



Città di Porcia

# CARTA DEL SERVIZIO

# ASILO NIDO COMUNALE



Città di Porcia – Servizio Cultura, Educazione e Turismo

<b>1. FINALITÀ E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO.....</b>	<b>2</b>
<b>1.1 LA CARTA DEL SERVIZIO -PRESENTAZIONE.....</b>	<b>2</b>
Il Servizio Asilo nido – Caratteristiche .....	2
<b>1.2 PRINCIPI CHE PRESIEDONO ALL’EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI NIDO D’INFANZIA.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 NIDO COMUNALE, RECAPITO, CAPACITÀ RICETTIVA, GESTIONE .....</b>	<b>6</b>
<b>1.4 CRITERI E MODALITÀ DI AMMISSIONE E DI FINE FREQUENZA.....</b>	<b>6</b>
<b>1.5 CALENDARIO ANNUALE DI APERTURA.....</b>	<b>7</b>
<b>1.6 ORARIO SETTIMANALE E GIORNALIERO DI APERTURA DEL SERVIZIO E</b>	
FASCE ORARIE DI UTILIZZO.....	8
<b>1.7 STAFF DEDICATO AL SERVIZIO ASILO NIDO .....</b>	<b>8</b>
<b>1.8 GLI ELEMENTI DI BASE DELLA PROGETTAZIONE EDUCATIVA.....</b>	<b>9</b>
<b>1.9 GESTIONE PARTECIPATA: DIRITTI E RESPONSABILITÀ DELLE FAMIGLIE.....</b>	<b>12</b>
<b>1.10 SISTEMA TARIFFARIO.....</b>	<b>13</b>
<b>1.11 INFORMAZIONE ALLE FAMIGLIE. STRUMENTI E SOGGETTI.....</b>	<b>13</b>
<b>2. STANDARD DI QUALITÀ’ E DIRITTO DI RIMBORSO.....</b>	<b>13</b>
<b>2.1 GLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO E GLI IMPEGNI DEL COMUNE.....</b>	<b>14</b>
<b>2.2 COMUNICAZIONE, INFORMAZIONE E CUSTOMER SATISFACTION.....</b>	<b>21</b>
<b>2.3 ATTIVITÀ DI VERIFICA DEL RISPETTO DEGLI STANDART DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.....</b>	<b>21</b>
<b>2.4 DIRITTO AL RIMBORSO.....</b>	<b>21</b>
<b>3 RAPPORTI CON I CITTADINI.....</b>	<b>21</b>
<b>3.1 RECLAMI E SUGGERIMENTI.....</b>	<b>21</b>
<b>3.2 INDAGINI DI SODDISFAZIONE.....</b>	<b>22</b>

# 1. FINALITÀ E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

## 1.1 La Carta del Servizio - presentazione

### **a) Cos'è la Carta del Servizio dell'asilo nido**

La Carta del Servizio è il documento con cui l'Amministrazione Comunale di Porcia intende fornire tutte le informazioni relative ai servizi offerti dall'asilo nido comunale "IL GIROTONDO" in una logica di trasparenza e con la quale si impegna formalmente a fornire ai cittadini/utenti informazioni in merito:

- alle caratteristiche essenziali del servizio asilo nido ;
- alle modalità previste per accedere al servizio stesso e per fruirne;
- allo standard di qualità che si intende garantire;
- alle regole stabilite per le procedure di reclamo e l'accesso alle forme di risarcimento.

La Carta del Servizio, pertanto, è uno strumento di tutela del cittadino che intende fruire del servizio e persegue i seguenti scopi:

- a) fornire le informazioni essenziali su principi, contenuti e caratteristiche del servizio, nonché sulle regole che disciplinano il rapporto tra l'Amministrazione e il cittadino, nel principio della trasparenza;
- b) consentire, ed anzi stimolare, il costante controllo della qualità del servizio reso, e di conseguenza l'individuazione e la definizione degli obiettivi di miglioramento con l'attivo coinvolgimento dell'utenza.

Attesi gli scopi appena illustrati, la Carta del Servizio deve essere intesa come uno strumento aperto, partecipato e dinamico.

### **b) Il servizio asilo Nido:**

Il nido d'infanzia è un servizio educativo e sociale di interesse pubblico, rivolto a bambini e bambine di età compresa tra i 3 mesi e i 3 anni.

Si presenta come un luogo accogliente in grado di sostenere e promuovere la crescita globale dei bambini fornendo una risposta ai bisogni della famiglia che viene affiancata e sostenuta nell'educazione dei figli.

All'Asilo Nido i bambini sono considerati persone titolari di diritti individuali, sociali, civili e pertanto viene loro garantito:

- il diritto alla propria identità;
- il diritto ad essere ascoltato e osservato affinché venga favorito il suo benessere psicofisico che si esprime attraverso una crescita equilibrata e l'acquisizione di competenze umane ed affettive;
- il diritto al benessere e alla salute che viene tutelata accogliendo ed integrando le indicazioni che derivano dalla famiglia, dall'azienda sanitaria e dai pediatri di libera scelta;

Il Servizio Asilo Nido del Comune di Porcia inoltre pone particolare cura e attenzione in modo specifico a:

- sostenere le famiglie nella cura dei figli e nelle scelte educative;
- facilitare l'accesso delle madri al lavoro e promuovere la conciliazione delle scelte professionali e familiari dei genitori;
- favorire la socializzazione tra i genitori;
- garantire, in particolare, anche l'inserimento di bambini disabili o in situazioni di disagio relazionale e socio-culturale;

Il servizio asilo nido inoltre persegue lo scopo di realizzare la più ampia integrazione con gli altri servizi educativi, sociali e sanitari rivolti all'infanzia, affinché il processo di crescita del bambino si possa svolgere in un quadro di continuità e di coerenza educativa e di massima efficacia dei servizi stessi.

### **Il servizio asilo nido inoltre si caratterizza per:**

- l'attivazione di un complesso di funzioni attinenti la cura e l'educazione dei bambini idonee, per la durata e continuità delle stesse lungo l'arco temporale giornaliero ed annuale e per l'influenza esercitata sullo sviluppo infantile nella fascia d'età 0-3 anni dalle figure dell'educatore di riferimento e dei coetanei nonché dall'ambiente del nido, a rappresentare per il bambino frequentante un contesto educativo ed affettivo che, affiancandosi a quello familiare, lo integra in modo rilevante e significativo;
- il possesso di requisiti strutturali ed organizzativi prefissati dalle norme vigenti e di requisiti qualitativi individuati in parte nella normativa di riferimento, compreso il Regolamento comunale, in parte nella presente Carta del Servizio;
- una durata annuale almeno pari a quella dell'anno scolastico della scuola dell'infanzia e da un orario giornaliero di apertura all'utenza diversificato e compreso tra un minimo di 5 ore ed un massimo di 10 ore;
- dalla presenza di équipes di operatori qualificati (coordinatore, educatori di riferimento e di supporto, assistenti ai servizi socio educativi) coordinati e assistiti, per la parte amministrativa, dallo staff del Servizio Cultura, Educazione e Turismo comunale nonché dai servizi specialistici di cui l'Amministrazione può avvalersi direttamente o indirettamente.

### **Agli utenti del servizio è richiesto:**

- di mantenere fede agli impegni assunti all'atto di ammissione del minore al servizio, osservandone le regole di funzionamento, per le parti poste a loro carico e di informarsi presso il nido su tutti gli aspetti del servizio e su tutte le attività svolte nell'ambito dello stesso;
- di partecipare alla spesa necessaria all'erogazione del servizio nella misura e nei termini comunicati all'atto dell'ammissione e all'inizio di ciascuno dei successivi anni di frequenza del minore;
- di partecipare attivamente alla gestione del servizio, utilizzando tutti gli strumenti previsti nella presente Carta e nelle ulteriori fonti di disciplina del servizio stesso, sia per verificarne la corretta erogazione, sia per collaborare con il Comune nel processo di miglioramento continuo della qualità dei servizi prestati in favore della prima infanzia.

Il Comune si impegna ad adottare tutte le misure regolamentari ed amministrative e ad attuare tutte le azioni organizzative necessarie a dare piena effettività ai principi, alle regole e agli impegni contenuti nella presente Carta.

