



CARTA DEL SERVIZIO

DEL NIDO D'INFANZIA COMUNALE "IL POLLICINO"

E DEGLI ALTRI SERVIZI PER LA PRIMA INFANZIA

DEL TERRITORIO COMUNALE

Approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. 90 del 30/09/2024

INDICE

Presentazione

Introduzione

Parte I – Principi della carta e finalità del servizio educativo..... pag. 4

- 1. I principi fondamentali della Carta pag. 4
- 2. Le finalità dei servizi educativi per la prima infanzia pag. 5
- 3. Storia, valori, strategie di miglioramento dei servizi educativi pag. 6

Parte II- Impegni verso l'utente pag. 7

- 1. Il servizio educativo per la Prima Infanzia pag. 7
 - a. l'identità del servizio
 - b. la partecipazione dei genitori
 - c. l'organizzazione
 - d. la giornata tipo
 - e. lo spazio interno ed esterno
 - f. bambine e bambini a pranzo
 - g. l'inserimento
 - h. per saperne di più...
 - i. Ammissioni, Rinunce e Modalità di Pagamento
- 2. La qualità Promessa: pag. 15
 - a. Livello della qualità della sicurezza
 - b. Livello della qualità alimentare
 - c. Livello della qualità professionale
 - d. Livello della qualità dell'ambiente
 - e. Livello della qualità della partecipazione delle famiglie

3. Chi valuta la qualità e con quali strumenti: pag. 19

- a. Monitoraggio annuale su tutti i servizi
- b. Rilevazione della soddisfazione degli utenti

Parte III- Tutela dei diritti dell'utente pag. 21

- 1. Osservazioni - Suggerimenti - Reclami
- 2. Garanzie a tutela dell'utente e tempi di ripristino degli standard

PRESENTAZIONE

I servizi educativi rivolti alla prima infanzia rappresentano una delle priorità per il Comune di Torrita di Siena. Negli ultimi anni è stata ampliata, sia da un punto di vista qualitativo che quantitativo l'offerta dei servizi educativi rivolti ai bambini/bambine e alle loro famiglie cercando di rispondere ai diversi bisogni dei cittadini.

Questa carta dei servizi è applicata all'asilo nido comunale "IL POLLICINO", e agli altri servizi per la Prima Infanzia accreditati e convenzionati del territorio comunale, espressione dei principi e dei valori sottostanti all'organizzazione dei servizi educativi per l'infanzia del Comune di Torrita di Siena.

INTRODUZIONE

La Carta del Servizio rappresenta uno strumento di comunicazione, finalizzato al miglioramento della qualità del servizio erogato. E' uno strumento in grado di concentrare ed orientare le innovazioni, attraverso un processo di valutazione dei risultati da parte degli utenti e degli operatori.

Le "Carte dei Servizi" sono uno strumento di garanzia per il cittadino voluto dalla direttiva Ciampi fin dal 1994. La finalità è la definizione di un rapporto trasparente tra la pubblica amministrazione ed i suoi utenti, basato su regole ed impegni certi di prestazione dei servizi.

Nella realtà torritese, nel corso degli anni, si è consolidato il rapporto del nido d'Infanzia comunale con i servizi educativi privati; pertanto, questa Carta non può che riferirsi a tutti i servizi educativi territoriali pubblici e privati accreditati, recependo le numerose indicazioni legislative e normative in tema di qualità dei servizi.

La Carta si propone di far conoscere nel modo più completo e diffuso dal punto di vista dell'offerta e della qualità i servizi educativi che sono presenti in questo territorio per le bambine e i bambini della fascia di età che va dai 12 mesi ai 36 mesi.

La disponibilità dei servizi educativi di qualità, tale da sostenere lo sviluppo di tutte le potenzialità delle bambine e dei bambini durante i primi tre anni, è considerato un elemento di primaria importanza nel quadro delle politiche europee per il riconoscimento dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza "*Orientamenti nazionali per i servizi educativi per l'infanzia*".

Con questo documento l'Amministrazione Comunale di Torrita di Siena, oltre che essere impegnata nel far conoscere alle famiglie utenti o potenziali utenti, in modo completo e comprensibile, le finalità, le caratteristiche, le modalità di accesso e di organizzazione di tali servizi, auspica che la "Carta" possa considerarsi strumento di partecipazione attiva, informata e consapevole non solo dell'Ente, ma anche del personale che opera nei servizi e delle famiglie stesse a garanzia del mantenimento ed eventuale miglioramento degli standard di qualità percepita e /o desiderata.

PARTE I - Principi della carta e finalità del servizio educativo

1. I Principi Fondamentali Della Carta

I principi che sostengono la Carta del Servizio Nido d'Infanzia comunale "Il Pollicino" e degli altri servizi educativi territoriali sono essenzialmente quelli espressi sia nella Costituzione della Repubblica che nella "Convenzione Internazionale per i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza" del 1989.

