



SCUOLA DELL'INFANZIA PARITARIA E NIDO "G. PEDICINI"

Carta dei Servizi Educativi Principi
- finalità e criteri di attuazione -

Introduzione

Questa carta è uno strumento di riferimento e di garanzia della qualità dei servizi educativi 0-6 anni, ispirato alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici”. La realizzazione di questa Carta dei servizi consente a tutti i soggetti interessati di conoscere gli aspetti generali e più specifici dei Servizi. Le informazioni contenute riguardano principalmente le modalità di gestione e di erogazione dei servizi, gli strumenti di controllo e di garanzia e le procedure che gli utenti devono seguire per le diverse richieste e segnalazioni. La carta dei Servizi educativi potrà essere aggiornata annualmente ed è distribuita gratuitamente a tutte le famiglie che usufruiscono di tali servizio.

Il calendario scolastico prevede l’apertura ad inizio settembre e la chiusura il 31 agosto. L'orario di funzionamento, in relazione alle esigenze dei frequentatori ed alle richieste dell'utenza, è fissato per tutta la generalità dei frequentanti dalle ore 8,00 alle ore 16,00 dal Lunedì al Venerdì, con funzionamento del servizio mensa, e dalle ore 8,00 alle ore 12,30 del Sabato.

Come nelle previsioni progettuali, nel periodo estivo e precisamente nel mese di Luglio, è programmata a scelta degli utenti IL CAMPO ESTIVO. A tale attività, previo pagamento del relativo costo del servizio, possono partecipare, in determinati limiti numerici, anche bambini non frequentanti nell'anno scolastico.

I giorni e gli orari di apertura e chiusura possono variare in base alle attività organizzate dalla scuola.

PRINCIPI E FONDAMENTI

La "Carta dei Servizi educativi Asilo Nido 0-3 anni", è adottata in conformità allo schema generale approvato dalla Regione Campania con deliberazione n. 1835 del 20/11/2008. La carta dei servizi è uno strumento di valutazione partecipata della qualità e degli standards dei servizi sia per il soggetto erogatore che per il beneficiario della prestazione o utente del servizio stesso.

Definizione

L'Asilo Nido è un servizio educativo di interesse pubblico che accoglie i bambini da 0 mesi fino all'età di tre anni e che, nel quadro di una politica educativa della prima infanzia, concorre con la famiglia alla loro formazione.

Finalità

L'Asilo Nido ha lo scopo di offrire ai bambini un luogo di socializzazione e di stimolo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali, nella prospettiva del loro benessere e del loro armonico sviluppo. Nell'ambito della massima integrazione con gli altri servizi educativi, sociali e sanitari rivolti all'infanzia e presenti sul territorio, sia essi pubblici che privati, l'Asilo Nido favorisce la continuità educativa in rapporto alla famiglia, all'ambiente sociale ed agli altri servizi esistenti, mettendo in atto azioni positive per offrire ai suoi utenti pari opportunità garantendo le differenze, svolgendo altresì un'azione di prevenzione contro ogni forma di svantaggio ed un'opera di promozione culturale e di informazione sulle problematiche relative alla prima infanzia.

Uguaglianza e diritto di accesso al servizio

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche. In tale ambito l'Asilo Nido tutela e garantisce il diritto

all'inserimento dei bambini portatori di svantaggio psico-fisico e sociale. L'accesso è libero, previo pagamento della retta mensile fissata all'inizio di ogni anno scolastico dall'Ente concedente. L'accesso ordinario è previsto in ogni momento dietro presentazione del modello di iscrizione, che può essere richiesto in segreteria. Siamo soliti ricevere per appuntamento nei nostri uffici i nuovi clienti, ai quali diamo ogni tipo di delucidazione dei servizi offerti. L'accesso differito vede nella dirigente scolastica la figura di riferimento per espletare le procedure della lista d'attesa, che conseguenzialmente alla routine seguita per l'accesso ordinario, gestirà i tempi di attesa per l'accesso differito, che generalmente parte da un minimo di 30 gg. Nel caso in cui dovesse liberarsi un posto all'interno delle aule verranno comunque contattati i clienti in lista d'attesa, seguendo le ovvie precedenze temporali delle richieste di iscrizione.

Regolarità del servizio

Attraverso tutte le sue componenti l'Asilo Nido garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative assicurando, anche in situazione di conflitto sindacale, il rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e dalle disposizioni contrattuali in materia. Accoglienza ed organizzazione L'Asilo Nido è organizzato in spazi differenziati per rispondere ai bisogni delle diverse età, ai ritmi di vita dei singoli bambini, alla percezione infantile dello spazio, alla necessità di dare riferimenti fisici stabili, all'esigenza di diversificazione in funzione delle attività individuali e di piccolo gruppo, ed in questo quadro sono fondamentali gli spazi per il gioco, il riposo ed il verde attrezzato. Attenzione privilegiata è dedicata all'inserimento del bambino prevedendo anche, all'inizio dell'anno scolastico, opportuni adeguamenti dell'organizzazione del servizio. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche dei bambini portatori di svantaggio psico-fisico. Nello svolgimento della propria attività l'educatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi del bambino. Le attività giornaliere si articolano e differenziano prevalentemente nelle fasi di : accogliimento, attività ludico -educative individuali ed a piccoli g r u p p i, p r a n z o, r o u t i n e s . Sono previste inoltre attività esterne con la compresenza di educatori e genitori. L'alimentazione dei bambini è differenziata per fasce di età, di giorno in giorno, equilibrata secondo le indicazioni di esperti dietologi e nutrizionisti, della prima infanzia, sottoposti inoltre al vaglio di un pediatra e preparata giornalmente.