Il Comune si impegna ad aggiornare periodicamente la presente Carta per adeguarla ad esigenze derivanti da mutamenti legislativi o di altra natura che incidano in misura rilevante sul funzionamento dei servizi educativi per la prima infanzia.

### **c) Quadro di riferimento normativo**

- D. Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici)
- D. Lgs. 30 luglio 1999 n. 286 – art. 11 (qualità dei servizi pubblici)
- D. Lgs. 18 agosto 2000 n. 267 – art. 112 (Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali)
- L. 8 novembre 2000 n. 328 – art. 13 (Legge quadro in materia di interventi e servizi sociali)

- L.R. 18 agosto 2005 n. 20 e ss.mm.ii. "Sistema educativo integrato dei servizi per la prima infanzia"
- L.R. 31 marzo 2006 n. 6 "Sistema integrato di interventi e servizi per la promozione e la tutela dei diritti di cittadinanza sociale" – artt. 28 e 29
- Decreto del Pres. Reg., 4 ottobre 2011 n. 0230/Pres. Regolamento recante requisiti e modalità per la realizzazione, l'organizzazione, il funzionamento e la vigilanza, nonché modalità per l'avvio e l'accreditamento dei nidi d'infanzia, dei servizi integrativi e dei servizi sperimentali e ricreativi, e linee guida per l'adozione della Carta del Servizio, ai sensi dell'articolo 13, comma 2, lettere a), c) e d) della legge regionale 18 agosto 2005, n. 20 (Sistema educativo integrato dei servizi per la prima infanzia) e ss.mm.ii. (DPRReg.153/2013 – 174/2015 – 56/2017);
- D. L. 1/2012 convertito con modifica dalla L. 27/2012 – art. 8
- D. Lgs. 14 marzo 2013 n. 33 – art. 32
- Legge 13 luglio 2015, n. 107, art. 1, comma 181, lettera e)
- Regolamento dei servizi educativi per la prima infanzia del Comune di Porcia (approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 7 del 30/01/2014, modificato con deliberazioni consiliari n. 44/2015 e n. 115 /2015);
- Regolamento per la determinazione delle tariffe dell'asilo nido comunale approvato con deliberazione consiliare n. 9/2010, modificato con deliberazione consiliare n. 44/2015;
- Disciplina generale delle tariffe dell'asilo nido comunale approvata con deliberazione consiliare n. 8/2014, modificata con deliberazione consiliare n. 44/2015;

## **1.2 Principi che presidono all'erogazione del servizio di nido d'infanzia**

Il Comune, nell'erogare il servizio di nido d'infanzia, si attiene ai seguenti principi fondamentali:

- a) centralità del bambino
- b) uguaglianza
- c) imparzialità
- d) continuità
- e) partecipazione
- f) efficacia ed efficienza
- g) trasparenza
- h) tutela della privacy

### **CENTRALITÀ DEL BAMBINO**

Il servizio è reso tenendo prioritariamente conto delle esigenze di sviluppo armonico del bambino nonché:

- a) del fatto che ogni bambino è un essere unico ed esige quindi attenzioni e risposte diversificate da parte degli educatori;
- b) della particolare importanza dell'esperienza del nido atteso che essa si compie in un'età in cui ha inizio il processo di costruzione dell'identità personale del minore.

### **UGUAGLIANZA**

Il nido d'infanzia accoglie tutti i bambini residenti nel Comune di Porcia che richiedono l'ammissione, compatibilmente con i posti disponibili, senza discriminazioni di cultura, religione, genere, lingua, condizioni psicofisiche e socioeconomiche, favorendo l'inserimento dei bambini con svantaggio psico-fisico e sociale.

L'Amministrazione definisce e disciplina i criteri di accesso ai servizi al solo scopo di determinare l'ordine di priorità da seguire nell'ammissione agli stessi quando il numero delle domande di accesso presentate superi il numero dei posti disponibili.

### **IMPARZIALITÀ**

Il Comune di Porcia si impegna a garantire a tutti gli utenti parità di trattamento rivolgendo tuttavia un'attenzione specifica a chi si trova in condizioni svantaggiate rispetto ad altri.

### **CONTINUITÀ**

Il Comune di Porcia si impegna ad erogare il servizio in modo continuo e regolare nell'ambito del calendario di apertura dell'asilo nido.

Molto importante per il bambino è l'inserimento in un contesto sociale con relazioni affettive stabili. Ciò viene garantito soprattutto dalla presenza continua nel tempo delle medesime figure educative.

L'asilo nido inoltre attiva forme di collaborazione e conoscenza con le altre strutture presenti sul territorio che si occupano di infanzia e famiglia, in particolare con la scuola dell'infanzia per favorire un progetto educativo unico in un'ottica di continuità.

### **PARTECIPAZIONE**

Il nido d'infanzia valorizza e sostiene la partecipazione delle famiglie con particolare riguardo all'accoglienza, al dialogo e al confronto costante attraverso una gestione partecipata del servizio stesso, nell'ambito degli appositi organismi e nel rispetto delle procedure fissate nel Regolamento del servizio.

### **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Il Comune si impegna ad erogare un servizio che risponde nella misura più ampia possibile ai bisogni e alle esigenze dell'utenza e che raggiunge e mantiene lo standard di qualità definito nella presente Carta. Il servizio reso dovrà risultare conforme e coerente con gli intenti programmati e dichiarati.

Il Comune si impegna ad erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse impiegate, in modo da contenere i costi, limitando sia i carichi tariffari applicati alle famiglie, sia l'incidenza di detti costi sul bilancio dell'Ente.

### **TRASPARENZA**

Il Comune garantisce l'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio, in merito ai diritti e alle opportunità di cui godono gli utenti.

### **TUTELA DELLA PRIVACY**

I dati personali e le immagini del bambino sono tutelati dal D. Lgs. 196/2003. Il personale può effettuare riprese videofotografiche previa autorizzazione scritta da parte del genitore. Foto e filmati dei bimbi possono essere utilizzati esclusivamente per lo svolgimento delle attività istituzionali connesse all'erogazione del servizio. Tutte le informazioni acquisite nell'ambito del servizio sono coperte dal segreto d'ufficio a cui tutti gli operatori, senza eccezione alcuna, devono attenersi.

### **1.3 Nido comunale "IL GIROTONDO" – recapito – capacità ricettiva - gestione**

**Denominazione: Asilo Nido Comunale "IL GIROTONDO"**

**Recapito: Via Papa Giovanni XXIII° n° 17 – 33080 PORCIA**

**tel. 0434 – 922177 – e mail [girotondo@comune.porca.pn.it](mailto:girotondo@comune.porca.pn.it)**

**Capacità ricettiva: n° 43 posti**

Overbooking: per un pieno utilizzo delle risorse, è previsto un numero di iscrizioni non superiore al 15% della capacità ricettiva della struttura (arrotondato per difetto all'unità inferiore) fermi restando i rapporti numerici bambini/educatori.

Il servizio asilo nido del Comune di Porcia è gestito in forma "diretta" in quanto l'intera struttura organizzativa è in capo all'Amministrazione Comunale.

Tutte le attività amministrative inerenti la gestione del nido d'infanzia comunale sono curate dall'ufficio afferente al Servizio Cultura, Educazione e Turismo ubicato presso la sede municipale in Via:

De Pellegrini 4

- tel. 0434 596945

- fax 0434 921610

- e-mail: [cultura@comune.porca.pn.it](mailto:cultura@comune.porca.pn.it)

### **1.4 Criteri e modalità di ammissione e di fine frequenza**

I criteri e le procedure di ammissione al servizio asilo nido sono definiti in modo dettagliato nel vigente **Regolamento dei Servizi Educativi per la Prima Infanzia**.

#### **- Requisiti**

-Hanno diritto all'ammissione al nido d'infanzia gestito dal Comune di Porcia i **bambini residenti con almeno un genitore** nel territorio comunale di Porcia, di età compresa tra i tre mesi, da compiersi entro il 1° settembre dell'anno in cui viene presentata domanda d'iscrizione, e i tre anni da compiersi dopo il 31 dicembre dello stesso anno.

