

Carta dei servizi asilo nido Romero

Approvate con delibera di Giunta Comunale n. 349 del
21/11/2023

PARTE I

PRINCIPI E FONDAMENTI

La carta del servizio degli asili nido comunali si ispira ai principi fondamentali sanciti dalla normativa vigente, in particolare dalla [Direttiva del PCM 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"](#), dalla [legge n.328/2000](#), dalla [legge della Regione Marche n.9/2003](#) e relativo [regolamento attuativo n.13/2004](#), dallo [statuto comunale](#) e dal [regolamento comunale dei servizi educativi per la prima infanzia](#).

La Carta del servizio del Nido Romero presenta e spiega il servizio con l'obiettivo primario di informare gli utenti (nel caso specifico genitori e familiari), ma anche gli operatori del settore e la cittadinanza.

La Carta rappresenta, inoltre, uno strumento attraverso il quale vengono esplicitati i requisiti minimi di qualità del servizio, ovvero i valori che il nido Romero si impegna ad osservare costantemente e a migliorare continuamente.

La Carta rappresenta una sorta di 'contratto' stipulato tra il Comune e il cittadino, attraverso il quale vengono illustrate, in maniera chiara e trasparente, le prestazioni e i relativi livelli di qualità del Nido; in tal modo il cittadino dispone di uno strumento operativo per poter misurare e valutare il servizio e confrontare la qualità erogata con la qualità attesa.

Definizione

L'asilo nido è un servizio educativo di interesse pubblico che accoglie bambini e bambine dai 3 mesi ai tre anni di età, concorrendo con le famiglie all'attività formazione, nel quadro di una politica educativa della prima infanzia;

Finalità

L'asilo nido ha lo scopo di offrire ai bambini un luogo di socializzazione e di stimolo delle potenzialità cognitive, affettive e sociali, nella prospettiva del benessere e dell'armonico sviluppo.

Con l'obiettivo della massima integrazione con gli altri servizi educativi, sociali e sanitari rivolti all'infanzia, il Nido:

- favorisce la continuità educativa in rapporto alla famiglia, all'ambiente sociale ed agli altri servizi esistenti;

- mette in atto azioni positive per offrire ai propri utenti pari opportunità, garantendo le differenze
- svolge un'azione di prevenzione contro ogni forma di svantaggio ed un'opera di promozione culturale e di informazione sulle problematiche relative alla prima infanzia.

Il nido Romero mira a garantire il benessere psico-fisico e la crescita armonica delle bambine e dei bambini ed è di sostegno alla genitorialità in un'ottica di promozione di una cultura dell'infanzia.

Il nido risponde ai bisogni di affettività e socializzazione, sviluppo individuale ed autonomia dei bambini e delle bambine in un ambiente a loro misura.

Le professionalità presenti nel servizio sono periodicamente impegnate in corsi di formazione atti ad approfondire ed aggiornare le specifiche competenze.

E', altresì, obiettivo del nido favorire la continuità con le Scuole e con gli altri servizi rivolti all'infanzia, anche nell'Ambito Territoriale.

Il nido Romero facilita l'accesso delle donne al lavoro in un quadro di pari opportunità, equità e reciprocità per entrambi i genitori.

Uguaglianza e diritto di accesso

Nel pieno rispetto del principio di eguaglianza sancito dalla Costituzione, nell'erogazione dei servizi per l'infanzia non esiste alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

L'Amministrazione Comunale, attraverso procedure trasparenti, definisce i criteri di accesso al servizio per i residenti nel Comune di Jesi, nonché la partecipazione degli utenti al costo.

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

Regolarità

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare, senza interruzioni. In tal senso, eventuali sospensioni delle attività potranno essere determinate solo da:

- guasti e/o manutenzioni straordinarie e impreviste, necessarie al corretto funzionamento degli impianti e delle strutture;
- vertenze sindacali e assemblee del personale;
- cause di forza maggiori.

Nei casi di conflitto sindacale si garantisce il rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge.

Accoglienza e organizzazione

L'asilo nido Romero è organizzato 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.

In questo quadro sono fondamentali gli spazi per il gioco, il riposo ed il verde attrezzato. Attenzione privilegiata è dedicata all'inserimento del bambino, prevedendo anche, all'inizio dell'anno educativo, opportuni adeguamenti dell'organizzazione del servizio.

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

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

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

Benessere e salute

La salute del singolo bambino e della comunità dei bambini accolti nel servizio viene tutelata accogliendo ed integrando le indicazioni ricevute dalle famiglie.

