



COMUNE DI CALTAGIRONE



COMUNE DI BOLOGNA



## CARTA DEI SERVIZI EDUCATIVI PER LA PRIMISSIMA INFANZIA

# ZEROTRE

## **CARTA DEI SERVIZI EDUCATIVI PER LA PRIMISSIMA INFANZIA**

**Approvata nella seduta ..... con Delibera di Giunta .....**

# CARTA DEI SERVIZI EDUCATIVI



# ZEROTRE

## PER LA PRIMISSIMA INFANZIA

### INDICE

<b>Premessa</b>	<b>pag. 4</b>
<b>introduzione</b>	<b>pag. 5</b>
<b>1. Finalità e principi</b>	<b>pag. 6</b>
<b>2. Nidi d'infanzia</b>	<b>pag. 7</b>
<b>3. Coordinamento pedagogico</b>	<b>pag. 16</b>
<b>4. Tutela degli utenti</b>	<b>pag. 17</b>
<b>5. Indicatori di qualità dei nidi d'infanzia</b>	<b>pag. 21</b>
<b>Principale normativa e atti di riferimento</b>	<b>pag. 25</b>



## Premessa

La Città di Caltagirone, negli ultimi cinque anni, si è impegnata nella **promozione** di una autentica **cultura dell'infanzia** e dei **servizi educativi** che la sostengono promuovendo un'azione di Politiche Educative di sensibilizzazione nei confronti di una intera comunità che è in procinto di riconoscere una identità culturale specifica dell'infanzia.

In una regione come quella siciliana, in cui la legge sugli asili nido risale al 1979, il Servizio comunale dei nidi d'infanzia si è dotato di un **Progetto Pedagogico**, corrispondente ai bisogni dei bambini e delle loro famiglie in un determinato tempo e spazio che come tale è stato osservato, ascoltato, accolto, nonché di un **Coordinamento Pedagogico** e di un **Regolamento** che si fondano sull'idea di bambino e di bambina competente, intelligente, creativo/a; in una parola, "essere pensante", soggetto di diritti.

I servizi educativi **ZEROTRE** dunque rappresentano una delle priorità dell'Amministrazione Comunale di Caltagirone che persegue l'obiettivo di soddisfare i bisogni dei piccoli cittadini e delle loro famiglie, attraverso la proposta di un'offerta educativa pedagogicamente fondata, pensata e realizzata con la finalità principale di garantire non solo risposte quantitative ma soprattutto qualitativamente valide.

La riqualificazione, l'ampliamento e l'implementazione dei servizi avvenuti negli ultimi anni, attraverso un **modello pedagogico** di organizzazione e gestione **innovativo**, progettato e attuato dalla figura professionale del **Coordinatore Pedagogico insieme al personale educativo ed ausiliario**, non riconosce più la tipologia dell'asilo nido come un servizio meramente assistenziale, bensì come servizio socio-educativo definito, per l'appunto, nido d'infanzia.

Nel quadro di questi principi guida e partendo dalla **valorizzazione** e **promozione** di tutte le strutture presenti sul territorio **comunale**, il nostro impegno è indirizzato ad un costante miglioramento dei Nidi d'Infanzia Comunali, perché essi continuino ad essere strutture di eccellenza, nonostante le sempre maggiori difficoltà economiche cui i Comuni devono fare fronte.

In questa Città è forte la convinzione che il raggiungimento ed il consolidamento di alti standard qualitativi nei servizi all'infanzia pongano le basi per lo sviluppo **futuro** dell'intera **comunità**.

## Introduzione

La **Carta dei Servizi**, recependo le indicazioni legislative e normative in tema di qualità dei servizi, vuole essere uno **strumento** di **conoscenza**, **informazione** e **tutela** per gli utenti, garantendo **chiarezza** e **trasparenza** in un'ottica di continuo miglioramento del servizio.

La **Carta dei Servizi** vuole essere un punto di riferimento per tutte le forze e le risorse, sia pubbliche ed, in futuro, anche private, impegnate nella realizzazione di un sistema di sostegno a favore delle famiglie e costituire un **patto**, un impegno concreto dell'Amministrazione nei confronti dei bambini, delle loro famiglie e dell'intera comunità.

Questo processo di cambiamento culturale è stato accompagnato e sarà supportato anche dall'esperienza sperimentale di un Progetto nazionale Pilota “Progetto di Gemellaggio. Da Bologna a Caltagirone: trasferimento di conoscenze per il miglioramento del sistema dei servizi socio-educativi per la prima infanzia” che ha avuto per obiettivo primario la costruzione e la elaborazione di una **CARTA DEI SERVIZI**, attraverso il trasferimento di buone pratiche, che negli anni a venire permetterà un'ulteriore qualificazione del nostro servizio, continuando in un percorso virtuoso che segnerà il miglioramento tangibile della situazione attuale.

### Cos'è la Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad **informare** il cittadino, allo scopo di meglio far conoscere le prestazioni offerte dai servizi comunali.