-In caso di **cambiamento di residenza**, la famiglia deve darne comunicazione scritta e tempestiva all'ufficio Asilo Nido. Se la famiglia si trasferisce in un comune convenzionato il posto nido verrà garantito secondo quanto previsto dalle apposite convenzioni in vigore.

Ove, per effetto del trasferimento della famiglia, vengano meno i requisiti predetti, il bambino:

a) se risulta nella lista di attesa, non ha più titolo a ricevere proposte di accoglimento;

b) se frequenta, viene dimesso dal nido, a far data dalla fine del mese successivo a quello in cui è stata fatta richiesta di cambio di residenza nel nuovo comune.

Qualora la famiglia non informi tempestivamente il Servizio della modifica della propria residenza sarà tenuta a pagare la retta massima prevista per la fascia di utilizzo frequentata con la maggiorazione del 50% per il periodo corrispondente dal cambio di indirizzo fino al momento della dimissione dal servizio.

#### **Domande d'iscrizione**

-La domanda d'iscrizione, da compilarsi su apposito modulo fornito dall'ufficio Asilo Nido del Comune di Porcia, e corredata dai documenti richiesti dall'Amministrazione Comunale nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente in materia di semplificazione delle certificazioni amministrative, dovrà essere presentata allo stesso ufficio dal **1° al 31 MARZO** secondo le modalità rese note, di anno in anno, con pubblico avviso anche sul sito internet istituzionale.

Le eventuali domande di ammissione pervenute in data successiva al 31 marzo saranno poste in lista d'attesa nell'ordine di arrivo al prot. comunale

-Possono essere presentate domande di iscrizione anche per bambini non ancora nati, qualora lo stato di gravidanza della madre risulti da apposita documentazione medica da produrre all'atto della presentazione della domanda e qualora la data presunta del parto, CHE DOVRA' AVVENIRE ENTRO IL 30 APRILE, sia appositamente documentata all'atto dell'iscrizione. In questo caso la domanda verrà valutata ed entrerà nella graduatoria per l'inserimento a settembre.

Nel caso in cui le graduatorie elaborate per sezioni di età dei bambini si esaurissero verranno prese in considerazione le graduatorie delle altre sezioni con età anagrafica del bambino più vicina alla sezione con posti disponibili e in subordine verranno prese in considerazione le domande presentate fuori termine e quindi le graduatorie degli utenti residenti nei Comuni convenzionati.

-I bambini già frequentanti il Nido d'Infanzia comunale hanno diritto alla riserva del posto per il nuovo anno educativo. A tal fine sarà sufficiente la presentazione, entro il mese di MARZO, da parte della famiglia di un modulo semplificato per la riconferma del posto.

La mancata presentazione di detta istanza, entro il termine fissato, costituirà rinuncia al posto.

### **Il Comune garantisce:**

- a) un'informazione completa e trasparente sui criteri di ammissione, sulle modalità e sui termini di presentazione delle domande, sugli esiti dei relativi procedimenti;
- b) un'ampia assistenza informativa durante il periodo di presentazione delle domande agli utenti che ne facciano richiesta;
- c) la possibilità per i genitori potenziali utenti del servizio asilo nido di visitare la struttura, prima della presentazione dell'istanza di ammissione, nell'apposita giornata di "nido aperto", o in altre giornate, previo accordo con la coordinatrice della servizio;
- d) la priorità di ammissione ai bambini disabili o in situazione di comprovato rischio sotto il profilo sanitario, sociale o psicologico con riferimento al nucleo familiare di appartenenza.

L'ammissione al servizio di nido d'infanzia di bambini residenti in Comuni limitrofi è possibile solo a condizione che essa risulti disciplinata da apposita Convenzione con il Comune interessato.

Al compimento del 36mo mese i bambini hanno diritto alla conservazione del posto fino al termine dell'anno educativo in corso.

### **1.5 Calendario annuale di apertura**

Il servizio asilo nido d'infanzia è in funzione nel periodo compreso tra il 1° settembre e il mese di luglio (anno educativo) per un totale di almeno 42 settimane.

Il calendario dell'attività annuale viene annualmente approvato dal Comitato di Gestione e reso noto all'utenza al momento dell'accettazione della domanda di ammissione o riammissione al servizio.

Sono previste, generalmente, delle chiusure nei periodi di Natale e Pasqua analogamente al calendario scolastico.

Altri periodi di chiusura potranno essere stabiliti dal Comitato di Gestione in sede di approvazione del calendario dell'anno educativo.

Qualora ci sia un congruo numero di richieste da parte dell'utenza e l'Amministrazione Comunale disponga di sufficienti risorse economiche può essere previsto un prolungamento estivo del servizio di norma pari ad ulteriori due settimane nel mese di luglio.



## **1.6. Orario settimanale e giornaliero di apertura del servizio e fasce orarie di utilizzo**

Il servizio è aperto di norma tutti i giorni feriali, escluso il sabato, secondo un orario di permanenza del bambino nella struttura non superiore alle 10 ore giornaliere.

Il servizio è aperto all'utenza dalle ore 07.30 alle ore 16.00.

All'interno di tale orario:

- l'ingresso può essere posticipato con una tolleranza massima sino alle ore 09.00;
- l'uscita può essere anticipata entro le ore 13.00.

L'orario di uscita, nei soli casi di esigenze lavorative documentate di entrambe i genitori, può essere posticipato sino alle ore 17.30 previa presentazione di idonea documentazione e valutata la fattibilità in considerazione dell'organizzazione interna del servizio e purchè ci siano almeno tre richieste.

## **1.7. Staff dedicato al servizio asilo nido**

Al funzionamento dell'asilo nido concorrono il responsabile del servizio, il coordinatore, il personale educativo e gli assistenti ai servizi socio educativi.

Il Comune si impegna:

a) ad impiegare personale educatore adeguatamente preparato e professionalmente qualificato;

b) a garantire a tutte le figure professionali che operano al nido la formazione permanente e l'aggiornamento professionale più idoneo al fine di garantire una adeguata e crescente professionalità e preparazione.

-Il **Responsabile del Servizio** principalmente sovrintende all'organizzazione, alla gestione e all'erogazione del servizio nonché a tutta la gestione amministrativa.

-Il **Coordinatore Responsabile**, in collaborazione con le altre figure professionali operanti al nido, svolge compiti di elaborazione, attuazione e verifica del progetto educativo, sovrintende all'organizzazione e all'erogazione del servizio, coordina il personale e svolge gli ulteriori compiti previsti per tale figura nel regolamento e negli atti di organizzazione del servizio nel rispetto delle direttive del soggetto responsabile del servizio.

-Il **personale educativo** svolge funzioni e compiti relativi all'educazione e alla cura dei bambini, alla relazione con le famiglie e collabora per il buon funzionamento del servizio e quant'altro sia previsto dalla normativa contrattuale per il relativo profilo professionale.

-Gli **assistenti socio educativi** svolgono compiti di cura, pulizia e riordino degli ambienti e dei materiali e collaborano con il personale educativo alla manutenzione e preparazione dei materiali didattici e al buon funzionamento del servizio e quant'altro sia previsto dalla normativa contrattuale per il relativo profilo professionale.

Tutto il personale dell'asilo nido opera secondo il metodo della collegialità, in stretta collaborazione con le famiglie, con gli eventuali operatori di supporto ai bambini disabili, garantendo l'integrazione degli interventi educativi.

Il personale che opera al nido d'infanzia si riunisce periodicamente nel **Collettivo** che si configura come gruppo di lavoro diretto a favorire la migliore programmazione e realizzazione:

a) del progetto educativo;

b) dei programmi di lavoro delle singole sezioni;

c) del servizio da prestare in tutti i suoi aspetti operativi.

Oltre al Collettivo, al nido opera il **Collegio degli Educatori**, ed è presieduto dal Coordinatore responsabile.

E' compito del collegio definire in concreto e in attuazione delle direttive del responsabile del servizio la programmazione delle attività, specificandone modi e tempi, concordare le modalità per i rapporti con le famiglie, discutere di tutte le problematiche del nido.

Di norma il Collegio si riunisce almeno una volta al mese. Può riunirsi anche in forma ridotta con incontri di sezione.

