



Società soggetta alla direzione e controllo
del Comune di Osimo (art. 2497 bis C.C.)

CARTA DEI SERVIZI EDUCATIVI 0-3 ANNI Nido d'Infanzia Peter Pan

Indice

1. Fondamenti
2. Definizione riferimenti e personale
3. Valori e strumenti
4. Finalità
5. Inserimento e attività
6. Principi fondamentali di erogazione del servizio
7. Partecipazione e trasparenza
8. Rapporti con l'utenza
9. Progetto organizzativo
10. Accesso ai locali
11. Condizioni ambientali
12. Reclami
13. Qualità e valutazione del servizio
14. Standard e impegni di qualità
15. Validità e modifiche della Carta dei Servizi

Allegati:

- 1) recapiti dei Referenti del Servizio
- 2) scheda controllo di qualità- gradimento dei genitori
- 3) modulo segnalazioni – aiutaci a funzionare meglio

Presentazione:

La Carta dei Servizi Nido d'Infanzia 0-3 anni concerne un'attività dell'ente locale che non è puramente amministrativa, bensì educativa e non facilmente riconducibile a semplici schemi; in più, gli utenti a cui il Servizio si rivolge direttamente non sono in grado di valutarlo obiettivamente e criticamente, per la tenerissima età.

La Carta dei Servizi del nido d'infanzia Peter Pan si integra con altri documenti più specifici, quali:

- il Progetto educativo adottato dal nido;
- la programmazione di ogni anno educativo elaborata dal personale educativo sulla base della composizione delle sezioni, resa nota alle famiglie utenti in apposite assemblee;
- il Regolamento di funzionamento del Nido d'infanzia che disciplina in particolare le modalità di accesso e le tariffe a carico degli utenti, gli istituti di partecipazione, le caratteristiche dei servizi

1-Fondamenti

La presente Carta dei Servizi si ispira:

- alla Legge Regione Marche n. 9 del 13 maggio 2003 recante la *“Disciplina per la realizzazione e gestione dei servizi per l'infanzia, per l'adolescenza e per il sostegno alle funzioni genitoriali e alle famiglie e modifica della Legge regionale 12 aprile 1995, n. 46 concernente: "Promozione e coordinamento delle politiche di intervento in favore dei giovani e degli adolescenti"*.
 - al Regolamento Regione Marche n. 13 del 22 dicembre 2004 recante *“Requisiti e modalità per l'autorizzazione e l'accreditamento dei servizi per l'infanzia, per l'adolescenza e per il sostegno alle funzioni genitoriali e alle famiglie di cui alla L.R. 13 maggio 2003, n. 9”*.
 - al Regolamento di funzionamento del Nido d'Infanzia;
- e ad ogni loro successiva modifica e integrazione

2-Definizione, riferimenti e personale

Il Nido d'Infanzia è un servizio socio-educativo d'interesse pubblico che accoglie bambini e bambine in età compresa tra tre mesi e tre anni e si colloca nel quadro delle politiche educative per la prima infanzia, delle politiche per la famiglia e per il sostegno alle funzioni genitoriali, delle politiche per la conciliazione tra i tempi di vita e i tempi di lavoro.

Il Nido d'Infanzia Peter Pan, provvisto di pasto e sonno, è attivo da settembre 2012 e ha sede in Via Santa Cecilia, 2/A, telefono e fax 071/7133424.

Il Servizio è autorizzato al funzionamento ai sensi della L.R. 9/2003 e del Regolamento attuativo n. 13/2004 in quanto possiede i requisiti strutturali, organizzativi e del personale prescritti da tale disciplina.

L'autorizzazione al funzionamento vigente è stata disposta con Determinazione Dirigenziale n. 01/001048 del 01/09/2012.

La capacità ricettiva complessiva del nido d'infanzia Peter Pan è di n. 53 posti, articolata in due sezioni: Sezione Lattanti (3-19 mesi), Sezione Divezzi (20-36 mesi).

Di norma sono previste due sezioni in base all'età: Sezione Piccoli (3 mesi-19 mesi), Sezione Grandi (20 mesi-36 mesi). Tale criterio può essere modificato qualora se ne ravvisi la necessità, tenuto conto delle richieste degli utenti e della capacità ricettiva delle strutture al fine di assicurare una efficiente gestione del servizio.

La dotazione dell'organico del nido è determinata in base al rapporto tra bambini e educatori previsto dalla normativa vigente in misura di una unità ogni sette posti bambino.

Nella struttura opera personale educativo dipendente della A.S.S.O. reperito con selezione pubblica.

L'azienda gestisce anche la cucina interna al nido e il personale addetto ai servizi (cucina e pulizia), oltre ad assolvere funzioni amministrative quali servizio formazione graduatorie e bollettazione rette.

