

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 possono 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 delle bambine e dei bambini e contribuisce 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 ciascuna bambina e bambino rendendoli capaci di esprimerle e sostenendoli nella formazione della loro identità e conoscenza;

Assicurando la massima integrazione con gli altri servizi educativi, sociali e sanitari rivolti all'infanzia, ed in specifico con la scuola materna, 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 ai suoi utenti pari opportunità garantendo 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 delle bambine, 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 copresenza di educatori e genitori.

L'alimentazione dei bambini é differenziata per fasce di età, di giorno in giorno, equilibrata secondo le indicazioni di esperti dietologi della prima infanzia e preparata giornalmente.

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:

- **L'Assemblea dei genitori** alla quale sono invitati tutti i genitori per favorire una prima conoscenza e per illustrare l'organizzazione del servizio e la programmazione educativa dell'anno;
- **Il Comitato di gestione** è un organo di partecipazione con compiti propositivi di indirizzo, verifica, controllo e consultivi su temi legati alle problematiche organizzative e gestionali dell'asilo nido e ha come obiettivo quello di promuovere la partecipazione delle famiglie alla gestione del nido;

- I **Colloqui individuali** con i genitori da effettuarsi prima dell'inizio della frequenza, durante l'inserimento e ogni qual volta che se ne individui l'esigenza per parlare di argomenti che riguardano vari aspetti della crescita personale dei bambini e delle bambine, importante momento di reciproca conoscenza e di scambi sulle modalità di intervento e di azione nei confronti del bambino;
- Le **Giornate di animazione** che durante l'anno caratterizzano alcuni dei momenti significativi della vita dei bambini. In particolare si organizzano iniziative aperte alle famiglie in occasione della chiusura dell'anno con le dimissioni e l'eventuale passaggio alla scuola materna.

### **Organizzazione dell'asilo nido**

Al nido possono accedere bambini e bambine residenti nel Comune di Monopoli di età compresa tra i 3 mesi ed i 3 anni, suddivisi a seconda dell'età in piccoli, medi e grandi, organizzato per gruppi sezione. Qualora vi è una disponibilità di posti possono essere ammessi anche bambini 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 materna e la scuola media inferiore. Sono garantite le condizioni generali di stabilità e 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.

Gli ampi locali sono arredati ed organizzati in modo da costituire tre differenti sezioni, piccoli, medi e grandi. L'asilo nido è dotato anche di due camere attrezzate per il riposo per la sezione dei piccoli e dei medi. Un grande salone è suddiviso da armadietti personalizzati in modo da caratterizzare lo spazio in funzione di differenti possibili attività ed offrire vari "angoli": per l'accoglienza, al fine di favorire un sereno distacco dai familiari ed un positivo avvio della giornata ed un ampio spazio gioco caratterizzato da angoli morbidi, l'angolo con tappeto, lo spazio motorio, per le attività pittoriche e manipolative e ricco di giochi. 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:

- 1 Direttrice
- 10 Educatrici
- 2 Cuochi
- 3 Ausiliarie

La Direttrice 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 relativa famiglia in collaborazione con l'assistente sociale per situazioni che necessitano di appoggio socio – assistenziale;
- 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 degli Educatori;
- 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;
- Prepara ordini da inoltrare ai fornitori;
- Indica la necessità di sostituzione del personale assente;
- Supervisiona le conformità di comportamento di tutto il personale del nido;
- Raccoglie le rilevazioni di soddisfazione delle famiglie;
- Raccoglie i reclami e li trasmette all'Amministrazione Comunale;
- Segnala ai genitori le indisposizioni fisiche del bambino con riferimento al Regolamento Sanitario ed eventuali situazioni di difficoltà o ritardi nello sviluppo;

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 e delle bambine e ad esse competono le operazioni di igiene e pulizia dei bambini, la somministrazione del pasto ed il 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 il protagonismo attivo dei genitori;
- Partecipano al buon funzionamento del servizio;
- Segnalano alla Coordinatrice casi di indisposizione fisica del bambino ed eventuali situazioni di difficoltà o ritardi nello sviluppo;

