



Comune di Tortoreto
Provincia di Teramo

Carta dei Servizi

Asilo Nido Topolino



PRESENTAZIONE

I servizi educativi rivolti alla prima infanzia rappresentano una delle priorità dell'Amministrazione Comunale di Tortoreto. Negli ultimi anni è stato possibile ampliare, sia da un punto di vista qualitativo che quantitativo, l'offerta dei servizi educativi rivolti ai bambini, alle bambine e alle loro famiglie, cercando di rispondere anche con proposte non tradizionali ai diversi bisogni espressi dai cittadini.

INTRODUZIONE

La Carta del Servizio rappresenta uno strumento di comunicazione, finalizzato al miglioramento della qualità del servizio erogato. E' uno strumento in grado di concentrare ed orientare le innovazioni, attraverso un processo di valutazione dei risultati da parte degli utenti e degli operatori. Le "Carte dei Servizi" sono uno strumento di garanzia per il cittadino voluto dalla direttiva Ciampi fin dal 1994. La finalità è la definizione di un rapporto trasparente tra la pubblica amministrazione ed i suoi utenti, basato su regole ed impegni certi di prestazione dei servizi. Nella realtà tortoretana, che da anni, accanto ai nidi comunali, ha visto nascere e consolidarsi il rapporto con i nidi privati, questa Carta non può che riferirsi sia agli asilo nido comunale che a quelli privati accreditati, recependo le numerose indicazioni legislative e normative in tema di qualità dei servizi. L'esperienza tortoretana ha avuto un riconoscimento anche a livello territoriale, con l'approvazione del protocollo d'intesa per il coordinamento pedagogico intercomunale, denominato "Progetto Pedagogico clinico 0-6" dell'Istituto Comprensivo di Tortoreto che, attraverso una professionalità specifica quale una Pedagogista clinica, coordina gli interventi con la interrelazione asilo nido / scuola dell'infanzia.

PARTE I – Principi della carta e finalità del servizio "Asilo Nido Topolino".

I Principi Fondamentali Della Carta

I principi che sostengono la Carta del Servizio "Asilo Nido" sono essenzialmente quelli espressi sia nella Costituzione della Repubblica che nella "Convenzione Internazionale per i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza" del 1989. La Costituzione definisce: - i cittadini "uguali davanti alla legge, di pari dignità senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali" (art.3); - gli uffici pubblici "organizzati in modo che siano assicurati il buon andamento e l'imparzialità dell'amministrazione, la determinazione delle sfere di competenza e delle responsabilità dei funzionari" (art.97). La Convenzione sancisce i principi fondamentali a cui riferirsi per la cura dell'infanzia e dell'adolescenza, che vanno dal diritto all'identità e ad essere difesi dalla violenza, al diritto al gioco e all'educazione. Le Amministrazioni Comunali hanno, quindi, la responsabilità di: determinare un sistema di regole e garanzie che consentano 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; garantire una corretta gestione del sistema integrato pubblico-privato, progettando, sostenendo e promuovendo azioni tese alla massima collaborazione con i gestori privati, parte integrante del sistema di servizi alla prima infanzia del territorio. In questa ottica l'Amministrazione Comunale e i Titolari dei nidi privati accreditati condividono la Carta del Servizio e garantiscono:

Eguaglianza dei diritti degli utenti: La parità di diritti è assicurata a tutti gli utenti.

Imparzialità: Tutti coloro che usufruiscono dei servizi sono trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità.

Servizio regolare: E' assicurato un servizio regolare e continuo, secondo il calendario scolastico.

Diritto di scelta: Il cittadino ha facoltà di scegliere fra tutte le strutture e le tipologie di servizi presenti nel territorio comunale.

Controllo di qualità: La ricerca della piena soddisfazione degli utenti attraverso il monitoraggio della qualità dei servizi erogati.

Partecipazione: E' garantita e favorita la partecipazione degli utenti al funzionamento ed al controllo dei servizi. E' assicurato il diritto ad ottenere informazioni, a dare suggerimenti e presentare reclami.

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

Le finalità dei servizi educativi per la prima infanzia.

