



Città di Montevarchi

U.O.A. delle Politiche Sociali, Educazione, Istruzione, Formazione, Trasporti Scolastici ed altri Servizi Scolastici, Casa, Sport e Gemellaggi



**NIDO
D'INFANZIA**

"LA COCCINELLA"

CARTA DEL SERVIZIO

Approvata con deliberazione GC n. ____ del ____/____/____

INDICE

PREMESSA	3
1. PRINCIPI FONDAMENTALI	4
2. DESTINATARI DEL SERVIZIO - SOGGETTI LEGITTIMATI A RICHIEDERE IL SERVIZIO EDUCATIVO	4
3. DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE	4
4. NIDO D'INFANZIA.....	4
5. IL PERSONALE DEL NIDO	5
6. FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO E ACCESSO	6
7. LA GIORNATA TIPO (fascia di frequenza massima)	6
8. NIDO E FAMIGLIA	7
9. GLI STANDARD DI QUALITÀ DEL NIDO LA COCCINELLA	8
9.1. ASSETTO ORGANIZZATIVO.....	8
9.2. PROPOSTA EDUCATIVA	9
9.3. PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE	10
9.4. PASTI E PULIZIE	10
10. SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI	13
11. LA NORMATIVA VIGENTE.....	13
12. VALIDITÀ	14
13. INDIRIZZI E NUMERI UTILI	14

PREMESSA

Una città sostenibile e accogliente per i bambini, le bambine e le famiglie cresce al ritmo dei cambiamenti sociali e culturali, tenendo conto sia dell'evoluzione delle reti familiari che dell'esigenza di conciliare tempi di cura e tempi di vita. All'interno dei servizi educativi vengono rispettati i diritti individuali, sociali e civili dei cittadini più piccoli e individuate azioni e interventi finalizzati a dare risposte efficaci ai loro bisogni.

L'Amministrazione comunale di Montevarchi si propone di informare pienamente i cittadini sui loro diritti e sulle condizioni e modalità di accesso al servizio educativo del nido d'infanzia **La Coccinella** cercando di valorizzare il rapporto con i possibili fruitori, per individuare e rispondere nella maniera più appropriata ai loro bisogni, persegue le finalità di miglioramento, innovazione e qualificazione dei servizi offerti, attraverso un impiego ottimale delle risorse disponibili.

La Carta del servizio educativo diviene lo strumento con il quale si vuole illustrare le finalità, le caratteristiche, le modalità organizzative e di erogazione dei servizi educativi 0÷3 al fine di promuovere, in modo importante e diffusivo, la cultura dell'infanzia. È un documento di verifica che permette alle famiglie di valutare gli impegni presi dall'Amministrazione comunale sul tema della qualità dei servizi in un'ottica di miglioramento e crescita continui. Questo documento evidenzia i principi, le regole e le modalità a cui fa riferimento l'Ente nel sostegno alle politiche per l'infanzia, in coerenza con le normative vigenti ed in particolare con quella regionale.

La Carta dei Servizi, prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, descrive le modalità di erogazione del servizio di prossimità, allo scopo di offrire agli utenti l'opportunità di interagire e diventare parte attiva di un percorso di crescita, volto anche a formulare proposte di miglioramento dei servizi.

Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

In particolare, la Carta:

- chiarisce diritti e doveri dell'ente nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi, informandoli sui soggetti cui rivolgersi in caso di lamentato scostamento rispetto a quanto previsto dalla presente Carta dei Servizi e/o dalle normative poste a salvaguardia dei diritti degli utenti del servizio;
- presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto, nel rispetto delle competenze poste in capo alle Associazioni di cui all'art. 2, comma 461, L. 244/2007;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento;
- si propone di costituire un "patto" concreto, basato sulla reciproca e leale collaborazione, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune, il gestore/concessionario del Servizio ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

La Carta ha validità pluriennale ed essendo uno strumento dinamico, viene periodicamente riesaminata ed aggiornata, in caso di modificazione della normativa, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti, per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dalla sua applicazione al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento.