Partecipazione, trasparenza e qualità del Servizio

Riveste un ruolo fondamentale il rapporto famiglia-educatori, al fine della continuità pedagogico-educativa, ed in tale ambito sono sollecitati periodici incontri. Personale ed i genitori saranno protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente "Carta dei Servizi", attraverso una "gestione partecipata" dell'Asilo Nido. Il rapporto famiglia-educatori si realizza nel "comitato" composto da rappresentanti dei genitori, dal personale dipendente nonché dall'azienda. Il comitato svolge un'attività consultiva di indirizzo e controllo nell'ambito della organizzazione e della gestione del singolo servizio. L'attività e l'organizzazione del servizio si informano a criteri di qualità ed efficacia nell'ambito della funzione educativa.

Attività didattica, servizi amministrativi e condizioni ambientali

Con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, la struttura è responsabile della qualità del Servizio e delle attività educative e si impegna a garantire l'adeguatezza delle strutture, degli strumenti ludici e dei contenuti educativi, in rapporto alle esigenze formative di ogni bambino. Ci si impegna inoltre a favorire eventuali attività complementari, secondo regole da stabilire, che realizzano la funzione educativa del servizio di Asilo Nido, consentendo l'uso controllato dell'edificio e delle attrezzature oltre l'orario ordinario di apertura della struttura.

Il Progetto educativo

L'attività del servizio Asili Nido si svolge all'interno del "Progetto educativo della prima infanzia" contenente gli elementi della programmazione educativa generale delle attività interne ed esterne, anche collegate o integrative del servizio. Il progetto educativo generale definisce le coordinate di indirizzo ed ha carattere di flessibilità per garantire una sempre maggiore rispondenza alle esigenze dei bambini e delle famiglie. All'inizio di ogni anno di attività la struttura pubblicizza il Progetto educativo ai nuovi utenti.

La programmazione educativa

La programmazione educativa, definendo i tempi, le modalità, gli strumenti, la documentazione e la verifica dell'attività, realizza le finalità del Progetto educativo. La programmazione educativa è compito professionale del gruppo di lavoro di ciascun servizio nella specificità delle competenze professionali. All'inizio di ogni anno di attività il personale dei singoli servizi presenta alle famiglie - utenti le linee generali della programmazione educativa.

L'aggiornamento del personale

Per le specifiche finalità del Servizio la struttura garantisce ed organizza l'aggiornamento del personale, in collaborazione con istituzioni ed enti culturali. Inoltre garantisce omogeneità di indirizzo educativo tramite il Coordinamento Pedagogico.

Servizi amministrativi

Il Servizio individua, fissandone e pubblicandone gli standards e garantendone l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi: 1) celerità delle procedure; 2) trasparenza; 3) informatizzazione. Nella struttura sono assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione contenenti in particolare: • copie della Carta dei Servizi (a disposizione dell'utenza); • copie del Piano della programmazione educativa (a disposizione dell'utenza); • denominazione della struttura e recapiti anche telefonici; • orario di apertura e funzionamento; • organico del personale con relative funzioni; • orario di lavoro del personale; • nominativo del responsabile di direzione; • orario di ricevimento dei genitori; • orario di accesso ai servizi amministrativi.

Condizioni ambientali e fattori di qualità

L'ambiente dell' Asilo Nido deve essere pulito, accogliente, sicuro ed accessibile ai piccoli utenti. Le condizioni di 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 tutto si adopera per garantire la costante igiene dei servizi. La struttura si impegna a garantire ai bambini la sicurezza, sia interna che negli spazi esterni a verde, dando piena attuazione alle norme previste in materia di strutture e di caratteristiche qualitative degli Asili Nido. La struttura individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali ed all'organizzazione e ne dà informazione ai genitori:

- Numero dei bambini iscritti, capienza e numero medio dei bambini frequentanti l'Asilo Nido, differenziando le Sezioni;
- Rapporto numerico medio educatori/bambini;
- Numero, dimensione ed attrezzature dei locali con indicazione della loro effettiva destinazione;
- Numero, dimensione ed attrezzature dei servizi igienici con indicazione dell'esistenza di specifiche installazioni per i bambini portatori di svantaggio psico-fisico;
- Esistenza di barriere architettoniche;
- Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati;
- Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità o situazione di pericolo per i bambini ed il personale;
- Dieta applicata e consistenza delle somministrazioni giornaliere, differenziando per fasce di età dei bambini;
- Quadro generale delle rette e delle tariffe.

La valutazione da parte degli utenti sulla qualità del servizio

La struttura, consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, effettua sondaggi per conoscere come gli stessi giudicano il servizio. A tale scopo viene effettuata una rilevazione annuale mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori ed al personale. I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, educativi ed amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. La valutazione degli utenti, così come i reclami sia da parte dei beneficiari che degli utenti o da parte del personale, è effettuata in conformità ai modelli - schema predisposti ed allegati, costituenti parte integrante della presente.

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative o contrastanti. La presente Carta dei Servizi, immediatamente adottata, è soggetta a revisione annua, salvo modifiche in corso di anno per fatti non prevedibili.

Suggerimenti e Reclami

I suggerimenti e i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente all'ufficio della scuola. L'Amministrazione, dopo aver espletato ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento della segnalazione/reclamo scritto, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Amministrazione al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Il reclamo non sostituisce i ricorsi. Esso ha natura e funzioni diversi dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti. La presentazione del reclamo non influisce sui termini di scadenza dei ricorsi.