I cuochi predispongono e preparano i pasti, differenziati per fasce di età, nel rispetto delle indicazioni dietetiche del pediatra di base dei bambini ed il menù viene elaborato tenendo conto delle indicazioni dei L.A.R.N. (livelli di assunzione giornalieri raccomandati di energia e nutrienti per la popolazione italiana) le quali definiscono 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 settimanalmente e prevede piatti ed alimenti in sintonia con i cicli della natura facendo riferimento al modello alimentare mediterraneo. I cuochi, altresì, distribuiscono i pasti, controllano la quantità delle derrate alimentari e annotano quanto manca, provvedono all'igiene ed alla pulizia degli utensili e della cucina ed alla conservazione delle derrate alimentari.

Le ausiliarie addette al servizio garantiscono l'assolvimento delle funzioni di pulizia generale degli ambienti, strumenti ed oggetti presenti al nido, curano il lavaggio, il riordino e la distribuzione della biancheria nelle sezioni e di pulizia, aiuto e collaborazione in cucina. Il personale ausiliario è tenuto nei momenti di necessità alla collaborazione con il personale educativo, poiché è figura di supporto complementare al lavoro dell'educatrice per il buon funzionamento del servizio.

### **Giornata tipo al nido**

La giornata all'asilo nido è scandita da routine quali pranzo, sonno, cambio e da attività che si svolgono secondo tempi e spazi organizzati dalle educatrici, al fine di accogliere il bisogno di intimità e sicurezza, di orientamento e autonomia dei bambini e delle bambine. Le esperienze infantili vissute nel nido attivano forme relazionali e processi cognitivi valorizzando il corpo come veicolo primario di percezione della realtà e di conoscenza. Le educatrici conferiscono identità alle scansioni della giornata integrando momenti differenziati e stili educativi con continuità di senso.

### **Parte III - Attività didattica, servizi amministrativi e qualità**

L'Amministrazione, con l'apporto delle competenze professionali del personale 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 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 é compito professionale del gruppo di lavoro del servizio nella specificità delle competenze professionali.

L'Asilo Nido si caratterizza con una programmazione educativa che rispetta e valorizza le esigenze e le potenzialità dei bambini e delle bambine 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 incontro con figure di riferimento con gli altri bambini.

Le 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 singola educatrice sia dal gruppo delle educatrici.

## **L'aggiornamento del personale**

Per favorire il consolidamento e l'integrazione delle competenze professionali del personale l'Amministrazione garantisce ed organizza annualmente l'aggiornamento del personale, in collaborazione con istituzioni ed enti culturali.

## **Servizi amministrativi**

Il Servizio, garantendone l'osservanza ed il rispetto in condizioni di normale attività, individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

1. celerità delle procedure;
2. trasparenza;
3. informatizzazione delle procedure amministrative riguardanti l'utenza;
4. flessibilità dell'orario di apertura al pubblico.

In ogni struttura sono assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare organico e orario di lavoro del personale, organigramma di apertura degli uffici, spazi per avvisi sindacali 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 esecutore 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;

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, differenziando fra le Sezioni;
- Rapporto numerico medio educatori/bambini;
- Numero, dimensione ed attrezzature dei locali con indicazione della loro effettiva destinazione;
- Numero, dimensione ed attrezzature dei servizi igienici con indicazione dell'esistenza di specifiche installazioni per i bambini portatori di svantaggio psico-fisico;
- Esistenza di barriere architettoniche;
- Esistenza di ascensori e montacarichi;
- Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati;
- Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità o situazione di pericolo per i bambini ed il personale;
- Dieta applicata e consistenza delle somministrazioni giornaliere, differenziando per fasce di età dei bambini.

## **Parte IV - Tutela degli utenti**

### **Valutazione della soddisfazione**

L'Amministrazione, consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, effettua sondaggi per conoscere come gli stessi giudicano il servizio.

A tale scopo viene effettuata una rilevazione annuale mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori ed al personale.

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

### **Reclami**

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.

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.