



COMUNE DI URBINO
ASSESSORATO POLITICHE EDUCATIVE



Carta dei servizi dei nidi d'infanzia

“TARTARUGA e VALERIO”

INDICE

- 1. Principi e fondamenti**
- 2. Definizione e finalità**
- 3. Uguaglianza e diritto di accesso**
- 4. Diritto di scelta**
- 5. Regolarità del servizio**
- 6. Ambientamento**
- 7. Organizzazione del servizio**
- 8. Gli spazi interni ed esterni**
- 9. Benessere, alimentazione e salute**
- 10. Partecipazione, trasparenza e informazione**
- 11. Diritto alla privacy**
- 12. La qualità dei servizi**
- 13. Presentazione dei servizi**
- 14. Modalità di accesso al servizio**
- 15. Compartecipazione delle famiglie**
- 16. Attività didattica e servizi amministrativi**
- 17. La progettazione educativa**
- 18. L'aggiornamento del personale**
- 19. Diritti e doveri degli utenti**

Principi e fondamenti

La Carta dei servizi dei nidi d'infanzia comunali "Tartaruga" e "L. Valerio" rappresenta uno strumento di comunicazione e di garanzia per il cittadino finalizzato al miglioramento della qualità del servizio erogato e alla definizione di un rapporto trasparente tra la pubblica amministrazione e gli utenti basato su regole ed impegni certi.

La Carta dei servizi dei nidi d'infanzia comunali si ispira ai principi fondamentali sanciti dalla Costituzione della Repubblica e dalla Convenzione Internazionale per i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza del 1989; si ispira altresì ai principi previsti dalla L. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", dalla [legge della Regione Marche n. 9/2003](#) "Disciplina per la realizzazione dei servizi per l'infanzia, l'adolescenza e per il sostegno alle funzioni genitoriali e alle famiglie" e relativo [regolamento attuativo n.13/2004](#), dallo [statuto comunale](#) e del regolamento di funzionamento dei nidi d'infanzia comunali approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 12 del 6 marzo 2015.

La Carta dei Servizi dei nidi d'infanzia comunali:

- informa il cittadino/utente sui servizi offerti dai nidi d'infanzia e sulle modalità per accedervi;
- impegna l'Amministrazione Comunale a garantire l'erogazione dei servizi e delle prestazioni secondo determinati livelli di qualità come descritti nel presente documento;
- indica i diritti e doveri del cittadino/utente;
- facilita una maggior comprensione del servizio da parte dei cittadini, nonché da parte di tutti gli organismi pubblici e privati interessati.

Definizione e finalità

I nidi d'infanzia sono servizi educativi di interesse pubblico che accolgono i bambini dai 3 mesi a tre anni di età e che, nel quadro di una politica educativa della prima infanzia, concorrono con la famiglia alla loro formazione.

I nidi d'infanzia hanno lo 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.

Nell'ambito della massima integrazione con gli altri servizi educativi, sociali e sanitari rivolti all'infanzia, i nidi favoriscono la continuità educativa in rapporto alla famiglia, all'ambiente sociale ed agli altri servizi esistenti; mettono in atto azioni positive per offrire ai propri utenti pari opportunità garantendo le differenze, svolgendo altresì un'azione di prevenzione contro ogni forma di svantaggio ed un'opera di promozione culturale e di informazione sulle problematiche relative alla prima infanzia.

Inoltre i nidi contribuiscono a realizzare il diritto dei bambini all'educazione attraverso la promozione:

- dell'autonomia e dell'identità dei bambini e la valorizzazione delle diversità individuali, di genere e culturali;
- della personalità del bambino nelle sue componenti fisiche, affettive, emotive, cognitive, etiche e sociali;
- della comunicazione fra bambini e fra bambini e adulti allo scopo di consentire un confronto costruttivo delle idee e dei pensieri;
- di una educazione orientata al rispetto dei valori di libertà, uguaglianza, giustizia, tolleranza, solidarietà, nel rispetto delle diversità, nonché alla valorizzazione di una cultura della pace e solidarietà tra i popoli contro ogni forma di intolleranza, discriminazione e totalitarismo;
- di processi educativi tesi a sviluppare le potenzialità di ciascun bambino rendendoli capaci di esprimerle e sostenendoli nella formazione della loro identità e conoscenza.

