

COMUNE DI MONOPOLI
ASILO NIDO “S. MARGHERITA”
CARTA DEI SERVIZI

Parte I – Principi generali

Premessa

La “Carta dei Servizi” ha come fonte di ispirazione fondamentale l’articolo 3 della Costituzione Italiana e, per quanto in essi pertinente, gli articoli 33 e 34.

L'Asilo Nido “S. Margherita” e i servizi complementari sono servizi educativi per la prima infanzia di interesse pubblico che accolgono i bambini e le bambine di età compresa tra i tre mesi e i tre anni e che, nel quadro di una politica educativa della prima infanzia, concorrono con la famiglia alla loro formazione. L’obiettivo del servizio è quello di offrire ai bambini e alle bambine uno spazio dove possano sviluppare tutte le potenzialità di crescita, apprendimento, cognitive, affettive e di socializzazione che favoriscano lo sviluppo di personalità libere, nella prospettiva del loro benessere e del loro armonico sviluppo.

Finalità

I servizi educativi per la prima infanzia costituiscono un sistema di opportunità educative che favorisce lo sviluppo armonico dei bambini e contribuisce a realizzare il loro diritto all’educazione attraverso la promozione:

- dell’**autonomia** e dell’**identità** dei bambini e la valorizzazione delle diversità individuali, di genere e culturali, assunte come valore;
- della **personalità** del bambino nelle sue componenti fisiche, affettive, emotive, cognitive, etiche e sociali;
- della **comunicazione** fra bambini e tra bambini 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 ciascun bambino, favorendo la capacità di esprimerle e sostenendo il processo di formazione dell’ identità;

Assicurando la massima integrazione con gli altri servizi educativi, sociali e sanitari rivolti all'infanzia, ed in specifico con la Scuola dell'Infanzia, l'Asilo Nido e i servizi complementari favoriscono la continuità educativa in rapporto alla famiglia, all'ambiente sociale ed agli altri servizi esistenti; mettono in atto azioni positive per offrire agli utenti pari opportunità tutelando le differenze; svolge nella comunità locale funzioni di formazione permanente per la promozione di una cultura e informazione sulle problematiche della prima infanzia ed, altresì, un'azione di prevenzione contro ogni forma di svantaggio.

I principi fondamentali della Carta

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

- **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:** è garantita la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, secondo il calendario scolastico, assicurando il rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e dalle disposizioni contrattuali in materia;
- **Controllo di qualità:** è obiettivo prioritario la ricerca della piena soddisfazione degli utenti attraverso il monitoraggio della qualità del servizio erogato;
- **Partecipazione:** è garantita e favorita una comunicazione chiara e corretta ed una partecipazione delle famiglie alla vita del servizio stesso, 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 standards di qualità previsti attraverso la più conveniente utilizzazione delle risorse impiegate.

Uguaglianza e diritto di accesso

L'erogazione del servizio è ispirata al principio dell'uguaglianza dei diritti dei bambini e delle loro famiglie.

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

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

Parte II – Il servizio Asilo Nido

Accoglienza ed organizzazione

L'Asilo Nido e i servizi complementari sono organizzati in spazi differenziati 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 piccolo gruppo ed in questo quadro sono fondamentali gli spazi per il gioco, il riposo ed il verde attrezzato.

Attenzione privilegiata é dedicata all'inserimento del bambino per consentire un ambientamento graduale e attivo prevedendo anche, all'inizio dell'anno scolastico, opportuni adeguamenti dell'organizzazione del servizio.

Particolare impegno é prestato per la soluzione delle problematiche dei bambini portatori di svantaggio psico-fisico.

Le attività educative all'interno dell'Asilo Nido sono organizzate privilegiando situazioni di piccolo gruppo e sono tese alla valorizzazione delle diversità individuali, nel pieno rispetto dei diritti e degli interessi del bambino.

Le attività giornaliere si articolano e si differenziano prevalentemente nelle fasi di: accoglimento, attività ludico-educative individuali ed a piccoli gruppi, pranzo, routines.

Sono previste inoltre attività esterne con la co-presenza di educatori e genitori.

L'alimentazione dei bambini, che consta di menu' preparati giornalmente, é differenziata per fasce di età e si attiene alle diete, distinte per stagione, redatte dal SIAN Area Metropolitana – ASL Bari (Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione). Essa garantisce, altresì, la possibilità di usufruire di diete speciali ai portatori di patologie alimentari con dichiarato vincolo dietetico, attestato da certificato medico, nonché la possibilità di richiedere diete a carattere etico-religioso, previa acquisizione di certificato medico favorevole al regime dietetico richiesto.

