

**CARTA DEI SERVIZI PER L'INFANZIA 0 – 3 ANNI**  
**AMBITO TERRITORIALE IX°**  
**2004**

I nidi d'Infanzia e i servizi integrativi costituiscono il sistema dei servizi educativi e si configurano come centri territoriali in grado di garantire una pluralità di offerte, nonché sede di confronto per i genitori e di elaborazione e promozione di una cultura dell'infanzia anche attraverso il coinvolgimento della comunità locale.

La presente Carta dei servizi per l'infanzia 0/3 anni, dell'Ambito Territoriale Sociale n° 9, intende fissare i principi cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici e privati accreditati, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto dei principi dettati dalla legge 328/2000, dalla legge regionale 9/2003 e dal regolamento attuativo 10/2003 e dalla Direttiva del PCM 27/01/1994.

**Finalità, principi e criteri di attuazione**

Parte I

**FINALITA'**

Tutti i Servizi Educativi per l'infanzia, accreditati ai sensi della legge 9/2003, gestiti direttamente dai Comuni o da terzi nell'Ambito Territoriale Sociale n° IX, costituiscono un "sistema" orientato a leggere e rispondere in chiave diversificata, alla espressione dei bisogni da parte delle famiglie.

I Servizi Educativi per l'infanzia costituiscono una rete di opportunità educative e sociali che favoriscono, in stretta integrazione con le famiglie, l'armonico sviluppo psicofisico e sociale ed il pieno sviluppo della personalità delle bambine e dei bambini.

I Servizi Educativi per l'infanzia promuovono la realizzazione di politiche di prevenzione e recupero del disagio fisico, psicologico e sociale in comunicazione con le altre istituzioni educative sanitarie e scolastiche presenti sul territorio.

I Servizi Educativi per l'infanzia dell'Ambito Territoriale Sociale n° IX, sono luoghi di elaborazione e diffusione di un'aggiornata cultura dell'infanzia.

**PRINCIPI**

**UGUAGLIANZA**

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, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni sociali e personali.

**DIRITTO DI ACCESSO**

I Servizi per l'infanzia sono aperti prioritariamente ai residenti dei Comuni dell'Ambito Territoriale IX° senza discriminazioni di alcun genere, favorendo anche l'inserimento dei bambini con svantaggio psico - fisico e sociale.

I Servizi dovranno essere regolati da criteri di accesso trasparenti e da modalità di partecipazione dell'utenza ai costi, il più possibile omogenei.

## DIRITTO DI SCELTA

L'utente ha libertà di scegliere fra tutte le strutture e le tipologie dei servizi accreditati presenti innanzitutto nel territorio Comunale di residenza e, salvo disponibilità, nel territorio dell'ambito.

## GARANZIA DI CONTINUITA'

Molto importante per il bambino è l'inserimento in un contesto sociale stabile con relazioni affettive stabili.

Ciò viene garantito dalla stabilità del gruppo dei pari e soprattutto dalla presenza continua nel tempo delle medesime figure educative.

## PARTECIPAZIONE, INFORMAZIONE, TRASPARENZA.

Per una gestione partecipata viene favorita la collaborazione della famiglia in ogni occasione di conoscenza, di programmazione e verifica del servizio.

Gli incontri e i colloqui con le famiglie sono frequenti soprattutto nella fase di inserimento per dare possibilità di conoscere e condividere il progetto educativo e, discutere ed acquisire fiducia nel servizio.

In ogni servizio è presente un registro, sistematicamente aggiornato, in cui vengono indicati i nominativi dei bambini presenti o assenti.

Il rapporto famiglia/educatori/amministrazione si realizza nei Comitati di Gestione composto dai rappresentanti dei genitori, del personale e da membri designati dal Titolare del Servizio.

## DIRITTO ALLA PRIVACY

I dati personali e le immagini dei bambini sono tutelati dalla legge sulla privacy.

Foto e filmati su ciò che i bambini fanno potranno essere, previa autorizzazione dei genitori, esclusivamente nell'ambito di iniziative educative e culturali.

Tutti gli operatori del servizio sono tenuti al segreto d'ufficio.

## ACCOGLIENZA ED ORGANIZZAZIONE

I Servizi per l'Infanzia con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio favoriscono l'accoglienza dei genitori e dei bambini, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi con particolare riguardo alla fase di ambientamento e alle situazioni di rilevante necessità.

Nello svolgimento della propria attività il personale educativo ha pieno rispetto dei diritti, dei bisogni e degli interessi del bambino e della famiglia.

Particolare importanza e cura viene attribuita nei Servizi per l'infanzia all'organizzazione degli spazi, sia interni che esterni, finalizzati a rispondere ai bisogni dei bambini e ai ritmi di sviluppo individualizzati.

L'ambiente dei servizi per l'infanzia è creato per rispondere alle esigenze di stabilità e sicurezza e per permettere ai bambini di elaborare esperienze di sperimentazione, conoscenza, gioco, attività motorie, attività strutturate.

## BENESSERE 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.

Si sta lavorando per stipulare una convenzione con la ASUR Z.T. 5 per la Consulenza Pediatrica in tutti i Nidi dell'Ambito Territoriale IX.