Nel Nido d'Infanzia Peter Pan è presente la figura di un *Coordinatore pedagogico-organizzativo* con responsabilità pedagogiche ed organizzative al fine di garantire continuità nella programmazione educativa e qualità negli interventi. Il Coordinatore svolge il compito di supportare il personale nella progettazione e nella realizzazione degli interventi educativi, verificarne i risultati, promuovere il confronto con le famiglie e predisporre i piani di formazione.

Per le specifiche finalità del Servizio è garantito l'aggiornamento del personale, in collaborazione con istituzioni ed enti formativi e culturali.

3-Valori e strumenti

Il Nido d'Infanzia comunale Peter Pan realizza i suoi obiettivi con autonomia funzionale e in coerenza al Progetto Educativo di indirizzo psico-pedagogico montessoriano, reso noto annualmente alle nuove famiglie utenti in seno all'assemblea generale.

Il valore che ispira le attività del nido è il benessere del bambino inteso quale "il padre dell'uomo", seme da cui germina l'uomo di domani e concorrere con la famiglia alla sua crescita e alla sua formazione, nel rispetto delle storie di vita e delle esperienze familiari, culturali e sociali uniche e originali di ciascun percorso di crescita.

Altra tecnica pedagogica applicata è la psicomotricità relazionale educativa. Questa tecnica agisce in uno spazio, "la stanza magica", in cui il bambino viene a contatto con gli oggetti della psicomotricità quali palle, cerchi, corde, stoffe colorate, bastoni di gomma. La psicomotricità è un'attività corporea che attraverso il gioco psicomotorio favorisce lo sviluppo del bambino: egli potenzia le sue risorse, supera le sue difficoltà, riconosce i suoi limiti. Impara a conoscersi attraverso il movimento e il gioco simbolico, sperimenta con i materiali che cosa è in grado di fare e acquisisce nuove abilità. La musica fa da sfondo a questa attività, a cui segue una fase di rielaborazione grafica che serve al bambino per deporre nel disegno le esperienze vissute.

L'indirizzo psico-pedagogico ispiratore prende forma e si specifica nel Progetto Educativo. È questo il documento fondamentale che orienta ogni aspetto dell'attività educativa e la qualifica, tenendo conto, altresì, delle attività interne ed esterne, collegate o integrative del servizio. Il Progetto Educativo definisce le coordinate d'indirizzo ed ha carattere di flessibilità per garantire una sempre maggiore rispondenza alle esigenze dei bambini e delle famiglie.

I contenuti ispiratori del Progetto Educativo prendono forma, annualmente, con la programmazione educativa che li concretizza tenuto conto delle caratteristiche dell'utenza presente di volta in volta nelle due sezioni.

La programmazione educativa realizza le finalità del Progetto educativo, definendo i tempi, le modalità, gli strumenti, la documentazione e la verifica dell'attività educative e di cura che vengono svolte in favore delle bambine e dei bambini frequentanti.

La programmazione educativa è compito professionale del gruppo di lavoro del personale educativo presente in ciascuna sezione del nido.

All'inizio di ogni anno di attività il personale educativo presenta alle famiglie-utenti le linee generali della programmazione educativa.

L'esperienza educativa al nido comprende un tempo per l'accoglienza, per il gioco libero e strutturato, per la cura e l'igiene personale dei bimbi, per il pranzo, per il riposo, per il ricongiungimento con la famiglia, per le attività organizzate.

Ogni giorno queste attività principali vengono svolte in modo programmato e professionale nell'interesse prioritario del bambino.

4-Finalità

Il servizio del nido d'infanzia Peter Pan si propone i seguenti obiettivi:

- ✓ Accogliere minori da zero a tre anni e offrire loro attività educative e ludiche.
- ✓ Offrire alle bambine/i un luogo sereno e stimolante per la crescita affettivo-cognitiva e la socializzazione, contribuendo alla formazione della loro identità personale e all'appartenenza/integrazione alla comunità.
- ✓ promuovere il benessere psicofisico dei minori accolti, prestando particolare attenzione agli aspetti di prevenzione e sicurezza degli ambienti, alla tutela della salute

all'interno della comunità- nido, anche tenuto conto delle indicazioni delle famiglie, dei pediatri di base e degli altri soggetti preposti per compiti istituzionali in materia di infanzia.

✓ offrire uno spazio che affianca la famiglia nel compito di cura e di educazione dei figli, favorendo la conciliazione tra i tempi di vita e di lavoro della stessa.

✓ promuovere la partecipazione attiva della famiglia alla costruzione di un percorso educativo integrato con l'ambiente sociale, attraverso la programmazione di momenti e di spazi di ascolto, di incontro e di dialogo.

