Approvata con deliberazione del Consiglio n.36 del 15.12.2005

COMUNE DI ATINA

CARTA DEI SERVIZI DEL NIDO D'INFANZIA

Definizione e finalità

Con la Carta dei servizi del Nido d'Infanzia, l'Amministrazione Comunale dà conto all'utenza degli standard qualitativi e delle modalità organizzative e funzionali del servizio erogato dall'asilo nido comunale.

L'Amministrazione assume impegno di organizzare l'attività del Nido d'Infanzia in modo da corrispondere alle finalità enunciate dall'art.1 della Legge Regionale n.59 del 16/06/1980.

Uguaglianza e diritto di accesso

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

L'Amministrazione attraverso procedure trasparenti definisce i criteri di accesso nonché di partecipazione degli utenti al costo del servizio.

In tale ambito il Nido tutela e garantisce il diritto all'inserimento dei bambini portatori di svantaggio psico-fisico e sociale.

Attività didattica, servizi amministrativi e condizioni ambientali

L'amministrazione, attraverso tutte le sue componenti garantisce la regolarità e la continuità del servizio.

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

Accoglienza ed organizzazione

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

Nello svolgimento della propria ttività, l'educatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi del bambino.

L'alimentazione dei bambini è preparata giornalmente ed è differenziata per fasce di età, di giorno in giorno, e segue le indicazioni di esperti dietologi della prima infanzia della AUSL.

Partecipazione, trasparenza e qualità del servizio

Le famiglie hanno diritto all'informazione in merito alle condizioni che regolano l'accesso e la frequenza del servizio; all'accoglienza ed all'ascolto; alla condivisione delles celte educative che riguardano i propri figli con le figure investite di ruolo educativo che operano nel servizio; alla tutela della privacy;

L'Amministrazione si impegna a fornire ai potenziali utenti le informazioni inerenti ai servizi per l'infanzia comunali; le disposizioni che li regolano, l'indirizzo educativo che licaratterizza ed i criteri adottati per la formulazione delle graduatorie di ammissione dei nuovi iscritti e delle eventuali liste d' attesa.

Viene incentivato il rapporto famiglia-educatori, al fine di garantire ai bambini la continuità dell'azione pedagogico-educativa.

L'Amministrazione si impegna a precostituire le condizioni affinchè i genitori partecipino consapevolmente alla vita del Nido.

Il rapporto famiglia-educatori-Amministrazione si realizza nel "Comitato di gestione".

Il Comitato di Gestione svolge un'attività consultiva, di indirizzo e controllo nell'ambito della organizzazione e della gestione dels ervizio.

L'attività e l'organizzazione del Nido d'Infanzia si informano ai criteri di qualità ed efficacia nell'ambito della funzione educativa.

La programmazione educativa

L'attività del servizio ha carattere di flessibilità e persegue la finalità di realizzare una sempre maggiore rispondenza alle esigenze dei bambini e delle famiglie.

La realizzazione delle attività predette è affidata alla programmazione educativa, con cui si definiscono i tempi, le modalità, gli strumenti, la documentazione e la verifica dell'attività educativa del Nido.

All'inizio di ogni anno di attività il personale presenta alle famiglie-utenti le linee generali della programmazione educativa. In questa sede vengono illustrati ai genitori sia il funzionamento dell'asilo nido (organizzazione della giornata; attività e laboratori; suddivisione die gruppi e riferimenti e ducativi; impostazione delle routine quotidiane- entrata ed uscita, pasto e sonno) sia il significato pedagogico di tale articolazione.

Il personale del Nido d'Infanzia

Il personale del nido d'infanzia si divide tra personale educativo, operatori e personale di cucina.

Il personale è reclutato nel rispetto di quanto prevede la vigente normativa regionale.

Per le specifiche finalità del servizio, l'Amministrazione garantisce ed organizza l'aggiornamento del personale.