La Costituzione definisce:

- **i cittadini** "uguali davanti alla legge, di pari dignità senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali" (art.3);
- **gli uffici pubblici** "organizzati in modo che siano assicurati il buon andamento e l'imparzialità dell'amministrazione, la determinazione delle sfere di competenza e delle responsabilità dei funzionari" (art.97).

La Convenzione sancisce i principi fondamentali a cui riferirsi per la cura dell'infanzia e dell'adolescenza, che vanno dal diritto all'identità e ad essere difesi dalla violenza, al diritto al gioco e all'educazione.

Il Comune ha, quindi, la responsabilità di:

- determinare un sistema di regole e garanzie che consentano equità, efficacia e trasparenza negli interventi attraverso una definizione chiara degli obiettivi, degli standard organizzativi e degli indicatori di qualità, nonché delle modalità di verifica e valutazione della qualità stessa;
- garantire una corretta gestione del sistema integrato pubblico-privato, progettando, sostenendo e promuovendo azioni tese alla massima collaborazione con i gestori privati, parte integrante del sistema di servizi alla prima infanzia del territorio.

In questa ottica l'Amministrazione Comunale ed i Titolari dei servizi privati accreditati condividono la Carta del Servizio e garantiscono:

Eguaglianza dei diritti degli utenti:

La parità di diritti è assicurata a tutti gli utenti.

Imparzialità:

Tutti coloro che usufruiscono dei servizi sono trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità.

Servizio regolare:

È assicurato un servizio regolare e continuo, secondo il calendario educativo.

Diritto di scelta:

Il cittadino ha facoltà di scegliere fra tutte le strutture e le tipologie di servizi presenti nel territorio comunale.

Controllo di qualità:

La ricerca della piena soddisfazione degli utenti attraverso il monitoraggio della qualità del servizio erogato.

Partecipazione:

E' garantita e favorita la partecipazione degli utenti al funzionamento ed al controllo dei servizi.

E' assicurato il diritto ad ottenere informazioni, a dare suggerimenti e presentare reclami.

Efficienza ed Efficacia:

Viene assicurato il rispetto degli standard di qualità previsti dalla carta attraverso la più conveniente utilizzazione delle risorse impiegate.

2. Le finalita' dei servizi educativi per la prima infanzia

I servizi educativi per la prima infanzia sono opportunità educative che favoriscono lo sviluppo armonico delle bambine e dei bambini e contribuiscono a realizzare il loro diritto all'educazione attraverso la promozione:

- dell'autonomia e dell'identità dei bambini e delle bambine e la valorizzazione delle diversità individuali, di genere e culturali, assunte come valore;
- della personalità del bambino e della bambina nelle sue componenti fisiche, affettive, emotive, cognitive, etiche e sociali;
- della comunicazione fra bambini e bambine e tra bambini bambine e adulti, allo scopo di consentire il confronto costruttivo delle idee e dei pensieri;
- di un'educazione orientata al rispetto dei valori di libertà, uguaglianza, giustizia, tolleranza, solidarietà, del rispetto delle diversità, nonché alla valorizzazione di una cultura di pace e di solidarietà fra i popoli contro ogni forma di intolleranza, discriminazione, totalitarismo;
- di processi educativi tesi a sviluppare le potenzialità innate in ogni bambina e bambino rendendoli capaci di esprimerle e sostenendoli nella formazione della loro identità e conoscenza.

I bambini e le bambine sono cittadini giovanissimi, soggetti di diritti e portatori di bisogni. Il servizio di Asilo Nido rappresenta un momento formativo fondamentale e di esperienza decisiva per la crescita personale e sociale, grazie all'incontro con i coetanei, con gli adulti responsabili professionalmente, con i segni e i linguaggi delle culture.

3. Storia, valori, strategie di miglioramento dei servizi educativi

Il sistema integrato pubblico privato

Le scelte che caratterizzano l'operato del Comune di Torrita di Siena hanno l'obiettivo di soddisfare la domanda dei servizi educativi alla prima infanzia con l'ampliamento dell'offerta. Questo obiettivo viene perseguito anche con il coinvolgimento dei nidi privati accreditati e convenzionati che partecipano alle attività di promozione e monitoraggio della qualità offerta ai bambini e alle loro famiglie negli asili nido.

3.1 La Storia

Il servizio educativo comunale per la Prima Infanzia "Il Pollicino" nasce come spazio gioco nell'anno 2003, per diventare Nido d'Infanzia nell'anno educativo 2006-2007. Nell'anno 2017 il Nido d'Infanzia comunale ha ottenuto un punteggio altissimo in seguito al controllo sul Sistema Qualità della Regione Toscana, ponendosi, in termini di qualità, tra i migliori servizi educativi pubblici, privati e domiciliari, esistenti nei dieci comuni della Val di Chiana Senese.