## ALIMENTAZIONE

L'alimentazione dei bambini è curata in modo differenziato per fasce d'età in riferimento a specifiche tabelle dietetiche; i menù vengono preparati dal cuoco/cuoca in possesso dello specifico diploma.

Una parte degli alimenti somministrati ai bambini può essere anche di origine biologica.

Il servizio si avvale anche di una dietista della A.S.U.R. 5, la quale verifica che i menù siano conformi alle previsioni delle tabelle dietetiche e svolge attività di consulenza nei confronti dei cuochi per l'applicazione di diete particolari, in relazione ad esigenze di carattere sanitario e religioso.

Sono consultabili e a disposizione degli utenti, il progetto pedagogico, il progetto educativo e le tabelle dietetiche.

## PRESENTAZIONE DEI SERVIZI

### PARTE II

#### TIPOLOGIE DEI SERVIZI EDUCATIVI

I Servizi per la Prima Infanzia dell'Ambito territoriale IX sono strutturati sulla base delle tipologie previste dalla normativa vigente: Nidi d'Infanzia, Centri per l'Infanzia, Spazi per le Famiglie.

Allegato A: elenco delle strutture presenti sul territorio dell'Ambito, aggiornato annualmente.

#### CONDIZIONI DI UTILIZZO DEI SERVIZI

Il calendario educativo, invernale ed estivo, di ogni servizio, con gli orari di apertura dello stesso, viene pubblicato annualmente con apposito avviso e comunicato in anticipo al momento dell'iscrizione.

Ogni variazione nell'erogazione del servizio viene comunicata tempestivamente.

Ciascun servizio garantisce agli utenti tutte le informazioni giuridiche e tecniche, compresa la tariffa da corrispondere, per l'espletamento della propria attività e consente l'accesso alle informazioni, nel rispetto della normativa sulla privacy.

Le condizioni sopra dette vengono pubblicate con apposito avviso.

#### MODALITA' DI ACCESSO

L'ammissione agli asili nido e ai centri per l'infanzia dell'Ambito IX, avviene presentando la domanda di ammissione, redatta su apposito modulo, secondo le modalità comunicate di cui al punto precedente, al titolare dell'autorizzazione per lo svolgimento del servizio, sia esso Comune, cooperativa sociale, soggetti privati.

Ogni struttura formula al proprio interno una graduatoria per l'ammissione degli utenti; ciascun soggetto titolare dell'autorizzazione gestisce la lista d'attesa con criteri specifici espressi nei singoli regolamenti, in attesa della formulazione di un regolamento di Ambito.

### **PARTE III**

#### **GESTIONE DELLA QUALITA'**

##### **INDICATORI DELLA QUALITA'**

La programmazione del servizio individua come requisiti di qualità:

- la documentazione dell'attività svolta in relazione al progetto pedagogico espletato da ogni singolo servizio;
- iniziative di collaborazione e partecipazione tra servizi educativi per la creazione di un sistema dei Servizi Educativi per la Prima Infanzia dell'Ambito IX, nel pieno rispetto dello stile educativo delle educatrici, garantendo il benessere e lo sviluppo psico-fisico e sociale del bambino;
- la realizzazione di momenti di formazione comune tra operatori di servizi pubblici e privati;
- la formulazione della presente Carta dei Servizi.

##### **SOGGETTI CHE CONCORRONO ALLA QUALITA' DEL SERVIZIO**

Concorrono alla qualità del servizio le amministrazioni comunali, le famiglie, il personale che opera nel settore.

Le amministrazioni comunali garantiscono alle famiglie la massima informazione sulla gestione pedagogica ed amministrativa del servizio e la più ampia partecipazione;

Le famiglie dialogano e collaborano con chi eroga il servizio al fine di renderlo più efficace e più vicino alle loro esigenze;

Il personale operante predispone e organizza:

- incontri tra il personale educativo e i genitori, con lo scopo di coinvolgere i genitori nelle proposte e nelle attività del servizio in un clima di reciproco scambio;
- iniziative più generali volte alla comprensione delle esigenze e dei problemi della prima infanzia;
- un'attività amministrativa trasparente e comprensibile.

##### **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

Per la valutazione ogni servizio deve adottare opportuni strumenti, sia di tipo documentale (questionari, schede di rilevazione, ecc..), sia di altra natura (incontri di verifica, supervisione, focus group, ecc.).

Tale attività di valutazione, nel complesso, è finalizzata a cogliere, oltre al rapporto costi/benefici, il gradimento dell'utenza e il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali posti alla base di ciascun servizio erogato.

## ISTITUTO DEL RECLAMO

Qualunque espressione di insoddisfazione od eventuale segnalazione di disservizi che richieda una risposta può essere segnalata, anche verbalmente presso l'ufficio servizio prima infanzia, presso i singoli servizi, nonché presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico-URP.

Il reclamo può essere presentato dall'utente per iscritto o lettera, oppure via fax, o via e-mail.

Ai reclami presentati per iscritto, il Comune è tenuto dare risposta scritta nel termine di 30 giorni dell'avvenuta ricezione del reclamo medesimo, evidenziando le eventuali giustificazioni sull'accaduto e le azioni intraprese al fine di prevenirne la ripetizione.