



**Città di San Martino di Lupari**

**ASILO NIDO "LA CULLA D'ORO"**

gestito da consorzio arcobaleno

# LA CARTA DEI SERVIZI



## **INDICE**

### **1. LA CARTA DEI SERVIZI**

- 1.1 Che cos'è la Carta dei Servizi
- 1.2 Quali sono i principi a cui si ispira

### **2. IL SERVIZIO ASILO NIDO**

- 2.1 Che cos'è e a chi si rivolge
- 2.2 Principi ispiratori
- 2.3 Finalità
- 2.4 Obiettivi

### **3. ACCESSO AL SERVIZIO**

- 3.1 Ubicazione
- 3.2 Iscrizioni
- 3.3 Ammissioni
- 3.4 Retta frequenza
- 3.5 Dimissioni

### **4. ORGANIZZAZIONE**

- 4.1 Personale
- 4.2 Orari di apertura del servizio
- 4.3 Il calendario scolastico
- 4.4 L'inserimento dei bambini
- 4.5 I momenti di incontro e la partecipazione dei genitori
- 4.6 L'accoglienza
- 4.7 La giornata tipo
- 4.8 Le attività
- 4.9 Rientro a casa
- 4.10 Corredino
- 4.11 Mensa
- 4.12 Assenze e riammissione al nido

### **5. SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE**

#### **5.1 Rilevazione della soddisfazione delle famiglie**

#### **5.2 Reclami**

# 1. LA CARTA DEI SERVIZI

## 1.1. Che cos'è la carta dei servizi

La carta dei servizi è uno strumento dell'Amministrazione comunale con il quale intendiamo fornirVi tutte le informazioni relative ai servizi offerti dal nido "La culla d'oro".

Secondo le ultime indicazioni di legge la Carta dei Servizi viene considerata un requisito indispensabile nell'erogazione dei servizi.

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- esplicitare le procedure per accedere al servizio;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- assicurare ai cittadini informazioni sul servizio;
- garantire la tutela degli bambini, individuando gli obiettivi del Servizio.

L'asilo nido e l'Amministrazione comunale rendono pubblica la propria Carta dei Servizi dalla quale sarà possibile conoscere:

- l'ente che gestisce il servizio;
- l'organizzazione del nido;
- le sue modalità di funzionamento;
- i servizi forniti;
- le modalità di rilevazione della soddisfazione e dei reclami dell'utenza.

## **1.2. Quali sono i principi a cui si ispira**

La carta dei servizi adottata presso l'asilo nido risponde ai seguenti principi fondamentali cui devono ispirarsi i servizi pubblici, secondo la DCPM del 27.01.1994. il nostro servizio è accessibile a tutti, senza distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche; i comportamenti del personale del nido nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità.

L'erogazione del Servizio è regolare e continua secondo gli orari indicati; i nostri utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto alla discrezione imposta dal trattamento dei dati personali), e sono a noi gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il Servizio.

I servizi dell'Asilo nido comunale sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti, nel rispetto della normativa vigente.

L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione permanente degli operatori.

## **2. II SERVIZIO ASILO NIDO**

### **2.1. Che cos'è e a chi si rivolge**

L'asilo nido si propone come un servizio educativo e sociale di interesse pubblico; favorisce e monitora l'armonico sviluppo psico-fisico e l'integrazione sociale dei bambini nei primi tre anni di vita, in collaborazione con le famiglie, nel rispetto della loro identità culturale e religiosa mantenendo un forte legame con la comunità territoriale.

Consente alle famiglie l'affidamento e la cura dei figli a figure diverse da quelle familiari, dotate di una specifica competenza professionale.

L'amministrazione comunale progetta e organizza il servizio Asilo Nido ai bambini e alle bambine piccoli cittadini residenti e non a seconda della disponibilità dei posti, di età compresa fra i 3 ed i 36 mesi.

### **2.2. Principi ispiratori**

Il servizio Nido si ispira al totale rispetto dei diritti del bambino così come sono espressi nella "Convenzione sui diritti dell'Infanzia" approvata dall'ONU il 20 dicembre 1989 di cui, in particolare, richiamiamo il preambolo: "(...) convinti che la famiglia, unità fondamentale della società e ambiente naturale per la crescita e il benessere di tutti i suoi membri e in particolare dei fanciulli, deve ricevere la protezione e l'assistenza di cui necessita per poter svolgere integralmente il suo ruolo nella collettività".

Inoltre ci preme sottolineare come il servizio asilo nido contribuisca al conseguimento degli obiettivi di tutela della salute (art.24) e di sviluppo psicologicamente equilibrato (art.29) e quindi al rispetto del diritto all'espressione (art. 13) e al gioco dei più piccoli (art. 31).

## **2.3. Finalità**

Le finalità principali del servizio sono:

offrire ai bambini e alle bambine un luogo di cura, di formazione, e di socializzazione per il loro benessere psico-fisico e per lo sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali; dentro questa finalità più in generale le operatrici del Nido pongono cura e attenzione in modo specifico a:

1. favorire e sostenere la crescita armonica psico-fisica di ciascun bambino e bambina;
2. sostenere le famiglie nella cura dei figli e nella pratica educativa;
3. facilitare l'accesso delle madri al lavoro e promuovere la conciliazione delle scelte professionali e familiari dei genitori,
4. promuovere una cultura attenta e rispettosa dei diritti dell'infanzia.