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 pubbliche e trasparenti, definisce i criteri di accesso al servizio, nonché la partecipazione degli utenti al costo del servizio. In tale ambito i nidi tutelano e garantiscono il diritto all'inserimento dei bambini portatori di svantaggio psico-fisico e sociale.

Diritto di scelta

L'utente ha facoltà di scegliere fra le due strutture comunali attualmente funzionanti. Nella domanda di iscrizione gli utenti possono esprimere la loro scelta indicandoli in ordine di preferenza. Tale indicazione sarà rispettata nei limiti della disponibilità di posti di ciascuno di essi.

Regolarità del servizio

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In tal senso, eventuali sospensioni delle attività potranno essere determinate solo da: sospensione previste dal calendario scolastico annuale approvato dall'Amministrazione Comunale; impraticabilità delle strutture per 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 maggiore.

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

Ambientamento

Particolare attenzione è dedicata all'ambientamento inteso come primo ingresso dei bambini e delle famiglie ai nidi, che avviene di solito durante le prime settimane di frequenza.

Al fine di facilitare l'ambientamento dei bambini vengono adottate specifiche modalità organizzative che prevedono:

- l'organizzazione di colloqui individuali con i genitori, prima dell'inizio della frequenza, per conoscere le abitudini dei bambini
- l'ambientamento programmato graduale dei bambini durante le prime settimane secondo modalità prestabilite
- la presenza di un genitore o di un adulto di riferimento nei primi giorni di frequenza
- la riduzione dell'orario di apertura del nido nelle prime settimane di apertura al fine di garantire una maggior presenza del personale.

Organizzazione del servizio

I nidi d'infanzia possono accogliere i bambini di età compresa tra i 3 e i 36 mesi.

Le attività sono organizzate in sezioni di norma in base all'età dei bambini:

sezione "piccoli" da 3 a 12 mesi

sezione "medi" da 13 a 20 mesi

sezione "grandi" da 21 a 36 mesi

In base alle esigenze dei bambini e organizzative del servizio possono essere previsti lievi scostamenti rispetto alla fasce d'età sopra indicate.

In ottemperanza a quanto previsto dalla L.R. n. 9/2003, i nidi d'infanzia garantiscono un rapporto numerico medio educatore/bambini pari a 1/7. Nel caso di presenza di bambini disabili, in base alla valutazione del caso effettuata dalla competente equipe specialistica, può essere prevista la riduzione del rapporto educatore/bambini e/o la presenza di una educatrice in appoggio.

I nidi d'infanzia sono aperti dal mese di settembre al mese di giugno in base ad un calendario scolastico annuale approvato dall'Amministrazione comunale; nel corso dell'anno sono previste le sospensioni del servizio, per le festività natalizie, pasquali e in occasione di altre particolari giornate previste dal calendario scolastico regionale.

Nel mese di luglio viene garantita l'apertura di un centro estivo, con specifiche modalità di accesso e di funzionamento, riservato di norma ai bambini che durante l'anno hanno frequentato i nidi comunali.

L'orario di apertura dei nidi d'infanzia comunali tiene conto delle esigenze delle famiglie e di quelle dell'Amministrazione in relazione al numero di educatrici in servizio. I nidi comunali garantiscono l'apertura dal lunedì al sabato compreso. Le specifiche sugli orari di apertura dei due nidi sono indicate nel successivo art. 13.

Le attività sono organizzate rispettando le routine dei bambini: accoglienza, colazione, attività nei centri di interesse individuali e a piccoli gruppi, pranzo, riposo, uscita.

Gli spazi interni ed esterni

I nidi sono dotati di spazi interni ed esterni 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.

