

CARTA DEI SERVIZI

Principi, finalità e criteri di attuazione

Parte I

PRINCIPI E FONDAMENTI

La "Carta dei Servizi educativi 0-3 anni" ha come fonte di ispirazione fondamentale l'articolo 3 della Costituzione italiana e, per quanto in essi pertinente, gli articoli 33 e 34.

Definizione

L'Asilo Nido è un servizio educativo di interesse pubblico che accoglie i bambini fino all'età di tre anni e che, ispirandosi ad un'impostazione pedagogica e didattica, concorre con la famiglia alla loro formazione.

Finalità

L'Asilo Nido ha scopo di offrire ai bambini un luogo di socializzazione e di stimolo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali, nella prospettiva del loro benessere e del loro armonico sviluppo.

Uguaglianza e diritto di accesso

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio viene compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

I criteri di accesso e la partecipazione al costo del servizio vengono effettuati attraverso procedure trasparenti. L'Asilo Nido garantisce anche il diritto all'inserimento dei bambini portatori di svantaggio psicofisico e sociale.

Regolarità

L'Asilo Nido, attraverso il suo personale garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative secondo il calendario scolastico.

Accoglienza ed organizzazione

L'Asilo Nido 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, ed 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 scolastico, opportuni adeguamenti dell'organizzazione del servizio.

In caso di frequenza di minore disabile particolare impegno verrà prestato per la soluzione delle specifiche problematiche.

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 : accogliimento, attività ludico-educative individuali ed a piccoli gruppi, pranzo, riposo, merende e cambio.

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.

Partecipazione, trasparenza e qualità del Servizio

Riveste un ruolo fondamentale il rapporto famiglia-educatori, al fine della continuità pedagogico-educativa, ed in tale ambito sono sollecitati periodici incontri.

L'Asilo Nido con il suo personale ed i genitori sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente "Carta dei Servizi", attraverso una "gestione partecipata".

Il rapporto famiglia-Asilo Nido si realizza nel "Comitato Consultivo" composto da rappresentanti dei genitori, del personale e dalla titolare.

Il Comitato Consultivo svolge un'attività consultiva di indirizzo e controllo nell'ambito della organizzazione e della gestione del servizio .

L'Asilo Nido, al fine di rendere effettiva la "gestione partecipata", garantisce un'informazione preventiva, completa e trasparente.

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

Parte II

Attività didattica, servizi amministrativi e condizioni ambientali

L'Asilo Nido, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, é 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.

Progetto educativo

L'asilo Nido all'inizio di ogni anno di attività predispone un progetto educativo di prima infanzia contenente gli elementi della programmazione educativa generale delle attività interne ed esterne con carattere di flessibilità per garantire una sempre maggiore rispondenza alle esigenze di bambini e delle famiglie alle quali il progetto viene illustrato.

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 degli educatori nella specificità delle loro competenze professionali.

All'inizio di ogni anno di attività 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'Asilo Nido garantisce l'aggiornamento del personale, in collaborazione con istituzioni ed enti culturali.

Informazioni alle famiglie

All'interno della struttura sono assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione ed alla comunicazione di qualunque notizia utile alle famiglie.

Condizioni ambientali e fattori di qualità

All'interno dell'Asilo Nido vengono garantiti pulizia, accoglienza, sicurezza e accessibilità 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.

L'Asilo Nido 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 presso l'Asilo Nido;
- Rapporto numerico medio educatori/bambini;
- Numero, dimensione ed attrezzature dei locali con indicazione della loro effettiva destinazione;
- Numero, dimensione ed attrezzature dei servizi igienici;
- 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 III

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'Asilo Nido comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta relativi alla realizzazione ed alla trasparenza del servizio.

Modalità

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax 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 se non circostanziati.

L'Asilo Nido, 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.

L'Asilo Nido informa il "Comitato Consultivo" dei reclami pervenuti, delle risposte rese e dei provvedimenti adottati.

La valutazione da parte degli utenti sulla qualità del servizio

L'Asilo Nido, consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, convoca periodicamente assemblee dei genitori e del personale per conoscere come gli stessi giudicano il servizio sotto gli aspetti organizzativi, educativi ed amministrativi al fine di recepire le eventuali proposte da essi formulate.

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.