La Carta dei Servizi, proponendosi di costituire un **patto** concreto tra i Cittadini utenti e il Comune erogatore dei servizi, può dunque essere definita un **contratto** tra Amministrazione Comunale e Cittadini, predisposto e diffuso affinché questi ne prendano conoscenza e consapevolezza.

La Carta dei Servizi si pone inoltre come elemento fortemente stimolante per l'Ente erogatore che si impegna a ragionare in un'ottica di soddisfazione dell'Utente, individuando quale obiettivo primario l'attenzione al miglioramento continuo della qualità del servizio.

## 1. FINALITÀ E PRINCIPI

### Finalità

I Servizi Educativi per la primissima Infanzia del Comune di Caltagirone si fondano sul **diritto** dei **bambini** e delle **bambine** all'educazione e al rispetto dell'identità individuale, linguistica, culturale e religiosa, come definito dalla Convenzione Internazionale dei Diritti dell'Infanzia del 1989.

**Il Nido d'Infanzia** si inserisce nel progetto generale perseguito da questo Comune, che, come da statuto comunale (art. 2, punti 11 e 12) tutela e garantisce i diritti dei minori e delle loro famiglie; in questo contesto, il nido d'infanzia :

- ✓ **è luogo di educazione e formazione**, nel rispetto delle identità individuali e dell'evoluzione psico-fisica delle bambine e dei bambini;
- ✓ **ricerca e sperimenta** equilibrati percorsi di socializzazione per l'acquisizione delle abilità, delle conoscenze e dotazioni affettive e relazionali utili allo sviluppo armonico della personalità;
- ✓ **armonizza** i tempi di vita relazionali dei bambini all'interno del nido e stimola le loro potenzialità cognitive e affettive;
- ✓ **integra** l'opera della famiglia in rapporto costante con questa;
- ✓ **favorisce** esperienze di **partecipazione** dei genitori alla vita del servizio, nonché di aggregazione sociale e **scambio** culturale attorno ai temi dell'educazione, in **cooperazione** con gli organismi di partecipazione democratica.

### Principi

Il Servizio Nidi d'infanzia **garantisce e promuove**:

- ✓ **uguaglianza ed equità** nel trattamento delle prestazioni;
- ✓ **integrazione** tra tutti i bambini, le bambine e le famiglie, senza alcuna discriminazione di sesso, cultura, lingua, religione, provenienza, condizioni psicofisiche e socioeconomiche;
- ✓ **partecipazione e ascolto** delle famiglie.

## 2. NIDI D'INFANZIA

Il Nido d'Infanzia si configura come Servizio di interesse pubblico in grado di rispondere ai bisogni educativi e sociali delle bambine, dei bambini e delle loro famiglie.

Il Nido si propone di:

- ✓ **valorizzare** e **supportare** le fasi di crescita dei bambini e delle bambine nel rispetto della personalità e dei ritmi di ciascuno;
- ✓ **offrire** opportunità di **relazioni** significative tra bambini, bambine e adulti;
- ✓ **offrire** contesti di **cura** ed **educazione** per accompagnare bambine e bambini nella graduale conquista dell'identità e dell'autonomia;
- ✓ **accompagnare** le famiglie nei processi di crescita dei bambini e delle bambine;
- ✓ **sostenere** percorsi di genitorialità responsabile;
- ✓ **promuovere** la continuità con la Scuola dell'Infanzia.

### 2.1 Gestione Pedagogica ed organizzativa

#### Il Progetto Pedagogico

L'azione educativa del nido d'infanzia si fonda su un Progetto Pedagogico, conseguente non solo al lavoro di co-progettazione del coordinatore pedagogico col personale educativo ed ausiliario, ma anche all'ascolto delle famiglie.

Il Progetto Pedagogico favorisce, promuove e garantisce

- ✓ il riconoscimento di una identità specifica dei bambini e delle bambine
- ✓ il sostegno a percorsi di crescita personale del bambino e della bambina nel gruppo bambini
- ✓ il sostegno alla genitorialità
- ✓ la cura dei rapporti con le famiglie attraverso l'ascolto e la collaborazione reciproca
- ✓ l'osservazione dell'adulto come strumento di lettura ed ascolto

## **La progettazione e la programmazione educativa**

La progettazione educativa, successivamente declinata in programmazione educativa, viene elaborata dalle educatrici del nido sulla base delle diverse fasi del percorso evolutivo e comporta l'osservazione di ciascuna bambina e ciascun bambino e del gruppo. Preordina in particolare la fase di ambientamento, l'organizzazione degli spazi e dei tempi, i momenti quotidiani dedicati alle cure, i progetti ed i percorsi di gioco da offrire alle bambine e ai bambini.

La progettazione e programmazione educativa viene approvata dal coordinatore pedagogico, e presentata e documentata alle famiglie al fine di garantire la dovuta informazione sull'esperienza che le bambine e i bambini vivono all'interno del nido e promuovere la loro partecipazione.