Il personale educativo promuove lo sviluppo armonico, il benessere globale e la socializzazione del bambino attraverso attività educative e di cura rapportate all'età, ai bisogni e all'identità personale dei bimbi; si relaziona con la famiglia e con gli altri servizi sociosanitari del territorio, favorendo l'attiva partecipazione della famiglia alla vita del nido.

In particolare, gli educatori:

- a) progettano, programmano e gestiscono le attività di educazione e di cura dei bambini loro affidati;
- b) assicurano a ciascun bambino il contenimento emotivo e il senso di sicurezza di cui egli ha bisogno per vivere con fiducia i rapporti all'interno del nido;
- c) accolgono bambini e adulti;
- d) progettano attività didattiche e organizzano spazi, giochi e materiali con criteri di funzionalità rispetto ai bisogni rilevati nel gruppo di bambini loro affidati;
- e) svolgono tutti gli altri compiti previsti dal ruolo e dal Regolamento.

Il servizio asilo nido, al fine di mantenere elevato il suo standard di qualità, può avvalersi di servizi qualificati nei seguenti ambiti: pediatria di comunità, ristorazione collettiva e mediazione linguistica e culturale e mantiene un permanente collegamento con i servizi sociali, sanitari ed educativi presenti nel territorio comunale.

Il personale dipendente in generale è tenuto ad adottare nei rapporti con gli utenti uno stile contraddistinto da rispetto, cortesia e disponibilità all'ascolto. Esso è altresì tenuto a facilitare gli utenti nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento dei loro obblighi. Il personale è tenuto alla più scrupolosa osservanza del Codice di comportamento dei pubblici dipendenti (Codice generale) e del Codice di comportamento del Comune di Porcia (Codice specifico).

Il personale educatore è tenuto ad assumere un comportamento nei confronti dei piccoli utenti pienamente coerente con l'applicazione del principio della centralità del bambino.

Il Comune si impegna ad esigere da parte dei soggetti terzi con i quali sia in rapporto per l'erogazione del servizio di nido d'infanzia (enti affidatari dei servizi) e con riferimento al personale che intrattenga relazioni con l'utenza, il medesimo stile di comportamento richiesto al personale comunale.

## **1.8 Gli elementi di base della progettazione educativa**

### **A) Il progetto educativo**

Il nido d'infanzia è un ambiente educativo intenzionale che esige scelte consapevoli in merito all'organizzazione del servizio e alla definizione dei percorsi formativi da proporre ai bambini.

Tali scelte trovano la loro formalizzazione nel progetto educativo, che individua gli obiettivi del nido in relazione alle attività educative proposte, le metodologie impiegate, le modalità organizzative scelte per la suddivisione in sezioni, il numero delle sezioni attivate nel servizio e la composizione numerica delle stesse in relazione alla fascia di età dei bambini, strumenti e modalità per l'esecuzione delle attività di documentazione, verifica e valutazione del servizio reso, avuto riguardo ai profili organizzativi e pedagogici, nonché le modalità individuate per promuovere la condivisione del progetto educativo da parte delle famiglie e la partecipazione delle stesse alle attività del nido.

Le attività educative e didattiche vengono programmate adeguando le attività ai livelli di sviluppo raggiunti dai singoli bambini e individuando i momenti e gli strumenti più adatti agli scopi prefissati, al fine di favorire lo sviluppo armonico e integrato delle potenzialità del bambino, siano esse fisiche, affettive, cognitive o relazionali, promuovendo le competenze e le abilità proprie delle diverse età.

Si elencano di seguito i principali aspetti del servizio illustrati nel progetto educativo:

- organizzazione delle modalità e dei tempi di inserimento e ambientamento;
- organizzazione del lavoro nel nido per sezioni;
- organizzazione della giornata al nido e modalità di gestione delle routines (accoglienza, merenda, cambio, pranzo, sonno, ricongiungimento, ecc.);
- organizzazione delle comunicazioni nido-famiglia e iniziative di informazione e coinvolgimento destinate a educatori e famiglie;
- iniziative per la continuità educativa, interna ed esterna al nido;
- organizzazione degli spazi interni e modalità di utilizzazione delle aree verdi ed esterne;
- programmi e progetti delle attività educative, ludiche, motorie, comprese le eventuali iniziative di uscita sul territorio;
- iniziative per favorire l'integrazione dei bambini portatori di handicap e la valorizzazione delle differenze;
- organizzazione delle fasi e dei compiti di programmazione, osservazione, documentazione, verifica e valutazione delle attività prestate nel nido.

I genitori, su richiesta, hanno diritto di ricevere una copia del progetto educativo del nido.

### **B) Articolazione organizzativa in sezione e rapporti numerici educatori/bambini**

Il nido d'infanzia è suddiviso in sezioni comprendenti gruppi di bambine e bambini. L e sezioni sono composte, per quanto possibile, da gruppi omogenei per età.

Il numero degli educatori si diversifica in relazione al numero, all'età e alle eventuali condizioni personali di svantaggio dei bambini.

Nell'erogazione del servizio il rapporto numerico tra educatori e bambini presenti all'interno del nido d'infanzia, è così definito:

- a) non superiore a cinque bambini per ogni educatore in relazione a bambini di età compresa tra i tre e i dieci mesi;
- b) non superiore a sei bambini per ogni educatore se tutti i bambini del gruppo raggiungono un'età superiore ai dieci mesi;
- c) non superiore a sette bambini per ogni educatore in relazione a bambini di età compresa tra i sedici e i venti mesi;
- d) non superiore a otto bambini per ogni educatore in relazione a bambini di età compresa tra i venti e i trentasei mesi.

In presenza di bambini diversamente abili o in particolari condizioni di svantaggio socio-culturale il rapporto educatore bambini può essere diminuito oppure viene previsto personale aggiuntivo in relazione al numero e alla gravità dei casi.

### **C) Inserimento/ambientamento del bambino al nido**

Attesa la complessità e la delicatezza del periodo del primo inserimento del bambino al nido e l'esigenza di favorire, nell'interesse del minore, dei suoi genitori e dello stesso servizio di nido d'infanzia, un ambientamento quanto più possibile efficace, sereno e progressivo, il Comune si impegna a realizzare le esperienze di ambientamento osservando i seguenti criteri:

- a) pieno ed attivo coinvolgimento dei genitori nell'organizzazione di tale esperienza;
- b) gradualità;
- c) permanenza al nido di un genitore nella fase iniziale dell'inserimento;
- d) rispetto dei ritmi e delle specifiche esigenze individuali di ciascun bambino e del gruppo in cui viene inserito.

### **D) Allestimento degli spazi e scelta dei materiali didattici**

Gli spazi e i locali interni del nido d'infanzia sono organizzati in relazione all'età dei bambini, al loro sviluppo psicofisico e al progetto educativo adottato. In essi vanno assicurati, oltre al momento del pranzo e del riposo/relax, spazi flessibili per le attività di movimento/intersezione e arredi consoni alla sperimentazione di centri d'interesse da parte dei bambini.

Gli spazi per il riposo sono ben organizzati con lettini personali e personalizzati, presenza di tende oscuranti e organizzazione della routine ben curata con presenza fissa di almeno 1 educatore.

### **E) Le routines**

L'accoglienza, il cambio, il pranzo, il sonno, il ricongiungimento con la famiglia sono momenti scanditi da gesti di cura e sono caratterizzati da tempi, spazi e oggetti che aiutano il bambino ad orientarsi durante la "giornata del nido".

La ritualità e qualità di queste routines permette al bambino, attraverso una relazione privilegiata con l'adulto, di prendersi cura di sé in un contesto sereno. L'ascolto e la sensibilità dell'educatore promuovono la maturazione del bambino verso l'autonomia, nel rispetto dei tempi individuali di ciascuno.

Il menù, approvato dall'Azienda Sanitaria, è conforme alle Linee di Indirizzo promosse dalla Regione Friuli Venezia Giulia e prevede lo spuntino del mattino, il pranzo e la merenda per i bambini che si fermano al nido per il riposo pomeridiano.

In caso di patologie o situazioni di intolleranze o allergie certificate è previsto un menù rispondente alle specifiche esigenze. E' altresì possibile ottenere la somministrazione di una dieta speciale per motivi religiosi.