L'ambiente in cui è collocato il Nido comunale è adiacente al plesso della scuola dell'Infanzia statale "Arcobaleno" del Capoluogo; pertanto, tra il Nido "Il Pollicino" e la scuola dell'Infanzia potrebbe nascere un Polo dell'Infanzia 0-6.

La gestione del nido d'infanzia comunale è indiretta: il servizio è affidato in appalto a cooperativa sociale.

Nel Comune di Torrita di Siena l'affermarsi, negli anni, di servizi educativi per la Prima infanzia privati ha permesso di stabilire rapporti convenzionali che consentono alle famiglie di accedere al servizio di asilo nido alla tariffa comunale

3.2 Sistema integrato pubblico-privato

Con il sistema integrato pubblico-privato, i servizi alla prima infanzia insieme concorrono alla soddisfazione della domanda di asilo nido, condividendo alcune regole e alcuni strumenti che garantiscono che il servizio erogato ai bambini e alle famiglie sia omogeneo.

3.3 Coordinamento Pedagogico Zonale e Comunale

Un ulteriore elemento di sviluppo qualitativo e quantitativo del servizio di asilo nido è lo strumento che la Conferenza Zonale per l'Educazione e l'Istruzione mette a disposizione dei Servizi Educativi dei 10 Comuni della Valdichiana senese per un miglior equilibrio nell'offerta educativa verso bambine, bambini e famiglie, per valorizzare la progettualità dei nidi nella coerenza di un sistema dinamico che promuove la ricerca, la sperimentazione e lo scambio tra servizi pubblici e privati.

-Il Coordinamento Pedagogico Zonale, finanziato dalla Regione Toscana, garantisce il confronto e il dinamismo educativo attraverso la realizzazione della **formazione permanente**, mirata e aggiornata di tutto il personale che lavora nei servizi educativi e nelle scuole dell'infanzia: elemento portante del **Sistema integrato educazione istruzione zero-sei**. -Il Coordinamento Pedagogico Comunale ha il compito di garantire un raccordo e tenuta in rete dei servizi educativi pubblici e privati presenti nel territorio comunale. Svolge attività di ascolto, studio, osservazione, supervisione e supporto dell'offerta educativa 0/3 e della sua progettualità, ricerca ed innovazione secondo criteri e parametri dati dagli Orientamenti

nazionali per i servizi educativi per l'infanzia e dall'Approccio toscano all'educazione dell'infanzia - Tuscan approach.

Il Coordinatore Pedagogico comunale partecipa agli incontri delle équipes dei nidi, è di supporto all'educazione familiare e alla genitorialità, alla continuità educativa tra nidi e scuole dell'infanzia. Supporta le educatrici nei progetti individualizzati per i bambini con bisogni educativi particolari, anche grazie alla collaborazione con gli specialisti che li hanno in cura. Promuove la collegialità delle riflessioni e l'autovalutazione applicando lo strumento di valutazione del Sistema Qualità della Regione Toscana. Collabora con gli uffici comunali responsabili dei servizi educativi integrando le competenze pedagogiche gestionali a quelle tecniche e amministrative.

La promozione della cultura dell'infanzia, della qualità pedagogica ed organizzativa e l'ampliamento dei servizi educativi sul territorio comunale rappresentano obiettivi fondamentali raggiungibili attraverso:

1. il sostegno del Sistema integrato pubblico / privato dei servizi 0-3
2. l'adozione della Carta del Servizio Asilo Nido Unica che comprende indirizzi e principi ispiratori, dimensioni, indicatori e strumenti di monitoraggio della qualità.

II PARTE- Impegni verso l'utente

1. Il servizio educativo per la Prima Infanzia

Il servizio educativo per la prima infanzia è rivolto ai bambini e alle bambine in età compresa fra 12 mesi e 36 mesi.

Tale servizio consente l'affidamento quotidiano e continuativo dei bambini/bambine a figure diverse da quelle parentali, con specifica competenza professionale. Costituisce una esperienza ricca e stimolante per i bambini e le bambine che hanno l'opportunità di condividere in gruppo il gioco, le scoperte, la crescita emotiva e cognitiva e risponde al bisogno di custodia, cura e socializzazione delle famiglie.

Il sistema integrato pubblico-privato del Comune di Torrita di Siena

Nel territorio del Comune di Torrita di Siena sono attive varie tipologie di asilo nido: due nidi d'Infanzia, uno a titolarità pubblica, il Nido d'Infanzia Il Pollicino, e uno a titolarità privata, il Nido d'Infanzia Zigo-Zago ed il Servizio educativo in contesto domiciliare "Tacco di Ghino", tutti autorizzati ed accreditati e convenzionati.