## **Organizzazione**

L'organizzazione del servizio costituisce una scelta progettuale necessaria per affrontare la complessità delle attività quotidiane. Il nido è organizzato in gruppi di bambini, chiamati Sezioni. Nel prossimo futuro, si intende avvalersi dell'Assemblea dei genitori dei nuovi iscritti, da tenersi entro il mese di Settembre, nel cui ambito viene distribuito materiale informativo sul nido d'infanzia.

## **Ambientamento.**

L'ingresso al Nido rappresenta per ogni bambino una forte novità di cui ci si prende cura con particolare attenzione, prevedendosi un preliminare colloquio con i genitori, per il necessario scambio di informazioni, atte a facilitare l'inserimento dei bambini e delle bambine. In un'ottica di calda accoglienza, si predispongono i primi momenti dell'ambientamento del bambino, prevedendosi la presenza di un adulto di riferimento della famiglia con una gradualità di tempi di allontanamento. Nel prossimo futuro, si intende avvalersi della partecipazione del personale ausiliario ai colloqui individuali con le famiglie, in particolare per tutto ciò che riguarda l'alimentazione e l'igiene al nido.



## **L'accoglienza delle bambine e dei bambini diversamente abili**

In presenza di bambine o bambini diversamente abili è prevista la riduzione del numero di bambini assegnati alla sezione. Particolare attenzione verrà rivolta ai bisogni individuali delle bambine e dei bambini diversamente abili e saranno attivate strategie per rilevare in modo costante eventuali situazioni di disagio

## **La giornata al nido**

La giornata al Nido è scandita da ritmi regolari:

- ✓ accoglienza: momento delicato di passaggio dall'ambiente familiare all'ambiente comunitario, in cui la figura educativa accoglie ciascun bambino e bambina nel rispetto delle caratteristiche individuali;
- ✓ spuntino: momento di convivialità in cui i bambini condividono una merenda con bambini di altre sezioni;
- ✓ attività ludico-educative: momenti di gioco strutturato e non inseriti all'interno di una programmazione educativa. Le esperienze educative tendono a stimolare le diverse aree di sviluppo cognitivo, corporeo, emotivo, affettivo ed espressivo. Inoltre permettono di esplorare attivamente l'ambiente, i materiali, facilitando la sperimentazione di relazioni con coetanei e adulti;
- ✓ pranzo: momento ricco di significati che facilita la relazione tra bambini e adulti e promuove una graduale acquisizione di competenze e autonomie.
- ✓ cambio: momento delicato e molto intimo, in cui l'aspetto della cura si associa a quello della relazione emotiva attraverso uno scambio di attenzioni;
- ✓ ricongiungimento: momento conclusivo della giornata in cui le bambine e i bambini si ritrovano con le figure familiari; momento di scambio di informazioni e di rafforzamento del rapporto di collaborazione e fiducia tra il genitore e la figura educativa .

Sono previste uscite sul territorio in attuazione della progettazione e programmazione educativa, con autorizzazione modulata da parte delle famiglie.

## **Gli spazi**

Particolare attenzione viene rivolta all'organizzazione e alla cura degli spazi che devono rispondere ai bisogni dei bambini e ai loro ritmi di sviluppo.

GLI spazi sono costituiti da:

- ✓ Spazi sezione
- ✓ Spazi per il riposo (sezione piccoli)
- ✓ Spazi laboratorio (angoli dedicati alle attività espressive, al gioco ed alle attività psicomotorie)
- ✓ Cucina
- ✓ Servizi igienici
- ✓ Spazio esterno (gioco all'aperto)

## **Il gruppo di lavoro**

All'interno del nido opera personale educativo ed ausiliario.

Le Educatrici hanno il compito di:

- ✓ realizzare tutte le attività necessarie all'attuazione del progetto pedagogico;
- ✓ predisporre e attuare il progetto educativo del nido approvato dal coordinatore pedagogico;
- ✓ prendersi cura del benessere psicofisico del bambino.
- ✓ partecipare alle iniziative di aggiornamento professionale obbligatorio.

Le ausiliarie e gli ausiliari hanno il compito di:

- ✓ preparare i pasti
- ✓ affiancare le educatrici in particolari momenti della giornata
- ✓ mantenere gli ambienti, il materiale e quant'altro a contatto con i bambini in condizione di accurata igiene
- ✓ partecipare con il personale educativo ai momenti di progettazione e programmazione educativa
- ✓ partecipare alle iniziative di aggiornamento professionale

Il personale dei nidi è dipendente del comune ed è assunto mediante pubblico concorso. La dotazione dell'organico di ciascun nido è determinata dal numero di bambini che il nido strutturalmente può accogliere, sulla scorta del rapporto operatore/bambino previsto dalla vigente normativa e dal Contratto Collettivo Nazionale dei Lavoratori per le categorie interessate.