### **F) Qualità delle relazioni sociali al nido**

Attese le potenzialità del nido inteso quale luogo in grado di offrire al bambino molteplici occasioni di rapporti di scambio con adulti e bambini che si traducono in altrettante opportunità di crescita sociale per il bambino stesso, il Comune si impegna ad organizzare il servizio in modo che sia caratterizzato da un'ottima qualità delle relazioni sociali.

## **G) Le attività di osservazione, documentazione, verifica e valutazione**

L'osservazione permette all'educatore di documentare situazioni di gioco, interazioni tra bambino e bambino, bambino e adulto e di monitorare il grado di sviluppo socioemotivo, cognitivo, motorio del bambino e del gruppo di bambini.

La documentazione è fondamentale quale memoria delle esperienze svolte e fornisce informazioni rispetto al funzionamento e all'organizzazione del servizio.

Durante l'anno educativo e al termine dello stesso si svolgono attività di valutazione del lavoro svolto e dei risultati ottenuti soprattutto allo scopo di verificare il raggiungimento o meno degli obiettivi prefissati nel progetto educativo e didattico.

Il personale si impegna a valutare anche i suggerimenti o i reclami provenienti dai questionari restituiti dagli utenti a fine anno educativo allo scopo di migliorare la qualità del servizio offerto.

### **1.9 Gestione partecipata: diritti e responsabilità delle famiglie**

L'Amministrazione, il personale ed i genitori sono parte attiva nella gestione del servizio di nido d'infanzia attraverso gli istituti di partecipazione previsti dal regolamento comunale concernente tale servizio:

Comitato di Gestione - Assemblea dei Genitori - Assemblea del Personale.

Il Comune s'impegna a favorire il regolare ed efficace funzionamento degli istituti di partecipazione, nonché il collegamento ed il coordinamento tra gli stessi.

#### **Le famiglie hanno diritto:**

- alle informazioni sull'accesso al servizio, sulle caratteristiche organizzative di quest'ultimo, sulle procedure di ammissione, sulle modalità di compartecipazione alla spesa, sulle iniziative specificamente rivolte ai genitori ed, in generale, su ogni aspetto organizzativo del servizio di loro interesse;
- alle informazioni sulla vita quotidiana al nido del proprio bambino;
- alla tutela della privacy in ordine a dati, informazioni e notizie concernenti il singolo bambino e la sua famiglia;
- alla consultazione, mediante gli istituti di partecipazione previsti dal regolamento, in merito alla programmazione educativa e didattica, all'organizzazione annuale del servizio e alle ulteriori iniziative per il miglioramento dello stesso;
- alla partecipazione alle attività del nido secondo quanto previsto dalla presente Carta, dal regolamento e dagli specifici progetti elaborati con la collaborazione e la condivisione delle famiglie stesse.

#### **Le famiglie hanno responsabilità inerenti:**

- alla compartecipazione ai costi del servizio in rapporto alla effettiva situazione economica del nucleo familiare del minore e, di conseguenza, al regolare pagamento delle tariffe;
- al rispetto delle regole di funzionamento del servizio, con riferimento, in primo luogo, a quelle relative agli orari di ingresso e di uscita, alla fascia oraria di utilizzo prescelta e a quelle concernenti la riammissione del minore dopo un periodo di assenza per malattia;
- alla partecipazione attiva all'organizzazione ed all'attuazione della fase di inserimento/ambientamento;
- alla partecipazione alle iniziative e alla vita del nido, compresa, in primo luogo, la partecipazione all'Assemblea dei Genitori e all'elezione dei rappresentanti dei genitori nel

Comitato di Gestione;

- alla comunicazione agli operatori di tutte le informazioni sul bambino e sul contesto in cui egli vive (informazioni comunque tutelate dal diritto alla privacy) necessarie per garantire il miglior servizio possibile al bambino stesso, tenuto presente il ruolo di integrazione della famiglia che il servizio di nido d'infanzia svolge.

### **1.10 Sistema tariffario**

La frequenza al servizio asilo nido comporta una partecipazione finanziaria degli utenti ai quali viene applicata una retta mensile tenendo conto dell'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE).

Per tutto ciò che attiene alle rette di frequenza, decorrenza e modalità di pagamento, riduzioni tariffarie, rinunce e ritiri si fa riferimento al "Regolamento dei Servizi Educativi per la Prima Infanzia", al "Regolamento per la determinazione delle tariffe dell'asilo nido" e alla "Disciplina Generale delle tariffe dell'Asilo Nido Comunale" approvati dai competenti organi comunali.

E' prevista la riduzione della retta in caso di:

- a) più fratelli che frequentino contemporaneamente i servizi di nido d'infanzia
- b) assenze prolungate e giustificate del bambino dal servizio
- c) variazione improvvisa del reddito del nucleo familiare a causa di eventi straordinari
- d) sospensione del servizio per cause imputabili all'Amministrazione Comunale.

Per informazioni ulteriori, si rinvia al sito [www.comune.porcia.pn.it](http://www.comune.porcia.pn.it), Uffici Comunali; Servizio Cultura, Educazione e Turismo; Asilo Nido:

### **1.11 Informazioni alle famiglie. Strumenti e soggetti**

Il Comune garantisce flussi informativi completi e facilmente accessibili sia attraverso il proprio sito web, sia attraverso il competente servizio amministrativo, sia infine attraverso il nido stesso, utilizzando cioè:

1. il coordinatore del nido con riguardo alle informazioni generali sul servizio;
2. gli educatori con riguardo alle attività che quotidianamente caratterizzano la vita del nido e dei suoi piccoli ospiti;
3. gli uffici amministrativi del Servizio Cultura, Educazione e Turismo ubicati in Via De Pellegrini n.4;
4. l'Albo ufficiale del nido;
5. i documenti di programmazione e progettazione educativa;
6. il sito [www.comune.porcia.pn.it](http://www.comune.porcia.pn.it), - Servizio Cultura, Sport, Educazione – Asilo Nido.

Il Comune si impegna a verificare che nell'Albo interno presente al nido d'infanzia sia affissa la seguente documentazione minima:

- SCIA
- Regolamento comunale
- Carta del Servizio
- progetto educativo
- calendario degli incontri tra personale e famiglie
- norme di igiene e di salute nella collettività
- elenco dei nominativi e delle qualifiche del personale operante nel servizio
- regole tariffarie
- piano di evacuazione e nominativo del referente per la gestione della sicurezza
- tabella dei menù concordata e validata dall'ASS n. 5.
- elenco identificativo dei responsabili e referenti del servizio.

## 2. STANDARD DI QUALITA' E DIRITTO DI RIMBORSO

### 2.1 Gli standard di qualità del servizio e gli impegni del Comune

I livelli di qualità del servizio erogato sono molto importanti per questa Amministrazione Comunale che intende non solo mantenere gli standard raggiunti ma anche porre in essere tutte quelle azioni correttive necessarie per migliorare gli stessi.

La "qualità" si può così definire:

-"qualità educativa":ciò che accade all'interno del Nido,le attività realizzate dagli operatori e la loro organizzazione, le scelte pedagogiche ecc.;

-"qualità organizzativa" :l'insieme delle relazioni fra il Nido e la struttura comunale intesa non solo come relazioni tra con l'assessorato competente, ufficio Nido, ufficio manutenzioni ecc. ma anche direzione politica e amministrativa;

-"qualità gestionale": l'insieme degli indicatori quantitativi più strutturati su costi, utilizzo delle strutture, presenze del personale, in definitiva un buon utilizzo delle risorse;

-"qualità percepita": è data da come viene colto il servizio e la sua adeguatezza da parte dell'utente.

La "qualità percepita" è sicuramente un'ottima modalità di lettura per la valutazione del servizio e per apportare, se necessario, le correzioni utili per migliorare lo stesso.

Pertanto, affinché le famiglie possano esprimere una valutazione in proposito, è necessario che le stesse conoscano gli indicatori e gli standard qualitativi del servizio garantiti dal Comune di Porcia.