## **2.4 Obiettivi**

Gli obiettivi educativi che l'Asilo Nido si prefissa sono:

- favorire e sostenere un armonico sviluppo psicomotorio;
- favorire e sostenere il processo di separazione dalla figura del genitore;
- educare ad una corretta e varia alimentazione;
- educare a corretti ritmi di veglia - attività e sonno - riposo;
- garantire incolumità e sicurezza;
- sostenere l'acquisizione dell'autonomia personale;
- offrire possibilità di fare esperienze sensoriali diversificate;
- garantire attenzione alla comunicazione non verbale e verbale;
- offrire ascolto ai bisogni profondi di ogni bambino;
- creare situazioni relazionali sicure e rivolte al benessere del bambino;
- sostenere il riconoscimento e l'espressione delle proprie emozioni;
- facilitare positivi rapporti con coetanei e adulti;

- accompagnare alla conoscenza e l'uso di tutti gli spazi;
- favorire l'interiorizzazione di regole di convivenza;
- fare prevenzione sull'insorgere di difficoltà evolutive e inviare a interventi più specialistici quando necessario;
- sostenere la risoluzione positiva dei conflitti;
- promuovere situazioni di cooperazione.

### 3. ACCESSO DEL SERVIZIO

#### 3.1 Ubicazione

L'asilo nido "La culla d'oro" si trova in via Cadorna n. 7 a San Martino di Lupari, nella vicina frazione di Lovari (Padova). Recapito telefonico 0495952965, indirizzo e-mail: asilo.n@alice.it

#### 3.2. Iscrizioni

L'iscrizione avviene con la compilazione di un modulo a disposizione presso l'ufficio della referente comunale del servizio: la dott.ssa Stefania Callegaro raggiungibile al n. 049/9461475 (mattino) e al n. 049/9460952 (pomeriggio).

Indirizzo e-mail: stefania.callegaro@comune.sanmartinodilupari.pd.it

Le iscrizioni si ricevono presso l'Ufficio Pubblica Istruzione presso il Centro Polivalente con il versamento della **quota d'iscrizione** di Euro 50,00 dal **1° al 31 gennaio** di ciascun anno scolastico per quello successivo: le domande presentate durante l'anno troveranno accoglimento fino alla completa copertura dei 40 posti disponibili, su valutazione dell'Amministrazione comunale sentendo la coordinatrice del servizio. E' possibile visitare i locali concordando con il personale il momento più opportuno.

#### 3.3 Ammissione

L'Ammissione verrà comunicata per iscritto dall'Ufficio competente a seconda dei posti disponibili nelle varie sezioni e comunque fino all'utilizzo completo della disponibilità dei posti. In caso di esubero verrà fornita una graduatoria sulla base dei criteri stabiliti dall'Amministrazione comunale.



### **3.4 Retta di frequenza**

La retta di frequenza comprensiva di pasto e di merenda è di Euro 350,00 con frequenza fino alle ore 16.00.

La retta di frequenza comprensiva di pasto e di merenda è di Euro 300,00 con frequenza fino alle ore 13.00.

I pannolini sono a carico della famiglia.

Le detrazioni per malattia sono da considerarsi nel mese (es: ottobre) e sono applicate una sola volta (vedi modulo di iscrizione).

### **3.4 Dimissioni**

Per ritirare il figlio dall'asilo nido si deve fare pervenire comunicazione scritta, con almeno 15 giorni di anticipo nel mese di riferimento, all'Ufficio comunale competente (Ufficio Pubblica Istruzione - c/o Centro Polivalente - via Trento n. 5 - San Martino di Lupari) a mano o tramite fax (049/9460952), altrimenti la retta verrà applicata per intero.

## 4. ORGANIZZAZIONE

### 4.1 Personale

#### *Funzione e compiti*

##### **Coordinatrice**

- Dà esecuzione alle decisioni dell'amministrazione comunale nella persona dell'assessore ai servizi sociali;
- Mantiene i contatti con il Responsabile del Servizio e con l'Amministrazione.
- Mantiene i rapporti con le famiglie
- Garantisce la realizzazione della progettazione educativa e didattica del servizio;
- Monitora lo sviluppo evolutivo dei bambini;
- Indica la necessità di sostituzione del personale assente e provvede alla sostituzione;
- Supervisiona le conformità di comportamento di tutto il personale;
- Raccoglie le rilevazioni di soddisfazione e/o i reclami delle famiglie.

##### **Educatrici**

- Provvedono alla cura dei bambini/e;
- Progettano e svolgono le attività educative;
- Mantengono la relazione con le famiglie;
- Partecipano al buon funzionamento del servizio;
- Promuovono il protagonismo attivo dei genitori;
- Controllano la qualità dei cibi;
- Provvedono alla pulizia dei giochi;
- Provvedono alla propria formazione.