L'Amministrazione si impegna, inoltre, ad istituire la figura del Coordinatore Pedagogico, per garantire omogeneità di indirizzo educativo, sia nella fase di redazione della programmazione educativa, sia durante durante il corso dell'anno, nella fase attuativa e di verifica del programma.

Servizi amministrativi

Il Servizio Scolastico si impegna a garantire la qualità dei servizi amministrativi, attraverso un'ampia fascia oraria di fruibilità degli uffici, celerità delle procedure, trasparenza.

Gli uffici amministrativi, insieme al personale educativo dell'asilo nido, si impegnano a fornire tutte le informazioni di carattere generale in merito alle caratteristiche dei servizi ed al loro funzionamento, mediante documentazione scritta, per fax o posta elettronica o tramite contatto diretto anche telefonico.

Si impegnano a fornire risposte tempestive agli utenti e, più in generale, ai cittadini interessati alle attività del settore.

L'informazione relativa alle modalità di iscrizione e la modulistica necessaria sarà inserita nel sito internet del Comune di Atina in via di allestimento.

Tutte le informazioni relative alle graduatorie degli ammessi ed alle liste di attesa vengono fornite direttamente dal servizio scolastico, così come le informazioni inerenti la retta di contribuzione.

Nella struttura del nido sono assicurati spazi bem visibili adibiti all'informazione, in particolaresono esposti:

- Organico ed orario di lavoro del personale
- Nominativo e recapito del Funzionario e del personale amministrativo preposti al servizio
- Composizione del Comitato di Gestione
- Menù settimanale

Condizioni ambientali e fattori di qualità

L'Amministrazione si impegna a garantire:

- La pulizia, la sicurezza, l'igiene e l'accoglienza dei locali
- Una buona organizzazione degli ambienti destinati alle attività di cura del benessere fisico del bambino, che devono assicurare una permanenza confortevole e sicura per i bambini e per il personale
- L'adeguatezza ed il comfort degli arredi e degli spazi interni ed esterni perché la struttura sia capace di rispondere alle esigenze delle diverse età del nido in relazione al gioco, al movimento, all'apprendimento, al riposo e al benessere personale
- La fornitura di attrezzature e di materiali ludico-didattici che, oltre ad essere conformi alle normative di sicurezza, stimolino la creatività, l'espressività del bambino e ne sostengano lo sviluppo delle competenze cognitive
- L'aggiornamento e la formazione del personale

Con l'allegato "A" alla presente Carta dei servizi, l'Amministrazione individua appositi indicatori di qualità del servizio, riferibili a strutture e ambienti, all'organizzazione, alla professionalità del personale, all'attività pedagogica ed educativa, alle relazioni con le famiglie e ne dà informazione ai genitori, impegnandosi a rispettare gli standard di qualità descritti dai suddetti indicatori.

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 dels ervizio e alla trasparenza dell'azione amministrativa.

Modalità

I reclami possono essere comunicati al Servizio Culturale-Scolastico in forma orale, anche per telefono, o scritta scritta via fax, e 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.

Il Servizio Culturale-Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni dal ricevimento del reclamo, attivandosi per rimuovere le cause che hanno che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Amministrazione Comunale, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Laddove sia possibile, l'Amministrazione provevderà d'ufficio a girare il reclamo al soggetto competente.

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.

La valutazione da parte degli utenti sulla qualità del servizio

L'amministrazione effettua sondaggi tra gli utenti per conoscere come gli stessi giudicano il servizio.

A tale scopo viene effettuata, di concerto con il Comitato di gestione, una rilevazione annuale del grado di soddisfazione dell'utenza mediante questionari opportunamente predisposti.

I dati raccolti vengono trasmessi al Comitato di gestione che li esamina e formula le conseguenti proposte di intervento.

Attuazione della carta dei servizi

Le indicazioni contenute nella presente Carta entrano in vigore

Esse sono oggetto di revisione e di eventuale aggiornamento con cadenza nnuale.