✓ realizzare attività ed esperienze che costruiscono relazioni significative tra minori, genitori, operatori.

✓ curare il costante miglioramento della qualità mediante formazione continua e aggiornamenti, scambi, condivisione delle prassi educative e delle esperienze. A tal fine promuove la continuità socio-educativa e pedagogica con altri servizi all'infanzia, socio-sanitari e socio-culturali presenti nel territorio, per la creazione di una rete integrata e coerente di interventi a favore dell'infanzia.

✓ mettere in atto azioni positive per offrire agli utenti pari opportunità, garantendo l'integrazione nel rispetto delle diversità;

✓ svolgere un'azione di prevenzione contro ogni forma di svantaggio e un'opera di promozione culturale e di informazione sulle problematiche relative alla prima infanzia.

5- Inserimento e attività

Nello svolgimento delle proprie attività l'equipe educativa del nido d'infanzia ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi del bambino e dei suoi genitori e dedica particolare attenzione:

- all'inserimento dei minori all'avvio di ogni nuovo anno educativo, prevedendo all'uopo opportuni adeguamenti nell'organizzazione del servizio e la possibilità per i genitori di rimanere qualche tempo al nido con il minore, per favorire il migliore adattamento e rendere meno problematico il distacco dalle figure di riferimento.

- alla soluzione delle problematiche dei bambini portatori di svantaggio psico-fisico.

L'inserimento è quel periodo di tempo necessario perché il bambino familiarizzi con l'ambiente del Nido e crei un rapporto di fiducia con un'educatrice dell'equipe. E' un periodo molto delicato, importante non solo per il bambino ma anche per i genitori che, come il figlio, entrano in un ambiente nuovo, con persone sconosciute e abbisognano di tempo per accordare la loro fiducia. Affinché tale processo avvenga in maniera serena e produttiva è necessaria la gradualità e la collaborazione della famiglia.

Per questi motivi i primi giorni di frequenza i bambini rimangono per poco tempo, anche in presenza di una figura familiare di riferimento. Di norma l'inserimento si conclude alla fine della seconda settimana per i bambini che rimangono fino alle 13.00; alla fine della terza settimana per i bambini che rimangono fino alle 16.00. Il periodo necessario all'inserimento può variare di bambino in bambino, a seconda del suo carattere e di come risponde al nuovo ambiente, pertanto può essere prevista una durata minore o maggiore, secondo le valutazioni che l'equipe educativa adatterà caso per caso e a tutela del minore.

La giornata al nido è scandita nel rispetto delle necessità fisiologiche primarie di nutrizione, di riposo e di igiene, nonché dei bisogni affettivi, cognitivi, di relazione e ludici.

Si differenziano i seguenti momenti della giornata:

- l'accoglienza
- le attività ludico-educative individuali e a piccoli gruppi, strutturate e libere
- i momenti dell'igiene personale

- il pranzo
- il riposo
- il congedo quotidiano dal nido che è anche occasione per condividere coi genitori le informazioni della giornata.

6- Principi fondamentali di erogazione del servizio

Le attività del nido d'infanzia Peter Pan sono svolte nel rispetto dei principi generali stabiliti per l'erogazione dei servizi pubblici:

✓ Eguaglianza: il nido d'infanzia eroga a tutti gli utenti le sue attività, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. E' compito del personale educativo ed ausiliario preposto, nonché di tutti gli uffici e/o soggetti aventi compiti amministrativi e di gestione, rimuovere gli ostacoli che impediscono la piena eguaglianza e integrazione degli utenti. E' tutelato e garantito il diritto all'inserimento dei bambini portatori di svantaggio psico-fisico e sociale.

✓ Imparzialità: il personale educativo, ausiliario, ogni dipendente comunale o altri soggetti coinvolti nelle gestioni tecnico-amministrative riguardanti il servizio, hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

✓ Continuità: il servizio del nido d'infanzia è assicurato in maniera continua, regolare e senza interruzioni, durante il calendario di attività che di norma prevede l'apertura dal 1° settembre al 31 luglio di ogni anno. Il calendario è stabilito di concerto con l'Amministrazione Comunale in conformità alle previsioni dei contratti collettivi e decentrati di lavoro del personale educativo. In situazione di conflitto sindacale la continuità è assicurata nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e dalle disposizioni contrattuali di settore. Altre eventuali interruzioni temporanee possono essere disposte solo a fronte di eventi straordinari e imprevedibili, per motivi di igiene, ordine e sicurezza pubblici. In ogni caso sono adottate misure volte ad arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

Il nido d'infanzia Peter Pan assicura di norma la continuità educativa del rapporto tra bambine/i ed educatori di ruolo assegnati alla sezione e che il rapporto possa proseguire durante il passaggio tra sezioni reso necessario dalla crescita del minore, salvo il trasferimento dell'educatore o eventuali provvedimenti superiori o disciplinari.