Il nido comunale ed i servizi privati accreditati convenzionati fanno parte del sistema integrato pubblico- privato. Il Comune eroga azioni di sostegno alla qualità dei propri servizi secondo regolamenti e progetti specifici.

La qualità dei servizi educativi è monitorata dal Coordinamento Pedagogico Comunale.

A. L'identità del servizio

Il servizio educativo per la prima infanzia assicura la coerenza educativa in continuità con l'ambiente familiare e svolge, nella comunità locale, funzioni di formazione permanente per la promozione di una cultura della prima infanzia (cultura di attenzione all'infanzia e diritto all'educazione e all'identità).

Per raggiungere tali finalità, esso ricerca l'integrazione con gli altri servizi educativi, sociali e sanitari e, in specifico, con la scuola dell'infanzia (diritto all'assistenza, allo sviluppo e all'educazione).

Le attività educative all'interno degli asili nido sono organizzate privilegiando situazioni di piccolo gruppo e sono tese alla valorizzazione delle diversità individuali. Adeguate strategie sono adottate per consentire un ambientamento graduale e attivo (diritto all'educazione, al gioco, al riposo, allo sviluppo).

B. La partecipazione dei genitori

Il Comune ed i titolari dei servizi privati accreditati garantiscono le forme e gli organismi di partecipazione per favorire la comunicazione tra famiglia e servizio attraverso vari strumenti indicati nel Regolamento Comunale o, nel caso di strutture private, nel regolamento interno.

-Open day come prima opportunità di incontro, conoscenza e scambio tra la famiglia e i servizi educativi presenti in questo territorio, **durante** il periodo in cui ogni anno sono aperte le nuove iscrizioni

-Primo incontro e colloquio di conoscenza e scambio con le figure genitoriali nei giorni precedenti l'avvio della frequenza del nido.

Il periodo dell'ambientamento che in genere occupa le prime 3 settimane di frequenza, ma può anche variare a seconda delle esigenze di ognuno, si sviluppa in piccolo gruppo 3/4 bambini e individualmente per i piccolissimi ; prevede una gradualità dei tempi di permanenza al nido e una presenza iniziale del genitore per favorire un passaggio sereno da un contesto familiare conosciuto ad uno diverso e complesso

Assemblee con i genitori: **prima assemblea** con le famiglie dei bambini nuovi iscritti (in genere nel mese di giugno) in ogni servizio, una nei primi mesi dell'anno educativo per la presentazione del progetto pedagogico che viene elaborato annualmente dalle educatrici in ogni servizio e discusso con le famiglie tra ottobre e novembre e l'altra nella seconda parte dell'anno ,dove vengono condivise esperienze e attività di gioco dei bambini che nel frattempo hanno favorito l'incontro con gli altri e l'acquisizione delle prime regole per la vita in comune. Le educatrici convocano i genitori di tutti i bambini e le bambine per illustrare l'organizzazione e la programmazione collegiale redatta dal team;

Colloqui individuali: ogni sezione (servizio) nel corso dell'anno organizza almeno 2 colloqui individuali con i genitori (ogni famiglia) per parlare di argomenti che riguardano vari aspetti

della crescita dei bambini e delle bambine, mettendo a punto alleanze e condivisione di principi e comportamenti educativi.

Un dialogo costante con le famiglie che le vede coinvolte nel progetto educativo, nelle ricorrenti occasioni di incontro durante l'anno, nella realizzazione di laboratori educativi, in un percorso dove le loro risorse e competenze vengono valorizzate, accolte e fatte proprie dai servizi educativi.

Comitato di gestione/partecipazione o di rappresentanza delle famiglie: è un organo di partecipazione con compiti organizzativi e consultivi ed è composto da rappresentanti di genitori, di insegnanti e ausiliarie; si riunisce almeno due volte l'anno. Il suo rinnovo è annuale.

Progetti a sostegno della genitorialità: ogni anno vengono proposti incontri organizzati almeno due incontri a cui partecipano esperti e genitori, per considerare gli aspetti riguardanti lo sviluppo e la crescita dei bambini e delle bambine, il rapporto genitori /figli, genitori /scuola

Il rapporto con la comunità locale e le iniziative pubbliche alle quali partecipano i servizi educativi e le loro famiglie.

C. L'organizzazione:

Nido Infanzia Comunale " Pollicino"

Il Nido d'Infanzia comunale "Il Pollicino" può accogliere n. 17 bambini/bambine di età compresa tra i 12 ed i 36 mesi, in un'unica sezione, organizzata in gruppi misti. Il team degli educatori decide l'organizzazione dei gruppi.

E' gestito in forma indiretta dal Comune, mediante appalto a cooperativa sociale.

