali distinti per fasce di età	Presenza

LIVELLO DELLA QUALITÀ DELLA PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Standard di qualità
Relazioni significative con le famiglie	Sostegno ai genitori nel delicato percorso di inserimento del bambino al Nido Rapporto diretto e costante fra l'educatore e la famiglia.	Formazione specifica educatori
Presentazione ai genitori del progetto educativo	Incontri di presentazione del progetto ai genitori	visibilità del progetto
Incontri con i genitori a piccoli gruppi	Nell'anno scolastico vengono organizzati incontri per confrontarsi sulle esperienze dei bambini con i genitori	almeno un incontro
Colloqui individuali	Nell'anno scolastico sono assicurati i colloqui individuali con i genitori	almeno un colloquio individuale

Nel caso in cui venisse riscontrata la mancata presenza degli indici di qualità della presente Carta del Servizio di Asilo Nido verranno attivate le seguenti procedure di ripristino:

Livello della qualità della sicurezza	Entro 60 gg. dalla verifica, qualora la violazione non implichi l'ordinanza di chiusura
Livello della qualità alimentare	Entro 5 gg. dalla rilevazione/segnalazione
Livello della qualità professionale	Entro 30 gg. dalla rilevazione/segnalazione
Livello della qualità dell'ambiente interno	Entro 60 gg. dalla rilevazione/segnalazione
Livello della qualità della partecipazione delle famiglie	Entro 30 gg. dalla rilevazione/segnalazione

Sanzioni

Nel caso in cui non siano attivate le procedure di ripristino degli standard di qualità nei termini precedentemente indicati, saranno attivate le procedure disciplinari nei confronti del responsabile individuato dall'Amministrazione Comunale, fatti salvi i casi di forza maggiore adeguatamente e congruamente indicati.

La valutazione della qualità da parte degli utenti

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, analizzati e raccolti una relazione analitica con formulazione di conseguenti proposte di intervento.

PARTE IV LA TUTELA DEGLI UTENTI

L'istituto del reclamo

Il reclamo ha lo scopo di offrire ai destinatari uno strumento agile e immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta relativi all'erogazione del servizio ed alla trasparenza dell'azione amministrativa. Ogni destinatario può presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.

Modalità di presentazione

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere presentati in forma scritta. I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati. Il Responsabile del Servizio, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, entro 60 giorni dal ricevimento del reclamo, attivandosi per rimuovere le cause che lo hanno determinato. Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Amministrazione Comunale, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Il reclamo non sostituisce i ricorsi. Esso ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalla vigente normativa.

L'informazione

L'informazione sul servizio e sul suo funzionamento viene garantita attraverso la disponibilità del Regolamento Comunale e della Carta dei Servizi presso l'Ufficio Servizi Sociali del Comune e la sede dell'Asilo Nido.

Per eventuali quesiti o problematiche inerenti il Servizio l'utente potrà rivolgersi all'Ufficio Servizi Sociali comunale e/o al Coordinatore/referente dell'Asilo Nido.

Allegati: - questionario
- modulo reclamo



COMUNE DI MONTEGIORGIO

Provincia di Ascoli Piceno

SERVIZIO SERVIZI SOCIALI

QUESTIONARIO ASILO NIDO
ANNO

Con il presente questionario l'Assessorato ai Servizi Sociali del comune di Montegiorgio vuole offrire uno strumento ai propri Utenti per esprimere il loro grado di soddisfazione sul servizio ricevuto.

Il questionario può essere consegnato al Coordinatore/referente dell'Asilo Nido che provvederà ad inviarlo all'Ufficio Servizi Sociali del comune.

Rispondendo al questionario Lei avrà l'opportunità di contribuire a rendere i Servizi Sociali più rispondenti alle Sue necessità.

Prot. n° _____ del _____

MODULO DI RECLAMO/SEGNALAZIONE

Parte riservata al genitore

Nome e Cognome _____ Via _____ n° _____

Tel. _____ Località _____ Prov. _____

DESCRIZIONE

Parte riservata all'Ufficio Servizi Sociali

Il problema si è già presentato?

Sì No

Gravità del reclamo:

Alta Media Bassa

Modalità di ricezione:

Telefonica Verbale Scritta

Ricevuta dall'operatore _____ in data _____

Segnalazione destinata a: _____

Consegnata a: _____ in data _____

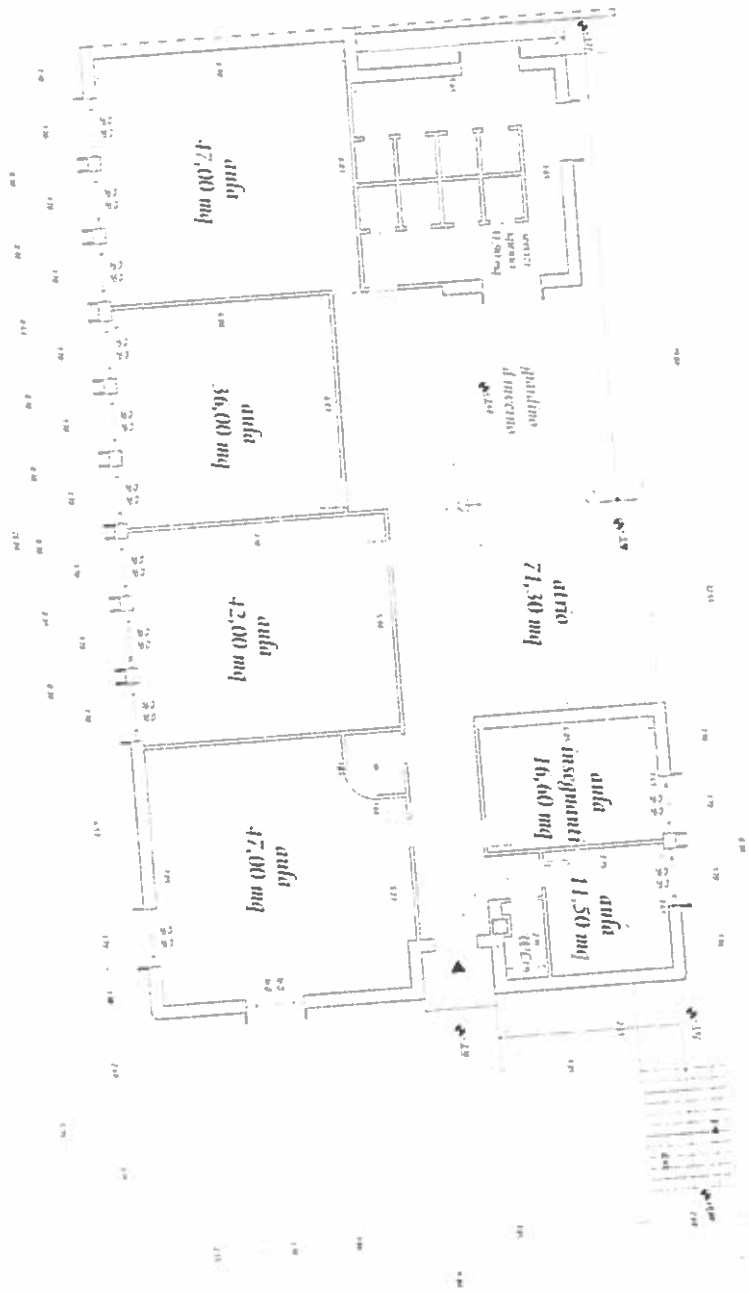
Risposta data al cittadino in data _____

RISOLUZIONE ADOTTATA

Firma Responsabile Servizi Sociali



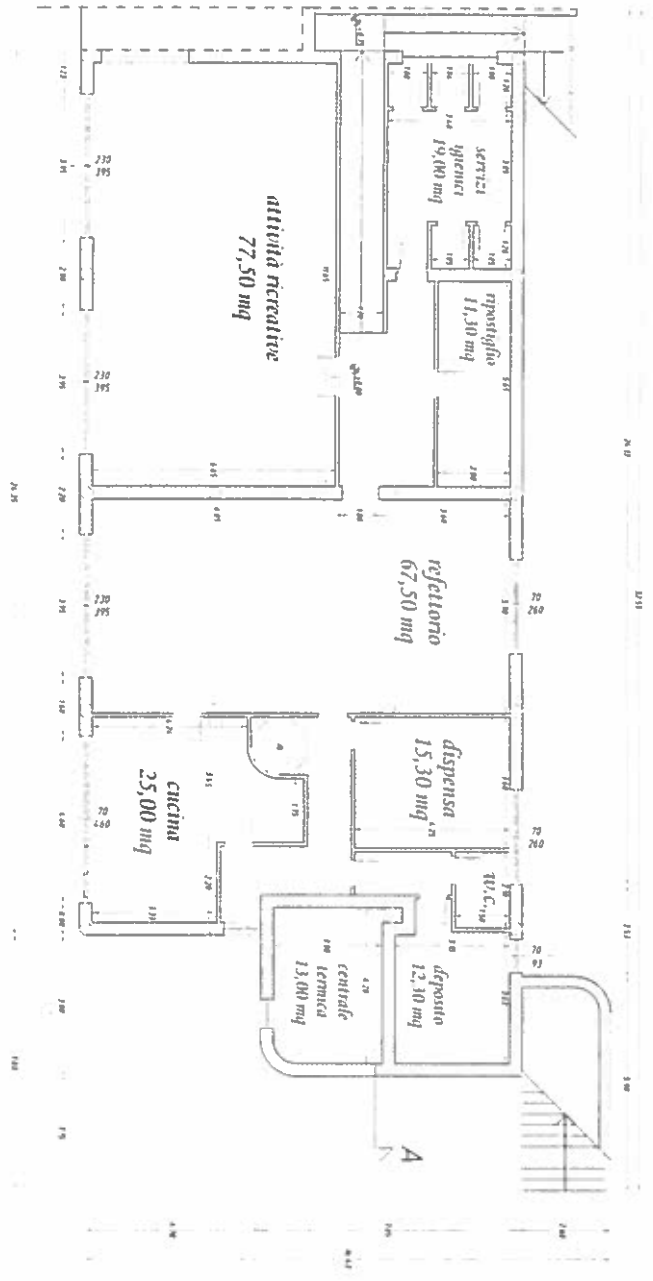
Scuola Infanzia Via Giorgione
PIANO PRIMO





IE DI

ficato.



Scuola Infanzia Via Giorgione
PIANO TERRA

