



Comune di Monfalcone
Servizio Nidi D'infanzia comunali
CARTA DEL SERVIZIO

Nidi d'infanzia comunali Monfalcone

”Albero Azzurro” via Tagliamento, 24 0481 / 494696

“La tana dei cuccioli” via C. Cosulich, 43 0481 / 494751

Coordinatrice nidi d'infanzia comunali 0481 / 494321

Ufficio Amministrativo 0481 / 494359 fax 0481 / 494370

via Ceriani, 12 Monfalcone

educazione@comune.monfalcone.go.it

www.comune.monfalcone.go.it

Orario di apertura al pubblico dell'ufficio Amministrativo

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Mattino	09.30	09.30	09.30	09.30	09.30
	11.30	11.30	11.30	11.30	11.30
Pomeriggio	15.30		15.30		
	17.30		17.30		



Il servizio di nido d'infanzia del Comune di Monfalcone accoglie complessivamente 80 bambini in età dai 3 ai 36 mesi presso due sedi: il nido Albero Azzurro di via Tagliamento 24 ed il nido La Tana dei cuccioli di via C.Cosulich 43.

Il nido d'infanzia:

- offre un servizio educativo che risponde alle esigenze ed ai bisogni dei bambini e che promuove lo sviluppo e la crescita armonica sotto il profilo espressivo, comunicativo, relazionale e cognitivo;
- opera in stretta collaborazione con i genitori, richiedendone la presenza e la partecipazione, soprattutto nella fase dell'inserimento, stante la tenera età dei piccoli utenti, integrandosi con i servizi culturali e socio-sanitari rivolti alla prima infanzia;
- dispone del progetto educativo quale strumento di lavoro fondamentale del personale che opera nel servizio.

LE FUNZIONI DELLA CARTA

La Carta del Servizio è uno strumento di conoscenza, di informazione e di tutela per gli utenti, che garantisce chiarezza, trasparenza e un continuo miglioramento del servizio.

La Carta del Servizio è definita dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 codifica i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", costituisce uno strumento di informazione e di trasparenza nei confronti dell'utenza (che nel nostro caso è costituita dai genitori con il proprio figlio) a tutela delle esigenze dei cittadini e nel rispetto dei principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione efficienza ed efficacia.

Nello svolgimento del servizio, il nido d'infanzia garantisce:

Eguaglianza, principio con il quale si intende riconoscere l'uguaglianza dei diritti degli utenti e delle regole uguali per tutti, senza distinzione per sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, aree geografiche e categorie di utenti.

Imparzialità, secondo la quale il rapporto con l'utenza è regolato da criteri di obiettività e giustizia.

Continuità, nella proposta educativa e nella fornitura dei servizi.

Partecipazione, a garanzia dell'utente della corretta erogazione del servizio, con il diritto di accesso alle informazioni secondo le modalità disciplinate dalla legge n. 241 del 7 agosto 1990. In base a questo principio e attraverso il Comitato di Gestione l'utente può avanzare proposte, osservazioni, per il miglioramento del servizio, offrendo strumenti valutativi del servizio reso.

Efficienza ed efficacia, in quanto il servizio adotta strumenti adeguati alla gestione dello stesso perseguendo il raggiungimento degli obiettivi secondo criteri di economicità.

Tutela dei dati personali, come garanzia che il trattamento dei dati personali dei propri cittadini-utenti, avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

1 IL SERVIZIO DEL NIDO D'INFANZIA

■ DESTINATARI

Il servizio si rivolge alle bambine ed ai bambini residenti nel Comune di Monfalcone compresi nella fascia di età tra i 3 e i 36 mesi. I bambini che compiono 36 mesi in corso d'anno possono permanere al nido fino alla conclusione dell'anno educativo, anche nel caso di trasferimento della residenza in altro Comune. La retta, nel caso di cambio di residenza, rimane invariata in corso d'anno, salvo adeguarsi ai non residenti negli anni di frequenza successivi.