Il servizio di Asilo Nido facilita l'accesso delle donne al lavoro e sostiene la conciliazione delle scelte professionali e familiari di entrambi i genitori, in un quadro di pari opportunità tra i generi.

Partecipazione e trasparenza del servizio

Il rapporto fra le famiglie e gli educatori riveste un ruolo fondamentale nell'ottica della continuità pedagogico-educativa ed è un'importante opportunità di arricchimento. Per questo motivo all'interno del servizio viene favorita una comunicazione chiara e corretta

ed una partecipazione attiva dell'Amministrazione, del personale e delle famiglie alla vita del servizio stesso, attraverso vari strumenti i cui compiti sono indicati nel Regolamento Asili Nido.

La partecipazione si realizza attraverso i seguenti Organismi di Partecipazione:

- **Comitato di Gestione**
- **Assemblea dei Genitori**
- **Coordinamento del Personale Educativo**
- **Coordinamento Pedagogico**
- **Colloqui individuali**
- **Iniziativa rivolte alle famiglie**

Comitato di Gestione

Il Comitato di Gestione è costituito da:

- ✓ l'Assessore allo Stato Sociale
- ✓ il Dirigente dell'Area Organizzativa V o un suo delegato
- ✓ l'Istruttore Direttivo Amministrativo del Nido
- ✓ la Coordinatrice Pedagogica
- ✓ n. 2 rappresentanti dei genitori
- ✓ n. 1 rappresentante del Personale Educativo

Funge da Segretario l'Istruttore Direttivo Amministrativo dell'Asilo Nido o, in caso di sua assenza, da altro dipendente individuato dallo stesso.

I rappresentanti dei genitori in seno al Comitato di Gestione sono eletti dall'assemblea dei genitori e, comunque, ogni qualvolta viene meno la rappresentanza dei genitori per dimissioni o cessazione di frequenza al Nido dei figli. Essi rimangono in carica sino alla nomina del nuovo rappresentante.

I rappresentanti del personale sono eletti dal collettivo degli Operatori.

Il Comitato di Gestione è nominato con provvedimento della Giunta Comunale.

Il Comitato di Gestione nella prima riunione elegge, al proprio interno, il Presidente il quale rappresenta il Nido nei rapporti con l'esterno e presiede le riunioni del Comitato.

Se, dopo la seconda votazione, nessun componente raggiunge la maggioranza assoluta, risulta eletto il candidato con il maggior numero dei voti e, a parità di punteggio, il più

anziano d'età. Il secondo suffragato per la carica di Presidente riveste la carica di Vicepresidente.

Il Presidente rappresenta il Nido nei rapporti con l'esterno, convoca e presiede le riunioni del Comitato di Gestione. Le sedute sono valide in prima convocazione quando è presente la metà più uno dei componenti in carica, in seconda convocazione purchè siano presenti almeno tre membri del Comitato di Gestione.

La partecipazione dei componenti del Comitato di Gestione alle riunioni è gratuita.

Il Segretario provvede alle convocazioni delle riunioni del Comitato di Gestione e redige i Verbali che saranno conservati in apposito registro ed esposti nella sede del Nido.

Il Comitato di Gestione può richiedere l'intervento alle proprie sedute, a titolo gratuito, di rappresentanti dell'Amministrazione Comunale, Dirigenti Comunali, consulenti esperti e chiunque altro sia ritenuto utile per il raggiungimento dei fini istituzionali del servizio.

Compiti del Comitato di Gestione

Il Comitato di Gestione:

- ✓ controlla la corretta applicazione delle disposizioni del Regolamento;
- ✓ verifica e valuta il funzionamento e la gestione dell'Asilo Nido e formula proposte all'Amministrazione Comunale e al competente Settore per garantire il buon funzionamento del servizio, nonché per introdurre eventuali miglioramenti proponendo soluzioni;
- ✓ propone e organizza iniziative atte a promuovere la partecipazione dei genitori alla vita del Nido e alla loro sensibilizzazione ai problemi educativi;
- ✓ collabora alla predisposizione di programmi pedagogici-educativi, alla cui realizzazione partecipa per quanto di specifica competenza e alla verifica della loro attuazione, d'intesa con i genitori;
- ✓ collabora all'organizzazione di momenti a carattere ricreativo;
- ✓ promuove iniziative di raccordo con la Scuola dell'Infanzia allo scopo di favorire la continuità degli interventi educativi.