### **Modalità di iscrizione**

Sono ammessi a fruire del servizio nido i bambini la cui famiglia sia residente nel Comune di Caltagirone; ha altresì titolo all'ammissione il bambino il/i cui genitori prestino attività lavorativa in questo Comune.

### **Accesso**

L'ammissione è concessa a seguito di utile collocazione nelle apposite graduatorie formulate per ciascun nido d'infanzia.

In base al principio di continuità educativa, i bambini che compiono i tre anni dopo il 31 dicembre frequenteranno il nido fino alla chiusura delle attività dell'anno, mentre i bambini che compiono i tre anni entro il 31 dicembre saranno iscritti alla scuola dell'infanzia sin dall'inizio dell'anno educativo.

Nei nidi comunali trovano accesso a pieno diritto i bambini che versano in situazioni di handicap: nessuna condizione di minorazione psicomotoria costituisce motivo di esclusione dal nido.

Le domande di ammissione devono essere presentate presso ciascuno nido **improrogabilmente dal 15 Aprile al 15 Maggio** di ogni anno educativo.

Non possono essere presentate più istanze contemporaneamente in più nidi, pena l'esclusione.

Per le domande inoltrate a mezzo di raccomandata postale c/o l'ufficio servizio asili nido, si terrà conto della data del timbro postale dell'ufficio accettante.

Le domande che perverranno successivamente a tale data, saranno prese in considerazione solo ed esclusivamente dopo aver esaurito la graduatoria ordinaria e la lista d'attesa o graduatoria degli esclusi.

La domanda di ammissione dovrà essere sottoscritta da chi esercita la patria potestà sul minore e avrà valore di autocertificazione ai sensi e per gli effetti del D.P.R. 445/2000.

### **Calendario ed orari**

Il calendario annuale di funzionamento dei nidi va dal Lunedì della seconda settimana di Settembre al 30 Giugno. Il nido resta aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 07.30 alle ore 14.00.

Il servizio sarà pertanto sospeso dal 1° luglio e sino al secondo lunedì di Settembre, durante le festività natalizie secondo calendario scolastico regionale e dal giovedì antecedente la Pasqua al martedì successivo, nonché nei giorni festivi infrasettimanali. Durante i suddetti periodi, potranno essere realizzate attività di nido fino a quattro settimane, previa concertazione con le Organizzazioni Sindacali (OO.SS.).

In relazione alle esigenze delle famiglie, e nel rispetto degli orari di lavoro previsti dal CCNL, l'accettazione dei bambini potrà avvenire dalle ore 07.30 alle ore 09.30, mentre potranno uscire dalle ore 12.30 alle ore 14.00. Solo in casi eccezionali, e previa richiesta modulata è consentita l'accettazione oltre le ore 9.30 e comunque non oltre le ore 10.00.

### **Alimentazione**

I Nidi sono dotati di cucina interna. I pasti sono preparati quotidianamente dal personale ausiliario e serviti dalle 11 alle 12.

L'alimentazione delle bambine e dei bambini è differenziata per fascia d'età: per i bambini dai 3 ai 12 mesi si applica lo schema di divezzamento in accordo con la famiglia; per le bambine e i bambini da uno a tre anni si fa riferimento alle tabelle dietetiche approvate dall' ASP 3 di Catania.

Per bambine e bambini con necessità di una alimentazione diversa e controllata, possono essere avanzate richieste da parte delle famiglie di diete speciali prescritte dal pediatra di libera scelta o, per motivi religiosi, senza necessità di avvallo del pediatra di libera scelta.

All'interno di ciascun nido si applica l'autocontrollo, sulla base della normativa HACCP.

Nel prossimo futuro, al fine di garantire la qualità, la sicurezza e la salubrità dei prodotti alimentari si indicano le seguenti intenzionalità:

- ✓ Utilizzare prodotti di provenienza biologica proposti secondo la stagionalità e la disponibilità sul mercato;
- ✓ Tutte le tipologie di carni devono essere fresche e nazionali, di produzione e provenienza certificate;
- ✓ Tutti gli alimenti devono essere certificati, privi di organismi geneticamente modificati, di conservanti e coloranti;
- ✓ non si possono consumare al nido alimenti forniti dalla famiglia.

#### **Allontanamento dal nido per motivi di salute**

È previsto l'allontanamento dal nido delle bambine e dei bambini per i seguenti motivi:

- ✓ febbre superiore a 37,5° C
- ✓ tre o più scariche di diarrea;
- ✓ vomito ripetuto;
- ✓ congiuntivite con secrezione;
- ✓ sospetta malattia contagiosa e/o parassitaria.

Nel prossimo futuro, al fine di attestare l'allontanamento per motivi di salute, sarà adottato un apposito modulo compilato dal personale educativo.

## **Assenze e riammissioni**

Le assenze delle bambine e dei bambini, superiore ai tre giorni continuativi, per contrazione di malattia, comportano, al momento del rientro al nido, la presentazione di apposito certificato medico.