Gli spazi sono organizzati in “angoli educativi”, in “centri d’interesse” e in “laboratori”; la progettazione educativa e la metodologia didattica definita in sede di collettivo del personale educativo stabiliscono le modalità di utilizzo degli spazi.

Tali spazi strutturati offrono ai bambini stimoli ed opportunità di esperienze varie e costruttive. La strutturazione degli spazi si fonda sui principi della “regia educativa” tesa al miglioramento dei rapporti sociali ed affettivi a favore della crescita dell’autonomia e delle competenze.

I materiali e le attrezzature utilizzate sono idonei alle esigenze e al benessere dei bambini e consentono un’ampia gamma di esperienze ludico – espressive nell’ambito degli obiettivi educativi prefissati.

Benessere, alimentazione e salute

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

L'alimentazione dei bambini della sezione ‘piccoli’ è differenziata fino allo svezzamento; concluso lo svezzamento viene seguito un menù , variato giornalmente e articolato su 5 settimane, equilibrato secondo le indicazioni dei L.A.R.N. e degli esperti medici dell’ASUR di Urbino. I pasti sono preparati giornalmente in loco seguendo la stagionalità di frutta e verdura.

Sono garantite inoltre diete particolari nel caso in cui i bambini presentino intolleranze o allergie alimentari debitamente documentate da certificazione medica; sono altresì assicurate variazioni del menù per motivi religiosi o per brevi e transitori disturbi gastrointestinali o stati post influenzali.

Il momento del pasto è organizzato con la massima cura in un clima sereno e tranquillo al fine di favorire il piacere di stare insieme a tavola. Gradualmente i bambini imparano a gustare i cibi, a mangiare da soli e a stare seduti.

Gli educatori promuovono una corretta educazione alimentare, stimolando i bambini all'esplorazione e alla conoscenza dei cibi e dei gusti.

10. Partecipazione, trasparenza e informazione

L'Amministrazione Comunale promuove nei nidi d'infanzia la costituzione di organismi di consultazione sociale al fine di favorire la partecipazione e la condivisione dei genitori e dei cittadini degli aspetti educativi, culturali e sociali del nido e fornire alle famiglie e agli operatori opportunità di informazione, dibattito e verifica delle esperienze educative.

A tale scopo sono costituiti presso ciascun nido d'infanzia il Comitato consultivo e di controllo composto dai rappresentanti dei genitori, del personale e delle OO.SS., l'Assemblea dei genitori. Il primo collabora con l'Amministrazione in ordine all'andamento generale del nido, esprime pareri e proposte ed esercita funzioni di verifica e controllo; l'Assemblea costituisce un momento fondamentale di vita democratica del nido dove discutere tutte le questioni più rilevanti per le quali si ritiene la partecipazione di tutti i genitori.

Ogni sezione organizza colloqui collettivi e individuali con i genitori per discutere degli argomenti che riguardano i vari aspetti della crescita dei bambini, condividendo i principi e i comportamenti educativi. Attraverso il sito web del Comune o presso i Servizi Educativi, si possono visionare: il calendario educativo dei servizi, i tempi e le modalità di iscrizione, le tabelle dietetiche, le tariffe, il progetto educativo 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 gli asili nido.

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

Nella bacheca presente in ogni asilo nido le famiglie possono prendere visione di: eventuali variazioni nell'erogazione del servizio, colloqui, laboratori, feste e tabella dietetica, nonché ogni altra informazione utile.

Tutte le informazioni sul funzionamento dei nidi d'infanzia possono essere assunte presso l'Ufficio Servizi Educativi del Comune sito in via Puccinotti n. 3 nei giorni di apertura al pubblico (martedì e venerdì dalle 8,30 alle 13,45 e giovedì dalle 8,30 alle 13,45 e dalle 15,00 alle 17,00).

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 e al rispetto delle norme sulla privacy.

La qualità dei servizi

L'Amministrazione comunale intende raggiungere e mantenere un'elevata qualità dei nidi d'infanzia attraverso l'elaborazione e l'analisi di specifici indicatori che costituiscono un punto di riferimento per l'azione amministrativa, per l'attività degli operatori e per gli utenti.

