



Carta del Servizio
Nido d'infanzia Comunale
“Mondo dei piccoli”





INDICE

La carta dei servizi – che cos'è?	Pag.	1
Finalità del servizio	Pag.	1
Principi generali e valori che ispirano il servizio	Pag.	1
Definizione del nido d'infanzia	Pag.	1
Ricettività del Servizio	Pag.	2
Gli spazi al nido	Pag.	2
I tempi del nido d'infanzia	Pag.	3
Accoglienza ed organizzazione	Pag.	4
Il personale del nido d'infanzia	Pag.	4
Il progetto educativo	Pag.	5
Inserimento al nido	Pag.	7
La giornata al nido	Pag.	7
Il gioco al nido	Pag.	7
La pulizia degli spazi	Pag.	8
Alimentazione	Pag.	8
Comunicazione nido – famiglia	Pag.	9
La gestione delle emergenze e norme sanitarie	Pag.	10
Rette e pagamenti	Pag.	11
L'istituto del reclamo	Pag.	12
Attuazione	Pag.	12
<i>E se voglio saperne di più a chi mi rivolgo?</i>	Pag.	13





LA CARTA DEI SERVIZI

CHE COS'È

Il fine della Carta dei Servizi è quello di garantire la trasparenza nell'erogazione dei servizi attraverso l'informazione e la partecipazione.

Attraverso di essa, il Comune di Codroipo si impegna a fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti e sulle procedure per accedere ai servizi, garantire i livelli di qualità nella relazione umana e nell'erogazione del servizio nel rispetto delle modalità, dei tempi, degli standard di qualità, del sistema dei reclami e degli eventuali rimborsi.

La Carta dei servizi è a disposizione dei cittadini e può essere richiesta presso l'Ufficio Cultura Istruzione e Sport del Comune o presso il nido d'infanzia comunale "Mondo dei Piccoli". La si trova, inoltre, pubblicata sul sito internet del Comune di Codroipo: <http://www.comune.codroipo.ud.it>.

FINALITÀ DEL SERVIZIO

- ✘ Offrire ai bambini e alle bambine un luogo di formazione, di cura e di socializzazione per il loro benessere psico-fisico e per lo sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali;
- ✘ Sostenere le famiglie nella cura dei figli e nelle scelte educative; facilitare l'accesso delle madri al lavoro e promuovere la conciliazione delle scelte professionali e familiari dei genitori, favorire la socializzazione tra i genitori;
- ✘ Garantire, in particolare, anche l'inserimento di bambini disabili o in situazioni di disagio relazionale e socio culturale;
- ✘ Promuovere una cultura attenta ai diritti dell'infanzia;
- ✘ Perseguire un lavoro di "rete" collaborando con enti e altri servizi del territorio (biblioteca comunale, scuola dell'infanzia, servizi sociali...).

PRINCIPI GENERALI E VALORI CHE ISPIRANO IL SERVIZIO

La Carta dei Servizi si ispira ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, qualità, partecipazione, efficacia ed efficienza, cortesia e disponibilità, chiarezza e trasparenza.

Eguaglianza: la parità dei diritti è garantita a tutti gli utenti.

Imparzialità: tutti gli utenti ricevono lo stesso servizio con imparzialità, giustizia, obiettività.

Continuità: è assicurato un servizio regolare secondo le chiusure indicate nel vigente regolamento di funzionamento del nido.

Qualità: uno degli obiettivi prioritari è la ricerca della piena soddisfazione dell'utenza attraverso il monitoraggio continuo della qualità del servizio erogato.

Partecipazione: è sostenuta e garantita una partecipazione condivisa tra gli utenti, l'amministrazione, comunale e l'azienda in capo alla gestione del servizio nelle forme e nelle modalità regolamentate.

Efficacia ed efficienza: è garantito il rispetto degli standard di qualità previsti dalla normativa regionale vigente attraverso la migliore ottimizzazione delle risorse a disposizione.

Cortesia e disponibilità: tutti gli operatori impiegati sul servizio devono tenere un comportamento ispirato ai principi di gentilezza, cortesia e disponibilità verso gli utenti.

Chiarezza e trasparenza: gli utenti del nido devono essere informati sui programmi, attività svolte e modalità di svolgimento del servizio.