La struttura dispone di un' area interna di circa 86 mq, comprensiva di una zona destinata all'attività ricreativa/educativa, di un piccolo spazio per l'attività laboratoriale, di n.2 servizi igienici e di un'area esterna con un giardino esclusivo. Gli ambienti interni sono stati organizzati in modo da rispondere alle esigenze dei bambini/bambine, in modo da muoversi in libertà, ma in sicurezza. Gli arredi ed i materiali sono stati scelti nel rispetto dell'armonia dei colori.

Sono presenti due educatrici con turni che rispettano il rapporto numerico previsto dal regolamento regionale ed una ausiliaria. Il numero dei frequentanti viene calcolato con riferimento al rapporto numerico tra educatori e bambini (art. 27 del Regolamento servizi educativi per la prima infanzia DPGR 30/7/2013 n.41/R). In caso di frequenza di bambino disabile la sezione può essere supportata dalla presenza di una educatrice aggiuntiva.

(Osserva un orario antimeridiano dalle 7.30 alle 14:30.)

Il servizio ha un coordinamento gestionale interno alla Cooperativa appaltatrice ed è monitorato dal coordinamento pedagogico del Comune con lo scopo di garantire la stabilità della relazione educativa, la coerenza e funzionalità dei gruppi di lavoro e la responsabilità progettuale condivisa.

Nido domiciliare "Tacco di Ghino"

Il nido domiciliare denominato "Tacco di Ghino" ha sede nel centro storico del comune di Torrita di Siena, in Via C. Battisti, n 28 presso una civile abitazione . E 'un servizio autorizzato e accreditato destinato alla prima infanzia e al sostegno alle famiglie, fornito da una figura educativa qualificata . Accoglie fino a sette bambini di età compresa tra i 12 e i 36 mesi, che in parte accedono mediante convenzione con il Comune ed in parte in forma privata.

Essendo collocato all'interno del borgo non è dotato di un giardino proprio, ma i bambini ogni giorno possono giocare all'interno del vicolo in uno spazio che viene allestito quotidianamente dall'educatrice e con essa possono raggiungere il parco pubblico che si trova poco distante dal servizio.

Le attività educative e ludico-ricreative si svolgono durante la mattinata con un orario compreso tra le 8:00 / e le 14:00. È previsto un servizio di mensa esterno.

Nido Privato "Zigo Zago"

Il Nido d'Infanzia privato Zigo- Zago è un servizio educativo situato nella zona commerciale, in Via del Poggiolo snc, aperto dall'anno 2013.

E 'un servizio autorizzato e accreditato, che può accogliere al massimo 23 bambini dai 12 ai 36 mesi, che in parte accedono mediante convenzione con il Comune ed in parte in forma privata.

IL Nido Zigo Zago dispone di un' area interna di 193 mq e di un'ampia area esterna di giardino esclusivo. Gli ambienti interni sono luminosi, dotati di arredi e materiali, scelti in relazione alla loro funzione educativa, nel rispetto dell'armonia dei colori, sicuri, e ben protetti tali da rispondere alle esigenze dei bambini/bambine, per i momenti di intimità e coccole.

Osserva l'orario dalle ore 8:00 alle ore 16:00. È previsto un servizio di mensa esterno.

Le figure di riferimento all'interno del Nido sono le 3 educatrici ed una ausiliaria.

Tutti i servizi educativi per la Prima Infanzia territoriali sono aperti dal mese di settembre al mese di luglio secondo il calendario stabilito annualmente, da lunedì al venerdì.

La graduatoria per l'assegnazione in convenzione viene redatta dal Comune in base al Regolamento comunale dei servizi per la Prima Infanzia

Ogni servizio educativo, in base alle proprie specificità di contesto predispone forme di flessibilità operativa, interventi educativi individualizzati e a gruppo, in relazione all'età e alle scansioni della giornata.

D. La giornata tipo

La giornata all'asilo nido è scandita da routine quali pranzo, cambio e da attività che si svolgono secondo tempi e spazi organizzati dalle educatrici, al fine di accogliere il bisogno di intimità e sicurezza, di orientamento e autonomia dei bambini e delle bambine.

Le esperienze infantili vissute nel nido attivano forme relazionali e processi cognitivi valorizzando il corpo come veicolo primario di percezione della realtà e di conoscenza.

Le educatrici conferiscono identità alle scansioni della giornata integrando momenti differenziati e stili educativi con continuità di senso.