Per meglio evidenziare gli obiettivi che l'Amministrazione Comunale si impegna a conseguire e mantenere per assicurare la qualità del suo Nido sono state individuate varie aree di valutazione. Alcune sono oggettive e riguardano le strutture e il loro funzionamento, l'alimentazione, la sicurezza ecc. L'ultima area si occupa della componente relazionale educativa, relativa alle persone che interagiscono con i bambini e ai programmi studiati e strutturati per la crescita dei piccoli.

#### QUALITA' DELL'AMBIENTE

*La struttura e gli ambienti del nido soddisfano le norme di legge previste per le collettività infantili (L.R. 20/2005 e s.m.i e del suo regolamento applicativo), per il rispetto del D.Lgvo 81/2008 e s.m.i. in materia di prevenzione incendi, del D.P.R. 24/7/93 n° 503 e suo regolamento di esecuzione previsto dalla L. 13/89 e suo regolamento di esecuzione, D.M. 14/6/89 n° 236 riguardanti il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche.*

ASPETTI RILEVANTI	ELEMENTI SIGNIFICATIVI DEL SERVIZIO	MISURA DELLA QUALITA'
ACCESSIBILITA'		Assenza barriere architettoniche; Parcheggi adiacenti alla zona perimetrale; Cancelli con chiusure di sicurezza;
DIVERSICAZIONE SPAZI	Spazi esterni	Presenza di recinzione perimetrale; Superficie di oltre 5mq per bambino con zone ombreggiate pari ad almeno il 25% della superficie;

		<p>Presenza di giochi diversificati: di movimento, di manipolazione, ecc. adeguati all'età dei bambini frequentanti;</p>
	<b>Spazi interni</b>	<p>Separazione fra aree con diverso utilizzo controllabili a vista dagli operatori;</p> <p>Presenza di servizi interni quali cucina, lavanderia e guardaroba;</p> <p>Materiale esposto con cura e ad altezza adeguata per i bambini;</p>
<b>ROUTINES</b>	<b>area accoglienza</b>	<p>Presenza spazio accoglienza confortevole, con sedie e poltrone anche per adulti;</p> <p>Armadietto personalizzato per contenere gli oggetti personali di ciascun bambino;</p> <p>Presenza bacheca per l'esposizione di autorizzazione, avvisi comunicazioni, periodicamente aggiornata;</p>
	<b>sala pranzo</b>	<p>Zona pranzo separata dagli spazi gioco con superfici lavabili di arredi e pareti;</p> <p>Tavoli e sedie adeguate per numero e dimensioni ai bambini frequentanti;</p> <p>Presenza di piani di appoggio con stoviglie facilmente raggiungibili per evitare di lasciare incustoditi i bambini;</p> <p>Biancheria da tavola fornita dal Nido pulita e lavata dopo ogni utilizzo;</p> <p>Stoviglie adeguate per il tipo di utilizzo e per favorire l'autonomia del bambino;</p>
	<b>camera</b>	<p>Isolata acusticamente con possibilità di oscurarla;</p> <p>Un lettino personale e personalizzato per ogni bambino;</p> <p>Ambiente curato, ordinato e pulito quotidianamente con attenzione particolare agli oggetti personali di ciascun bambino;</p> <p>Biancheria fornita e lavata dal nido;</p>
	<b>bagni</b>	<p>Rispetto del piano di lavoro quotidiano per garantire la massima igiene dei locali e attrezzature:</p> <p>Uso di carta per i fasciatoio, guanti monouso, asciugamani e biancheria da bagno puliti forniti dal Nido</p> <p>Pannolini forniti dal Nido con garanzia di almeno due cambi giornalieri</p>
<b>SPAZI GIOCO</b>	<b>area attività - spazi e arredi</b>	<p>Spazi gioco separati ed isolati acusticamente nelle diverse sezioni;</p> <p>Presenza di angoli con temi diversificati nelle sez. medi e grandi;</p> <p>Presenza di angoli morbidi nelle varie sezioni;</p> <p>Presenza di tane, cassette ecc e spazi per il "relax" e stare soli;</p> <p>Arredi nei quali riporre i giochi a misura di bambino;</p> <p>Ripiani e scaffali per contenere materiali che devono essere tenuti fuori dalla portata del bambino;</p>
	<b>materiali</b>	<p>Materiale di gioco e didattico adeguato al numero e età del bambino per giochi simbolici, per la lettura, per giochi motori e cognitivi ecc.;</p> <p>Viene previsto l'utilizzo di giochi in legno o materiali naturali e l'utilizzo di materiali non strutturati e di recupero</p>



		<p>Viene garantita la sicurezza dei giochi e dei materiali (atossicità, manutenzione continua, rispetto della normativa nei giochi comprati);</p> <p>I giochi in materiale lavabile vengono periodicamente igienizzati, gli altri vengono periodicamente sostituiti;</p> <p>Annualmente viene sostituita la sabbia della sabbiera coperta:</p> <p>Per completare e documentare le attività sono disponibili al nido macchine fotografiche, radioregistratore, videocamera e videoregistratore, fotocopiatrice e PC.;</p>
<b>SERVIZI</b>	Cucina. Locali di servizio, locali e strumenti per adulti	<p>Locali per il personale separati dalle zone di soggiorno dei bambini;</p> <p>Spogliatoi e servizi igienici per adulti collocati in zone adiacenti ed in numero sufficiente;</p> <p>Cucina, lavanderia e guardaroba interni con attrezzature a norma;</p> <p>Spazio per riunioni e colloqui;</p>

**QUALITA' ORGANIZZATIVA:**

Regolamento dei servizi educativi per la prima infanzia che deve essere esposto nella bacheca del nido.

<b>ASPETTI RILEVANTI</b>	<b>ELEMENTI SIGNIFICATIVI DEL SERVIZIO</b>	<b>MISURA DELLA QUALITA'</b>
<b>ACCESSO</b>	Graduatorie	<p>Criteri di ammissione trasparenti</p> <p>Graduatorie di ammissione pubbliche</p> <p>Composizione della graduatoria entro 30 giorni dalla chiusura delle iscrizioni</p> <p>Comunicazione di ammissione al Nido tramite lettera o e mail a ciascuna famiglia interessata</p>
<b>FREQUENZA</b>	Orari	<p>Il Nido fornisce un servizio qualificato per 10 ore al giorno</p> <p>Vi sono più opzioni di frequenza compatibili con i bisogni dei bambini e delle famiglie (fino ore 13,00 -ore 16,00-ore 17,30)</p> <p>L'orario di inizio è flessibile (ore 7,30 - 9,00)</p> <p>E' garantita l'informazione per chiusure eccezionali: se non dettate da urgenza, vengono fornite almeno 5 giorni prima</p>
	Calendario	<p>Il calendario dell'anno educativo viene comunicato prima dell'accettazione del posto ed esposto nella bacheca del nido</p> <p>In caso di organizzazione di servizi integrativi per il periodo estivo, il nido si impegna a garantire la continuità educativa per i bambini che lo frequentano</p>

<b>COMUNICAZIONE</b>		<p>E' garantita la presenza nella zona accoglienza di uno spazio dedicato alla comunicazione Nido/famiglia.</p> <p>L'informazione quotidiana è reciproca tra il Nido e la famiglia per ciascun bambino e viene assicurata anche tramite la scheda quotidiana riassuntiva delle attività e routines.</p> <p>Esistono accordi chiari ed espliciti tra la famiglia ed il servizio, anche tramite la Carta del Servizio, per un migliore utilizzo dello stesso.</p>
	scadenze	Lo scadenziario delle attività organizzative, amministrative e pedagogiche viene concordato fra educatori, assistenti ai servizi socio educativi e personale amministrativo.