Gli indicatori di qualità considerati sono i seguenti:

Qualità della sicurezza: possesso dei requisiti di legge in materia di sicurezza, documentazione tecnica e controlli periodici da effettuare nelle singole strutture;

Qualità alimentare: rispetto delle norme igienico – sanitarie per la preparazione e somministrazione dei pasti, attenzione nella elaborazione dei menù, utilizzo di prodotti biologici e di alta qualità;

Qualità professionale: possesso da parte del personale impiegato dei titoli di studio richiesti da ruolo professionale, formazione aggiornamento professionale, coordinamento pedagogico, collegialità delle decisioni;

Qualità dell'ambiente: gestione, organizzazione e adeguamento degli spazi e delle attrezzature destinate ai bambini e agli adulti;

Qualità della partecipazione delle famiglie: informazioni fornite, relazioni, partecipazione alla gestione sociale e alle attività extra didattiche.

Indicatori della qualità

LIVELLO DELLA QUALITA' DELLA SICUREZZA		
Elementi di valutazione	Indicatori	Verifiche
<i>Documentazione e segnaletica</i>	<i>Documento Valutazione Rischi</i>	<i>Presenza al nido</i>
	<i>Piano per l'emergenza</i>	<i>Presenza al nido</i>
	<i>Prove di evacuazione almeno 2 volte l'anno</i>	<i>Verbali</i>
	<i>Corretta installazione cartellonistica</i>	
	<i>Formazione del personale</i>	<i>Verifica diretta</i>
	<i>Controllo periodico estintori</i>	<i>Verifica attestati</i>
<i>Presidi di sicurezza</i>	<i>Protezione prese elettriche</i>	<i>Verifica diretta</i>
	<i>Presenza di medicinali, detersivi e sostanze tossiche in luoghi chiusi a chiave</i>	<i>Verifica diretta</i>
	<i>Protezioni dei termosifoni</i>	<i>Verifica diretta</i>
	<i>Maniglioni antipanico</i>	<i>Verifica diretta</i>
LIVELLO DELLA QUALITA' ALIMENTARE		

Elementi di valutazione	Indicatori	Verifiche
<i>Menù</i>	<p><i>Menù elaborati in collaborazione con l'ASUR</i></p> <p><i>Menù strutturati su 5 settimane</i></p> <p><i>Adozioni di diete speciali per intolleranze/allergie o per motivi etico – religiosi</i></p> <p><i>Dieta in bianco per lievi indisposizioni</i></p> <p><i>Prodotti biologici utilizzati</i></p>	<p><i>Menù affisso in bacheca</i></p> <p><i>Menù affisso in bacheca</i></p> <p><i>Esperienza diretta</i></p> <p><i>Esperienza diretta</i></p> <p><i>Elenco caratteristiche prodotti</i></p>
<i>Informazione ai genitori</i>	<p><i>Pubblicazione del menù sul sito internet del Comune</i></p> <p><i>Distribuzione del menù</i></p> <p><i>Affissione menù nella bacheca del nido</i></p> <p><i>Rispetto del menù</i></p>	<p><i>Verifica diretta</i></p> <p><i>Verifica diretta</i></p> <p><i>Verifica diretta</i></p> <p><i>Verifica diretta</i></p>
LIVELLO DELLA QUALITA' PROFESSIONALE		
Elementi di valutazione	Indicatori	Verifiche
<i>Professionalità e stabilità del personale</i>	<p><i>Titoli di studio ed esperienza possedute</i></p> <p><i>Partecipazione a corsi di formazione</i></p> <p><i>Eventuali variazioni avvenute in corso d'anno</i></p>	<p><i>Verifica documentazione</i></p> <p><i>Verifica attestati</i></p> <p><i>Verifica diretta</i></p>
<i>Stabilità del gruppo dei bambini</i>	<i>Eventuali variazioni avvenute in corso d'anno</i>	<i>Verifica diretta</i>