Durata e cessazione del Comitato di Gestione

Il Comitato di Gestione dura in carica 3 anni e i suoi componenti possono essere riconfermati nell'incarico.

I singoli componenti cessano dall'incarico:

- ✓ per decadenza, quando non abbiano partecipato, senza giustificato motivo, a tre sedute consecutive del Comitato;
- ✓ per dimissioni volontarie;
- ✓ per cessata frequenza dei bambini che essi rappresentano.

Il Comitato di Gestione dichiara la decadenza dei componenti e provvede alle relative sostituzioni.

Qualora il Comitato di Gestione, per rinuncia o altra causa, sia ridotto a meno della metà dei propri membri, decade. La decadenza è pronunciata dalla Giunta Municipale.

Riunioni del Comitato di Gestione

La convocazione del Comitato di Gestione deve essere fatta con avvisi scritti contenenti l'ordine del giorno da consegnare a ciascun componente almeno 3 giorni prima della riunione.

Le Deliberazioni del Comitato di Gestione vengono affisse alla bacheca del Nido entro 8 giorni dall'adozione delle medesime e per la durata di 15 giorni consecutivi.

Il Comitato di Gestione si riunisce presso la sede del Nido, su convocazione del Presidente ogni qualvolta ve ne sia la necessità e, comunque, almeno 3 volte l'anno.

Può essere convocato, inoltre, su richiesta, di almeno un terzo dei suoi componenti o su richiesta di almeno un terzo dei componenti dell'assemblea dei genitori o su richiesta dell'Amministrazione Comunale.

Assemblea dei Genitori

L'Assemblea dei Genitori è costituita da tutti i genitori dei bambini frequentanti il Nido. E' convocata dal Comitato di Gestione o su richiesta di almeno un terzo dei genitori oppure su richiesta dell'Amministrazione Comunale.

L'Assemblea dei genitori:

- ✓ elegge un suo presidente, nominato con la metà più uno dei voti;
- ✓ elegge i propri rappresentanti all'interno del Comitato di Gestione;
- ✓ indica gli obiettivi prioritari cui il Comitato di Gestione deve attenersi nello svolgimento della sua funzione e ne verifica l'attuazione;
- ✓ discute il programma annuale di attività proposte e ne verifica la realizzazione;
- ✓ propone incontri e dibattiti sui problemi della prima Infanzia.

Le sedute sono validamente costituite con la presenza di almeno la metà dei componenti in prima convocazione e di un terzo in seconda convocazione. Per la validità delle sedute aventi all'ordine del giorno le elezioni del Presidente e la designazione dei rappresentanti del Comitato di Gestione è necessaria la presenza di almeno la metà più uno dei componenti l'assemblea in prima convocazione e della metà in seconda convocazione.

L'Assemblea dei Genitori deve essere convocata almeno due volte l'anno scolastico.

Coordinamento del Personale Educativo

Il coordinamento del Personale Educativo è un gruppo di lavoro ed è una fondamentale occasione di scambio, confronto e analisi tra gli educatori. Il Personale Educativo si riunisce settimanalmente con il compito di:

- ✓ programmare l'azione educativa e didattica;
- ✓ rilevare le esigenze specifiche dei singoli bambini che frequentano l'Asilo Nido ed elaborare proposte educative e ludiche adeguate a livello evolutivo, capacità e predisposizioni di ogni piccolo utente;
- ✓ realizzare un costante confronto tra le programmazioni di ciascun gruppo di bambini e attivare un processo di osservazione dei singoli passaggi del progetto educativo;
- ✓ curare il proprio auto-aggiornamento attraverso la partecipazione a corsi organizzati dall'Amministrazione Comunale o da altri Enti competenti;
- ✓ proporre iniziative di sperimentazione educativo-metodologica (ad esempio progetti tesi ad assicurare la continuità tra Asilo Nido e Scuola dell'Infanzia, Pet Therapy, ecc...), di aggiornamento e finalizzate all'acquisto di materiale educativo e ludico;
- ✓ collaborare con il Comitato di Gestione per il raggiungimento degli obiettivi educativi e didattici.

Coordinamento pedagogico

Il Coordinamento Pedagogico, organizzato compatibilmente alla disponibilità finanziaria, si configura come strumento di programmazione, studio, verifica e sintesi del progetto pedagogico di ogni servizio educativo.

Si occupa degli elementi fondamentali dei Servizi per l'Infanzia che sono:

- ✓ il progetto educativo;
- ✓ le competenze professionali del personale educativo;
- ✓ l'organizzazione del servizio.