### **QUALITA' IGIENICO SANITARIA E SICUREZZA**

*Oltre al rispetto delle leggi vigenti in materia di sicurezza e salute sul luogo di lavoro vengono rispettate le norme di prevenzione incendi verificate dal Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco, la norma CE (Conformità Europea) per le attrezzature di gioco realizzate secondo le norme UNI-EN, le disposizioni per le collettività infantili in materia di ammissioni, riammissioni e vaccinazioni.*

*Il nido dispone inoltre della autorizzazione igienico sanitaria all'apertura del servizio.*

<b>ASPETTI RILEVANTI</b>	<b>ELEMENTI SIGNIFICATIVI DEL SERVIZIO</b>	<b>MISURA DELLA QUALITA' </b>
<b>REQUISITI PROFESSIONALI</b>	Personale qualificato	Il Comune garantisce la formazione e l'aggiornamento in servizio con progetti pluriennali che affrontano vari argomenti fra i quali quelli riguardanti la sicurezza, la salute e l'igiene;
<b>PREVENZIONE</b>	Prevenzione malattie	<p>Vengono osservate le leggi e le disposizioni sanitarie nazionali e regionali in vigore;</p> <p>Viene data comunicazione tempestiva al genitore di eventuale incidente, malore o malattia del figlio;</p> <p>In caso di epidemia vengono informate subito le famiglie che utilizzano il servizio e l'ASS 5 per i provvedimenti necessari;</p>
<b>SICUREZZA</b>	Piani di evacuazione	Viene organizzata almeno una simulazione all'anno che coinvolge anche i bambini;
	Educazione alla sicurezza	Viene garantita l'informazione anche scritta sulle modalità di prevenzione incendi (pubblicazione all'albo del nido):
<b>IGIENE</b>	Igiene degli ambienti e della cucina	<p>E' garantita la pulizia quotidiana degli ambienti, degli arredi e attrezzature secondo il piano di lavoro previsto per gli assistenti socio educativi;</p> <p>Il personale della Ditta che gestisce il servizio mensa e la cucina ha l'obbligo di porre in essere in tutte le fasi/attività previste dal servizio il sistema di autocontrollo igienico (H.A.C.C.P.) previsto dal regolamento (CE) n° 852/2004;</p>

**QUALITA' NELL'ALIMENTAZIONE:**

*Presentazione della dichiarazione di inizio attività di preparazione e somministrazione di cibi da parte della ditta appaltatrice del servizio mensa.*

*Adozione del piano di autocontrollo H.A.C.C.P.*

*Rispetto di tutte le clausole contrattuali in merito al rispetto dei menù, alle modalità di preparazione dei cibi e alle modalità di approvvigionamento delle derrate alimentari.*

<b>ASPETTI RILEVANTI</b>	<b>ELEMENTI SIGNIFICATIVI DEL SERVIZIO</b>	<b>MISURA DELLA QUALITA'</b>
<b>GESTIONE</b>		La preparazione e il confezionamento dei pasti avviene presso la cucina interna dell'asilo nido a cura del personale della ditta appaltatrice.
<b>REQUISITI PROFESSIONALI</b>	Personale qualificato	la Ditta appaltatrice garantisce di mettere a disposizione del servizio asilo nido personale qualificato, debitamente formato, a cui assicura i corsi di aggiornamento previsti per legge.
<b>MENU'</b>	Dieta adeguata	Nella preparazione dei pasti il personale della Ditta appaltatrice dovrà attenersi alle tabelle dietetiche e tabelle delle grammature elaborate dall'ASS n. 5 . Le caratteristiche merceologiche dei prodotti da utilizzare per l'asilo nido sono quelle stabilite dalle Linee di indirizzo per l'alimentazione dei nidi di infanzia 3 mesi - 3 anni della Regione Friuli Venezia Giulia. Ne capitolato speciale d'Appalto è previsto l'impiego di derrate alimentari di origine biologica, DOP, IGP, prodotti tradizionale a Km zero e filiera corta.
<b>EDUCAZIONE</b>	Educazione alla salute e alla sana alimentazione	Viene garantita la più ampia informazione sui principi alimentari seguiti, sui menù e sui prodotti alimentari utilizzati.
<b>CURA DELLE ROUTINES</b>	Cura del momento del pasto	Il personale è in numero adeguato, secondo i rapporti numerici previsti dal regolamento, per seguire questo importante momento della giornata ed in grado di seguire ciascun bambino e le sue peculiarità.
	Rispetto dei ritmi del bambino	Gli educatori di riferimento seguono il pranzo dei bambini loro affidati rispettando i loro tempi e costruendo, assieme alla famiglia, un rapporto di fiducia.
	Autonomia	Vengono messe in atto tutte le azioni atte a favorire l'espressione delle competenze e l'autonomia di ciascun bambino.

**QUALITA' SOCIO RELAZIONALE ED EDUCATIVA:**

*Rispetto della normativa e dei requisiti previsti per l'assunzione di tutto il personale educativo.*

*Presenza di un coordinatore della struttura adeguatamente qualificato.*

*Condivisione e conoscenza delle politiche del servizio da parte di tutti gli operatori del servizio.*

<b>ASPETTI RILEVANTI</b>	<b>ELEMENTI SIGNIFICATIVI DEL SERVIZIO</b>	<b>MISURA DELLA QUALITA'</b>
<b>QUALITA' PROFESSIONALE E DIMENSIONAMENTO DEL GRUPPO</b>	personale in numero adeguato rispetto del rapporto educatori/bambini	<p>Il Nido comunale garantisce il rapporto educatori/bambini secondo quanto previsto da regolamento attuativo della normativa regionale (in media un'educatrice ogni 6 bambini).</p> <p>Garantisce inoltre la stabilità del rapporto con l'educatrice di riferimento che conosce il bambino e le sue peculiarità agevolando l'instaurarsi del rapporto di fiducia e della continuità educativa con particolare attenzione alle routines del pasto, sonno e cambio.</p> <p>E' prevista la sostituzione delle educatrici di riferimento solo nel caso di assenze prolungate o quando si superano i rapporti numerici educatori/bambini stabiliti.</p>
<b>QUALITA' RELAZIONALE</b>	inserimento graduale a piccoli gruppi	<p>Gli inserimenti vengono preventivamente programmati.</p> <p>L'ambiente viene predisposto per favorire un inserimento rilassante e ordinato</p> <p>Si provvede ad un inserimento personalizzato per favorire l'ambientamento di ciascun bambino</p> <p>particolare cura viene riposta nell'organizzazione delle routines del pranzo e del sonno</p>
	Il tempo con i genitori	<p>Viene definito il ruolo di genitori ed educatori in inserimento</p> <p>Sono garantite riunioni informative sul Nido prima dell'inserimento</p> <p>E' prevista la presenza del genitore al Nido per almeno 2 settimane, con possibilità di ampliare tale tempo in relazione ad esigenze di bambini e genitori</p> <p>E' prevista la presenza di una figura per sezione e di uno "spazio genitori" per informare in tempo reale i genitori sullo "stare" del loro bambino durante l'esperienza delle prime separazioni</p> <p>Le educatrici e la coordinatrice del nido sono a disposizione dei genitori per qualsiasi esigenza o problema</p>
<b>REINSERIMENTO AL NIDO</b>	All'inizio dell'anno educativo è previsto un reinserimento graduale per ciascun bambino già frequentante	<p>Nella prima settimana i bambini reinscritti frequenteranno il nido con orario ore 13,00 per consentire un graduale inizio del nuovo anno educativo</p> <p>L'ambientamento viene seguito con particolare attenzione anche tramite le schede di osservazione, utili successivamente per verificare, assieme ai genitori, il percorso di crescita del singolo bambino durante l'anno di frequenza</p>