LIVELLO DELLA QUALITA' DELL'AMBIENTE

Elementi di valutazione	Indicatori	Verifiche
<i>Organizzazione degli spazi interni ed esterni</i>	<i>Predisposizione di un progetto educativo per l'utilizzo degli spazi</i> <i>Adeguatezza degli spazi gioco alla programmazione educativa</i> <i>Adeguatezza delle stanze per il sonno ai bisogni di tranquillità</i> <i>Adeguatezza dello spazio esterno per l'esplorazione e l'autonomia</i>	<i>Verifica su progettazione educativa</i> <i>Verifica diretta</i> <i>Verifica diretta</i> <i>Verifica diretta</i>
<i>Adeguatezza degli arredi e delle attrezzature</i>	<i>Adeguatezza degli arredi</i> <i>Adeguatezza delle attrezzature</i>	<i>Verifica diretta</i> <i>Verifica diretta</i>
<i>Pulizia degli ambienti</i>	<i>Pulizia e sanificazione ordinaria degli ambienti e delle attrezzature con cadenza giornaliera</i> <i>Pulizie straordinarie almeno 1 volta l'anno</i> <i>Riordino degli ambienti con cadenza giornaliera</i>	<i>Verifica diretta</i> <i>Verifica diretta</i> <i>Verifica diretta</i>

LIVELLO DELLA QUALITA' DELLA PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

Elementi di valutazione	Indicatori	Verifiche
<i>Partecipazione alla progettazione educativa e alla programmazione annuale</i>	<i>Almeno 1 incontro pubblico</i> <i>Pubblicizzazione di: calendario scolastico, orario di apertura, composizione sezioni, nominativi personale, responsabile del servizio e pedagoga, composizione comitato di gestione, regolamento comunale, carta dei servizi, menù, tariffe a</i>	<i>Convocazione e documentazione</i> <i>Affissione in bacheca documentazione</i>

	<i>carico delle famiglie, iniziative rivolte alle famiglie</i>	
<i>Colloqui individuali e di sezione</i>	<i>Almeno 3 incontri all'anno</i>	<i>Convocazione e documentazione</i>
<i>Modalità delle relazioni con il personale</i>	<i>Chiarezza espositiva del personale</i> <i>Disponibilità</i> <i>Riservatezza</i>	<i>Verifica diretta</i> <i>Verifica diretta</i> <i>Verifica diretta</i>

Nel caso venga rilevato il mancato rispetto degli indicatori dei livelli di qualità previsti dalla presente Carta dei servizi verranno tempestivamente attivate le procedure per il ripristino.

Valutazione della qualità

L'Ufficio Politiche Educative garantisce il mantenimento e la crescita della qualità erogata dai nidi d'infanzia comunali attraverso le seguenti azioni specifiche:

1. verifica annuale degli indicatori
2. incontri di verifica con il personale e i genitori
3. attività di formazione specifica
4. integrazione dei nidi con gli altri servizi all'infanzia del territorio
5. eventuale ampliamento dell'offerta formativa con progetti specifici (laboratori, iniziative ecc.) in base a progetti concordati e compatibilmente con le risorse disponibili.

La rilevazione della soddisfazione degli utenti dei nidi viene effettuata:

- tramite la somministrazione di apposito questionario di rilevazione della soddisfazione compilato in forma anonima dai genitori al termine dell'anno scolastico;
- tramite l'analisi delle schede di gradimento dei pasti elaborate giornalmente dal personale educativo;
- attraverso l'esame dei reclami, istanze e/o proposte scritte pervenute all'Ufficio Politiche Educative.

Il 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.

I reclami possono essere presentati al Sindaco e/o al Responsabile dei Settore , in forma scritta recapitati anche via fax o a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità dell'istante.

Ai reclami l'Ufficio comunale provvede a dare risposta scritta nel termine di 30 giorni dall'avvenuta ricezione del reclamo medesimo, evidenziando le eventuali giustificazioni sull'accaduto e le azioni intraprese al fine di prevenirne la ripetizione.