Al Coordinamento Pedagogico compete l'elaborazione degli obiettivi pedagogici e degli strumenti educativi, sulla base delle proposte emerse dal coordinamento del personale educativo, per la realizzazione degli obiettivi dei servizi stabiliti dall'Amministrazione Comunale.

Il Coordinamento Pedagogico è formato da:

- ✓ Istruttore Direttivo Amministrativo
- ✓ Coordinatrice Pedagogica

- ✓ Personale Educativo

e si relaziona periodicamente quando ve ne è la necessità con il Dirigente dell'Area Organizzativa.

Compiti del Coordinamento Pedagogico sono:

- ✓ Promuovere la formazione e l'aggiornamento permanente del personale, sia attraverso risorse interne che mediante l'ausilio di consulenti esterni (quali per es. pedagogisti e psicologi) e mediante la realizzazione di specifici programmi di aggiornamento;
- ✓ Programmare con gli operatori dei servizi l'attività educativa, elaborare specifici progetti educativi, definendone le linee metodologiche e individuando le strategie operative;
- ✓ Promuovere iniziative rivolte alle famiglie, realizzando momenti di confronto costruttivo tra genitori e personale educativo e promuovendo la gestione sociale del servizio;
- ✓ Monitorare il buon andamento e il raggiungimento degli obiettivi dei servizi e proporre migliorie e strategie per aumentare gli standards qualitativi;
- ✓ Curare i rapporti e la continuità educativa con le Istituzioni per l'Infanzia presenti sul territorio (Scuole dell'Infanzia pubbliche e private, ludoteche, ecc...);
- ✓ Orientare l'attività del personale educativo e dei servizi rispetto a specifici Progetti, quali manifestazioni pubbliche, incontri ed attività per le famiglie dei bambini iscritti (es. Sportello Genitori), attivazione di laboratori ed altro.

Colloqui individuali

I colloqui con i genitori si effettuano mensilmente o su richiesta, al fine di creare momenti di confronto e di scambio con le educatrici, relativamente al percorso educativo ed evolutivo dei bambini.

Iniziative rivolte alle famiglie

Le iniziative consistono in Corsi di Aggiornamento, Laboratori (es. Pet Teraphy, Continuità, ecc..) e realizzazione di vari momenti di incontro (es. Festa dei Nonni, Festa di fine anno, ecc...).

Organizzazione dell'Asilo Nido

Al Nido possono accedere minor **residenti nel Comune di Monopoli di età compresa tra i 3 mesi ed i 3 anni**, suddivisi per fasce d'età. Qualora vi è disponibilità di posti, possono

essere ammessi anche minori non residenti. In caso di presenza di minore disabile, la sezione può essere supportata dalla presenza di una educatrice aggiuntiva.

L'edificio che ospita l'Asilo Nido è situato in un tranquillo quartiere residenziale dove sono presenti anche la Scuola dell'Infanzia e la Scuola Secondaria di I Grado. Sono garantite le condizioni generali di stabilità, nonché la sicurezza degli impianti e degli arredi, in conformità a quanto previsto dalle norme vigenti. La struttura è costituita da più locali, tutti al piano terreno, in diretta comunicazione con una vasta area verde attrezzata con giochi ed utilizzabile per le attività ricreative.

I locali sono arredati ed organizzati in modo da ospitare sezioni distinte per fasce d'età: piccoli, medi e grandi. L'Asilo Nido consta di due spazi attrezzati per il riposo dei bambini. Un grande salone è arredato con armadietti personalizzati ed è suddiviso in angoli funzionali allo svolgimento di varie attività: l'angolo per l'accoglienza utile a favorire un sereno distacco dai familiari ed un positivo avvio della giornata e l'ampio spazio gioco dove si ritrovano vari "angoli" morbidi, come l'angolo col tappeto, l'angolo per lo spazio motorio, l'angolo dei giochi e per le attività pittoriche e manipolative. Annesso al salone vi è la zona pranzo utilizzata anche per il gioco strutturato. Completano la struttura i locali di servizio, quali la cucina, la dispensa, i bagni dei bambini e del personale, la lavanderia ed i ripostigli per il materiale.