Prima mattina all'arrivo: accoglienza e gioco libero

Quando ci siamo tutti: gioco delle presenze, letture, piccola colazione e cambio

A metà mattina: suddivisione in piccoli gruppi e attività di laboratorio, strutturate /giochi, e per i più piccoli anche la possibilità di un riposino;

Il pranzo quando siamo affamati: momento del pranzo;

Dopo pranzo: quando è il momento di mettersi un po' in ordine: cambio;

Fine mattina: quando arrivano i genitori: uscita dei bambini e delle bambine per i servizi a tempo corto;

Nel nido d'infanzia privato a tempo lungo

Primo pomeriggio: quando siamo un po' stanchi: momento del riposo per i bambini e le bambine

Metà pomeriggio: quando siamo tutti svegli: merenda, cambio e attività di gioco libero **Fine**

pomeriggio: quando arrivano i genitori: uscita dei bambini e delle bambine.



E. L'ambiente interno ed esterno

L'ambiente interno ed esterno è l'elemento fondamentale della progettazione educativa al nido. Le educatrici ne fanno oggetto di ricerca-azione educativa nello svolgimento della loro professione.

Lo spazio può essere organizzato in "angoli educativi", in "centri di interesse", in "laboratori": ogni scelta relativa ad arredi e materiali, alla loro combinazione si riferisce a scelte educative di fondo operate dal gruppo di educatori.

Tali spazi strutturati, più o meno differenziati per fasce di età, offrono ai bambini e alle bambine stimoli e possibilità di esperienze tra le più varie e nello stesso tempo costruttive e complesse.

La strutturazione di zone che delimitano lo spazio e lo configurano in centri per attività diversificate, si fonda sui principi della regia educativa tesa al miglioramento dei rapporti sociali e affettivi a favore della crescita dell'autonomia e delle competenze infantili. I materiali scelti, strutturati e non, sono idonei alle esigenze e al benessere dei bambini e delle bambine e consentono un'ampia gamma di esperienze ludico/ espressive vissute con il corpo che connotano l'immagine e la cultura del nido.

F. Bambine e bambini a pranzo

Il momento del pasto al nido è organizzato con la massima cura perché le bambine ed i bambini possano sperimentare il piacere di soddisfare i propri bisogni alimentari in un clima socialmente caldo e sereno.

La condivisione del pasto, l'interesse per il cibo, le chiacchiere a tavola, favoriscono il piacere di stare insieme. Gradualmente i bambini e le bambine imparano a gustare i cibi, a mangiare e a bere da soli, a stare seduti a tavola, a non far cadere piatto e bicchiere, ad usare le posate.

Gli educatori promuovono una corretta educazione alimentare, stimolando i bambini e le bambine all'esplorazione e alla conoscenza degli alimenti e dei gusti, favorendo una adeguata percezione del senso di sazietà o di fame e il piacere del cibo.

I pasti sono preparati dai cuochi della cucina comunale centralizzata esterna, in quanto tutti gli utenti sono di età superiore ai 12 mesi, ciascuna struttura può avvalersi di una cucina esterna, sempre nel rispetto delle norme in materia.

Il menù viene elaborato tenendo conto delle indicazioni dei L.A.R.N. (livelli di assunzione giornalieri raccomandati di energia e nutrienti per la popolazione italiana) le quali definiscono il giusto ed equilibrato apporto di nutrienti che i bambini e le bambine devono assumere in relazione ai loro bisogni di crescita.

Il menù è organizzato su 4 settimane ed in 4 stagioni e prevede piatti ed alimenti in sintonia con i cicli della natura facendo riferimento al modello alimentare mediterraneo.

G. L'inserimento

Con il termine inserimento si descrive il primo ingresso dei bambini/e e delle loro famiglie negli asili nido e di solito caratterizza il primo periodo dell'anno educativo dal mese di settembre al mese di ottobre.

I principi e i percorsi per l'inserimento-ambientamento nel primo periodo dell'anno.

I bambini e le bambine hanno l'opportunità di essere inseriti a piccoli gruppi in scansioni orarie diversificate, nel rispetto dei tempi soggettivi, nell'intento di offrire un approccio graduale al nuovo ambiente e un distacco non traumatico dal genitore e dall'ambiente familiare.

Il percorso di inserimento si avvale di prassi articolate rispetto alle fasce di età dei bambini/e, alla composizione del gruppo - sezione e alla tipologia della struttura.

I tempi di inserimento possono essere "più veloci o più lenti" in base alle risposte, ai bisogni di ogni singolo/a bambino/a.

H. Per saperne di più...

1. Dove sono i servizi educativi?

L'elenco completo dei servizi educativi 0-3 attivi sul territorio comunale con gli orari di apertura e altre informazioni è consultabile all'indirizzo: <http://www.comune.torrita.siena.it>

2. Cosa deve sapere il genitore in caso di malattie, assenze, gite, allergie.?

Per il nido comunale le informazioni sono reperibili sul sito del Comune di Torrita di Siena, all'indirizzo: www.comune.torrita.siena.it, nella sezione dedicata al funzionamento e all'organizzazione del servizio: (orari, certificati medici, problemi alimentari...).