La continuità di personale educativo non di ruolo o supplente a qualunque titolo viene assicurata, di norma, limitatamente alla durata.

✓ Diritto di scelta: l'utente ha diritto di scegliere liberamente tra i soggetti che erogano il servizio nido. Il diritto di scelta riguarda in particolare i servizi distribuiti sul territorio sia di titolarità pubblica sia privata. L'utente può formulare in contestuale più domande di inserimento ai nidi senza che ciò pregiudichi in alcun modo la sua collocazione nelle graduatorie o quant'altro. La preferenza dell'utente sarà rispettata nel limite delle capacità ricettive dei servizi che sono autorizzate ai sensi della L.R. 9/2003.

✓ Partecipazione, efficienza e trasparenza: è garantita la partecipazione dei cittadini utenti alla prestazione del servizio nido d'infanzia, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la loro collaborazione.

7-Partecipazione e Trasparenza

L'attività e l'organizzazione del Servizio si informano a criteri di qualità ed efficacia nell'ambito della funzione educativa e in questo riveste un ruolo fondamentale il rapporto famiglia-educatori.

L'azienda A.S.S.O., il personale del nido e i genitori sono assieme protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente "Carta dei Servizi" attraverso la "gestione partecipata". A tal fine la Carta è resa nota e viene promossa la massima conoscenza dei suoi contenuti, mettendola a disposizione degli utenti del nido in luogo ben visibile.

Al fine di rendere effettiva la "gestione partecipata", l'azienda A.S.S.O. e il personale tutto del nido d'infanzia, garantiscono un'informazione preventiva, completa e trasparente.

L'effettiva partecipazione delle famiglie alle scelte educative e programmatiche è realizzata mediante colloqui individuali, di sezione e assemblee generali, dando ampia e piena attuazione agli istituti di partecipazione previsti dal Regolamento di funzionamento del Nido approvato dal Consiglio di Amministrazione della A.S.S.O., scaricabile dal sito istituzionale dell'azienda www.asso-osimo.it.

Inoltre, momenti di fattiva e quotidiana partecipazione delle famiglie si realizzano all'ingresso e all'uscita dei bambini dal nido che non avviene per tutti contemporaneamente come nella scuola dell'infanzia, ma in modo graduato entro un lasso di tempo più flessibile ed ampio. Questi momenti sono occasioni importanti per condividere con il personale educativo le informazioni e le impressioni della giornata dei bimbi e per reciproci scambi di opinioni che sovente non avvengono solo con il personale, ma anche con altri utenti. Anche i genitori, come i loro figli durante le attività del nido, colgono qui le occasioni di socializzazione.

Le condizioni economiche e tecniche di svolgimento del servizio sono rese note al pubblico mediante la pubblicazione del Regolamento dei Nidi d'infanzia scaricabile dal sito internet istituzionale del Comune di Osimo, nonché con la pubblicazione sulla sezione Albo Pretorio Virtuale del sito, delle delibere di Giunta che fissano le tariffe in sede di approvazione Bilancio Comunale.

Le stesse condizioni sono rese note individualmente alle famiglie utenti con la comunicazione di ammissione al servizio.

Le modificazioni che si dovessero rendere necessarie sono inserite nei testi esistenti e adeguatamente divulgate.

Le graduatorie di accesso al servizio sono redatte dall'azienda A.S.S.O. e pubblicate sul sito istituzionale dell'azienda www.asso.it.

Gli utenti hanno diritto a ottenere informazioni circa le modalità giuridiche e tecniche di espletamento del servizio. Per questo possono rivolgersi ai seguenti soggetti competenti:

- **nido d'infanzia Peter Pan**, alla Coordinatrice e al personale educativo, in orari di funzionamento del servizio e riguardo le funzioni educative. Recapiti: tel e fax 071/7133424;
- **Azienda A.S.S.O.** di Osimo, sede in Via C. Colombo n. 128 ad Osimo, per quanto attiene la formazione delle graduatorie, gli inserimenti e la bollettazione delle rette.

Recapiti: tel 071/7134102, fax 071/7235325;

- **Comune** per le informazioni di carattere generale in orari di ufficio 8.30-13.30, ai seguenti recapiti:

Dirigente e Responsabile tel 071/7249300, fax 071/717464

Servizio amministrativo del Settore Sociale 071/7249257, fax 071/7249301

Servizio di Assistenza Sociale prof. le 071/7249246-7249254, fax 071/7249274

Gli utenti sono informati delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni e delle possibilità di reclamo avverso di esse, da formulare con le modalità di seguito indicate.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso del nido stesso, degli uffici comunali e dei soggetti coinvolti nella gestione tecnico-amministrativa. Il diritto di accesso è disciplinato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.