<b>TUTELA</b>	attività personalizzate per singoli bambini in particolare per quelli in difficoltà	Viene garantito il rispetto dei ritmi di ciascun bambino e delle sue abitudini (utilizzo ciuccio, oggetti transizionali ecc.)
<b>ATTIVITA' EDUCATIVA</b>	Progetto educativo e condivisione con i genitori	<p>Il Progetto educativo è un documento di programmazione che dichiara gli obiettivi educativi del servizio, le attività, le modalità di verifica ed il tipo di coinvolgimento dei genitori.</p> <p>viene articolato in "progetti di sezione" documentati con informazione ai genitori prima, durante e a conclusione dell'esperienza. Sono previsti almeno 2 incontri all'anno con i genitori.</p> <p>oltre alle attività libere vengono proposte attività educative strutturate secondo il progetto definito in base alle esigenze dei bambini frequentanti.</p> <p>Il profilo del singolo bambino con descrizione del percorso educativo viene consegnato ai genitori ed alle insegnanti della scuola dell'Infanzia che lo accoglieranno.</p> <p>Sono previsti almeno 2 colloqui individuali all'anno con i genitori fissati nel rispetto delle esigenze orarie e lavorative dei genitori e degli educatori</p>
	collaborazione e coordinamento tra il personale per pervenire ad un metodo educativo condiviso (collegialità)	<p>la condivisione dei progetti educativi per sezione permette anche l'interscambiabilità degli educatori all'interno della sezione.</p> <p>E' prevista una riunione settimanale fra gli educatori di sezione (almeno 1 ora)</p> <p>La riunione del Nido del personale si organizza almeno 2 volte al mese per tutti gli educatori e almeno 2 volte all'anno con tutto il personale del Nido</p>
	Continuità interna e fra figure di riferimento	Al bambino vengono garantiti un gruppo di appartenenza e uno spazio di riferimento permettendogli di ritrovare le sue "tracce" nell'ambiente Nido
<b>CONOSCENZA</b>	oltre al rapporto diretto con i bambini ciascun educatore dedica attualmente 210 ore all'anno per attività sociali, di formazione, ecc. Inoltre alcuni giorni durante il periodo di chiusura del servizio vengono dedicati alla verifica e alla riprogettazione dell'attività	<p>Si effettuano riunioni di coordinamento e programmazione didattica (di Nido e di Sezione)</p> <p>Vengono documentati e verificati i progetti</p> <p>Viene favorita l'organizzazione e partecipazione ai momenti per e con le famiglie</p> <p>Si effettuano riunioni con i servizi specialistici del territorio, ad esempio per condividere progetti per bambini con particolari difficoltà.</p> <p>Viene garantita la continuità Nido/scuole dell'Infanzia.</p> <p>Sono garantiti la formazione in servizio e l'aggiornamento.</p> <p>Si sviluppa la collaborazione per progetti tesi ad ampliare la conoscenza verso la prima infanzia.</p> <p>E' prevista la partecipazione ai lavori del gruppo territoriale di studio, e alle sedute del Comitato di Gestione,.</p>

## 2.2 Comunicazione, informazione e customer satisfaction

Bacheche/cartellonistica, Albo in loco	Aggiornamento costante
Esito delle rilevazioni risultanti dalla somministrazione del questionario sul grado di soddisfazione dell'utenza	La valutazione del grado di soddisfazione delle famiglie deve tenere in considerazione le risposte di almeno il 70% degli utenti del nido.

## 2.3 Attività di verifica del rispetto degli standard di qualità del servizio

Il Comune si impegna a monitorare la qualità del servizio erogato mediante:

- a) i processi attivati per la valutazione delle attività svolte e dei progetti realizzati in ciascun anno di attività nell'ambito della programmazione educativa e didattica;
- b) la valutazione degli esiti delle rilevazioni annuali effettuate tra gli utenti sulla qualità percepita dei servizi;
- c) la valutazione sistematica dei reclami e dei suggerimenti provenienti dagli utenti e dai cittadini nei modi e nelle forme previsti dalla presente Carta.

## 2.4 Diritto al rimborso

Nell'usufruire del servizio di nido d'infanzia gli utenti potranno di volta in volta verificare se gli standard qualitativi vengono effettivamente rispettati.

Nel caso di mancato rispetto di uno standard di qualità nell'erogazione del servizio che si sia tradotto in un concreto e specifico disservizio nei confronti del bambino e/o della famiglia e che sia stato accertato a seguito di verifica in contraddittorio, si prevede un risarcimento consistente nell'abbuono all'utente richiedente di una somma pari al 10% della retta mensile, da applicarsi sulla retta relativa al mese immediatamente successivo a quello in cui è stato accertato l'episodio di mancato rispetto dello standard di qualità del servizio.

Nel caso di mancato rispetto di standard di qualità che incidono sul livello generale della qualità del servizio, l'utenza ha diritto a chiedere la convocazione, entro 15 giorni dalla richiesta, di un'apposita seduta del Comitato di Gestione del Nido per valutare le criticità segnalate e le eventuali azioni correttive da porre in essere per il ripristino del livello standard di qualità entro un termine ragionevolmente breve, comunque individuato nel corso della seduta stessa e riportato nel relativo verbale.

## 3. RAPPORTI CON I CITTADINI

### 3.1 Reclami e suggerimenti

I cittadini possono presentare reclami per:

- a) segnalare eventuali episodi di disservizio o di grave violazione dei principi enunciati nella presente Carta;
- b) segnalare eventuali situazioni di erogazione del servizio con standard di qualità non conformi a quelli stabiliti nella presente Carta;
- c) presentare suggerimenti ed osservazioni per il miglioramento del servizio erogato.

I reclami possono essere trasmessi all'Amministrazione con qualunque mezzo (posta ordinaria, posta elettronica certificata, posta elettronica, fax, ecc.) purché in forma scritta e non anonima.

I reclami inoltrati verbalmente o a mezzo telefonico sono anch'essi accettati nei casi in cui i disservizi o le situazioni lamentate abbiano carattere di urgenza, fermo restando che il reclamante è tenuto a comunicare anche le sue generalità e i dati relativi al suo indirizzo e numero telefonico.

Reclami, proposte e suggerimenti vanno inoltrati a:

Servizio Cultura Educazione e Turismo

U.O. Servizio per la Prima Infanzia

Porcia Via De Pellegrini 4

Tel. 0434 -596920 - 596945

Fax 0434-921610

e-mail: cultura@comune.porcia.pn.it

Orario al pubblico: lunedì pomeriggio 15.00 – 17.30

da lunedì a venerdì 10.00-12.30

oppure a:

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico Porcia – Via De Pellegrini 4

Tel. 0434/596911 Fax 0434/921610

Indirizzo e-mail: urp@comune.porcia.pn.it

Orario al pubblico: da lunedì a venerdì 10.00 - 12.30

lunedì pomeriggio 15.00 – 17.30

Per essere preso in considerazione, il reclamo oltre che tempestivo, deve risultare sufficientemente circostanziato, deve cioè contenere gli elementi minimi utili per l'individuazione del disservizio o dell'anomalia riscontrata nel servizio reso ovvero del problema segnalato.

Le comunicazioni genericamente dette di "reclamo", dopo il primo esame, vengono classificate in reclami veri e propri, segnalazioni di non conformità e suggerimenti a seconda che appartengano rispettivamente alle tipologie di reclami di cui al precedente paragrafo 1, lettere a), b) e c).

In ogni caso il Comune si impegna a dare esauriente risposta scritta al reclamante entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Salvo quanto già disposto nei precedenti paragrafi, per le ulteriori regole relative all'istituto del reclamo si rinvia al Capo III punto 1. della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994 recante *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*.

### **3.2 Indagini di soddisfazione**

Il Comune si impegna ad effettuare con periodicità annuale una rilevazione sulla qualità percepita del servizio di nido d'infanzia mediante questionari rivolti ai genitori che fruiscono del servizio.

I risultati della rilevazione permettono all'ente di individuare specifici obiettivi di miglioramento del servizio.

# Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: *BENVENUTO SILVA*

CODICE FISCALE: *BNVSLV65R49I403N*

DATA FIRMA: *07/12/2017 12:32:02*

IMPRONTA: *60C268C3D8F7590B450348D98336CDD6EF67A73F188C8C56BFCE63AF5DEC4A6  
EF67A73F188C8C56BFCE63AF5DEC4A65F45D17D98AB6F9AECBBD7E0BB968264  
5F45D17D98AB6F9AECBBD7E0BB9682644AA20EB5A3C2AFF3E351482EF8C98228  
4AA20EB5A3C2AFF3E351482EF8C98228B12AFDF1CD6BC11F9CB5DF3876982A4B*

NOME: *ROVER PAOLA*

CODICE FISCALE: *RVRPLA66S69G888M*

DATA FIRMA: *12/12/2017 11:34:16*

IMPRONTA: *9DAAE3CB807FE715B6B7E2597363BF7C2D17548F61CDBC307BBBE419EE27E62D  
2D17548F61CDBC307BBBE419EE27E62D159D2813B06E0E1D040EC561E4141FC2  
159D2813B06E0E1D040EC561E4141FC2EA76EB643E50415A9DE13EBF75C716DD  
EA76EB643E50415A9DE13EBF75C716DDB18F662099C0A66D1CDA3B575DE73F45*