DEFINIZIONE DEL NIDO D'INFANZIA

Il Nido d'Infanzia è un servizio educativo e sociale di interesse pubblico che accoglie i bambini da tre ai trentasei mesi di età, integrando l'opera della famiglia, in modo da favorire un equilibrato sviluppo psico-fisico, aiutando il piccolo a superare le difficoltà proprie dell'età e ad acquisire le abilità, le conoscenze, nonché le dotazioni affettive e relazionali utili per costruire un'esperienza di vita ricca ed armonica.

Il Nido d'Infanzia rivolge, quindi, la propria attenzione sia al bambino che alla famiglia, proponendo ai genitori un'esperienza educativa in un contesto esterno a quello familiare, con il supporto di personale con specifica competenza professionale.





A tale scopo il nido, deve garantire un ambiente adeguato, ricco di stimoli e personale qualificato che, in base alle conoscenze psico-pedagogiche, finalizza il proprio lavoro con obiettivi programmati ed in stretto rapporto con le famiglie.

Ogni Regione fissa i criteri generali per la costruzione, la gestione e il controllo dei nidi, tenendo presente che gli stessi devono:

- ✗ rispondere, sia per localizzazione, che per modalità di funzionamento, alle esigenze delle famiglie;
- ✗ essere gestiti con la partecipazione delle famiglie e delle rappresentanze delle formazioni sociali organizzate nel territorio;
- ✗ essere dotati di personale qualificato;
- ✗ possedere requisiti tecnici, edilizi e organizzativi atti a garantire l'armonico sviluppo del bambino.

RICETTIVITA' DEL SERVIZIO

Il Nido d'Infanzia comunale Mondo dei Piccoli, si trova in Via Invalidi del Lavoro n° 8 a Codroipo. La sua ricettività di n° 60 posti è stabilita dall'autorizzazione al funzionamento ma il numero dei bambini accoglibili viene determinato di anno in anno sulla base dei posti a disposizione nelle singole sezione e delle condizioni organizzative del servizio.

Il nido d'infanzia comunale accoglie bambini e bambine di età compresa tra i 3 e 36 mesi, divisi per sezioni omogenee come segue:

ORSETTI (bambini con età compresa tra i 3 e i 12 mesi)

COCCINELLE (bambini con età compresa tra i 13 e i 24 mesi)

LUPETTI (bambini con età compresa tra i 25 e i 36 mesi)

La scelta di indicare le sezioni con dei nomi di animali vuole indicare idealmente un percorso di crescita del bambino che sfocerà nell'inserimento alla Scuola dell'infanzia. Non più, quindi, bambini "grandi" del Nido che tornano "piccoli" alla Scuola dell'infanzia, ma coccinelle e lupetti che incontrano un nuovo servizio e nuovi amici.

GLI SPAZI AL NIDO

L'ambiente è l'elemento fondamentale della progettazione educativa al Nido ed è costituito da spazi organizzati intenzionalmente con precisi significati educativi.

Tali spazi sono strutturati in modo differenziato per fasce età in modo da offrire a tutti i bambini stimoli e possibilità di esperienze diverse, nonché favorire l'acquisizione e la crescita dell'autonomia e delle competenze infantili.

Le sezioni sono autonome e dotate di uno spazio per le attività ludico/didattiche, di una camera per la nanna e di una sala da pranzo

La planimetria del nido è articolata in spazi interni e spazi esterni, nonché spazi per i servizi comuni. Presso il Nido sono presenti i seguenti locali:

- ✗ ingresso; sala riunioni/sala genitori; sezione orsetti; sezione coccinelle; sezione lupetti; salone polifunzionale; servizi igienici; cucina e dispensa derrate; lavanderia; ufficio; spogliatoio e servizi igienici per il personale; magazzino; giardino;

La struttura è priva di barriere architettoniche nell'ottica dell'accoglienza di utenti diversamente abili.

IMPEGNI DI QUALITA'	CONDIZIONE GARANTITA	STANDARD DI QUALITA'
Rispettare tutti gli standard strutturali previsti dalla Legge regionale n. 20/2005 e sue mod. e integ.	Interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria durante il periodo estivo	Predisporre ambienti specifici per le diverse attività ed età dei bambini rinnovandoli e caratterizzandoli in base alla tematica della programmazione annuale

I genitori si impegnano a:

- utilizzare correttamente gli spazi e gli arredi, con responsabilità e rispetto dei regolamenti.





I TEMPI DEL NIDO D'INFANZIA

Il nido d'infanzia comunale garantisce:

- l'apertura del servizio undici mesi all'anno, dal 1 settembre al 31 luglio, con la sospensione estiva del solo mese di agosto.
- l'apertura giornaliera del servizio dal lunedì al venerdì dalle 07.30 alle 17.30.
- l'articolazione di tre fasce orarie di frequenza con tariffe differenziate:
 - part-time 5 ore;
 - part-time 6 ore;
 - full-time.