Nell'esercizio del suddetto diritto, l'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. L'azienda A.S.S.O. da immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate.

E' disponibile presso il Nido d'Infanzia Peter Pan un box chiamato "AIUTACI A FUNZIONARE MEGLIO" e la relativa modulistica per promuovere la partecipazione attiva degli utenti anche in forma anonima e raccogliere le rilevazioni effettuate dalle famiglie.

Le schede che gli utenti inseriscono nel box sono raccolte mensilmente dal personale educativo e trasmesse all'azienda A.S.S.O. per gli adempimenti del caso.

Oltre a quelle liberamente formulate, l'azienda A.S.S.O. acquisisce periodicamente le valutazioni degli utenti circa la qualità del servizio reso, secondo modalità di seguito indicate.

8-Rapporti con l'utenza:

Tutto il personale presente nel nido d'infanzia comunale Peter Pan, i dipendenti e/o i soggetti comunque coinvolti nella gestione tecnico-amministrativa sono tenuti a trattare gli utenti del nido d'infanzia con rispetto e cortesia, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi conseguenti la fruizione del servizio stesso.

Tutti i soggetti comunque coinvolti nell'erogazione del servizio sono tenuti a indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche o via mail con l'utenza.

Gli stessi soggetti sono tenuti, altresì, ad assicurare il riserbo, il rispetto della privacy, il segreto professionale e il segreto d'ufficio. Il trattamento dei dati comunque acquisiti per via dell'erogazione del servizio è sottoposto all'osservanza del D.lgs n. 196/2003.

Gli operatori non utilizzano in nessun caso in ambiti estranei le notizie e le informazioni di cui vengono in possesso in ragione dell'attività lavorativa.

9-Progetto organizzativo

Il nido d'infanzia Peter Pan è organizzato in spazi differenziati per rispondere ai bisogni delle diverse età, ai ritmi di vita individuali, alla percezione infantile dello spazio, alla necessità di dare riferimenti fisici stabili, all'esigenza di diversificazione in funzione attività individuali e di piccolo gruppo che scandiscono i diversi momenti di una giornata al nido.

Sono presenti due sezioni che accolgono le bambine e i bambini in base all'età e allo sviluppo psico- motorio.

Di norma in ciascuna sezione sono presenti gli spazi fondamentali: aule per il gioco e la socializzazione, per il pasto, per il riposo oltre a un'ampia area verde attrezzata ad uso esclusivo del nido.

L'inclusione in una sezione o nell'altra è stabilita tenendo conto di entrambi i fattori (età e sviluppo), oltre che di eventuali necessità organizzative del servizio nell'ottica del contenimento della spesa pubblica ogniqualvolta ciò sia possibile e consono alla qualità del servizio da svolgere.

Il Nido d'Infanzia Peter Pan funziona dal lunedì al venerdì e offre due fasce di frequenza:

- dalle ore 7,30 alle ore 13,00

- dalle ore 7,30 alle ore 16,00

Di norma il calendario di attività prevede l'avvio dal 1° settembre al 31 luglio di ciascun anno e sono previste brevi sospensioni del servizio per i periodi di Natale e Pasqua.

Il Nido garantisce a tutti i bambini un vitto adeguato all'età. E' garantito il rispetto delle abitudini alimentari e dietetiche dettate da convinzioni religiose o etniche.

L'alimentazione è differenziata di giorno in giorno per fasce di età, equilibrata secondo le indicazioni di esperti dietologi della prima infanzia e preparata in all'interno della stessa struttura giornalmente, secondo tabelle dietetiche predefinite.

Il menù di giornata è esposto all'utenza in luogo ben visibile, all'ingresso del Nido.

10-Accesso ai locali

I bambini non possono essere ritirati da persone minorenni o estranee alla famiglia. Qualora nessun genitore sia in grado di provvedere personalmente, può autorizzare altra persona, purchè maggiorenne, avendo prima informato il personale educativo e sottoscritto apposita dichiarazione a riguardo.

I genitori sono obbligati a rispettare l'orario di apertura e di chiusura dei servizi, altrimenti potranno essere adottati dei provvedimenti.

11-Condizioni ambientali

Gli ambienti del Nido d'Infanzia sono puliti, accoglienti, sicuri ed accessibili ai piccoli utenti.

Le condizioni d'igiene e sicurezza dei locali, dei servizi e delle attrezzature garantiscono una permanenza confortevole e sicura per i bambini e per il personale.

Il personale esecutore deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

E' garantita ai bambini la sicurezza, sia negli spazi interni che in quelli esterni del Nido d'Infanzia, nel rispetto della normativa vigente in materia.