Presentazione dei servizi

I nidi d'infanzia comunali attualmente funzionanti sono:

- 'Tartaruga' via Neruda 3 – Urbino – tel. 0722/327232
- 'L. Valerio' via Ubaldini n. 9 – Urbino – tel. 0722/2771

L'organizzazione dei servizi viene stabilita annualmente sulla base delle esigenze degli utenti.

Nido d'infanzia 'Tartaruga'

Il nido Tartaruga ha una capacità ricettiva di 60 posti.

L'orario di apertura giornaliero è il seguente: 7,45 – 16,00 dal lunedì al venerdì, con uscita intermedia alle ore 12,30/14,15; sabato 8,00 – 13,00. In relazione al numero di richieste pervenute e di educatrici in servizio l'orario del pomeriggio fino alle 16,00 può non essere previsto e/o previsto solo in alcune sezioni; in ogni caso l'orario pomeridiano viene garantito per un numero limitato di bambini.

Gli utenti possono scegliere tra 3 opzioni orarie:

1° opzione: 7,45 – 14,15 dal lunedì al venerdì e 8,00 – 13,00 il sabato

2° opzione: 7,45 – 16,00 dal lunedì al venerdì e 8,00 – 13,00 il sabato

3° opzione: 7,45 – 16,00 dal lunedì al venerdì

Nido d'infanzia 'L. Valerio'

Il nido d'infanzia 'L. Valerio' ha una capacità ricettiva di 50 posti.

L'orario di apertura giornaliero è il seguente: 7,45 – 14,15 dal lunedì al venerdì; sabato 8,00 – 13,00. Nel caso di un numero minimo di richieste pervenute è possibile prorogare l'apertura del servizio fino alle ore 16,00 per un numero massimo di 7 bambini; in tali casi coloro che usufruiscono dell'orario lungo non possono frequentare nella giornata del sabato.

Gli utenti possono scegliere tra 2 opzioni orarie:

1° opzione: 7,45 – 14,15 dal lunedì al venerdì e 8,00 – 13,00 il sabato

2° opzione: 7,45 – 16,00 dal lunedì al venerdì (fino ad un massimo di 7 bambini)

Resta inteso che, in base alle sopravvenute esigenze delle famiglie e dell'Amministrazione, gli orari di apertura dei nidi comunali potranno subire variazioni.

Il calendario annuale e gli orari di apertura vengono comunicati ai genitori al momento dell'iscrizione e/o negli incontri preliminari.

Modalità di accesso al servizio

L'ammissione ai nidi d'infanzia comunali avviene a seguito di domanda da presentarsi all'Ufficio Servizi Educativi su apposito modulo nei periodi di apertura delle iscrizioni stabiliti annualmente dal Comune.

La domanda può essere presentata dal giorno della nascita del bambino fermo restando che l'ingresso al nido sarà consentito a partire dal compimento del 3° mese di età.

In caso di domande eccedenti rispetto ai posti disponibili verrà compilata una graduatoria secondo i criteri di priorità stabiliti dall'Amministrazione Comunale.

L'Ufficio Politiche Educative comunica alle famiglie l'assegnazione del posto e la data del primo incontro con il personale della struttura assegnata.

I bambini che hanno già frequentato il nido nell'anno scolastico precedente sono automaticamente ammessi alla frequenza per l'anno scolastico successivo, fatte salve eventuali rinunce scritte da presentarsi entro i termini di scadenza delle iscrizioni.

Il bambino può essere ritirato in qualsiasi momento dal nido con richiesta scritta rivolta all'Ufficio Servizi Educativi. Ai fini del pagamento della tariffa mensile, la rinuncia ha effetto dal mese successivo a quella della presentazione.

Compartecipazione delle famiglie

I nidi d'infanzia comunale sono soggetti a contribuzione da parte delle famiglie, secondo le modalità e i criteri stabiliti dall'Amministrazione Comunale. Le tariffe attualmente in vigore sono indicate nella tabella allegata al presente documento.