L'alimentazione dei bambini è differenziata per fasce di età, di giorno in giorno, equilibrata secondo le indicazioni di esperti dietologi della prima infanzia dell'Ast e preparata giornalmente seguendo menù stagionali: primavera/estate, autunno/inverno.

Vengono inoltre previste diete particolari, in relazione ad esigenze di carattere sanitario e religioso.

Per i lattanti la dieta è stabilita dal pediatra di famiglia.

Partecipazione, trasparenza, informazione

Riveste un ruolo fondamentale il rapporto famiglia-educatori, al fine della continuità pedagogico- educativa ed in tale ambito sono sollecitati periodici incontri (assemblee, colloqui, laboratori, feste, ecc.).

E' istituito un "Consiglio di Gestione" che ha come propria finalità la promozione della partecipazione delle famiglie alla vita del nido.

Attraverso il sito web del Comune, all'interno della sezione "Scuole e istruzione" si possono visionare: il calendario educativo dei servizi, i tempi e le modalità di iscrizione, le tabelle dietetiche, le tariffe e il regolamento comunale.

Durante il periodo delle iscrizioni è previsto il progetto "Nidi aperti" nel corso del quale le famiglie hanno la possibilità di visitare la struttura ed incontrare il personale.

Sempre sul sito comunale è possibile visionare la graduatoria provvisoria e quella definitiva di coloro che hanno presentato richiesta di iscrizione.

Attraverso la bacheca, presente in ogni asilo nido, le famiglie possono prendere visione di eventuali variazioni nell'erogazione del servizio, colloqui, laboratori, feste e tabelle dietetiche.

Diritto alla privacy

I dati personali e le immagini dei bambini sono tutelati dalla legge sulla privacy.

Foto e filmati potranno essere, previa autorizzazione dei genitori, utilizzati esclusivamente nell'ambito di iniziative educative e culturali.

Tutti gli operatori del servizio sono tenuti al segreto d'ufficio.

PARTE II

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Funzionamento

Il nido Romero apre:

- per l'anno educativo, da settembre a giugno, secondo un calendario stabilito annualmente

- per il servizio estivo, nel mese di luglio per tre settimane. Nel corso dell'anno educativo vengono osservate le chiusure di due settimane in occasione della vacanze natalizie e di una settimana in occasione di quelle pasquali.

L'organizzazione del servizio viene stabilita annualmente sulla base delle esigenze degli utenti.

L'orario di apertura giornaliero, dal lunedì al venerdì, è dalle ore 7.30 alle ore 16.00, con uscita intermedia alle ore 13.30.

Il calendario educativo, gli orari di apertura e il sistema tariffario sono disponibili sul sito del Comune di Jesi; la tariffa viene assegnata a seguito della presentazione della dichiarazione Isee.

Ogni variazione nell'erogazione del servizio viene comunicata tempestivamente.

Accesso al servizio

Il nido Romero prevede l'ammissione di 60 bambini:

- n. 20 posti/bambino fascia lattanti e n. 40 posti/bambino fascia medio-grandi, di cui 5 posti per bambini lattanti e 14 posti per bambini medio-grandi con fascia oraria a tempo pieno fino alle ore 16:00.

Modalità di accesso

Le iscrizioni si aprono annualmente con apposito bando pubblico, di norma, nei mesi di febbraio/marzo.

Le domande di iscrizione al nido vengono presentate *on line*, tramite il portale dei Servizi Educativi.

L'Ufficio Prima Infanzia, sulla base dei criteri approvati con [regolamento comunale n. 127 del 30/06/2005 e s.m.e.i.](#) predispone una graduatoria provvisoria che viene pubblicata sulla rete civica. Entro i sette giorni successivi alla pubblicazione, potranno essere presentati i ricorsi, esaminati i quali, si darà luogo alla stesura della graduatoria definitiva.

La graduatoria definitiva, pubblicata sulla rete civica del Comune di Jesi, ha valore di notifica; Le famiglie assegnatarie dovranno presentare la comunicazione dell'accettazione del posto esclusivamente tramite il Portale dei Servizi del Comune di Jesi.

La mancata presentazione dell'accettazione/rinuncia comporta la decadenza dalla graduatoria.

PARTE III

ATTIVITÀ DIDATTICA, SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI COORDINAMENTO, GESTIONE DELLA QUALITÀ

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

L'attività e l'organizzazione del servizio si uniformano a criteri di qualità ed efficacia nell'ambito della funzione educativa.

Il progetto educativo

L'attività del Nido Romero si svolge all'interno del "Progetto educativo della prima infanzia" contenente gli elementi della programmazione educativa generale delle 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 dell'attività, realizza le finalità del Progetto educativo. La programmazione educativa è compito professionale del gruppo di lavoro del nido nelle specificità delle competenze professionali.