I servizi educativi per la prima infanzia sono opportunità educative che favoriscono lo sviluppo armonico delle bambine e dei bambini e contribuiscono a realizzare il loro diritto all'educazione attraverso la promozione: - dell'autonomia e dell'identità dei bambini e delle bambine e la valorizzazione delle diversità individuali, di genere e culturali, assunte come valore; - della personalità del bambino e della bambina nelle sue componenti fisiche, affettive, emotive, cognitive, etiche e sociali; - della comunicazione fra bambini e bambine e tra bambini bambine e adulti, allo scopo di consentire il confronto costruttivo delle idee e dei pensieri; - di un'educazione orientata al rispetto dei valori di libertà, uguaglianza, giustizia, tolleranza, solidarietà, del rispetto delle diversità, nonché alla valorizzazione di una cultura di pace e di solidarietà fra i popoli contro ogni forma di intolleranza, discriminazione, totalitarismo; - di processi educativi tesi a sviluppare le potenzialità innate in ogni bambina e bambino rendendoli capaci di esprimerle e sostenendoli nella formazione della loro identità e conoscenza. I bambini e le bambine sono cittadini giovanissimi, soggetti di diritti e portatori di bisogni. Il servizio di Asilo Nido, rappresenta un momento formativo fondamentale e di esperienza decisiva per la crescita personale e sociale, grazie all'incontro con i coetanei, con gli adulti responsabili professionalmente, con i segni e i linguaggi delle culture.

Sistema integrato pubblico-privato.

Il sistema integrato pubblico-privato di servizi alla prima infanzia è costituito dalla rete di asili nido pubblici e privati che insieme concorrono alla soddisfazione della domanda di asilo nido. In un sistema integrato nidi pubblici e nidi accreditati condividono alcune regole e alcuni strumenti che garantiscono che il servizio erogato ai bambini e alle famiglie sia omogeneo.

PARTE II- Impegni verso l'utente

L'asilo nido è un servizio a carattere educativo per la prima infanzia ed è rivolto ai bambini e alle bambine in età compresa fra tre mesi e tre anni. L'asilo nido consente l'affidamento quotidiano e continuativo dei bambini a figure diverse da quelle parentali, con specifica competenza professionale. Costituisce una esperienza ricca e stimolante per i bambini e le bambine che hanno l'opportunità di condividere in gruppo il gioco, le scoperte, la crescita emotiva e cognitiva e risponde al bisogno di custodia, cura e socializzazione delle famiglie.

PARTE III - L'asilo nido

A. L'identità del nido.

L'asilo nido è un servizio educativo per la prima infanzia che assicura la coerenza educativa in continuità con l'ambiente familiare e svolge, nella comunità locale, funzioni di formazione permanente per la promozione di una cultura della prima infanzia (cultura di attenzione all'infanzia e diritto all'educazione e all'identità). Per raggiungere tali finalità, esso ricerca l'integrazione con gli altri servizi educativi, sociali e sanitari ed, in specifico, con la scuola dell'infanzia (diritto all'assistenza, allo sviluppo e all'educazione). Le attività educative all'interno degli asili nido sono organizzate privilegiando situazioni di piccolo gruppo e sono tese alla valorizzazione delle diversità individuali. Adeguate strategie sono adottate per consentire un ambientamento graduale e attivo (diritto all'educazione, al gioco, al riposo, allo sviluppo).

B. La partecipazione dei genitori.

Il Comune ed i titolari dei nidi privati accreditati garantiscono le forme e gli organismi di partecipazione per favorire la comunicazione tra famiglia e servizio attraverso vari strumenti indicati nel Regolamento Comunale o, nel caso di strutture private, nel regolamento interno.

Assemblea dei genitori: nei primi mesi dell'anno scolastico le educatrici convocano i genitori di tutti i bambini e le bambine per illustrare l'organizzazione e la programmazione collegiale redatta dal team; nella stessa riunione i genitori eleggono i propri rappresentanti nel comitato di gestione.

Comitato di gestione (o altra dizione): è un organo di partecipazione con compiti organizzativi e consultivi ed è composto da rappresentanti di genitori, di insegnanti e ausiliarie; si riunisce almeno due volte l'anno. Progetti genitori: vengono organizzati almeno tre 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.

Colloqui individuali: ogni sezione organizza i colloqui individuali con i genitori per parlare di argomenti che riguardano vari aspetti della crescita dei bambini e delle bambine, mettendo a punto alleanze e condivisione di principi e comportamenti educativi. Incontri con i genitori a piccoli gruppi: i genitori dei bambini e delle bambine di ogni sezione o gruppo sono convocati dalle proprie educatrici per un resoconto delle attività e per informare delle progettualità didattiche.