Dopo l'allontanamento, come da apposito modulo, redatto da parte del personale educativo, anche se l'assenza è stata inferiore ai tre giorni, le bambine ed i bambini rientreranno con il certificato medico.

Le assenze per motivi non legati a malattie, non richiedono un certificato di riammissione, purchè la famiglia abbia informato il personale prima dell'assenza.

## **Decadenza e Rinuncia del posto al nido**

Le assenze superiori a 15 giorni consecutivi, non giustificate da plausibile motivazione, comportano la decadenza dal posto.

Altra ipotesi di decadenza potrà verificarsi per il mancato pagamento della retta di frequenza entro i termini prescritti come da regolamento.

Per sopravvenute esigenze, la famiglia utente potrà rinunciare al posto su richiesta modulata. Le famiglie che intendono rinunciare al servizio dal 1 Marzo al 30 Giugno di ogni anno educativo sono tenute comunque a versare una quota fissa pari al minimo della retta fino al termine dell'intero anno, salvo rinuncia per motivi di salute (certificate e comprovate).

## **Infortuni**

In caso di infortuni il personale del nido provvede a chiamare l'ambulanza, ad avvisare la famiglia ed accompagnare la bambina o il bambino al pronto soccorso.

## **Farmaci**

E' fatto divieto al personale del nido di provvedere alla somministrazione di farmaci. Potranno essere somministrati solo farmaci salvavita debitamente prescritti da ricetta medica e previa autorizzazione delle famiglie.

## **Partecipazione delle famiglie**

Per il benessere delle bambine e dei bambini è importante che i genitori partecipino alla realtà del nido e che si instauri un rapporto di fiducia e collaborazione tra il personale e le famiglie.

### **Colloqui individuali**

Ogni sezione organizza i colloqui individuali con i genitori per parlare di argomenti che riguardano vari aspetti della crescita personale dei bambini e delle bambine, per costruire alleanze e condivisione di principi e comportamenti educativi.

### **Incontri di sezioni**

I genitori dei bambini di ogni sezione sono convocati dalle educatrici almeno tre volte l'anno per un resoconto delle attività della sezione e della progettualità educativa.

### **Progetti rivolti ai genitori**

Sono promossi incontri (anche su richiesta delle famiglie) per specifici progetti che affrontano i temi di maggiore interesse per la cura educativa.

### **Porte aperte**

In previsione delle iscrizioni ai nidi, sono previste visite da parte dei genitori e dei bambini non ancora iscritti.

### **Comunicazioni nido-famiglie**

Nel prossimo futuro, si intendono avviare comunicazioni quotidiane scritte tramite strumenti quali diario giornaliero e bacheca. Tale coinvolgimento si realizza attraverso appositi organismi di partecipazione come l'Assemblea dei genitori.

### 3. Coordinamento pedagogico

Il Coordinamento Pedagogico ha funzioni di coordinamento delle attività pedagogiche, gestionali e organizzative dei servizi educativi.

Il Coordinamento Pedagogico progetta e programma l'annuale attività del nido definendo l'indirizzo pedagogico da adottare, sentito il parere dell'Assemblea dei genitori e convoca l'Assemblea dei genitori in via ordinaria e straordinaria.

#### **Coordinatore Pedagogico**

Il Coordinatore Pedagogico garantisce la continuità dell'esperienza pedagogica e della formazione/aggiornamento professionale, l'acquisizione da parte del personale di conoscenze culturali e scientifiche attuali attraverso il supporto psicopedagogico in:

- ✓ elaborazione della progettualità culturale e pedagogica dei servizi;
- ✓ qualificazione professionale degli operatori mediante l'elaborazione congiunta dei progetti di formazione permanente;
- ✓ organizzazione e gestione del servizio in relazione all'articolazione di spazi, tempi, materiali di gioco, del personale e dei gruppi/sezioni di bambini;
- ✓ elaborazione di progetti relativi ai rapporti con le famiglie, con particolare riferimento al sostegno genitoriale, all'attivazione delle risorse educative dei genitori e al confronto tra loro;
- ✓ controllo di qualità dei servizi pubblici e nel prossimo futuro come da sperimentazione del Progetto di Gemellaggio, "trasferimento di buone pratiche", convenzionati con il comune e la loro messa in rete attraverso strategie organizzative;
- ✓ promozione di attività di ricerca, diffusione e documentazione di progetti che incentivino la cultura dell'infanzia;
- ✓ rapporti con A.S.L. (Servizio Neuropsichiatria Infantile), Regione, Provincia, Enti Locali ed altre agenzie del territorio.



#### **4. TUTELA DEGLI UTENTI**

##### **Informazioni alle famiglie**

Il Comune garantisce alle famiglie l'informazione per accedere al nido attraverso:

- ✓ bando pubblico
- ✓ comunicato stampa
- ✓ comunicato radiofonico
- ✓ televisioni locali

##### **Continuità**

Il Comune garantisce la regolarità e la continuità del servizio e si impegna a ridurre il più possibile i disagi dovuti a disservizi o sospensioni temporanee del servizio.