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione del servizio all'interno della struttura si ispira a questi valori e principi:

Eguaglianza: senza alcuna discriminazione riguardante il genere, nazionalità, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche, con rispetto per le diversità e i ritmi personali, al fine di offrire soluzioni flessibili e funzionali al benessere di bambini/e e adulti.

Imparzialità e trasparenza: il personale del servizio svolge le attività lavorative con equità e imparzialità di trattamento verso gli utenti, garantendo comportamenti di imparzialità verso i bambini/e e le famiglie.

Informazione e partecipazione: un'informazione preventiva, completa e trasparente sulle modalità di funzionamento del servizio, gli strumenti di lavoro utilizzati nell'erogazione del medesimo, i tempi di attuazione delle procedure. Una garanzia di partecipazione alla vita e all'organizzazione dei servizi come contesti educativi e sociali alla cui gestione la famiglia è chiamata a partecipare verificandone la corretta erogazione.

Corresponsabilità: gli educatori e le educatrici operano in stretta collaborazione con la famiglia e mai in alternativa o tantomeno in sostituzione alla stessa, secondo il principio dell'alleanza educativa.

Qualità: uno degli obiettivi principali del servizio è il progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia delle proposte offerte a famiglie e bambini/e. La qualità del servizio viene promossa attraverso una dettagliata definizione degli standard/requisiti, un monitoraggio sistematico sulle attività, la promozione delle professionalità degli operatori

Tutela dei dati personali: come garanzia che il trattamento dei dati personali dei propri cittadini-utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali". Infatti, i dati personali e le immagini dei bambini e delle bambine sono tutelati. Le foto e filmati su ciò che i bambini e le bambine sanno fare potranno essere utilizzati, previa autorizzazione dei genitori, esclusivamente nell'ambito di iniziative educative e non pubblicizzati. Tutti gli operatori del servizio sono tenuti al rispetto del segreto professionale.

2. DESTINATARI DEL SERVIZIO - SOGGETTI LEGITTIMATI A RICHIEDERE IL SERVIZIO EDUCATIVO

- ✓ Genitore (persona interessata)
- ✓ Responsabili dei servizi sociali ed assistenti che siano a conoscenza di fatti tali da rendere necessario il procedimento per la richiesta del servizio educativo

3. DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE

- ✓ Domanda di iscrizione da compilare nel modulo reperibile all'interno del sito del Comune nelle pagine dedicate ai nidi d'infanzia
- ✓ Documenti dei genitori o di chi esercita la responsabilità genitoriale




4. NIDO D'INFANZIA

Il nido d'infanzia è un servizio educativo e sociale che concorre con le famiglie alla crescita e formazione delle bambine e dei bambini ed è organizzato secondo tempi, spazi, proposte e momenti di cura quotidiana pensati per rispondere al benessere di bambini, bambine e adulti.

Proponendosi come luogo privilegiato di incontri e di relazioni con le famiglie, il nido intende sostenere con

efficacia la co-costruzione del percorso educativo in un clima di fiducia e di condivisione.

Il nido ha il compito di assicurare ad ogni bambino/a adeguate possibilità di crescita offrendo:

-  ambienti e spazi di vita idonei, sereni e accoglienti
-  stimoli che promuovono lo sviluppo sensoriale, motorio, affettivo e cognitivo
-  adeguate attenzioni sul piano igienico-alimentare

Il servizio di nido d'infanzia è garantito fino a quando la bambina o il bambino acquisisce il diritto alla frequenza alla scuola dell'infanzia

5. IL PERSONALE DEL NIDO

Tutto il personale del Nido d'infanzia opera congiuntamente nell'ambito delle specifiche competenze, per il raggiungimento di obiettivi prefissati nella programmazione educativa definendo tempi, modalità, strumenti, realizzando la documentazione e verificando la qualità degli interventi.