C. L'organizzazione.

Al nido possono accedere bambini e bambine d'età compresa tra i 3 e i 36 mesi, suddivisi a seconda dell'età in piccoli e grandi. Ogni nido è organizzato per gruppi sezione. Le sezioni possono essere omogenee, oppure eterogenee per età. Il team degli educatori decide l'organizzazione dei gruppi. Il Regolamento Comunale indica i seguenti rapporti numerici educatore/minori: per i gruppi di bambini e bambine fino a 36 mesi il rapporto educatore/bambini è non inferiore a 1/7 frequentanti. Gli asili nido comunali e privati accreditati garantiscono il rispetto dei suddetti rapporti. In caso di frequenza di bambino disabile la sezione può essere supportata dalla presenza di una educatrice aggiuntiva. Ogni asilo predispone forme di flessibilità operativa, interventi educativi individualizzati e a piccolo/medio gruppo, in relazione all'età e alle scansioni della giornata

PARTE IV -Lo spazio interno ed esterno

L'ambiente interno ed esterno è l'elemento fondamentale della progettazione educativa al nido. Le educatrici ne fanno oggetto di ricerca-azione educativa nello svolgimento della loro professione. Lo spazio può essere organizzato in "angoli educativi", in "centri di interesse", in "laboratori": ogni scelta relativa ad arredi e materiali, alla loro combinazione si riferisce a scelte educative di fondo operate dal gruppo di educatori. Tali spazi strutturati, più o meno differenziati per fasce di età, offrono ai bambini e alle bambine stimoli e possibilità di esperienze tra le più varie e nello stesso tempo costruttive e complesse. La strutturazione di zone che delimitano lo spazio e lo configurano in centri per attività diversificate, si fonda sui principi della regia educativa tesa al miglioramento dei rapporti sociali e affettivi a favore della crescita dell'autonomia e delle competenze infantili. I materiali scelti, strutturati e non, sono idonei alle esigenze e al benessere dei bambini e delle bambine e consentono un'ampia gamma di esperienze ludico/ espressive vissute con il corpo che connotano l'immagine e la cultura del nido.

PARTE V - Bambine e bambini a pranzo

Il momento del pasto al nido è organizzato con la massima cura perché le bambine ed i bambini possano sperimentare il piacere di soddisfare i propri bisogni alimentari in un clima socialmente caldo e sereno. La condivisione del pasto, l'interesse per il cibo, le chiacchiere a tavola, favoriscono il piacere di stare insieme. Gradualmente i bambini e le bambine imparano a gustare i cibi, a mangiare e a bere da soli, a stare seduti a tavola, a non far cadere piatto e bicchiere, ad usare le posate. Gli educatori promuovono una corretta educazione alimentare, stimolando i bambini e le bambine all'esplorazione e alla conoscenza degli alimenti e dei gusti, favorendo una adeguata percezione del senso di sazietà o di fame e il piacere del cibo. I pasti sono preparati dalla cuoca e, di norma, nelle cucine di ogni nido. Il menù viene elaborato tenendo conto delle indicazioni della ASL la quale definisce il giusto ed equilibrato apporto di nutrienti che i bambini e le bambine 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.

ACCESSO AL SERVIZIO

Per poter accedere al servizio di Asilo Nido Comunale è necessario presentare apposita istanza da trasmettere al Comune di Tortoreto in formato elettronico tramite il seguente indirizzo segreteria@comune.tortoreto.te.it o cartaceo.

L'istanza va presentata ogni anno scolastico, di norma nel periodo compreso tra gennaio/maggio previa pubblicazione di apposito avviso. La documentazione relativa alle modalità di iscrizione e di pagamento del servizio sono disponibili sul sito dell'Ente. Agli utenti che non provvedano, entro i termini, a presentare formale domanda di iscrizione, non sarà assicurato l'inserimento nella graduatoria. Nel mese di giugno di ogni anno sarà stilata la graduatoria per l'inserimento di 21 bambini (7 piccoli 3/18 mesi e 14 grandi 19/36 mesi).