IMPEGNI DI QUALITA'	CONDIZIONE GARANTITA	STANDARD DI QUALITA'
Tempi di funzionamento	<p>Apertura annuale nel periodo settembre- luglio</p> <p>Diversa articolazione dell'orario (full time 8 ore e 30 min. e part time 5 o 6 ore</p> <p>Possibilità di modificare la modalità di frequenza 1 volta nel corso dell'anno educativo</p>	<p>Sono garantiti almeno 220 giorni programmati di apertura del servizio.</p> <p>Ai genitori con comprovate esigenze di lavoro vengono garantite 10 ore di apertura del servizio. Possibilità di usufruire della modalità part-time 5 o 6 ore anche il pomeriggio.</p> <p>Accettazione della richiesta da parte della famiglia a partire dal mese successivo della data di presentazione della domanda</p>
Informazione alle Famiglie	<p>Calendario di funzionamento annuale del servizio.</p> <p>Eventuali interruzioni del servizio non imputabili a fenomeni o catastrofi naturali</p>	<p>Comunicazione a tutte le famiglie entro il mese di ottobre di ogni anno</p> <p>Comunicazione alle famiglie con almeno 48 ore di preavviso della possibile interruzione del servizio mediante comunicazione verbale capillare e affissione all'albo.</p>

I genitori:

- rispettano gli orari di ingresso e di uscita;
- si impegnano di avvisare preventivamente e, comunque, tempestivamente le educatrici in caso di assenze del bambino anche per motivi non sanitari.
- si impegnano a presentare la richiesta del cambio della modalità di frequenza almeno una settimana prima del mese dalla fine del mese precedente il cambio di frequenza.

AMMISSIONI

Nel corso del mese di maggio di ogni anno, si accolgono le domande di iscrizione per l'anno educativo successivo. Le iscrizioni vengono riaperte i primi 15 giorni di dicembre per i posti che eventualmente si siano resi disponibili nel corso dei primi mesi dell'anno educativo.

Le domande di ammissione vanno presentate al protocollo del Comune di Codroipo. La relativa modulistica è disponibile presso l'ufficio Istruzione ed è anche scaricabile dal sito del Comune di Codroipo: <http://www.comune.codroipo.ud.it>.





IMPEGNI DI QUALITA'	CONDIZIONE GARANTITA	STANDARD DI QUALITA'
Ampia assistenza informativa agli utenti che ne fanno richiesta	Assistenza alle famiglie nella formulazione della domanda	Visita guidata al nido comunale con illustrazione della "giornata tipo"
Inserimento in un contesto dove sviluppare relazioni affettive stabili	Stabilità del gruppo dei bambini e presenza continua nel tempo delle medesime figure educative	E' garantita una quota pari o superiore al 70% del personale educativo con contratto a tempo indeterminato
Convenzioni con Aziende Pubbliche o con il privato sociale per l'accoglimento dei bimbi in lista di attesa	In base alle disponibilità finanziarie da uno fino ad un massimo di quattro bambini	Le famiglie dei bambini convenzionati corrispondono una retta uguale a quella dei bambini frequentanti il nido comunale
Approvazione graduatoria dei bambini ammessi al servizio e quelli in lista di attesa entro i 30 giorni successivi al termine ultimo di presentazione delle domande	Comunicazione scritta dell'accoglimento della domanda Risposta ai ricorsi avverso il mancato accoglimento delle domande di ammissione	In caso di rinuncia, tempestiva comunicazione (sia telefonica che scritta) di accoglimento della domanda alla famiglia del primo bimbo in lista d'attesa Entro 60 gg. dalla presentazione dei ricorsi

Il genitore:

- presenta la domanda d'iscrizione secondo le modalità indicate dall'Ufficio Istruzione;
- in caso di controllo, fornisce all'ufficio competente la dimostrazione delle condizioni dichiarate ai fini dell'ammissione.

ACCOGLIENZA ED ORGANIZZAZIONE

Il nido d'infanzia è organizzato a seconda della capienza e con un'offerta educativa adeguata alle diverse età dei bambini. In particolare essendo il nido un luogo di accoglienza, cura ed incontro è strutturato tenendo conto dei seguenti principi:

- costituzione delle sezioni come luogo di riferimento per i bimbi;
- cura delle attività prescelte e loro ritmica alternanza;
- organizzazione adeguata, funzionale e rassicurante degli spazi,
- rispetto dei tempi del bambino e del gruppo nel quale è inserito;
- momenti di attività comuni;
- valorizzazione delle routines giornaliere.