Per i servizi privati accreditati le informazioni sono reperibili nella documentazione, consegnata al momento dell'iscrizione.

I. Ammissioni, Rinunce e Modalità di Pagamento

Il nido d'Infanzia comunale

Al nido possono essere iscritti tutti i bambini/e dai 12 ai 36 mesi senza alcuna discriminazione attraverso un bando pubblicato nel sito del comune.

Il Bando è pubblicato di norma entro il mese di marzo.

L'accesso al nido è riservato prioritariamente ai bambini residenti nel Comune di Torrita di Siena, ma, in presenza di posti liberi, potranno essere accolte anche domande presentate da famiglie non residenti.

La graduatoria è stilata in base al punteggio ottenuto, sulla base di criteri d'accesso previsti dal Regolamento Comunale dei Servizi Educativi per la prima infanzia, integrati dai criteri

predefiniti dalla Giunta Comunale e dal bando adottato dal Responsabile del servizio relativo all'anno educativo di riferimento.

Qualora la graduatoria sia esaurita, in presenza di posti liberi, saranno adottati altri bandi. La graduatoria viene formata dopo la scadenza del bando ed eventualmente integrata in presenza di nuove domande presentate in corso dell'anno.

La graduatoria viene pubblicata all'albo pretorio online del Comune. Dalla pubblicazione della graduatoria provvisoria, i richiedenti avranno n. 10 giorni di tempo per presentare in carta semplice al Comune di Torrita di Siena, motivato ricorso. Successivamente, in caso di mancata presentazione di osservazioni/ricorsi la graduatoria diverrà definitiva. L'eventuale rinuncia al servizio deve essere comunicata tempestivamente entro 10 giorni dalla pubblicazione della graduatoria.

Saranno ammessi senza attribuzione di punteggio:

1. i bambini che hanno frequentato nell'anno precedente lo stesso nido d'infanzia;
2. bambini portatori di handicap (L.104/92);
3. bambini con grave disagio socio-economico della famiglia con certificazione specialistica dell'Azienda U.S.L. e/o dei Servizi Sociali.

Le modalità e i tempi per la presentazione delle domande sono presenti all'interno del bando annuale per accesso al servizio.

Le domande devono essere presentate in modalità online, secondo i termini e le modalità indicate nel bando.

Gli inserimenti avverranno sulla base di un calendario stabilito prima dell'avvio del servizio e comunicati tempestivamente alle famiglie affinché un genitore possa rendersi disponibile nel periodo dell'ambientamento.

Le famiglie possono rinunciare al servizio con una comunicazione scritta. L'interruzione ha effetto dal mese successivo a quello di presentazione della comunicazione.

Le tariffe delle famiglie per la frequenza del Nido comunale vengono stabilite annualmente dall'Amministrazione Comunale in relazione alle procedure vigenti.

Ai fini del calcolo delle quote di compartecipazione da parte degli utenti, l'Amministrazione individua con appositi provvedimenti fasce di reddito diversificate e determinate sulla base dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente del nucleo familiare (I.S.E.E.), di cui al D.Lgs. n. 109/98 e successive integrazioni e modificazioni e al DPCM n. 159/2013.

Sono previste le eventuali misure agevolative.

Alle famiglie sarà trasmessa la nota di debito mensile con allegato il modello di pagamento PagoPA. Il pagamento deve avvenire entro il termine di 30 giorni dall'emissione. La nota di debito è trasmessa alle famiglie alla mail indicata al momento dell'iscrizione. Nell'APP IO è segnalato l'emissione del modulo di pagamento PagoPA.

Servizi privati accreditati

Le informazioni sono stampate a cura dei singoli servizi privati accreditati.

2. La qualità promessa

La Carta del Servizio di Asilo Nido integra e completa i principi fissati nel Regolamento del servizio all'infanzia del territorio.

Un momento importante e centrale nella definizione della Carta di un servizio è l'individuazione degli indicatori che danno la fotografia dell'obiettivo di qualità che il servizio ha raggiunto e che intende mantenere.

Gli indicatori, così definiti, sono un punto di riferimento per l'azione amministrativa, per l'attività degli operatori e per gli utenti.

Questa Carta del Servizio è il frutto della collaborazione del Comune di Torrita di Siena e dei servizi privati accreditati.

Sono stati analizzati i seguenti aspetti che definiscono la qualità del servizio: la qualità della sicurezza, la qualità alimentare, la qualità professionale, la qualità dell'ambiente interno, la qualità della partecipazione delle famiglie.