Eventuali sospensioni del servizio, derivanti anche da azioni sindacali, vengono comunicate entro tre giorni alle famiglie.

Il Comune garantisce inoltre il raccordo tra i servizi educativi del territorio (passaggio nido-scuola dell'infanzia), il rapporto costante con le famiglie e la comunità, la relazione con i servizi sociali e, nel prossimo futuro, di avvalersi della collaborazione con il Servizio Sanitario Nazionale per migliorare la qualità dell'offerta educativa.

##### **Controlli e sanzioni**

I procedimenti amministrativi, in particolare quelli inerenti le ammissioni e le quantificazioni delle tariffe di frequenza, sono fondati sul principio dell'autocertificazione da parte del richiedente/utente.

Le legge sull'autocertificazione prevede:

- ✓ l'obbligo di eseguire controlli per cui gli uffici potranno richiedere la produzione di documenti a conferma di quanto dichiarato
- ✓ L'obbligo di applicare sanzioni, oltre all'eventuale denuncia penale, se risultasse falso ciò che è stato dichiarato

L'istituzione competente procede ogni anno al controllo di almeno il 10% delle domande presentate per i propri servizi.

### **Trasparenza**

Il cittadino ha diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano e può richiedere spiegazioni e chiarimenti sul funzionamento del servizio.

Il Comune garantisce la massima trasparenza, fatto comunque salvo il rispetto dei limiti derivanti dalla necessità di salvaguardare il diritto alla riservatezza dei terzi.

### **Privacy**

I dati personali e le immagini delle bambine e dei bambini sono tutelati dalle leggi sulla protezione dei dati personali.

Nell'ambito del Progetto Educativo, ai fini della documentazione e divulgazione educativa, l'utilizzo dei suddetti materiali potrà essere inserito, previa autorizzazione modulata concessa dai genitori, su pubblicazioni interne o esterne (notiziari interni, pieghevoli, brochure), locandine, poster, inviti, giornali, riviste, sito internet.

È espressamente vietato qualsiasi uso dei suddetti materiali in contesti che ne pregiudichino la dignità personale e il decoro.

La realizzazione e l'utilizzo "dei materiale prettamente didattici ed educativi" sono da considerarsi effettuate in forma gratuita.

### **Reclami e modalità di presentazione**

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire il servizio o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente carta, gli utenti possono presentare reclamo al dirigente di settore.

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.

Ad ogni modo i reclami orali e telefonici devono essere presentati successivamente in forma scritta.

Reclami anonimi non sono presi in considerazione.

## **Valutazione del servizio**

### **O.N.I. Osservatorio Nidi Infanzia**

Il Comune ha inteso istituire un sistema di controlli per garantire il miglioramento del Servizio dei Nidi d'Infanzia della città. In tal senso è stato istituito il primo Osservatorio Nidi Infanzia O.N.I. che provvederà ad attuare un sistema di monitoraggio per verificare e misurare scientificamente, nel tempo, la qualità del servizio e il grado di soddisfazione dell'utenza.

E' obiettivo strategico dell'Amministrazione Comunale garantire ai piccoli utenti la migliore crescita possibile. Nel contempo si vuole instaurare un rapporto con le famiglie, recependo le loro aspettative e registrando la loro soddisfazione. Responsabile dell'Osservatorio è il Coordinatore Pedagogico.

L'Osservatorio Nidi Infanzia sulla qualità dei servizi ha come obiettivi principali:

- ✓ Verificare e misurare la percezione del livello qualitativo dei servizi attualmente forniti dai tre Nidi d'Infanzia Comunali
- ✓ Definire il grado di soddisfazione degli utenti
- ✓ Valutare il livello qualitativo dei servizi atteso e quello effettivamente percepito dagli utenti, tenendo presente che si realizzerà un'indagine tramite questionario di customer satisfaction verrà fatta tra i genitori dei piccoli fruitori e non tra gli stessi piccoli
- ✓ Verificare la funzionalità delle strutture attuali

- ✓ Cogliere eventuali esigenze non soddisfatte per lo sviluppo di percorsi di miglioramento concretamente percorribili e verificabili
- ✓ Verificare le valutazioni espresse dagli utenti con i dipendenti della struttura ed evidenziarne le differenze

Per favorire e realizzare il compito di monitoraggio e valutazione dell'O.N.I. saranno predisposti dei questionari ad hoc che permetteranno di misurare e valutare la qualità dei servizi.

Destinatari di questa indagine saranno le famiglie dei piccoli frequentanti i tre Nidi d'Infanzia Comunali.

Il campione corrisponderà alla totalità dei soggetti che usufruiscono dei servizi educativi. Bisogna tenere presente che, per ogni bambino frequentante, si conta di proporre il questionario ad entrambi i genitori.