IL PERSONALE DEL NIDO D'INFANZIA

Tutto il personale in forza presso il Nido è in possesso dei requisiti previsti dalla L.R. 20/2005 e precedenti disposizioni e l'organizzazione dell'organigramma fa riferimento alla normativa vigente in relazione al rispetto dei rapporti numerici sia per quanto riguarda il personale educativo che per quello ausiliario.

La professionalità di tutto il personale è supportata da specifiche iniziative di aggiornamento e formazione al fine di consolidare e accrescere le conoscenze di ciascun operatore.

Di norma viene garantita la continuità del personale operante al nido; in caso di sostituzione viene garantito personale alternativo con pari qualifica.





Il personale si riunisce periodicamente per valutare l'andamento del servizio e confrontarsi su aspetti specifici inerenti l'attività pedagogica e la gestione organizzativa dello stesso.

IMPEGNI DI QUALITA'	CONDIZIONE GARANTITA	STANDARD DI QUALITA'
Professionalità delle Coordinatrici pedagogiche	Partecipazione ai corsi di formazione delle educatrici Sostegno al lavoro di gruppo delle Educatrici	Presenza di almeno una Coordinatrice al 100% degli incontri Presenza della Coordinatrice padagogica a tutti gli incontri di collettivo
Professionalità delle educatrici	Svolgimento di attività di gestione, programmazione e formazione professionale	Sono garantite agli operatori a tempo pieno almeno 120 ore annuali per attività di gestione e programmazione di cui 20 di formazione
Professionalità Responsabili di Cucina	Svolgimento di attività di gestione, programmazione e formazione professionale	Sono garantite agli operatori a <u>tempo pieno</u> almeno 25 ore annuali per attività di gestione di cui almeno 10 di formazione
Professionalità Collaboratrici scolastiche	Svolgimento di attività di gestione, programmazione e formazione professionale	Sono garantite agli operatori a <u>tempo pieno</u> almeno 20 ore annuali per attività di gestione di cui almeno 10 di formazione

IL PROGETTO EDUCATIVO

Il programma di educazione nel nido è attuato sulla base di piani e direttive conformi agli obiettivi definiti nel Progetto Educativo e alle finalità che si intendono raggiungere attraverso la creazione di un sistema di valutazione atto a controllare che i risultati ottenuti corrispondano ai progetti.

Attraverso tale programmazione si realizza una mirata attribuzione di compiti e risorse essenziali, considerando la tipologia del trinomio: bambino-famiglia-territorio, con la conseguenza da parte del personale (gruppo degli operatori e responsabile della struttura) di approntare un piano di lavoro dettagliato con l'esposizione analitica delle varie fasi operative, che sia in grado di rilevare i bisogni, le priorità nonché di fissare obiettivi, individuare alternative e attivare operazioni determinate.

Un controllo documentato, da effettuarsi in più fasi del processo per verificare la coerenza con il progetto educativo, prevede periodici incontri per la programmazione, il coordinamento e la verifica tra educatori, personale e soggetti coinvolti nella gestione.

Viene definito e adottato un sistema di monitoraggio periodico e di valutazione dei risultati ottenuti per definire eventuali azioni di miglioramento in concerto con il Coordinamento educativo.

IMPEGNI DI QUALITA'	CONDIZIONE GARANTITA	STANDARD DI QUALITA'
Trasparenza e informazione alle famiglie	Programmazione educativa annuale	Illustrazione della programmazione annuale generale entro il mese di dicembre a tutte le famiglie
Trasparenza e informazione alle famiglie	Comunicazione del progetto di sezione	Illustrazione del progetto entro il mese di gennaio a tutte le famiglie delle diverse sezioni.





Nel temine “inserimento” vi è sottesa l’importanza accreditata ad un rituale che concede tempo relazionale alla triade bambino-genitore-educatrice di strutturare un contesto cognitivo ed emotivo in grado di favorire con gradualità l’avvicinamento, l’accoglienza, la separazione, il ricongiungimento ed infine il senso di appartenenza.

Per questo l’inserimento prevede modalità organizzative ed educative ben precise per le quali si richiede di fare particolare attenzione e di osservare, per quanto possibile, con cura. Di norma gli inserimenti hanno una durata minima di due settimane, avvengono entro il mese di settembre-ottobre con orario mattutino e prevedono la compresenza genitore-bambino.