Personale

Nell'Asilo Nido operano:

- **n. 1 Istruttore Direttivo Amministrativo**
- **n. 1 Istruttore Amministrativo**
- **n. 11 Educatrici di cui n. 1 Coordinatrice Pedagogica**
- **n. 1 Cuoco**
- **n. 1 Aiuto-cuoco**
- **n. 3 Ausiliarie**

L'Istruttore Direttivo Amministrativo sovrintende all'andamento del servizio, in esecuzione degli indirizzi del Comitato di Gestione e dell'Amministrazione Comunale, in particolare:

- Si interessa della prima conoscenza del bambino e della famiglia, in collaborazione con l'assistente sociale nelle situazioni che necessitano di appoggio socio – assistenziale;
- Mantiene il contatto con le famiglie, nell'ottica di un regolare scambio comunicativo;

- Coordina gli incarichi tra il personale per i problemi attinenti la conduzione del Nido;
- Collabora con il Comitato di Gestione nel formulare proposte per il miglioramento del servizio;
- Coordina l'Assemblea dei Genitori e l'Assemblea del Personale Educativo;
- Mantiene i contatti con il Dirigente del Servizio, con l'Amministrazione Comunale, con l'ASL ed i rapporti con le famiglie;
- Gestisce il servizio per l'aspetto amministrativo ed organizzativo in collaborazione con i vari uffici comunali di competenza;
- Predisporre ordini di acquisto delle varie forniture;
- Si attiva in caso di necessità di sostituzione del personale assente;
- Verifica l'osservanza delle regole di comportamento di tutto il personale del Nido;
- Effettua monitoraggio sul grado di soddisfazione delle famiglie;
- Raccoglie i reclami e li trasmette all'Amministrazione Comunale;

L'Istruttore Amministrativo coadiuva l'Istruttore Direttivo in tutti gli adempimenti di natura amministrativa e gestisce le relazioni con l'utenza.

Le Educatrici operano nel Nido rispondendo ad obiettivi di armonico sviluppo psicofisico, di socializzazione dei bambini e d'integrazione dell'azione educativa della famiglia, in particolare:

- Provvedono alla cura dei bambini, consistente nelle operazioni di igiene, pulizia, somministrazione del pasto e momento del sonno;
- Elaborano indirizzi pedagogici e strumenti didattici;
- Svolgono le attività educative e verificano la realizzazione dei programmi;
- Individuano le esigenze formative e propongono iniziative di aggiornamento;
- Mantengono la relazione con le famiglie;
- Promuovono la partecipazione attiva dei genitori;
- Partecipano al buon funzionamento del servizio;
- Segnalano all'Istruttore Direttivo Amministrativo casi di indisposizione fisica del bambino ed eventuali situazioni di difficoltà o ritardi nello sviluppo.

Il Cuoco e l'Aiuto-cuoco si occupano della preparazione giornaliera dei pasti, differenziati per fasce di età, nel rispetto delle Diete elaborate dal SIAN Area Metropolitana – ASL Bari (Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione), le quali stabiliscono il corretto ed

equilibrato apporto nutrizionale necessario al fabbisogno dei bambini in crescita. Il personale di cucina, altresì, provvede all'approvvigionamento delle derrate alimentari, all'igiene ed alla sanificazione degli utensili e della cucina nonché alla corretta conservazione dei cibi.

Le ausiliarie sono addette al servizio di pulizia generale degli ambienti, oggetti e suppellettili. Si occupano, inoltre, del lavaggio, riordino e distribuzione della biancheria nelle sezioni e partecipano al servizio mensa.

Giornata tipo al nido

La giornata tipo all'Asilo Nido è scandita da routine quali gioco, pranzo, sonno, cambio e attività che si svolgono secondo tempi e spazi organizzati dalle educatrici, al fine di assecondare il bisogno di intimità e sicurezza, orientamento e autonomia dei bambini. Le esperienze infantili vissute al Nido attivano forme comunicativo-relazionali e di interazione col contesto, sviluppando processi cognitivi che valorizzano il corpo, come veicolo primario di percezione della realtà e della conoscenza. Le educatrici operano secondo scansioni della giornata che integrano momenti e stili educativi differenziati, con continuità di senso.

Parte III - Attività didattica, servizi amministrativi e qualità

L'Amministrazione, grazie all'apporto delle competenze professionali del Personale Educativo 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.

Il Progetto Educativo

L'attività del servizio Asilo Nido e dei servizi complementari si svolge all'interno del "Progetto educativo della prima Infanzia" contenente gli elementi della programmazione educativa generale articolata in attività interne ed esterne, collegate o integrative del servizio.

Il progetto educativo generale definisce le coordinate di indirizzo ed ha carattere di flessibilità per garantire una sempre maggiore rispondenza alle esigenze dei bambini e delle famiglie.