Il **personale educativo** rappresenta per la bambina o il bambino e la sua famiglia, un riferimento che li accompagna dall'ambientamento fino al passaggio alla scuola dell'infanzia, attraverso specifiche occasioni di osservazione, ascolto, cura e progettazione educativa. All'*educatore/educatrice* compete la funzione di cura e attenzione individualizzata ai bisogni delle bambine e dei bambini, la creazione di un contesto relazionale, spaziale e affettivo che consenta la promozione di esperienze di crescita sul piano affettivo, cognitivo, psicomotorio e sociale.

La professionalità degli educatori e delle educatrici ha come aspetto principale la collegialità: ogni riflessione educativa e ogni decisione viene condivisa durante riunioni di gruppo sia tra operatori/operatrici di una stessa sezione che con tutto il personale educativo del servizio nido.

La professionalità delle educatrici e degli educatori è supportata anche da una formazione costante e dal regolare confronto, all'interno del gruppo di lavoro, con il/la coordinatore/coordinatrice pedagogico/a del Comune. Ogni anno il personale è impegnato in percorsi di formazione svolti sia a livello locale che di Zona Valdarno.

Alle/agli **assistenti** competono tutti gli interventi di pulizia, sanificazione, riordino, cura e manutenzione degli ambienti interni ed esterni al nido e attività di collaborazione con il personale della cucina. La loro funzione, oltre a promuovere la qualità degli spazi dell'ambiente intesi come luogo facilitante lo sviluppo dei bambini e delle bambine, è un importante supporto al personale educativo nell'ambito della realizzazione del progetto educativo. Anche loro ogni anno sono tenuti/e a frequentare la formazione specifica organizzata dalla Zona Valdarno.

Altra figura importante è la/il coordinatrice/tore pedagogica/o e gestionale che provvede a garantire la realizzazione di varie attività tra cui:

- monitoraggio e valutazione del progetto pedagogico e del progetto educativo;
- coordinamento delle iniziative di partecipazione delle famiglie;
- aggiornamento e formazione del personale;
- raccordo con il coordinamento (gestionale e pedagogico comunale e pedagogico zonale) e con i servizi socio-sanitari e promozione della continuità con la scuola dell'infanzia;
- raccordo fra le attività gestionali e le attività pedagogiche.

6. FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO E ACCESSO

Il nido d'infanzia è aperto dal lunedì al venerdì, da settembre a giugno compresi.

Nel mese di luglio il nido è aperto ma su domanda dei singoli genitori e con modalità che ogni anno vengono definite dall'Amministrazione.

Nei periodi natalizi e pasquali verrà seguito il calendario Miur, mentre per i ponti festivi le indicazioni comunali. Il calendario delle chiusure per festività del Comune di Montevarchi viene consegnato alle famiglie alla riunione di inizio anno.

L'apertura giornaliera è garantita dalle 7.30 alle 18.30. All'interno di questa fascia oraria il servizio è fruibile nel seguente orario:

- ❖ dalle 7.30 alle 14.00 (comprensivo del pranzo)
- ❖ dalle 7.30 alle 16.30 (comprensivo del pranzo e del riposo)
- ❖ dalle 14.00 alle 18.30 (attivato solo in presenza di un numero minimo di bambini e bambine pari a 8)
- ❖ dalle 16.30 alle 18.30 (prolungamento dell'orario – attivato solo in presenza di un numero minimo di bambini e bambine pari a 8).

Il nido d'infanzia La Coccinella accoglie bambini e bambine che hanno compiuto 3 mesi entro il 31 agosto dell'anno di iscrizione.

La domanda di iscrizione deve essere rivolta dal genitore, o da chi esercita la responsabilità genitoriale, al Comune di Montevarchi secondo il calendario da questo stabilito (di solito a partire nel mese di aprile). Il bando e la modulistica per l'iscrizione si trovano sul sito ufficiale del Comune di Montevarchi. All'apertura delle iscrizioni, sul sito del Comune sarà indicata la data dell'open day per visitare e conoscere il nido.

Sulla base delle domande di ammissione presentate, l'ufficio di competenza forma la graduatoria. La collocazione nella graduatoria rispetta il punteggio complessivo ottenuto sommando i punteggi relativi a ciascuno dei criteri individuati.