IMPEGNI DI QUALITA’	CONDIZIONE GARANTITA	STANDARD DI QUALITA’
Benessere del bambino e del genitore	Colloquio individuale	Qualche giorno prima dall’inizio della frequenza

I genitori si impegnano a:

- partecipare ai momenti d’incontro previsti;
- fornire tutte le informazioni utili ad un buon inserimento del bambino;
- confrontarsi con gli educatori per attuare le strategie più appropriate a facilitare il distacco;
- garantire la presenza di un familiare del bambino nei momenti richiesti dall’educatore.

LA GIORNATA AL NIDO

L’organizzazione dei tempi dedicati alle varie attività giornaliere è gestito dal personale educativo senza fretta e rigidità attraverso modalità di scansione della giornata rispettose dei ritmi di sviluppo infantile, delle modificazioni del clima relazionale e della possibilità di dispiegarsi della creatività di bambini e adulti.

La giornata educativa al Nido si svolge indicativamente in questo modo:

7.30/9.00	I bambini vengono accolti dalle educatrici nelle stanze di riferimento;
9.00/09.30	Viene offerto lo spuntino di frutta fresca;
9.30/10.00	Cambio;
10.00/10.50	Attività educative/didattiche;
11.00/11.45	Pranzo (operazione igieniche pre-pranzo)
11.50/12.30	Ci prepariamo per il sonno (cambio) e per l’uscita dei bambini con frequenza P.T.;
12.30-14.00	Uscita part-time
12.45/15.00	Momento del pisolino accompagnato da ninne-nanna, fiabe, racconti, musiche;
15.00/15.45	risveglio, cambio e merenda;
15.45/17.30	Si propongono giochi e attività pensate e strutturate per favorire il ricongiungimento tra genitori e figli e per eliminare l’ansia per l’attesa dei genitori.

IL GIOCO AL NIDO

Le molteplici attività di gioco che si svolgono nel nido sono necessarie per stimolare nel bambino la conoscenza e l’apprendimento. L’importanza del gioco risiede nel godimento immediato e diretto che il bambino ne trae e costituisce lo strumento più importante in suo possesso per prepararsi ai compiti futuri.

La programmazione educativa delle attività origina dalla conoscenza delle fasi evolutive, delle competenze, curiosità, atteggiamenti esplorativi e costruttivi del bambino.

Tali attività vengono tecnicamente suddivise in:

- *Gioco strutturato.* Attività grazie alle quali l’educatore stimola direttamente il bambino e osserva l’esperienza che egli sta facendo nella dimensione sia individuale che sociale in spazi e materiali definiti e in un contesto circoscritto (pittura corporea, travasi, attività manipolative, gioco simbolico, travestimenti, etc...)





- *Gioco non strutturato* Attività caratterizzate dalla libera scelta del bambino rispetto alle proposte educative che l'ambiente propone.

LA PULIZIA DEGLI SPAZI

Gli spazi del Nido presentano da un lato garanzie di igiene e sicurezza (D.L. 81/2008 e successive integrazioni), dall'altro hanno un'ampiezza adeguata all'attività da svolgere. Il personale d'appoggio garantisce l'assolvimento delle funzioni di pulizia generale degli ambienti, degli arredi, del materiale ludico ed il servizio di lavanderia.

Gli interventi di pulizia, di disinfezione e sanificazione seguono un programma specifico con cadenze periodiche proporzionato alla frequenza d'uso. Tutte le caratteristiche strutturali interne ed esterne rispondono ai requisiti minimi richiesti dalla normativa vigente. La vigilanza igienico - sanitaria e le attività di prevenzione sono garantite dall'Azienda per i Servizi Sanitari territorialmente competente.

ALIMENTAZIONE

I pasti vengono confezionati presso il centro cottura interno al nido sulla base delle indicazioni dietetiche dell'Azienda Sanitaria n. 4.

Considerato che il più del 70% dei prodotti utilizzati per la preparazione dei pasti sono di origine biologica il menù proposto ai bambini è articolato in modo tale da tenere conto del succedersi delle stagioni e viene riproposto ogni quattro settimane.

E' esposto in maniera visibile ai genitori nei locali del nido e copia cartacea viene consegnata ad ogni famiglia al momento dell'inserimento.

L'uso dei prodotti surgelati è limitato al pesce e ad alcune verdure.