La Programmazione Educativa

La Programmazione Educativa, definendo i tempi, le modalità, gli strumenti, la documentazione e la verifica delle attività, realizza le finalità del Progetto Educativo.

La Programmazione Educativa è precipuo compito del gruppo di lavoro operante per il servizio Asilo Nido, nella specificità delle rispettive competenze professionali.

L'Asilo Nido si caratterizza per una Programmazione Educativa che rispetta e valorizza le esigenze e le potenzialità dei bambini delle diverse fasce d'età, per il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Favorire l'acquisizione di adeguati livelli di autonomia, in relazione ad alimentazione, igiene, abbigliamento;
- Favorire lo sviluppo di nuove e più strutturate modalità comunicative;
- Promuovere un armonico sviluppo motorio;
- Stimolare lo sviluppo cognitivo, attraverso la scoperta e l'esperienza dell'ambiente e della realtà circostante;
- Favorire un equilibrato sviluppo affettivo e sociale, attraverso significativi contesti relazionali e momenti di confronto nel gruppo dei pari e con le altre figure di riferimento.

La modalità attraverso cui si sviluppano gli obiettivi è l'approccio ludico graduale che prevede la realizzazione di attività esplorative, giochi di imitazione, di costruzione, esperienze grafiche, musicali, motorie e manipolative.

Il raggiungimento degli obiettivi viene verificato, periodicamente, con osservazioni sul gruppo e sul singolo bambino, condotte sia dalla propria educatrice sia dal gruppo delle educatrici.

L'aggiornamento del personale

Per favorire la cultura della formazione continua, in un'ottica di lifelong learning, l'Amministrazione Comunale promuove e garantisce annualmente iniziative di aggiornamento delle competenze professionali del Personale, in collaborazione con Agenzie educative ed Enti esterni preposti alla formazione del personale.

Servizi amministrativi

Il Servizio Asilo Nido, garantendo l'osservanza e il rispetto degli adempimenti di ordinaria amministrazione, individua come indicatori di qualità, i seguenti fattori:

1. celerità delle procedure;
2. trasparenza;

3. informatizzazione delle procedure amministrative riguardanti l'utenza;

4. flessibilità dell'orario di apertura al pubblico.

Nella struttura sono assicurati spazi ben visibili adibiti ad informazioni, avvisi e bacheca dei genitori.

Condizioni ambientali e fattori di qualità

Gli ambienti dell'Asilo Nido devono essere puliti, accoglienti, sicuri ed accessibili ai piccoli utenti.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali, dei servizi e delle attrezzature devono garantire una permanenza confortevole e sicura per i bambini e per il personale.

Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

L'Amministrazione si impegna a garantire ai bambini la sicurezza, sia interna che esterna all'Asilo Nido, dando piena attuazione alle norme previste in materia di strutture e di caratteristiche qualitative degli Asili Nido previsti dal Regolamento Regionale 18 gennaio 2007, n.4 e s.m.i.;

L'Amministrazione individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali ed all'organizzazione e ne dà informazione ai genitori:

- Orario di attivazione e modalità di erogazione del Servizio;
- Organico del personale;
- Numero dei bambini iscritti, capienza e numero medio dei bambini frequentanti, differenziato per Sezioni;
- Rapporto numerico medio Personale Educativo/bambini;
- Numero, dimensione ed attrezzature di locali e servizi igienici, con indicazione della loro effettiva destinazione d'uso;
- Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati;
- Piano di evacuazione dell'edificio, in caso di calamità o situazioni di pericolo per i bambini e il personale;
- Dieta applicata e consistenza delle somministrazioni giornaliere, differenziato per fasce di età dei bambini.

Parte IV - Tutela degli utenti

Valutazione della soddisfazione

L'Amministrazione, nell'ottica del miglioramento degli standards qualitativi del servizio, al fine di renderlo sempre più conforme alle aspettative degli utenti, somministra questionari di customer satisfaction, per monitorare il grado di soddisfazione dell'utenza.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, educativi ed amministrativi del servizio, devono prevedere degli indicatori di qualità riguardanti l'organizzazione e la funzionalità della struttura nonché la possibilità di formulare proposte.

Reclami

Per rimuovere eventuali cause ostative 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 le finalità e i principi della presente Carta, in ordine alla realizzazione del servizio e alla trasparenza dell'azione amministrativa.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere 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.

L'Amministrazione, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Amministrazione Comunale, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

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.

Attuazione

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificative o contrarie contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.