Le quote di contribuzione a carico delle famiglie sono determinate con deliberazione annuale della Giunta Comunale. Il costo del pasto non è incluso nella quota di partecipazione della famiglia.

7. LA GIORNATA TIPO (fascia di frequenza massima)

7.30 - 9.30	Le bambine e i bambini e la figura familiare che li accompagna sono accolti in un contesto sereno anche con scambio di informazioni
9.30	Seduti intorno al tavolo, i bambini e le bambine, consumano uno spuntino a base di frutta di stagione
10.00– 11.30	La mattina prosegue con momenti di progettazione educativa: <ul style="list-style-type: none">- per i bambini e bambine più "piccoli/e" riposo mattutino, cestino dei tesori, gioco euristico, di scoperta, giochi sensoriali, esplorazione motoria sia nell'ambiente interno che fuori ...- per i bambini e bambine "grandi" con attività strutturate, lettura, manipolazione, libera espressione creativa in atelier, scoperta dello spazio esterno in giardino
11.30 – 12.00	Preparazione al pranzo: un po' di tempo dedicato alla cura del proprio corpo e all'acquisizione delle proprie autonomie.
12.00– 14.00	Pranzo in piccolo gruppo con l'educatrice/tore, in stanza, al termine si passa in bagno per prepararsi alla nanna o per tornare a casa (per chi sceglie la fascia di frequenza più corta). Lo stare seduti intorno ad un tavolo insieme ai/lle coetanei/e, scambiandosi sguardi e

	parole è un momento prezioso per la socializzazione e la conoscenza dell'altro/a.
14.00-15.30	Il riposo pomeridiano avviene in un ambiente specifico sereno ed accogliente, nel rispetto dei tempi individuali
15.30-16.00	C'è chi si alza da solo e chi aspetta le braccia dell'adulto per essere accompagnato/a a fare lo spuntino pomeridiano
16.00-16.30	Di nuovo a giocare, a stare insieme fino al momento del ricongiungimento con mamma, papà, nonni, fratellini...
16.30-18.30	Chi fa il prolungamento viene accompagnato/a dall'educatrice/tore nella sezione del nido pomeridiano dove possono rimanere fino alle 18.30

8. NIDO E FAMIGLIA

La relazione con le famiglie e il loro coinvolgimento nella vita del nido avviene attraverso la cura, da parte del personale educativo del servizio, dell'aspetto comunicativo e della documentazione. La famiglia è l'interlocutore privilegiato per il processo di crescita e sviluppo del bambino e della bambina in grado di cooperare alla definizione dei bisogni, alla progettazione delle risposte ai bisogni. Al fine di permettere alla famiglia di partecipare alla vita del nido d'infanzia durante l'anno educativo vengono previsti alcuni momenti:

- **Incontro di inizio anno** per conoscerci, presentare la modalità dell'ambientamento, coinvolgendo e aiutando i genitori, attraverso letture di storie, a vivere serenamente il momento del distacco, presentare l'organizzazione del servizio, il calendario dei colloqui individuali dei nuovi iscritti e le date degli inserimenti.
- **Assemblea dei genitori per la presentazione della programmazione educativa annuale** e per l'elezione dei propri rappresentanti. L'Assemblea sarà costituita dai genitori dei bambini e delle bambine ammessi/e al nido ed eleggerà, al proprio interno, i rappresentanti dei genitori, uno per sezione, che entreranno a far parte del Consiglio dei Genitori.
- **Colloqui individuali** calendarizzati e su richiesta per parlare di argomenti che riguardano i vari aspetti della crescita personale del bambino e della bambina e condividere i principi e comportamenti educativi.
- **Incontri con il Consiglio dei genitori** per condividere insieme le linee educative e l'organizzazione di eventi quali feste, laboratori e gite.
- **Incontri laboratoriali** che favoriscono una logica del fare insieme in cui i bambini e bambine e le loro famiglie condividono un'esperienza ludica, mentre le diverse famiglie condividono un momento di conoscenza e socializzazione.
- **Feste** che vengono programmate annualmente
- **Uscite** con i bambini, le bambine, gli educatori e le educatrici.