Per la preparazione dei pasti dei bambini sotto l'anno e le diete di svezzamento vengono seguite le indicazioni delle famiglie.

Tutto il processo di preparazione e somministrazione alimentare segue il piano HACCP come da normativa vigente.

IMPEGNI DI QUALITA'	CONDIZIONE GARANTITA	STANDARD DI QUALITA'
Controllo documentato	Generi alimentari di prima qualità, freschi, genuini, privi di alterazioni e di sostanze nocive di provenienza biologica, trattati e conservati in modo adeguato e rispondenti alle norme H.A.C.C.P (D.Lgs. 6 novembre 2007, n° 193), e sulla rintracciabilità degli alimenti (Reg. CEE 178/2002)	Garanzia che le lavorazioni effettuate all'interno della cucina del nido vengono completate nello stesso giorno e gli alimenti consumati nella medesima giornata
Gestione del piano di autocontrollo e adempimenti relativi alla sicurezza degli alimenti	Adempimento di quanto previsto in materia di sicurezza alimentare e applicazione del piano di autocontrollo	Divieto di utilizzo di derrate alimentari contenenti ingredienti derivati da organismi geneticamente modificati. Regolare monitoraggio e puntuali verifiche effettuate dalla ditta appaltatrice sullo stato di igiene dei locali, delle attrezzature e dei prodotti utilizzati, con frequenti prelievi in diversi punti critici (piani di lavoro, conservazione, alimenti, attrezzature, ecc.).
Benessere del bambino	Diete speciali per intolleranze o accertate allergie alimentari o particolari esigenze di ordine sanitario o culturale -religioso,	Fornire una dieta in bianco (da richiedere occasionalmente per non più di 3 giorni consecutivi in caso di indisposizione),





I genitori si impegnano a:

- in caso di allergia, intolleranza alimentare o idiosincrasia consegnare al personale il certificato medico;
- avvertire tempestivamente in caso di assenza il personale educativo per evitare la preparazione di diete speciali;
- non portare alimenti o bevande portati da casa (come da indicazioni ASS n. 4).

COMUNICAZIONE NIDO – FAMIGLIA

Il Nido d'infanzia è un luogo di informazione, formazione e diffusione della cultura dell'infanzia caratterizzata dall'attenzione alle esigenze delle famiglie.

Pertanto la comunicazione alle famiglie risulta un elemento indispensabile. Le famiglie possono in questo modo condividere i vari aspetti dello sviluppo del bambino e del suo ambientamento alla struttura rapportandosi con il personale del Nido stesso. La comunicazione Nido-Famiglia viene garantita attraverso i seguenti canali in momenti istituzionali e/o da concordare:

- × Assemblee dei genitori;
- × Incontri individuali di pre-inserimento;
- × Incontri individuali durante l'anno educativo;
- × Documentazione di sezione ed individualizzata;
- × Documentazione didattica;
- × Verbali di Riunione;
- × Comunicazioni varie affisse in bacheca.

IMPEGNI DI QUALITA'	CONDIZIONE GARANTITA	STANDARD DI QUALITA'
Trasparenza e coinvolgimento delle famiglie	Assemblea dei genitori Confronto tra l'Assemblea dei genitori e l'Amministrazione su qualsiasi tematica inerente il nido Incontri individuali con la famiglia	Svolgimento di almeno due incontri all'anno Ogni qualvolta se ne presenti la necessità Un incontro prima dell'inserimento del bambino al nido e almeno due incontri individuali durante l'anno educativo. In casi particolari, su richiesta della famiglia, viene garantito l'incontro entro 5 giorni dalla domanda.
	Documentazione di sezione	Sul "Diario di bordo" viene conservata traccia della giornata educativa per la verifica periodica da parte della Responsabile della supervisione psicopedagogica delle attività svolte dalle educatrici nelle singole sezioni.
	Documentazione individualizzata	Consegna giornaliera al genitore (o a chi va a prendere il bambino) della scheda individuale dove vengono riassunte tutte le informazioni utili e pratiche della giornata trascorsa al nido.
	Documentazione didattica	Attraverso l'affissione in bacheca dei progetti di sezione e di nido, viene garantita la possibilità al genitore di prendere visione, sia delle attività svolte, che quelle in programmazione, nelle diverse sezioni.