### **Addetta ai servizi**

- Predisporre, porzionare e distribuisce i pasti;
- E' responsabile della pulizia e dell'igiene dei locali;
- Collabora con il personale educativo e con per il buon funzionamento del nido.

## **4.2 Orari di apertura del servizio e calendario**

L'asilo nido apre alle ore **7,30** ed accoglie i bambini/e fino alle ore **9,00**.

La prima uscita è prevista dalle **12.30 alle 13.00** e la seconda dalle **15,30 alle 16,00**.

L'asilo nido osserva il calendario scolastico, che verrà consegnato alle famiglie all'inizio di ogni anno.

## **4.3 L'inserimento dei bambini**

Per garantire un sereno inserimento del bambino/a nel nido, si ritiene indispensabile la presenza di uno dei genitori per un periodo di circa due settimane.

Il periodo di inserimento di norma è settembre.

## **4.4 I momenti d'incontro e la partecipazione dei genitori**

Le famiglie sono chiamate a contribuire alla vita dell'asilo nido.

A questo fine sono previste iniziative e momenti di incontro:

- il primo colloquio, con i genitori. L'incontro è l'occasione per favorire una prima conoscenza e per la presentazione dell'organizzazione del servizio;
- l'incontro di sezione durante la quale viene illustrata la programmazione educativa dell'anno;

- i colloqui individuali, da effettuarsi nel corso dell'anno scolastico. I colloqui sono un importante momento di reciproca conoscenza e di scambio e di condivisione sulle modalità di intervento e per monitorare la crescita del bambino;
- momenti di incontro informali che caratterizzano alcuni dei momenti significativi della vita dei bambini.

## **4.5 Accoglienza**

L'accoglienza dalle 7.30 alle 9.00 i bambini e le bambine vengono accolti dal personale in servizio. Per l'accoglienza il genitore entra nella struttura e consegna il bambino all'educatrice in servizio, provvedendo al cambio delle scarpe del proprio bambino e ripone il cappotto nell'armadietto.

## **4.6 Giornata tipo**

7.30- 9.00	Accoglienza
9.00-9.30	Merenda con frutta e cambio e pulizia
9.45- 10.45	Laboratori
10.45-11.15	Preparazione al pranzo
11.15	Pranzo piccoli
11.30	Pranzo grandi
12.30	Gioco / cambio e pulizia, preparazione al sonno
12.30-13.00	1ª Uscita
13.00-15.00	Sonno, primi risvegli, cambio
15.30- 16.00	2ª uscita

## **4.7 Attività**

Le attività che le educatrici svolgono con i bambini, si basano su una programmazione annuale sono finalizzate allo sviluppo armonico del bambino/a e comprendono:

attività di manipolazione, espressione grafico pittorica, ascolto ed espressione musicale, attività sensomotorie, giochi di socializzazione, gioco simbolico e gioco di esplorazione e scoperta.

## **4.8 Rientro a casa**

Le educatrici del nido hanno l'obbligo di affidare il bambino/a al momento del congedo ai genitori o a chi ne fa le veci. Qualunque altra persona venga a prendere il bambino/a deve essere maggiorenne e munito di delega scritta dai genitori.

Il bambino può essere allontanato dal nido in caso di sospetta malattie infettive (vedi regolamento igienico sanitario a disposizione in struttura).

## **4.10 Corredo**

Ogni bambino/a deve portare contrassegnato un cambio completo con due bavaglie, un paio di pantofole per il nido.

## **4.11 Assenze e riammissione al nido**

In caso di assenza prevedibile (ferie) i genitori devono preventivamente avvertire il personale del nido e precisare durata dell'assenza.

In caso di assenza per malattia superiore a 5 giorni (compresi sabato e domenica) al rientro è necessario presentare un certificato medico.

Dopo 30 giorni di assenza ingiustificata, il coordinatore compiute le opportune verifiche, può proporre la dimissione del bambino/a in questione, che sarà presentata all'assessore competente.

#### **4.12 Fornitura pasti**

I pasti sono forniti dalla cucina della ditta Agogest di S. Martino di Lupari. Il menù è affisso all'albo. Le esigenze dietetiche particolari devono essere documentate da certificato medico.

## **5 SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE**

### **5.1 Rilevazione della soddisfazione delle famiglie**

L'Arcobaleno quale ente gestore s'impegna ad attuare verifiche e valutazioni del servizio anche attraverso la collaborazione degli utenti ai quali verrà somministrato un questionario annuale per la valutazione della qualità percepita.

### **5.2 Reclami**

Qualora i genitori rilevino disservizi che violano gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi possono presentare reclamo.

Il reclamo verbale e/o scritto dovrà pervenire alla Coordinatrice, che dopo opportuna valutazione inoltrerà al soggetto istituzionale competente l'istanza pervenuta. Il Consorzio Arcobaleno e/o l'Amministrazione comunale risponderà in forma scritta non oltre i 15 giorni dal ricevimento e si attiverà per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Amministrazione e/o del Consorzio Arcobaleno al reclamante saranno fornite indicazioni per l'individuazione del corretto destinatario. Il reclamo non sostituisce i ricorsi amministrativi previsti dalle leggi vigenti.