Ogni anno il personale dei singoli servizi presenta alle famiglie-utenti le linee generali della programmazione educativa.

L'aggiornamento del personale

Per le specifiche finalità del servizio, l'Amministrazione Comunale garantisce ed organizza l'aggiornamento annuale del personale in collaborazione con l'Ambito Territoriale Sociale 9 su tematiche condivise con le educatrici.

Questa collaborazione garantisce le stesse opportunità formative a tutte le educatrici in servizio nelle strutture appartenenti al territorio dell'Ambito 9.

Inoltre garantisce omogeneità di indirizzo educativo tramite il Coordinamento Pedagogico. Ogni percorso formativo prevede la verifica della ricaduta sulla progettualità degli asili nido.

Servizi amministrativi e di coordinamento

L'attività del servizio è improntata all'osservanza e al rispetto dei seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

1. celerità delle procedure;
2. trasparenza;
3. informatizzazione delle procedure amministrative riguardanti l'utenza;
4. flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

L'Ufficio Prima Infanzia, tramite il Coordinatore Pedagogico, è a disposizione delle famiglie per informazioni sui servizi e sulla gestione della graduatoria.

Gestione della qualità

Fattori di qualità

Gli ambienti del 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 esecutivo deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

L'Amministrazione Comunale si impegna a garantire ai bambini la sicurezza, sia interna che esterna all'Asilo Nido, dando piena attuazione alle norme previste dalla [Legge Regionale 13 maggio 2003 n.9](#) e dal [Regolamento Regionale 22 dicembre 2004 n.13](#) e ss.mm.ii.

Vengono inoltre individuati come requisiti di qualità:

- la documentazione dell'attività svolta in relazione al progetto pedagogico espletato da ogni singolo servizio;
- iniziative di collaborazione e partecipazione tra servizi educativi per la creazione di un sistema dei Servizi Educativi per la prima infanzia dell'Ambito 9;
- la realizzazione di momenti di formazione comune tra operatori di servizi pubblici e privati.

Soggetti che concorrono alla qualità del servizio

Concorrono alla qualità del servizio l'Amministrazione Comunale, le famiglie, il personale che opera nel settore.

L'Amministrazione Comunale garantisce alle famiglie la massima informazione sulla gestione pedagogica ed amministrativa del servizio e la più ampia partecipazione.

Le famiglie dialogano e collaborano con chi eroga il servizio al fine di renderlo più efficace e più vicino alle loro esigenze.

Allo scopo vengono organizzati:

- incontri tra il personale educativo e i genitori, con lo scopo di coinvolgere i genitori nelle proposte e nelle attività dei servizi in un clima di reciproco scambio;
- iniziative più generali volte alla comprensione delle esigenze e dei problemi della prima infanzia.

Rilevazione della soddisfazione

Per la valutazione vengono adottati strumenti sia di tipo documentale (questionari, schede di valutazione, ecc) sia di altra natura (incontri di verifica, supervisione, ecc). I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, educativi ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. I dati raccolti verranno elaborati e analizzati dal Coordinamento Pedagogico Comunale per formulare eventuali proposte di intervento.

Tariffe e modalità di pagamento

TARIFFE

Come da art. 36 del Regolamento Comunale: "Le tariffe vengono stabilite annualmente dall'Amministrazione Comunale e si basano su fasce di reddito. Per l'applicazione della fascia di reddito di competenza, viene richiesta la dichiarazione ISEE. A chi non dichiarerà i propri redditi verrà automaticamente attribuita la tariffa più elevata. La tariffa è costituita da una quota fissa mensile e da una quota giornaliera di presenza. La quota fissa mensile dovrà essere corrisposta indipendentemente dalle presenze. Per il primo mese di ammissione del bambino è prevista solamente una quota giornaliera di pagamento, suddivisa per fasce di reddito".

Alla Carta del servizio viene allegata la tariffa in corso di vigenza, da assoggettare a periodico aggiornamento in caso di variazione.

PARTE IV

TUTELA DEGLI UTENTI

L'istituto del reclamo

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire del servizio o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta, gli utenti possono presentare reclamo. Esso ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta relativi alla realizzazione del servizio e alla trasparenza dell'azione amministrativa.

Modalità

I reclami possono essere espressi all'Ufficio comunale Prima Infanzia, in forma scritta e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. Ai reclami presentati, l'Ufficio Comunale provvede a dare risposta scritta nel termine di 30 giorni dall'avvenuta ricezione, evidenziando le eventuali giustificazioni sull'accaduto e le azioni intraprese al fine di prevenirne la ripetizione.