All'interno della struttura sono inoltre periodicamente organizzati incontri con professionisti che operano nell'ambito dell'infanzia rivolti alle famiglie per approfondire aspetti riguardanti lo sviluppo e la crescita dei bambini e delle bambine. L'obiettivo di tali incontri è promuovere, accogliere, ascoltare e sostenere la genitorialità attraverso momenti informativi e lo scambio di esperienze e riflessioni. Gli incontri vengono organizzati per lo più sulla base delle necessità presentate dalle famiglie stesse attraverso lo strumento dei questionari di valutazione.

La comunicazione tra il nido d'infanzia e la famiglia, in sintesi, si avvale di questi strumenti:

- comunicazioni verbali quotidiane all'entrata e all'uscita con l'educatore/trice del bambino/a.
- Colloquio iniziale, colloqui periodici organizzati ed eventualmente a richiesta dei genitori o delle

educatrici ed educatori.

- Documentazione di ingresso, autorizzazioni varie, deleghe per il ritiro dei bambini e delle bambine. Presa visione del regolamento interno e del calendario delle chiusure.
- Comunicazioni per avvisi ed eventi del nido attraverso e-mail o altri strumenti informatici.
- Documentazione a disposizione nella bacheca del servizio compresi il progetto pedagogico e il progetto educativo.
- Bigliettino quotidiano con il resoconto della giornata al nido.
- Documentazione audio-video o fotografica di particolari momenti al nido inviati direttamente ai genitori od agli esercenti la responsabilità genitoriale.
- Pannelli fotografici sulle attività svolte appesi all'ingresso della sezione.
- Consegna di diario fotografico sul percorso del nido ed elaborati dei bambini e delle bambine dell'ultimo anno di frequenza consegnati a fine anno.

9. GLI STANDARD DI QUALITÀ DEL NIDO LA COCCINELLA

9.1. ASSETTO ORGANIZZATIVO

OBIETTIVI	STANDARD
Rispettare la ricettività massima e l'età dei bambini e delle bambine ammessi/e al Nido	Il servizio si rivolge a bambine e bambini di età compresa tra 3 e 36 mesi.
Rispettare le modalità di ammissione stabilite	Le ammissioni sono disciplinate nell'apposito regolamento e ne è data informazione alle famiglie.
Prevedere l'apertura del servizio	Il servizio rimarrà aperto in base al calendario MIUR.
Assicurare la presenza di personale qualificato	Il titolo di studio del personale educativo è quello previsto dalla normativa regionale.
Assicurare la presenza del coordinamento pedagogico-gestionale.	Il titolo di studio del/la Coordinatore/trice è quello previsto dalla normativa regionale.
Promuovere la collegialità come risorsa educativa	Si prevede per le educatrici e gli educatori un monte ore annuale da destinare ad attività di programmazione e lavoro di équipe.
Garantire la formazione e l'aggiornamento del personale educativo	Partecipazione degli educatori e delle educatrici ad iniziative di formazione e aggiornamento professionale per almeno venti ore annue.