Per gli ambienti dei Nidi d'Infanzia l'azienda A.S.S.O. tiene conto dei principi positivi della bioedilizia, da applicarsi anche in caso di manutenzione ordinaria, straordinaria e strutturazione.

12-Reclami

E' diritto degli utenti presentare reclami, proposte, osservazioni o richieste di chiarimenti sul servizio.

Il reclamo costituisce un rimedio rapido alle eventuali disfunzioni e non preclude le normali possibilità di tutela amministrativa (ricorsi gerarchici, giurisdizionali, straordinari).

Il reclamo non sostituisce i ricorsi. Esso ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti. La sua presentazione non influisce sui termini di scadenza dei ricorsi.

Il reclamo può essere espresso in forma orale, servizio telefonico o via fax e devono contenere: generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

L'azienda A.S.S.O., dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito risponde in forma orale ai reclami orali e in forma scritta ai reclami scritti.

L'azienda A.S.S.O. risponde ai reclami non oltre 15 giorni dalla ricezione e si attiverà per cercare di rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora l'azienda, per qualsiasi causa non possa rispondere nei termini sopra previsti, risponderà comunque evidenziando le cause che ritardano la risposta, fissando il tempo di risposta.

Qualora il reclamo non sia di competenza dell'azienda, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

13 – Qualità e Valutazione del servizio

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

Al fine di migliorare la qualità del servizio e di renderlo conforme alle aspettative degli utenti, sono effettuati sondaggi per conoscere come essi lo giudicano ed il livello di gradimento. A tale scopo vengono effettuate rilevazioni annuali mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori.

I questionari vertono sugli aspetti organizzativi, educativi ed amministrativi del servizio, e prevedono una graduatoria delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Nel mese di maggio di ciascun anno educativo, il personale educativo del nido consegna il questionario alle famiglie utenti.

Le famiglie provvedono alla compilazione del questionario e lo restituiscono entro sette giorni presso il nido d'infanzia Peter Pan in via Santa Cecilia n.2/a ovvero alla sede amministrativa dell'azienda A.S.S.O. in Via Cristoforo Colombo n.128.

14- Standard e impegni di qualità

Per garantire una buona erogazione dei servizi è stato individuato un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento che permettono ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità.

Standard e impegni di qualità

Fattori di qualità	Indicatore	Standard di qualità
Accessibilità fisica da parte dell'utenza in situazione di disabilità	% di strutture senza Barriere architettoniche	100% strutture
Accessibilità multicanale alle informazioni	Mantenimento di strumenti che facilitano la comunicazione con gli utenti: pagina web; posta elettronica/posta elettronica certificata; Ufficio relazioni con il pubblico; Telefono/ fax; Posta ordinaria	Corretto funzionamento di tutti i canali di comunicazione
Erogazione e continuità del servizio	Numero di ore di apertura del servizio durante le quali sono garantiti quanto meno i servizi essenziali e le routines (secondo le esigenze del bambino)	dal lunedì al venerdì, secondo l'orario di servizio scelto dalla famiglia

	riparazione del guasto tecnico che causi l'interruzione o ne pregiudichi una buona erogazione (escluse cause di forza maggiore di carattere naturale, come forti nevicate, terremoti,)	entro 4 ore dalla segnalazione del guasto tecnico
Puntualità e Tempestività del servizio	Tempo massimo di risposta ai reclami ed alle richieste di informazioni	15 giorni
Qualità della ristorazione	Rispetto del menù di base programmato	90%
	Garanzia della somministrazione di diete personalizzate secondo prescrizioni mediche o di natura religiosa	100%
	% di strutture in cui è applicata la norma HACCP	100% delle strutture
Partecipazione degli utenti alla gestione sociale del servizio	Assemblea dei genitori	Almeno una volta all'anno
	Comitato di Partecipazione	Almeno due volte all'anno
	incontro di sezione all'anno	Almeno 1 nel corso dell'anno educativo
Promozione delle relazioni con i genitori	colloquio con i genitori e compilazione di una scheda conoscitiva	Prima dell'avvio dell'ambientamento del bambino
	Colloqui individuali	Ogniquale volta le educatrici ne ravvisino la necessità o su richiesta dei genitori
Coinvolgimento diretto dei genitori attraverso spazi di condivisione educativa	Laboratori esperienziali e/o atelier creativi	4/5 volte l'anno

Attivazione di esperienze specifiche con professionisti del settore	Corso di musica e corso di inglese rivolti ai bambini	Da gennaio/febbraio a maggio con incontro conclusivo con i genitori
	Incontri di approfondimento su tematiche inerenti la prima infanzia o il nido rivolti ai genitori	1/2 volte l'anno
Garanzia della proposta educativa	predisposizione del progetto educativo elaborato da ogni nido	Presentato al momento della richiesta di autorizzazione al funzionamento
	predisposizione della programmazione educativa annuale di ogni singolo asilo nido	entro due mesi dall'avvio dell'anno educativo