Attività didattica e servizi amministrativi

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 delle strutture, degli strumenti ludici e dei contenuti educativi, in rapporto alle esigenze formative di ogni bambino.

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

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

1. celerità delle procedure
2. informatizzazione e trasparenza
3. flessibilità degli orari di apertura al pubblico degli uffici

L'Ufficio Politiche Educative è a disposizione delle famiglie per informazioni sui servizi, sulla gestione delle graduatorie e delle liste d'attesa. In ogni nido sono allestiti spazi idonei e ben visibili adibiti all'informazione.

La progettazione educativa

La progettazione educativa definisce i tempi, le modalità, gli strumenti, la documentazione e la verifica dell'attività, indica le coordinate di indirizzo ed ha carattere di flessibilità per garantire una sempre maggiore rispondenza alle esigenze dei bambini e delle famiglie.

La progettazione educativa è definita dal collettivo delle educatrici in collaborazione con il coordinatore pedagogico.

Ogni anno il personale educativo e il coordinatore pedagogico presentano alle famiglie, in uno specifico incontro, le linee generali della programmazione educativa annuale.

L'aggiornamento del personale

Per le specifiche finalità del servizio l'Amministrazione Comunale garantisce ed organizza l'aggiornamento annuale del personale anche in collaborazione con Enti esterni su tematiche condivise con le educatrici.

Viene garantita la omogeneità dell'indirizzo educativo tramite attività coordinate tra le educatrici dei nidi.

Diritti e doveri degli utenti

Il principio di partecipazione da parte dei cittadini percettori di diritti comporta il rispetto di alcuni precisi doveri: Rispetto verso gli altri: siano essi altri cittadini che si rivolgono ai servizi od operatori che li forniscono; ciascun utente/genitore dovrà pertanto mantenere un comportamento corretto e rispettoso nei confronti di tutto il personale del nido e degli altri utenti/genitori; vanno

evitati comportamenti di disturbo, schiamazzi, maleducazione o intolleranza per sesso, razza, età e non vanno pretese prestazioni non dovute, in tempi e modi non corretti, con mancato rispetto delle precedenza, ecc.

Rispetto di leggi e regolamenti: il rispetto dei diritti di coloro che utilizzano i servizi si fonda sul comune rispetto da parte dei cittadini stessi così come da parte di amministratori ed operatori delle disposizioni di legge e regolamenti che disciplinano il servizio. Pertanto gli utenti dovranno rispettare le norme contenute nel regolamento comunale di funzionamento dei nidi, osservare gli orari di ingresso e di uscita del servizio, avvisare il personale in caso di eventuali ritardi o altre circostanze rilevanti, non introdurre al nido alimenti e bevande o altro oggetti non espressamente autorizzati dal personale, rispettare il divieto di fumo, pagare regolarmente la tariffa di frequenza.

Collaborazione: l'organizzazione dei servizi è finalizzata a rispondere ai bisogni dei cittadini ai quali è richiesto di collaborare fornendo agli operatori informazioni corrette e veritiere, avvisando tempestivamente qualora si rinunci al servizio, rispettando gli ambienti, gli arredi, segnalando le disfunzioni riscontrate ed agevolando gli interventi.

Allo stesso modo ciascun bambino/genitore è titolare di specifici diritti:

Assistenza: l'utente ha diritto ad essere accolto, assistito e curato con la massima cortesia, disponibilità e professionalità;

Privacy: l'utente ha diritto alla riservatezza nel trattamento dei dati personale e alla tutela della privacy;

Sicurezza: l'utente ha diritto alla sicurezza e alla salvaguardia in caso di emergenza e pericolo;

Mantenimento del posto: l'utente ha diritto alla conservazione del posto in caso di assenza, secondo le modalità previste dal regolamento comunale;

Informazioni: l'utente ha diritto ad essere adeguatamente informato su tutte le questioni rilevanti d'interesse;

Reclami: l'utente ha diritto a proporre reclami e segnalazioni attraverso gli organismi di partecipazione o anche in forma privata.