Le bambine ed i bambini non residenti potrebbero essere accolti in caso di posti disponibili ed in assenza di domande dai residenti, con priorità ai residenti in Comuni che abbiano attivato apposita convenzione con il Comune di Monfalcone.

■ MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio è svolto secondo quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale di settore, nonché dalle norme contenute nel Regolamento Comunale riguardante il servizio medesimo. All'interno del Regolamento Comunale sono definite le finalità, i criteri di ammissione, le rette, le modalità di accettazione, rinuncia, dimissioni e decadenza dal servizio, nonché le funzioni del personale impiegato le componenti partecipative del servizio stesso (Comitato di Gestione).

L'organizzazione del nido prevede il rispetto delle necessità e dei bisogni dei singoli bambini utilizzando se necessario modalità di intervento adeguate ai bisogni personali (svezzamento, flessibilità del tempo dedicato al sonno, tempi di permanenza all'interno della struttura nel periodo dell'inserimento).

Il nido è organizzato in sezioni in base alla fascia d'età dei bambini, con una sezione specifica dedicata per i bambini dai 3 ai 12 mesi (piccoli) e con le sezioni per bambini dai 13 ai 36 mesi organizzate in modo omogeneo o misto in base alle domande pervenute di iscrizione (medi e grandi).

■ CARATTERISTICHE DELLA SEDE DI NIDO

Il servizio di nido d'infanzia dispone di due sedi: Albero Azzurro e La tana dei cuccioli. Le rispettive capacità recettive delle singole strutture sono indicate nell'allegato A e vengono definite annualmente.

Ogni nido d'infanzia dispone di:

- ambienti appositamente dedicati ai bambini, adeguati e diversificati per età e per attività, per soddisfare le varie esigenze delle tappe di sviluppo, quali stanze per attività ludico-didattiche, spazi e laboratori per attività di manipolazione e pittoriche, bagni e camera per il sonno;
- ambienti per i servizi quali cucina, lavanderia, magazzino, ufficio e spogliatoio per il personale.

■ I SERVIZI OFFERTI

Per lo svolgimento dei servizi previsti in ciascuna sede di nido sono presenti educatori e operatori d'appoggio, che lavorano in modo congiunto con la supervisione del Coordinatore pedagogico.

Il servizio educativo

Il nido offre un servizio educativo che si propone di:

- favorire e stimolare la crescita individuale di ogni bambino inteso come individuo con forti potenzialità di sviluppo e con precisi diritti, attraverso le azioni di cura e assistenza per il soddisfacimento dei bisogni personali;
- garantire l'accoglienza in ambienti e spazi sicuri per promuovere dei percorsi di apprendimento intesi a sviluppare l'autonomia personale e le competenze ed abilità cognitive, attraverso proposte di attività ludico-didattiche di scoperta, manipolazione, pittura, lettura (ascolto). La programmazione delle attività intende sviluppare la conoscenza, stimolare l'esplorazione, anche attraverso attività ludico-motorie spontanee e/o guidate, intese a favorire lo scambio e lo sviluppo di relazioni interpersonali;
- costruire con la famiglia un rapporto sinergico attraverso la condivisione e crescita educativa del bambino, attraverso incontri di discussione a tema, colloqui e assemblee;
- collaborare con i servizi territoriali competenti per fornire al bambino e alla sua famiglia il supporto per una sana crescita e sviluppo.

Il personale educativo collabora con il Coordinatore nella stesura annuale del progetto educativo, cura la programmazione didattica ed i progetti educativi.

Gli educatori favoriscono e mantengono le comunicazioni con i famigliari attraverso i colloqui individuali, di gruppo e le assemblee di sezione.

Il personale educativo rappresenta uno stabile riferimento per i bambini e le loro famiglie, svolge turni di lavoro articolati per garantire la continuità dell'intervento educativo, e fornire la compresenza nei momenti destinati alle routines (spuntino, pranzo, cambio, igiene personale, risveglio dal sonno).