ALLEGATO "A"

INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Strutture e ambienti

Sicurezza e igiene

- Presenza di. Chiusura di sicurezza sulle porte, citofono, copritermosifoni.
- Recinzione giardino.
- Pulizia giornaliera di tutti gli ambienti del nido.In alcuni spazi dei bambini, quali le stanze da pranzo ed i bagni, la pulizia viene effettuata almeno due volte al giorno.

Spazi, arredi e materiali

- Stanza di riferimento con spazi diversificati e modulabili: angolo del tappeto morbido, spazio per i giochi di scoperta, spazio per il gioco simbolico, spazio per l'attività grafica, angolo della lettura, del racconto e del canto, angolo per i giochi strutturati.
- Stanza per l'attività psicomotoria .
- Stanza dedicata al sonno.
- Giardini attrezzati……
- Personalizzazione degli armadietti, degli attaccapanni e degli spazi per gli oggetti personali identificati con il nome e/o simbolo del bambino.
- Gli arredi , negli spazi dedicati alle attività gestibili in maniera autonoma dai bambini, sono a loro misura.
- I materiali didattici sono atossici e vengono preferibilmente utilizzati materiali naturali.
- Disponibilità di materiali per la manipolazione, i travasi, il gioco d'imitazione e la lettura di immagini, di attrezzature per creare percorsi psicomotori e di strumenti musicali e sonori.

Accessibilità

- Assenza di barriere architettoniche per gli spazi dedicati ai bambini.
- Possibilità per i bambini di muoversi autonomamente nei diversi ambienti interni ed esterni del nido.

Servizi

- Presenza di menù differenziati per fasce di età, articolati su due settimane, redatti da esperto in nutrizione e alimentazione della AUSL, personalizzabili per diete speciali (su attestazione del medico), per scelte religiose o di alimentazione specifica, con preparazione giornaliera dei cibi curata direttamente da personale qualificato ……
- Controllo periodico della sicurezza e dell'igiene del servizio a cura di figure professionali addette.
- Valutazione periodica del gradimento del menù.
- Utilizzo nella dieta di prodotti alimentari di prima qualità (frutta, verdura fresca, cereali e legumi secchi nella totalità, yogurt, olioextravergine e parmigiano reggiano, carni italiane) con introduzione graduale di cibi biologici.
- Presenza di spogliatoi e servizi igienici per gli operatori.

L'organizzazione

Flessibilità

- E' previsto un modulo di frequenza giornaliera con orari …..
- Flessibilità in ingresso di due ore….

Modalità di ammissione

Vedere regolamento

Rapporto numerico educatori/bambini

- Rispetto degli standard di legge
- E' garantita la sostituzione del personale educativo anche per assenze brevi.
- Le operatrici garantiscono la pulizia e il riordino degli ambienti e colalborano con le educatrici in alcuni momenti significativi (pranzo, accoglienza, cambio ecc.).
- La sostituzione delle operatrici è possibile anche in caso di assenze brevi.

Programmazione e coordinamento

- Ore annuali per attività non frontali per le educatrici: almeno n.120 ore, per anno scolastico, per attività di programmazione educativa, documentazione, aggiornamento, rapporti con i genitori, e formazione.
- Programmazione nel periodo di luglio in forma collettiva con la presenza di tutto il personale educativo.

La professionalità del personale

Titolo di studio

Il titolo di studio del personale educativo è quello previsto dalle normative di legge vigenti per i servizi all'infanzia.

Esperienza professionale

- All'interno dei gruppi è garantita la presenza di personale educativo con esperienza lavorativa maturata nei servizi all'infanzia.
- Il personale educativo con maggiore esperienza affianca sempre, con funzioni di formazione, il personale neoassunto……

Aggiornamento e formazione

- E' garantito annualmente l'aggiornamento del personale educativo almeno per 20 ore annuali pro capite, anche facendo ricorso ad esperti della facoltà di Scienza dell'educazione dell'Università degli Studi di Cassino.
- E' garantito l'aggiornamento del personale di cucina nell'ambito del programma di autocontrollo ex D.Lgs 155/96.