LA CONTRIBUZIONE DEGLI UTENTI

La tariffa per la retta è stabilita ogni anno dalla Giunta Comunale ed è determinata in relazione al reddito ISEE del nucleo familiare. L'Ufficio preposto, qualora riscontri che la documentazione non sia conforme a quanto stabilito dalla normativa vigente, comunicherà all'istante (telefonicamente e a mezzo mail) i motivi ostativi all'applicazione della tariffa agevolata e concede un termine, per provvedere alla regolarizzazione della documentazione. Le integrazioni documentali saranno richieste tramite e-mail o pec i cui indirizzi dovranno necessariamente essere indicati nella domanda di iscrizione al servizio. La mancata presentazione dell'attestazione ISEE comporterà l'applicazione del costo dei buoni pasto per la fascia di reddito più alta. Per effettuare il pagamento del servizio si può utilizzare una delle seguenti modalità: - per cassa mediante accredito presso la filiale di Tortoreto della BdM Banca S.p.A. - Gruppo Mediocredito Centrale (già Banca Tercas), via Carducci 123 – Tortoreto Lido. E' bene che l'utente controlli che i dati riportati sulla ricevuta rilasciata dal cassiere siano corrispondenti ai propri. Disdetta del Servizio L'iscrizione al Servizio ha validità per l'intero anno scolastico, salvo eventuale disdetta scritta da parte del genitore. In caso di disdetta è necessario darne comunicazione all'ufficio competente per l'ente.

La qualità promessa

La Carta del Servizio di Asilo Nido integra e completa i principi fissati nei Regolamenti dei servizi all'infanzia.

Un momento importante e centrale nella definizione della Carta di un servizio è l'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.

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 nelle singole strutture; • Qualità alimentare: rispetto

delle norme igienico-sanitarie per la preparazione e la distribuzione degli alimenti, attenzione 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, rispetto delle differenze. Sono garantiti la presenza e il rispetto sia dei requisiti di legge per l'autorizzazione all'apertura sia dei livelli di qualità descritti nelle schede tecnico-pedagogiche valide per tutti i Nidi Comunali e Accreditati, allegate al regolamento comunale per l'accreditamento.

Tutela dei diritti dell'utente.

IN CASO DI RECLAMI E DI VIOLAZIONI DELLA CARTA DEL SERVIZIO:

Il Comune e i gestori dei nidi privati accreditati sono a disposizione dei cittadini che vogliono presentare reclami e segnalare il mancato rispetto degli impegni fissati dalla Carta.

Come presentare il reclamo:

Il reclamo deve essere formulato con chiarezza, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

A chi inviare il reclamo:

Il reclamo scritto, che riporta la dicitura "Al responsabile del Settore n. 1", deve essere inoltrato: segreteria@comune.tortoreto.te.it

In caso di asilo nido privato accreditato, il reclamo deve essere inoltrato anche al gestore del servizio interessato.

Entro 30 giorni di tempo si provvederà a rispondere in forma scritta al reclamo.

Il reclamo non sostituisce la presentazione di ricorsi amministrativi previsti dalle normative vigenti.

Il Comune garantisce il ripristino degli indicatori nei tempi previsti dalla presente Carta.

Il Comune garantisce l'applicazione della normativa vigente in materia di autorizzazione e accreditamento dei servizi educativi privati qualora le violazioni rilevate determinino la mancanza di requisiti fondamentali all'esercizio dell'attività di asilo nido.

L'impegno fondamentale del Comune è quello di evitare, nei limiti del possibile, disservizi all'utenza e decadimento dei livelli di qualità previsti, agendo su una attività costante di monitoraggio e progettazione di percorsi di miglioramento per tutti i servizi descritti all'interno della presente Carta.

SCHEDA ANNUALE

1. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO PER L'ANNO SCOLASTICO SUCCESSIVO Ogni anno verranno proposti obiettivi di miglioramento per l'anno educativo successivo, che saranno trascritti in una scheda allegata annualmente alla Carta.

2. SINTESI DEL RAPPORTO ANNUALE DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Per ciascun anno educativo sarà dato riscontro delle azioni di valutazione del servizio di Asilo Nido, che saranno descritte in un report trascritto in una scheda allegata annualmente alla Carta.

Responsabile del Settore:

Dott.ssa Simona Salvi - tel. 0861/785316

e-mail: simona.salvi@comune.tortoreto.te.it

Ufficio Asilo Nido

Dott.ssa Maria Assunta Di Ferdinando- tel. 0861/785319

e-mail: mariaassunta.diferdinando@comune.tortoreto.te.it