LA GESTIONE DELLE EMERGENZE E NORME SANITARIE

Il personale operante, in base alla gravità della situazione è tenuto a contattare tempestivamente la famiglia e ad allertare in caso di estrema necessità il 118. Inoltre, il personale educativo è tenuto a frequentare periodicamente per obblighi di legge i corsi di formazione inerente il Primo Soccorso come da D.L. 81/2008 recante le normative in materia di tutela della salute e di sicurezza nei luoghi di lavoro, e riceve adeguata formazione circa la gestione delle emergenze ambientali.

Il dipartimento di prevenzione dell'Azienda Sanitaria n.4 con sede a Udine ha predisposto un protocollo sanitario per la gestione delle malattie nell'ambito comunitario, allontanamenti, riammissioni. Questo protocollo viene osservato dagli operatori del servizio e viene consegnato in copia alle famiglie al momento dell'inserimento. Il personale educativo non è autorizzato a somministrare farmaci fatta eccezione per i farmaci salvavita previa prescrizione del pediatra e autorizzazione della famiglia.

IMPEGNI DI QUALITA'	CONDIZIONE GARANTITA	STANDARD DI QUALITA'
Benessere del bambino	Tutelare la salute del bambino	<p>Segnalare tempestivamente al genitore sospetti stati di malessere del bambino ed anticiparne l'uscita.</p> <p>Somministrare i farmaci salvavita previa prescrizione medica indicante la posologia.</p> <p>Segnalazione, attraverso l'affissione in bacheca, di eventuali casi di malattie infettive, pediculosi o altro verificatesi all'interno del nido.</p> <p>Segnalare alle autorità competenti in materia eventuali situazioni di rischio e pregiudizio.</p>

Il genitore si impegna a:

- Informare le educatrici su eventuali patologie riscontrate nel bambino;
- essere reperibile direttamente e tramite altro adulto appositamente delegato durante tutto il tempo di permanenza al nido d'infanzia del bambino;
- provvedere al ritiro anticipato in caso di malessere del bambino;
- consegnare i certificati medici ove e quando richiesti (es. diete speciali o prescrizioni e modalità di assunzione di farmaci salvavita).

RETTE E PAGAMENTI

I genitori sono chiamati a concorrere al costo del servizio mediante il pagamento di una retta mensile determinata annualmente dalla Giunta Comunale.

La retta di frequenza è composta da una quota fissa e da una quota giornaliera. Inoltre, per i bambini residenti a Codroipo e appartenenti alle fasce economiche più svantaggiate vengono previste delle soglie di reddito in base all'I.S.E.E. (Indice della Situazione Economica Equivalente) del nucleo familiare, per l'esonero totale o parziale della retta.





Ogni anno vengono comunicati alle famiglie gli eventuali cambiamenti nel sistema di applicazione di calcolo secondo le modalità di frequenza e le modalità di pagamento della retta.

Mensilmente in via posticipata viene trasmesso alle famiglie uno schema riepilogativo della retta base e delle presenze/assenze mensili del bambino per il relativo pagamento.

Nel caso di due o più fratellini frequentanti contemporaneamente la struttura, al secondo e ai successivi verrà applicata una riduzione del 50% della retta base.

In caso di mancato pagamento alla famiglia viene inviato un sollecito scritto e successivamente attivata la procedura di riscossione coatta ai sensi di legge. Il mancato protratto pagamento della retta può determinare le dimissioni d'ufficio del bambino.

Nel caso di accertate irregolarità o false dichiarazioni sulla situazione economica in sede di dichiarazione ISEE, vengono applicate penalità economiche e trasmessa denuncia del fatto alla competente autorità giudiziaria.

IMPEGNI DI QUALITA'	CONDIZIONE GARANTITA	STANDARD DI QUALITA'
Trasparenza e rispetto dei tempi	<p>Risposta alle richieste di esonero di pagamento della retta.</p> <p>Tempi controllo e veridicità delle autodichiarazioni presentate</p>	<p>Entro 30 giorni dalla presentazione della domanda</p> <p>Entro 90 giorni dalla comunicazione scritta all'interessato di avvio del procedimento</p>
Accoglienza e informazione	<p>Assistenza alla famiglia su quesiti relativi a ammissioni, rette, rinunce, prolungamento orario e altri aspetti amministrativi</p> <p>Consulenza individuale per problemi attinenti l'ammissione o l'applicazione delle rette del servizio</p>	<p>Informazioni ad accesso libero nei giorni di apertura dell'ufficio Istruzione oppure su appuntamento.</p> <p>A tutti coloro che lo richiedono, previo appuntamento con il Titolare di Posizione Organizzativa dell'area Istruzione Cultura Sport</p>

I genitori:

- sono tenuti ad effettuare il pagamento della retta entro i 15 giorni del mese successivo;
- possono richiedere la riduzione o l'esenzione totale del pagamento se in condizione di particolare disagio economico presentando la dichiarazione ISEE.
- qualora intendano interrompere la frequenza durante l'anno scolastico, devono darne immediata comunicazione scritta all'Amministrazione, al fine d'interrompere il pagamento della retta che avverrà dal mese successivo alla presentazione della domanda. La domanda di ritiro dovrà essere presentata al protocollo del Comune tassativamente entro una settimana dalla fine del mese precedente il ritiro.