9.2. PROPOSTA EDUCATIVA

Sostenere il bambino e la bambina nelle fasi di sviluppo, in un luogo ove possa stabilire relazioni significative capaci di promuoverne l'autonomia, la socialità, le competenze	Sono presenti un progetto pedagogico e un progetto educativo. Con il progetto pedagogico vengono definiti l'orizzonte di senso nel quale vanno poi a collocarsi gli atti specifici dell'azione educativa; si stabilisce una comunanza di obiettivi, di processi pedagogici, di modalità di rapporto. Con il progetto educativo vengono individuate strategie per dare attuazione al progetto pedagogico attraverso la scelta di attività, spazi e dei tempi.
Garantire la continuità pedagogica tra i nidi del territorio	Il <i>progetto pedagogico</i> ed il <i>progetto educativo</i> del nido prevedono modalità per garantire la continuità educativa tra i nidi comunali (programmi di formazione congiunta tra gli educatori, le educatrici, confronto periodico sul modello e sulle proposte educative).
Realizzare un'azione educativa personalizzata a favore di ciascun bambino e ciascuna bambina	<p><i>Conoscenza:</i> realizzazione di una riunione di inizio anno con tutti i genitori e coloro che esercitano la responsabilità genitoriale; colloqui individuali, ad inizio anno e durante l'anno.</p> <p><i>Ambientamento:</i> Inserimento del/la bambino/a graduale, presenza dei genitori o esercente la responsabilità genitoriale, secondo il piano di ambientamento concordato; viene individuata un'educatrice o educatore di riferimento.</p> <p><i>Osservazione:</i> durante lo svolgimento delle attività le educatrici e gli educatori realizzano l'osservazione funzionale alla programmazione delle attività.</p> <p><i>Valutazione:</i> in modo da verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi educativi definiti.</p>
Prevedere una specifica organizzazione degli spazi: diversificazione, identificazione connotazione e personalizzazione degli ambienti	Gli ambienti interni ed esterni sono progettati ed arredati "a misura di bambino e bambina" per favorire la sua libera iniziativa. Gli spazi sono diversificati e personalizzati e i materiali vengono proposti all'interno del percorso educativo in modo graduale e progressivo.
Prevedere la programmazione delle routine giornaliere	Vengono rispettate le routine (accoglienza, pranzo, sonno, saluto al giorno dopo, ecc.). Viene posta attenzione verso i rituali e le abitudini di ogni singolo/a bambino/a.

Realizzazione di un'attenta documentazione e registrazione di tutte le attività programmate ed erogate	<p><i>Documentazione informativa generica sulle caratteristiche e modalità di funzionamento del Servizio:</i> il progetto pedagogico, il progetto educativo, il regolamento interno e la carta dei servizi sono visibili all'interno del nido. I genitori ricevono una copia del Progetto educativo.</p> <p><i>Documentazione generale sulle attività svolte al Nido:</i> cartella attività educative, relazioni, progetti, orari, presenze bambini/e e operatori/trici, registro attività svolte dagli/dalle addetti/e.</p> <p><i>Documentazione specifica su ciascuna/a bambino/a:</i> cartella personale bambino/a, bigliettino giornaliero).</p> <p><i>Diffusione informazione all'esterno:</i> comprende il materiale informativo sulle attività svolte al nido.</p>
Programmare la continuità con i servizi per l'infanzia	<p>Si prevede l'attivazione di percorsi di continuità educativa con la scuola dell'infanzia attraverso la realizzazione del progetto di continuità educativa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. riunioni con le/gli insegnanti della scuola d'Infanzia; 2. visita alla futura scuola.

9.3. PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

Supportare il ruolo del genitore o dell'esercente la responsabilità genitoriale	<p>Sono previsti incontri informativi/formativi per i genitori e per gli esercenti la responsabilità genitoriale sui temi dell'infanzia.</p> <p>Sono realizzati momenti di confronto fra genitori, esercenti la responsabilità genitoriale ed educatori/trici. Sono organizzate attività di socializzazione attraverso laboratori, feste, incontri a tema.</p>
Favorire le relazioni con le famiglie e la partecipazione	<p>Il progetto pedagogico, il progetto educativo, il regolamento e la carta dei servizi sono visibili all'interno del nido.</p> <p>Viene effettuata un'assemblea con tutti i genitori ed esercenti la responsabilità genitoriale all'inizio dell'anno.</p> <p>Sono realizzati dalle educatrici e dagli educatori di riferimento colloqui annuali individuali con i genitori ed esercenti la responsabilità genitoriale.</p> <p>Scambio verbale e scritto quotidiano di informazioni fra educatrici/tori e genitori e esercenti la responsabilità genitoriale, all'ingresso e all'uscita dei bambini e delle bambine dal nido.</p>

9.4. PASTI E PULIZIE

L'attività di pulizia si realizza in base ad una pianificazione	<p>Gli/le addetti/e provvedono allo svolgimento di tutte le attività programmate.</p>
--	---