15 – Validità e modifiche della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è adottata a corredo e quale parte integrante e sostanziale dell'Accreditamento del Nido d'Infanzia Peter Pan del quale ha la medesima validità triennale decorrente dalla data della Determinazione Dirigenziale di adozione ai sensi e per gli effetti della L.R. 9/2003;

Eventuali modifiche non sostanziali rese necessarie in applicazione di nuove norme e/o adeguamenti gestionali verranno rese note agli utenti del nido con avvisi affissi nel nido e/o sul sito istituzionale del Comune.

Allegati:

- 1) recapiti dei Referenti del Servizio
- 2) scheda controllo di qualità- gradimento dei genitori
- 3) modulo segnalazioni – aiutaci a funzionare meglio

SIAMO QUI

NIDO D'INFANZIA PETER PAN				
A CHI RIVOLGERSI?	REFERENTI DEL SERVIZIO	DOVE	QUANDO	RECAPITI
per tutti gli aspetti delle attività educative e della permanenza del bambino al nido	Coordinatrice e al personale educativo	nido d'infanzia Peter Pan Via Santa Cecilia n.2/a, Osimo	in orari di funzionamento del servizio 7.30 – 16,00	tel e fax 071/7133424
per quanto attiene la formazione delle graduatorie, gli inserimenti e la bollettazione delle rette	Azienda A.S.S.O. di Osimo	Sede amministrativa Via C. Colombo n. 128, Osimo	In orari d'Ufficio 11.00-13.00, dal lunedì al venerdì sabato 10.00-12.00	071/7134102, fax 071/7235325
1) e 2) per le informazioni di carattere generale e sulla autorizzazione e accreditamento del servizio. 3) per l'assistenza ai bambini diversamente abili	Comune 1)Dirigente Comunale 2)Responsabile Servizio amministrativo del Settore Sociale 3) Servizio di Assistenza Sociale prof. le	Piazza del Comune 1, Osimo	In orari di ufficio 8.30-13.30, dal lunedì al sabato	1) tel 071/7249300 e fax 071/717464 2) 071/7249257 e fax 071/7249301 3) 071/7249246-7249254 e fax 071/7249274



ASILO NIDO "PETER PAN"
Anno educativo _____

**CONTROLLO DI QUALITA'
GRADIMENTO DEI GENITORI**

QUESTIONARIO

Da riconsegnare entro il giorno _____
imbucandolo nell'apposita urna posta all'ingresso
del Nido o alla sede amministrativa della A.S.S.O.

a) Per l'assistenza/educazione di Vs. figlio/a al di fuori degli orari di frequenza del nido utilizzate

- 1) nessun aiuto
- 2) l'aiuto dei nonni/familiari
- 3) l'aiuto di amici
- 4) l'aiuto di baby sitter
- 5) altri servizi (specificare) _____

b) Per quali motivi vi siete rivolti al servizio nido d'infanzia comunale?
(è possibile barrare più caselle)

- 1) non avevamo alternative
- 2) per esigenze di lavoro
- 3) condividiamo il progetto educativo
- 4) il costo è minore di un Nido privato o di una baby-sitter
- 5) l'Asilo Nido è un ambiente sicuro ed affidabile
- 6) siamo stati consigliati dal pediatra
- 7) siamo stati consigliati da altri genitori
- 8) pensiamo sia un valido aiuto nell'educazione di nostro figlio/a
- 9) conoscevamo già l'ambiente per esperienza diretta

c) per decidere di iscrivere Vs. figlio/a avete acquisito informazioni preventive?

1) SI 2) NO

c/1) se avete risposto SI, in che modo? (è possibile barrare più caselle)

- 1) ci siamo rivolti agli uffici comunali

- 2) ci siamo rivolti direttamente all'Asilo Nido
- 3) ci siamo rivolti all'azienda A.S.S.O.
- 4) abbiamo consultato il sito internet del Comune
- 5) ci siamo rivolti a conoscenti
- Altro

(specificare) _____

d) perché la vs. scelta è ricaduta sul nido d'Infanzia Peter Pan?
(è possibile barrare più caselle)

- 1) per la vicinanza a casa
- 2) per la vicinanza al luogo di lavoro
- 3) per la vicinanza all'abitazione dei nonni
- 4) per caso
- 5) perché era il primo posto disponibile
- 6) per la preferenza del servizio pubblico
- 7) altro (specificare) _____

e) tempo impiegato per raggiungere il nido

- meno di dieci minuti
- tra 10 e 20 minuti
- oltre 20 minuti

f) giudizi sull'accesso alla struttura

- 1) sosta e parcheggio: agevole non agevole
- 2) raggiungibilità coi mezzi pubblici agevole non agevole

Vi proponiamo di seguito un elenco di elementi che caratterizzano il Servizio. Vi chiediamo di indicare per ciascun elemento il Vostro grado di soddisfazione (colonna di destra).