Il servizio di cura ed assistenza al bambino

L'intervento educativo si completa con la cura e l'assistenza del bambino, che vengono assicurati per tutta l'apertura giornaliera tramite gli educatori e gli operatori d'appoggio.

L'intervento di cura e assistenza al bambino è finalizzato a garantire il soddisfacimento dei bisogni primari favorendone il benessere e la crescita.

A tal fine l'intervento di cura garantisce l'acquisizione di competenze che sviluppano la crescita e l'autonomia personale.

Il servizio di ristorazione

Ogni sede di nido è dotata di una propria cucina interna attraverso la quale viene assicurato il servizio di ristorazione.

Il menù è diversificato in relazione all'età dei bambini:

- menù per bambini al di sotto dei 12 mesi che non hanno completato il divezzamento;
- menù per bambini dai 12 ai 18 mesi;
- menù per bambini dai 18 mesi in su.

E' prevista inoltre l'adozione di diete particolari, personalizzate su specifica richiesta del medico curante o per precise esigenze dettate da motivi religiosi.

■ LA GIORNATA AL NIDO



La permanenza del bambino all'interno del nido viene scandita da azioni rituali intese a soddisfare i suoi bisogni primari, a favorire lo sviluppo cognitivo-emotivo ed il benessere del bambino.

La giornata al nido si articola secondo un modello organizzativo, che individua un tempo per ogni azione, dall'ingresso sino all'uscita alla fine della giornata.

La scansione temporale viene programmata per rispondere alle esigenze dei bambini, secondo

una priorità definita in base ai bisogni con la possibilità di fornire risposte personalizzate a situazioni individuali.

L'intervento educativo viene definito secondo un programma di azioni che si svolgono in successione temporale: dall'accoglienza del bambino e della famiglia, agli interventi destinati alle risposte dei bisogni primari e all'acquisizione dell'autonomia personale, alle proposte ludico-educative, sino all'uscita, a conclusione della giornata.

La suddivisione temporale della giornata al nido è illustrata nelle schede allegato C e D.

■ MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Per accedere al servizio è necessario presentare domanda di ammissione su apposito modulo entro il termine stabilito annualmente dal Comune. Durante il periodo di apertura delle iscrizioni, indicativamente nel mese di marzo, i genitori hanno la possibilità di

visitare con i bambini le sedi dei nidi d'infanzia e di incontrare il personale.
La graduatoria d'ammissione al servizio viene approvata entro 45 giorni, dal giorno successivo alla chiusura delle iscrizioni.

Entro il termine stabilito per ciascun anno educativo, le domande di ammissione possono essere:

- consegnate a mano, di norma all'Ufficio Protocollo o all'U.O. Attività Educative del Comune;
- spedite a mezzo posta con raccomandata anche in via telematica tramite PEC.

■ RETTA

La fruizione del servizio prevede il pagamento di una retta mensile di frequenza diversificata in base all'I.S.E.E., determinata dalla Giunta Comunale, e al Comune di residenza.

Il pagamento della retta può essere effettuato secondo le seguenti modalità:

- in contanti;
- tramite bonifico bancario anche on-line (eventuali spese bancarie per il bonifico sono a carico dell'utenza).

La retta, nel caso di cambio di residenza, rimane invariata in corso d'anno, salvo adeguarsi ai non residenti negli anni di frequenza successivi.

2 IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

■ IMPEGNI

Il servizio del nido d'infanzia si impegna a:

- soddisfare** i bisogni dei bambini, assicurando il loro benessere, la cura e l'igiene;
- redigere** Il progetto educativo del nido con i principi pedagogico-didattici adottati dal servizio, sui quali si sviluppano i progetti e la programmazione didattica;
- garantire** l'educazione dei bambini attraverso l'applicazione dei principi educativi del progetto educativo;
- favorire** l'acquisizione dell'autonomia personale e degli apprendimenti relativi a competenze cognitive, linguistiche e motorie;
- sostenere** le famiglie nel loro compito genitoriale;
- favorire** la partecipazione delle famiglie alla vita del nido;
- garantire** l'attuazione delle finalità e dei principi espressi nel Progetto Educativo;
- effettuare** le riunioni collegiali del personale per verifica e monitoraggio dell'intervento educativo;
- migliorare** il servizio attraverso un monitoraggio annuale, per evidenziare il grado di soddisfazione e raccogliere segnalazione di suggerimenti o reclami.

■ INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

Gli standard di qualità specifici corrispondono ad obiettivi di qualità di specifiche prestazioni, rese al singolo utente e pertanto verificabili direttamente dalla famiglia. Nella seguente tabella sono elencati suddivisi per tipologia.

Per definire e valutare il servizio erogato sono stati individuati i seguenti indicatori di qualità ed il relativo valore standard che il servizio si impegna a mantenere.

Indicatore di qualità Area pedagogico-educativa	Descrizione indicatore	Valore standard	Indennizzo / Rimborso
Programmazione delle assemblee con le famiglie dei nuovi utenti	Assemblea di inizio anno con le famiglie dei nuovi utenti con tutto il personale del nido	n.1	Non previsto
Garanzia dell'inserimento	Colloquio di pre-inserimento educatrice-famiglia	n.1	Non previsto
Garanzia della buona accoglienza e gestione	Colloquio per scambio utili informazioni	Quotidiano in relazione alla frequenza del bambino	Non previsto
Programmazione delle assemblee con le famiglie	Assemblee annuali con le famiglie distinte per sezioni	n.2	Non previsto
Garanzia dell'intervento educativo	Colloqui individuali formali con le famiglie nel corso dell'anno di frequenza	n. 2	Non previsto
Rilevamento del grado di soddisfazione a conclusione del periodo di inserimento	Percentuale di soddisfazione espressa con il valore "buono"	75%	Non previsto
Rilevamento del grado di soddisfazione del servizio educativo	Percentuale di soddisfazione espressa con il valore "buono"	75%	Non previsto
Rilevamento del grado di soddisfazione dell'organizzazione del servizio	Percentuale di soddisfazione espressa con il valore "buono"	75%	Non previsto
Iniziative e promozione di attività rivolte al bambino e suo genitore	Pomeriggio di gioco Gita con bambini e genitori Festa di fine anno	n.4	Non previsto

Indicatore di qualità Area cura assistenza bambino	Descrizione indicatore	Valore standard	Indennizzo / Rimborso
Garanzia dell'igiene del bambino	Cambio giornaliero e controllo e cura della persona	Minimo n. 2 sezioni tempo ridotto Minimo n. 3 sezioni tempo pieno	Non previsto
Garanzia della dieta personalizzata per motivi di salute e religiosi	Tempo di attesa per l'attivazione di una dieta personalizzata per motivi di salute e religiosi	Attivazione entro 2 giorni lavorativi successivi alla richiesta	Rimborso della quota pasto
Garanzia della dieta	Tempo di attesa per l'attivazione di una dieta in bianco	Attivazione in giornata	Rimborso della quota pasto

Indicatore di qualità Area cura/gestione ambiente	Descrizione indicatore	Valore standard	Indennizzo / Rimborso
Garanzia della pulizia ed igiene degli ambienti	Pulizia degli ambienti a chiusura giornaliera del servizio.	Interventi quotidiani ordinari a chiusura giornaliera del servizio secondo quanto previsto dal capitolato d'appalto	Non previsto
Garanzia della pulizia ed igiene degli ambienti straordinaria	Pulizia straordinaria degli ambienti in periodi di chiusura del servizio	n. 2 interventi all'anno	Non previsto