Realizzazione della corretta pulizia degli ambienti	Realizzazione dell'igiene degli ambienti secondo le modalità operative stabilite nel protocollo e lo scadenziario temporaneo programmato dal coordinatore.
Attuare un corretto utilizzo dei prodotti e delle attrezzature	Ogni prodotto viene utilizzato secondo le indicazioni fornite nella scheda tecnica, ed ogni attrezzatura in base al manuale d'uso. Ogni operatore addetto si accerta della presenza delle schede di sicurezza dei prodotti.
Informare i genitori e gli esercenti la responsabilità genitoriale sul menu	Copia del menù si trova all'ingresso del nido consultabile dai genitori e dagli esercenti la responsabilità genitoriale, inoltre si provvede ad informare i genitori e gli esercenti la responsabilità genitoriale che il menù può essere consultato sul sito di Centro Pluriservizi.
Si prevedono menù nel rispetto delle indicazioni dietetiche	I menù giornalieri vengono predisposti nel rispetto delle indicazioni dietetiche fornite da dietologi.
Prevedere un menù diversificato in base alle esigenze dei bambini e delle bambine	L'articolazione del menù è realizzata in modo equilibrato e variato. Si prevede un menù diversificato ogni settimana del mese. Il menù viene adattato secondo le stagioni.
Si prevedono menù specifici in base all'esigenze sanitarie dei bambini e delle bambine	Personalizzazione dei pasti in base alle indicazioni fornite dai pediatri: riguardano sia diete stabili che periodiche (ad es. pasti in bianco) e per motivi etico-religiosi.

Per misurare il livello qualitativo del servizio offerto e garantirne il mantenimento, vengono identificati i seguenti indicatori riferiti alle principali prestazioni che costituiscono il servizio di nido d'infanzia come di seguito riportati:

- A. i fattori di qualità individuati sulla base delle principali caratteristiche del servizio di nido d'infanzia;
- B. per ciascun fattore la descrizione dell'indicatore che ne dà concreta interpretazione;
- C. il valore dell'indicatore di qualità (standard) che i servizi si impegnano a garantire e mantenere.

Fattore qualità	Descrizione indicatore	Valore indicatore standard
Garanzia della regolare erogazione del servizio	Apertura giornaliera del servizio agli orari indicati	Dalle 7.30 alle 18.30
Garanzia del servizio educativo	Progettazione educativa di gruppo, con individuazione obiettivi educativi, azioni, tempistiche e responsabilità	≥ 1
Frequenza regolare di incontri collettivi con le famiglie e gli esercenti la responsabilità genitoriale	a) Incontro generale a inizio anno con i genitori ed esercenti la responsabilità genitoriale dei bambini e delle bambine iscritti/e di ciascuna struttura (con presenza del personale educativo-coordinatrice/tore pedagogica/co e responsabile comunale del Servizio)	n° 1
	b) Incontri di gruppo nella sezione di riferimento	n° 2
Garanzia del percorso del bambino e della bambina al nido	a) Colloqui con i genitori ed esercenti la responsabilità genitoriale di ciascuna/a bambino/a e per ogni anno educativo	n° 2
	b) Osservazioni per ciascuna/a bambino/a per ogni anno educativo	n° 2
	c) Progettazione educativa di continuità con scuola infanzia	n° 2
Passaggio di informazioni tra operatori/trici relativamente ai bambini ed alle bambine	a) Incontri annuali del gruppo di lavoro	n° 3
	b) Incontri annuali del gruppo di lavoro della struttura (collettivo)	≥ n° 10
	c) Incontri annuali del personale educativo di sezione	n° 10
Garanzia dell'igiene personale della bambina o bambino	Cambi giornalieri per il/la bambino/a che frequenta il servizio 5/10 ore	≥ 2/4
Garanzia del Menù	a) Giorni per l'attivazione della personalizzazione della dieta	1 dal ricevimento della richiesta
	b) Rispetto del menù di base programmato	Nel 95% dei casi
Garanzia della competenza e dell'aggiornamento degli operatori e delle operatrici	Ore medie annue di formazione per ogni posto di educatore/trice previsto in pianta organica	n° 40
Ascolto dei fruitori e informazione	a) Grado di soddisfazione dei fruitori rilevato attraverso questionario annuale	85%
	b) Tempo massimo che intercorre fra la data di ricezione del reclamo e la risposta	30 giorni
	c) Definizione del calendario di erogazione del servizio entro la data di iscrizione	Entro il 30 giugno
	d) Tempo di informazione all'utenza tramite il nido in caso di chiusura non prevista da calendario (esclusi i casi di sciopero e di forza maggiore), compresi eventuale anticipazione dell'orario di chiusura del nido	≥ 48 ore

10. SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

L'Amministrazione apprezza e tiene conto di tutti i suggerimenti e le segnalazioni che sono riportati dai fruitori il servizio in un'ottica di miglioramento dello stesso.

I fruitori possono segnalare al/alla Responsabile del servizio tutto ciò che non ritengono essere in linea con quanto riportato nella presente Carta dei servizi. La segnalazione può essere fatta dal/lla cittadino/a, indicando le proprie generalità, indirizzo e contatto telefonico, via E-mail all'indirizzo protocollomtv@comune.montevarchi.ar.it

L'Amministrazione, attraverso gli uffici competenti, accoglie e recepisce le segnalazioni relative alle strutture di cui è responsabile e si impegna a rispondere. Il riscontro è garantito dall'Amministrazione entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

11. LA NORMATIVA VIGENTE

I principali riferimenti normativi della Carta del servizio educativo 0÷3 anni sono:

- *Costituzione italiana.*
- *Legge 27/07/1991, n. 176 "Ratifica ed esecuzione della Convenzione ONU sui diritti del fanciullo, fatta a New York il 20 novembre 1989".*
- *Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 ad oggetto "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini".*
- *Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 19 dicembre 2006 ad oggetto "Direttiva del Ministro per le riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione per una pubblica amministrazione di qualità".*
- *Legge 24 dicembre 2007 n. 244 ad oggetto "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)" - art. 2, comma 461– "Carta della Qualità dei servizi".*
- *Legge Regionale 26/07/2002, n. 32 e s.m.i. "Testo unico della normativa della Regione Toscana in materia di educazione, istruzione, orientamento, formazione professionale e lavoro"*
- *Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150.*
- *D.lgs. 14 marzo 2013 n. 33 ad oggetto "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni", art. 32, comma 1 "Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati".*
- *Accordo del 26 settembre 2013, approvato in sede di Conferenza unificata sulle linee guida per i servizi.*
- *D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 e s.m. ed i. ad oggetto "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165" art. 12 "Rapporti con il pubblico".*
- *Regolamento Regionale 41/R/2013 di attuazione dell'articolo 4bis della Legge Regionale n. 32/2002 in materia di servizi educativi per la prima infanzia.*
- *D.lgs. 16/04/2017, n. 65 "Istituzione del sistema integrato di educazione e di istruzione dalla nascita sino a sei anni".*
- *Indirizzi impartiti dal Dipartimento della funzione pubblica ed in particolare le Linee guida per il Sistema di misurazione e valutazione della performance, n. 2 del dicembre 2017.*
- *DM 22/11/2021, n. 334 "Linee pedagogiche per il sistema integrato zero-sei".*
- *Regolamento dei servizi educativi del Comune di Montevarchi.*

Il presente documento verrà aggiornato in caso di eventuali modifiche o integrazioni relative agli aspetti trattati

12. VALIDITÀ

La Carta ha validità pluriennale ed essendo uno strumento dinamico, viene periodicamente riesaminata ed aggiornata, in caso di modificazione della normativa, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti, per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dalla sua applicazione al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento.

13. INDIRIZZI E NUMERI UTILI

Per comunicare con la struttura è possibile utilizzare i seguenti canali:

- telefono: 055 980378

Per comunicazioni la/il Coordinatrice/tore

- cell. 3206128019
- nidolacoccinella@comune.montevarchi.ar.it

È possibile richiedere un appuntamento con la/il Coordinatrice/tore chiamando la struttura al numero sopra indicato e prenotando un colloquio.