I questionari verranno somministrati ai genitori nel mese di Maggio, durante gli incontri che vengono organizzati con le famiglie dei bambini. Al termine della raccolta dei questionari, si provvederà all'analisi statistica dei dati e i risultati saranno diffusi tra il personale della struttura, dell'ufficio Servizio Nidi Infanzia, comunicati all'Amministrazione Comunale e a tutta la cittadinanza.

### **Contenzioso**

Qualora i genitori ritengano che non siano stati rispettati i principi di buona amministrazione, di correttezza e di imparzialità, ovvero siano stati lesi diritti o interessi legittimi, possono attivare tutti i rimedi previsti dall'ordinamento giuridico.

## 5. Indicatori di qualità dei nidi d'infanzia

### Accesso

- Bando pubblico, comunicato stampa e comunicato radiofonico e televisioni locali
- Visite al nido in occasione del periodo di apertura del bando
- Informazione e modulistica scaricabile dal sito internet del comune di Caltagirone
- Nel prossimo futuro, Possibilità di iscrizioni on-line
- Nel prossimo futuro, si intende avvalersi di strumenti ed azioni volte alla facilitazione e compilazione dei moduli di domanda per le famiglie di origine non italiana
- Comunicazione dell'avvenuta ammissione al nido

### Ambientamento

- nel prossimo futuro, si intende avvalersi dell'Assemblea dei genitori dei nuovi iscritti entro Settembre 2013 nel cui ambito viene distribuito materiale informativo sul nido d'infanzia
- Colloqui individuali
- Nel prossimo futuro, si intende avvalersi di occasioni informali di conoscenza reciproca, quali incontri di gioco.
- Gradualità delle fasi di ambientamento, per la costruzione di un rapporto di fiducia e conoscenza reciproca e di avvicinamento all'ambiente-nido
- Coinvolgimento dei genitori: il personale educativo ha cura di restituire ai genitori il graduale ambientamento della bambina o del bambino

### **Progettazione e Programmazione**

- La progettazione educativa viene definita annualmente dal gruppo di lavoro, con il supporto del Coordinatore Pedagogico
- Nell'elaborazione della progettazione educativa le educatrici tengono conto delle diverse fasi del percorso evolutivo, dell'osservazione delle singole bambine, dei singoli bambini e del gruppo, con lo scopo di valorizzare l'identità personale, lo sviluppo delle competenze cognitive, sociali, emotive, affettive e relazionali garantendo l'aiuto nel superamento di eventuali svantaggi
- La programmazione educativa viene approvata dal Coordinatore Pedagogico e presentata e documentata alle famiglie al fine di garantire la dovuta informazione sull'esperienza che le bambine e i bambini vivono all'interno del nido e promuovere il coinvolgimento e la partecipazione delle famiglie stesse

### **Giornata educativa**

- Scansione differenziata dei tempi della giornata, con alternanza di momenti di cura, gioco libero e gioco strutturato
- Le attività ludiche sono varie e declinate in riferimento alle diverse aree di apprendimento (sensoriali, espressiva, esplorativa) e all'età delle/dei bambine/i
- Le azioni della giornata sono supportate dalla progettazione educativa delle educatrici sulla base dell'osservazione delle/i Bambine/i, nel riconoscimento e sostegno della soggettività ciascuna/o

### **Relazione con le bambine e i bambini**

- La relazione educativa si basa sull'ascolto, il dialogo, l'osservazione
- Il metodo d'intervento è finalizzato alla mediazione dei bisogni individuali e di gruppo delle bambine e dei bambini
- Il personale educativo segue in linea di massima il medesimo gruppo di bambine e bambini per l'arco di permanenza al nido
- Rispetto del rapporto numerico bambine/i educatrici secondo le normative vigenti

## **Relazione con le famiglie**

- Colloqui individuali finalizzati all'ambientamento
- Momenti individualizzati o di gruppo di verifica in corso d'anno
- Organismi di partecipazione: Assemblee ed incontri di sezioni
- Nel prossimo futuro, si intende avviare momenti informali di incontro (pomeriggi di gioco, laboratori e incontri a tema) con le famiglie
- Nel prossimo futuro, si intende avviare comunicazioni quotidiane scritte tramite strumenti quali diario giornaliero e bacheca

## **Attenzione alla diversabilità e al disagio**

- Minor numero bambini in presenza di bambine o bambini diversamente abili
- Attenzione ai bisogni individuali delle bambine e dei bambini e strategie per rilevare in modo costante eventuali situazioni di disagio
- Nel prossimo futuro, si intendono avviare incontri con il gruppo di lavoro composto da educatrice, operatori dell'Azienda ASP, Coordinatore Pedagogico e famiglia

## **Spazi**

- Pluralità di spazi dedicati alle diverse attività, quali: spazio per l'accoglienza, spazi sezione, spazi per il riposo ( sezione piccoli), spazi per attività specifiche
- Arredi e materiali differenziati, adeguati per l'utilizzo flessibile all'interno degli spazi
- Spazi esterni per il gioco all'aperto