L'ISTITUTO DEL 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. I reclami indirizzati all'Ufficio Cultura, Istruzione e Sport del Comune di Codroipo possono essere espressi in forma scritta,





via fax (0432 – 824696), a mezzo posta elettronica certificata: comune.codroipo@certgov.fvg.it e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami inoltrati verbalmente (orario per il pubblico: lun/mer/gio/ven: 9.30/12.30, mar: 8.30/12.30 - lun/mer pom 16.00/18.15) o a mezzo telefonico (Centralino uff. Cult.: tel. 0432/824680 Uff. Istruzione: tel. 0432/824686) sono anch'essi accettati nei casi in cui i disservizi o le situazioni lamentate abbiano carattere di urgenza, fermo restando che il reclamante è tenuto a comunicare anche le sue generalità e i dati relativi al suo indirizzo e numero telefonico.

Per essere preso in considerazione, il reclamo deve risultare sufficientemente circostanziato, deve cioè contenere gli elementi minimi utili per l'individuazione del disservizio o dell'anomalia riscontrata nel servizio reso ovvero del problema segnalato.

Le comunicazioni genericamente dette di "reclamo", dopo il primo esame, vengono classificate in:

- **reclami:** eventuali episodi di disservizio o di grave violazione dei principi enunciati nella presente Carta;
- **segnalazioni:** eventuali situazioni di erogazione dei servizi con standard di qualità non conformi a quelli stabiliti nella presente Carta;
- **suggerimenti:** eventuali suggerimenti ed osservazioni per il miglioramento dei servizi erogati.

In ogni caso il Comune si impegna a dare esauriente risposta scritta al reclamante entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Esso ha lo scopo di offrire all'utenza uno strumento celere per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con i principi e le finalità di tale documento.

IMPEGNI DI QUALITA'	CONDIZIONE GARANTITA	STANDARD DI QUALITA'
Accettazione segnalazioni, ricorsi, osservazioni	Risposte segnalazione e reclami	Entro 30 gg. dal ricevimento

ATTUAZIONE

Il Comune si impegna ad adottare tutte le misure regolamentari ed amministrative e ad attuare tutte le azioni organizzative necessarie a dare piena effettività ai principi, alle regole e agli impegni contenuti nella presente Carta.

Le disposizioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, nelle materie trattate dalla Carta stessa, disposizioni contrarie o difformi dettate con legge ovvero contenute nei contratti collettivi di lavoro.

Il Comune si impegna ad aggiornare periodicamente la presente Carta per adeguarla costantemente alle esigenze rappresentate dall'utenza ed a quelle sorte per effetto di mutamenti legislativi o di altra natura che incidano in misura rilevante sull'erogazione dei servizi educativi per la prima infanzia.





E se voglio saperne di più a chi mi rivolgo?

Progetto educativo, arredi e spazi, modalità di inserimento, cure igieniche, giornata al nido, attività proposte, menù o diete speciali, formazione degli operatori, turni di lavoro	Direttamente alle Educatrici o alla Coordinatrice presso il nido d'infanzia o telefonando allo 0432 905055.
Presentazione domanda di iscrizione, rinunce al servizio, cambio modalità di frequenza, criteri e procedure d'ammissione	Ufficio Cultura, Istruzione, Tempo libero e Sport negli orari di apertura, oppure telefonando allo 0432 824686
Criteri di applicazione delle rette, richieste di esenzione/riduzione, revisione e rimborsi, dichiarazioni di frequenza.	Ufficio Cultura, Istruzione, Tempo libero e Sport negli orari di apertura, oppure telefonando allo 0432 824686
Reclami e segnalazioni presentate	Al T.P.O dell'area Cultura, Istruzione, Tempo libero e Sport All'Assessore all'Istruzione, Cultura e Famiglia

APPROVATA CON DELIBERA DI GIUNTA N. 302 DEL 27 DICEMBRE 2011