QUANTO E' SODDISFATTO? (barrare una delle caselle a fianco)		Non soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto
1	Facilità di acquisire informazioni sull'organizzazione del Nido				
2	Procedura per l'iscrizione del bambino				
3	Tempi di risposta sull'esito della domanda di iscrizione				
4	Tempi per l'inserimento del bambino				
5	Modalità di inserimento del bambino				
6	Adeguatezza degli spazi interni del Nido				
7	Adeguatezza degli arredi e degli allestimenti				
8	Igiene e pulizia degli spazi interni				

9	Adeguatezza degli spazi esterni del Nido				
10	Livello manutenzione edificio e strutture				
11	allestimenti e pulizia degli spazi esterni				
12	Organizzazione delle attività (pasti,sonno,gioco)				
13	Appropriatezza del cibo e della dieta				
14	Competenza e preparazione del personale				
15	Cortesìa e disponibilità del personale educativo				
16	Comprensione e sostegno nell'affrontare i problemi con i genitori				
17	Rapporto affettivo tra il personale educativo e il bambino				
18	Discrezione e riservatezza del personale educativo				
19	risposte a esigenze immediate della famiglia o del bambino				
20	Contenuti del progetto educativo – didattico				
21	Continuità con la Scuola dell'Infanzia				
22	Documentazione delle esperienze realizzate dal bambino				
23	Sviluppo delle capacità relazionali del bambino				
24	Apprendimento del bambino				
25	Attenzione per la salute del bambino				
26	Conoscenza delle proposte educative realizzate nella giornata				
27	Occasioni di partecipazione dei genitori alle attività del Nido				
28	Costo della retta				
29	Modalità di pagamento				
30	Orario di ingresso nel Servizio				
31	Orario di uscita dal Servizio				
32	Tempo di apertura del Nido nella settimana				
33	Tempo di apertura del Nido nel corso dell'anno				

g) Per le Vostre esigenze riterreste utile un ulteriore ampliamento di apertura del Nido?

- 1) tutti i giorni oltre l'attuale orario di chiusura del Nido
- 2) il sabato
- 3) durante le vacanze natalizie e pasquali
- 4) durante il mese di agosto (se si specificare il periodo) _____
- 5) Altro (specificare) _____

h) Come valutate complessivamente l'esperienza del Vostro bambino al nido d'infanzia?

pessima

ottima

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

i) Come valutate complessivamente il servizio offerto dal nido d'infanzia?

pessimo

ottimo

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

l) Avete suggerimenti e/o proposte per migliorare la qualità dell'Asilo Nido?

m) dati del compilatore:

TITOLO DI STUDIO

- 1=Scuola dell'obbligo
- 2=Diploma di qualifica prof.le
- 3= Diploma di maturità
- 4= Laurea

LAVORO

- a= disoccupato
- b=casalinga
- c=studente
- d=lavoratore autonomo
- e= lavoratore dipendente
- f=militare
- g=pensionato
- h=altro

n) Sezione del nido frequentata dal figlio/a: 1) piccoli 2) grandi

o) ha compilato il questionario: 1) il padre 2) la madre 3) entrambi

Grazie per la collaborazione !



NIDO D'INFANZIA PETER PAN

Modulo Segnalazioni

“AIUTACI A FUNZIONARE MEGLIO”

*partecipazione attiva degli utenti (anche in forma anonima)
raccolta di rilevazioni effettuate dalle famiglie*

Il presente modulo si compone di due parti. La prima parte può essere usata per la segnalazione di eventuali disservizi e reclami; la seconda parte può essere usata per proposte e suggerimenti rivolti all'azienda A.S.S.O. per migliorare la qualità del servizio.

A) SEZIONE DISSERVIZI E RECLAMI							
SEGNALO	IL	SEGUENTE	FATTO	SUCCESSO	IL	GIORNO	(indicare la data) _____
NELLA SEZIONE DEL NIDO							
<input type="checkbox"/>	SEZIONE LATTANTI						
<input type="checkbox"/>	SEZIONE DIVEZZI						
spazio per la descrizione dei fatti							

B) SEZIONE PROPOSTE E SUGGERIMENTI							
Oggi (indicare la data) _____							
Propongo/suggerisco quanto segue per migliorare la qualità del nido “Peter Pan”							
spazio per la proposta							