## **Alimentazione e igiene**

- Preparazione dei pasti internamente al nido da parte del personale ausiliario con tecnica di produzione fresco-caldo
- Rispetto della normativa vigente in materia di confezionamento e conservazione degli alimenti (HACCP)
- Nel prossimo futuro, si intende avvalersi della collaborazione del Nutrizionista per l'elaborazione di diete personalizzate per le bambine e i bambini del nido zero-tre
- Nel prossimo futuro, si intende avvalersi del Manuale di autocontrollo

- Nel prossimo futuro, come da sperimentazione del Progetto di Gemellaggio, “trasferimento di buone pratiche” si intende avvalersi di formazione permanente del personale
- Manuale per le procedure igieniche in dotazione al nido

### **Continuità**

- Strategie di continuità nido-scuola dell’infanzia
- Nel prossimo futuro, si intende utilizzare strumenti idonei al passaggio di informazioni tra educatrici ed insegnanti relativamente all’esperienza vissuta dalle bambine/i nel periodo di frequenza al nido

### **Personale**

- Possesso dei titoli di studio previsti dalla normativa di riferimento
- Nel prossimo futuro, si intende avviare la formazione permanente di tutte le figure professionali che operano all’interno del nido
- Le attività del nido si basano sul lavoro del gruppo di lavoro con la supervisione del coordinatore pedagogico
- L’attività del lavoro di gruppo viene programmata in accordo con il coordinatore pedagogico

### **Coordinamento pedagogico e coordinatore pedagogico**

- Unità di coordinamento pedagogico con funzioni propositive, di coordinamento tecnico scientifico, di indirizzo rispetto ai servizi e con responsabilità di rapporto con le famiglie utenti

**ZEROTRE**



## **Principale normativa e atti di riferimento**

Legge n. 176 del 27.05.1991, “ Ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo, fatta a New York il 20 novembre 1989”

Legge n. 104 del 5.02.1992, “Legge quadro per l’assistenza, l’integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate”

Direttiva Presidenza Consiglio Ministri 27.01.1994, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”

Legge n. 328 del 8.11.2000, “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”

Decreto Legislativo n 196 del 30.06.2003, “Codice in materia di protezione dei dati personali”

Legge Regionale n 214 del 14.09.1979, “Disciplina degli asili nido nella Regione Siciliana

Legge Finanziaria del 2007 (legge n 296/2006 – art.1), integrata con la Legge Finanziaria per il 2008 che prevede l’adozione di un “Piano straordinario di intervento per lo sviluppo del sistema territoriale dei servizi socio-educativi”

Statuto Comunale approvato con delibera C.C. n. 67 del 23. 04.2004 e modificato con delibera C.C. n. 30 del 14.03.2006

“Regolamento comunale dei nidi d’infanzia” approvato con Delibera di Giunta n 327 del 22 Dicembre 2009

“Carta dei Servizi Educativi per la Prima Infanzia” Comune di Bologna approvata con Delibera di Giunta del 17 Luglio 2007

La redazione della Carta è stata convenuta tra l'Amministrazione della Città di Bologna e l'Amministrazione della Città di Caltagirone. La Carta è stata curata dal Gruppo tecnico di lavoro composto da:

Gianfilippo Vispo	Coordinatore Pedagogico – Comune di Caltagirone
Nicoletta Tuminelli	Responsabile Servizio Asili Nido - Comune di Caltagirone
Giovanna Terranova	Dirigente Area III - Comune di Caltagirone
Paola Dieli	Educatrice Nido Infanzia I Folletti - Comune di Caltagirone
Cinzia Napolitano	Educatrice Nido Infanzia I Folletti - Comune di Caltagirone
Anna Muscia	Educatrice Nido Infanzia I Folletti - Comune di Caltagirone
Giuseppa Buoncuore	Educatrice Nido Infanzia Peter Pan – Comune di Caltagirone
Angela Scarciofalo	Educatrice Nido Infanzia Peter Pan – Comune di Caltagirone
Fortunata De Caro	Ausiliaria Nido Infanzia Peter Pan – Comune di Caltagirone
Carmela La Terra	Ausiliaria Nido Infanzia Peter Pan – Comune di Caltagirone
Emanuela Minotti	Ausiliaria Nido Infanzia Peter Pan – Comune di Caltagirone
Elena Iacucci	Responsabile Servizi Educativi Settore Istruzione – Comune di Bologna
Sandra Mei	Pedagogista Centro Ri.E.Sco Settore Istruzione – Comune di Bologna
Daniela Orsi	Coordinatrice Pedagogica – Comune di Bologna
Gaia Minnelli	Coordinatrice Pedagogica – Comune di Bologna
Paola Avanzolini	Settore Istruzione - Comune di Bologna
Manuela Cevenini	Settore Istruzione – Comune di Bologna
Roberta Ceccaroni	Dipartimento Politiche per la Famiglia Presidenza del Consiglio dei Ministri