Indicatore di qualità Area Organizzativa/amministrativa	Descrizione indicatore	Valore standard	Indennizzo / Rimborso
Informazione all'utenza	Organizzazione dei servizi amministrativi riguardo alle procedure di ammissione, formazione graduatorie, singoli procedimenti amministrativi attraverso una percentuale di soddisfazione	70%	Non previsto
Informazione all'utenza	Comunicazione avvio e conclusione del procedimento di ammissione o meno al servizio	Entro 45 giorni dal giorno successivo alla chiusura delle iscrizioni	Non previsto
Informazione all'utenza	Comunicazione di chiusura non prevista dal calendario per sciopero	Entro il 5° giorno antecedente	Non previsto
Informazione all'utenza	Tempo di attesa dell'utente nella risposta a seguito di presentazione di quesito/reclamo	max.30gg	1/100 della retta

Gli indicatori proposti valgono fino alla successiva modifica e/o aggiornamento.

Ogni anno il Servizio dei nidi d'infanzia misura gli standard e gli impegni promessi attraverso la presente Carta del Servizio, i risultati di tali verifiche, con evidenza delle eventuali situazioni di non rispetto, sono resi noti attraverso le modalità di comunicazione attuate dal Comune (sito Internet, stampa locale).

L'importo relativo al rimborso dovuto, sarà decurtato d'ufficio dal pagamento della successiva fatturazione della retta mensile di frequenza.

MODALITÀ DI ASCOLTO E RECLAMO

Rapporti con le famiglie

Il servizio promuove la relazione e la partecipazione delle famiglie alla vita del nido per la condivisione del progetto educativo ed arricchimento dell'offerta educativa. Il diritto all'informazione delle famiglie è garantito attraverso un'apposita bacheca che raccoglie tutte le notizie, avvisi e comunicazioni a loro destinati.

All'interno del servizio la famiglia occupa un ruolo determinante. La relazione quotidiana con il personale educativo, la partecipazione ai colloqui individuali e di gruppo, assemblee di sezione del nido, pomeriggi di gioco, gita e festa di fine anno ed il Comitato di Gestione, costituiscono i canali comunicativi, attraverso i quali si creano percorsi informativi e partecipativi alla vita del nido.

Il Comitato di Gestione è uno strumento di partecipazione attiva delle famiglie alla gestione del servizio, tramite i propri rappresentanti eletti tra i genitori. Gli altri componenti del Comitato sono i rappresentanti del personale educativo e d'appoggio, il coordinatore pedagogico e due consiglieri comunali, di cui uno espressione della minoranza. Per ogni seduta del Comitato di Gestione viene redatto un apposito verbale, che viene trasmesso al Sindaco e al Dirigente del Servizio per rendere note le tematiche e proposte emerse.

Procedure dei reclami

Il servizio del nido è soggetto a valutazione, attraverso la somministrazione all'utenza di questionari di gradimento (uno all'anno per tutti gli utenti entro il mese di aprile e uno per i nuovi ammessi a conclusione dell'inserimento). I questionari raccolgono il grado di soddisfazione del servizio, le segnalazioni ed eventuali reclami degli utenti sulla qualità delle prestazioni fornite, valutandone sempre la fondatezza.

Il genitore può quindi avanzare un'azione di controllo attraverso:

- a) **la segnalazione:** intesa quale forma di comunicazione di eventuali malfunzionamenti, disservizi, che induce l'Amministrazione a porre attenzione sulla questione rilevata ed attivare azioni intese a risolvere il caso;
- b) **il reclamo:** quale forma di rimostranza per il mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta del Servizio, effettuare segnalazioni o avanzare suggerimenti.

I reclami possono essere presentati attraverso diverse modalità:

in forma orale, presentandosi di persona all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o presso la sede dell'Ufficio Attività Educative di Via Ceriani 12;

inviando lettera o e-mail all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o alla sede dell'Ufficio Attività Educative di Via Ceriani 12.

Il genitore che presenta reclamo viene informato sul nominativo del dipendente responsabile del procedimento, i tempi previsti per il suo espletamento e degli strumenti messi a disposizione qualora l'esito sia sfavorevole.

Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, il cittadino viene informato in merito agli accertamenti, con la relativa comunicazione della tempistica del provvedimento adottato per la risoluzione del caso.