L'attività pedagogica ed educativa

Ambientamento/inserimento

- Sono fornite ai genitori le prime informazioni sulle modalità dell'ambientamento/inserimento e sul servizio nido dal servizio scoalstico

- Le educatrici con funzioni di coordinatrice effettuano un colloquio individuale con i genitori
- L'ambientamento/inserimento, concordato fra l'educatrice ed i genitori, prevede la presenza di uno di loro o comunque di una figura di fiducia del bambino ed avviene in forma individualizzata
- E' previsto un percorso graduale di ambientamento/inserimento al nido dei bambini sulla abse delle esigenze degli stessi e del servizio, fino al raggiungimento a pieno dell'inserimento
- Al termine dell'inserimento è prevista una riunione con i genitori per illustrare loro la programmazione educativa

Cura della routine

- Specifica attenzione viene prestata ai momenti carichi di emotività (es. pasto, sonno, ecc) e seguiti in modo particolare dallee ducatrici, nel rispetto dei tempi dei singoli bambini.
- Attenzione verso i rituali e le abitudini di ogni singolo bambino (continuità orizzontale).

Attività educative

- E' realizzata annualmente la programamzione degli interventi educativi nel rispetto delle diversità dei bambini.
- Sono offerte attività di gioco spontaneo in spazi appositamente predisposti ed attrezzati, per il gioco simbolico nel quale l'educatrice ha un ruolo di osservatore e facilitatore.
- Sono offerte attività guidate, in spazi appositamente predisposti ed attrezzati, per il gioco strutturato, giochi di scoperta (es.travasi, ecc) dove l'educatrice esercita un ruolo propositore e di regia.
- Sono previste uscite come primo contatto con la natura e il territorio.
- Viene individuata una tematica comune dei laboratori.

Modalità educative

- L'osservazione è utilizzata per conoscere i bambini.
- Viene adottato un atteggiamento accogliente e un tono di voce bassa.
- Viene dato ascolto ai messaggi, verbali e non, dei bambini.
- Uso di un linguaggio "adulto" che riconosce il bambino come persona competente.
- Si rispetta l'autonomia di scelta nelle relazioni fra i bambini.

Documentazione

Ogni bambino possiede una cartella individuale per i propri alvori che alla fine dell'anno gli viene data. Sono realizzate foro individuali e di gruppo durante le attività che si svolgono nell'anno scolastico. E' tenuto un archivio cartaceo, fotografico e video della vita del nido.

Comunicazione e rapporto con le famiglie

- La Carta dei se3rvizi e il regolamento comunale dell'Asilo Nido è visibile all'interno del Nido. I genitori possono richiederne copia.
- Viene effettuata una riunione di tutti i genitori all'inizio dell'anno di attività.
- Scambio verbale quotidiano di informazioni fra educatrici e genitori, all'ingresso e all'uscita dei bambini dal nido. Sono utilizzati inoltre messaggi scritti relativi ai bisogni dei bambini. I contatti possono essere anche telefonici.
- Sono favoriti i momenti di confronto fra genitori ed educatrici.
- La partecipazione dei genitori alla vita gestionale del nido è garantita attraverso il Comitato di Gestione.
- Alle famiglie, all'inizio di ogni anno di attività, viene data comunicazione per iscritto dell'orario di attivazione e delle modalità di erogazione del servizio, dell'organico del

personale, del numero di bambini iscritti al nido, del numero, dimensione ed attrezzature dei locali con indicazione della loro effettiva destinazione e delle attrezzature in essi contenute, della descrizione di spazi esterni, della dieta osservata e delle somministrazioni giornaliere.