Tali aspetti sono descritti da specifiche dimensioni di qualità e dai relativi indicatori:

- **Qualità della sicurezza:** possesso dei requisiti di legge in materia di sicurezza, documentazione tecnica e controlli periodici da effettuare nelle singole strutture;
- **Qualità alimentare:** rispetto delle norme igienico-sanitarie per la preparazione e la distribuzione degli alimenti, attenzione nella elaborazione dei menù;
- **Qualità professionale:** possesso dei titoli di studio richiesti dal ruolo professionale, formazione e aggiornamento professionale, collegialità, modalità pedagogica e organizzativa;
- **Qualità dell'ambiente:** gestione, organizzazione e attrezzatura degli ambienti destinati ai bambini ed alle bambine e agli adulti
- **Qualità della partecipazione delle famiglie:** relazioni, partecipazione alla gestione sociale, attività extra didattiche, rispetto delle differenze.

INDICATORI CARTA DEL SERVIZIO ASILO NIDO

LIVELLO DELLA QUALITA' DELLA SICUREZZA

Elementi di valutazione	Indicatori	Dove/come verificare
Documentazione e segnaletica	1. Piani di emergenza 2. Piano di esodo visibile 3. Almeno 2 volte l'anno prove di esodo 4. Visibilità e corretta installazione della cartellonistica della sicurezza 5. Controlli semestrali degli estintori portatili	Affissione Affissione Annotazioni su Registro di documentazione delle prove di esodo Osservazione diretta Cartellini estintori
Presidi di sicurezza:	a) protezione di tutte le prese elettriche b) nessun filo elettrico scoperto c) medicinali e sostanze tossiche in luoghi chiusi a chiave d) detersivi in luoghi non accessibili ai bambini e) protezione davanti ai termosifoni f) maniglioni antipanico g) cancelli di protezione davanti ad eventuali rampe di scale	Osservazione diretta

LIVELLO DELLA QUALITA' ALIMENTARE

Elementi di valutazione	Indicatori	Dove/come verificare
Menù elaborati da tecnici specialistici qualificati	a. menù sono strutturati almeno su 4 settimane, seguendo la stagionalità	Menù distribuito
Diversificazione del menù:	Nella preparazione dei menù: a. per patologie certificate dal pediatra è garantita la preparazione di "diete speciali" b. per motivi etico-religiosi è garantita la preparazione di pasti alternativi c. per lievi indisposizioni del bambino, per brevi periodi e su richiesta dei genitori è possibile avere una dieta "in bianco"	Esperienza diretta Esperienza diretta Esperienza diretta
Informazioni ai genitori	1. Distribuzione ai genitori a inizio anno scolastico del menu ed eventuali aggiornamenti stagionali 2. Visibilità del menu nella struttura 3. Rispetto delle preparazioni dei pasti previsti dal menu	Avvenuta distribuzione Affissione in bacheca Informazioni sulle variazioni visibili in bacheca

LIVELLO DELLA QUALITA' PROFESSIONALE DEL NIDO

Elementi di valutazione	Indicatori	Dove/come verificare
Stabilità/Continuità del team del nido	Di norma il team del nido è stabile rispetto al percorso educativo dei gruppi-bambini	Esperienza diretta
Stabilità/Continuità dei gruppi di bambini	Di norma, gruppi-bambini stabili durante il percorso educativo, salvo diversa organizzazione legata a progetti specifici	Esperienza diretta

LIVELLO DELLA QUALITA' DELL'AMBIENTE INTERNO ED ESTERNO

Elementi di valutazione	Indicatori	Dove/come verificare
Qualità educativa nell'organizzazione degli spazi	Gli spazi interni ed esterni sono oggetto del progetto educativo e della programmazione annuale aggiornata sui gruppi bambini	Progetto educativo e programmazione annuale
Interni	1. gli spazi sono organizzati in modo tale da favorire le attività dei bambini in piccoli gruppi 2. lo spazio favorisce il gioco autonomo e l'accesso ai materiali	Esperienza documentata Osservazione diretta
Esterni	1. lo spazio esterno favorisce l'esplorazione della natura 2. lo spazio esterno favorisce la socializzazione e l'autonomia dei bambini in piccoli gruppi	Osservazione diretta Esperienza documentata
Arredi adeguati per i bambini e gli adulti	Nell' asilo sono assicurati 1. Sedie e tavoli di altezza giusta per i bambini 2. Parte degli arredi accessibili per i bambini 3. Sedie per adulti per colloqui e incontri a piccoli gruppi	Osservazione diretta

LIVELLO DELLA QUALITA' DELLA PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

Elementi di valutazione	Indicatori	Dove/come verificare
Presentazione ai genitori del progetto educativo del servizio e della programmazione annuale	a. Almeno 1 incontro di presentazione ai genitori b. Pubblicizzazione dei seguenti elementi: 1. calendario annuale 2. orario del servizio 3. composizione dei gruppi-bambini 4. nominativi e ruoli del personale del nido 5. modalità del servizio mensa 6. iniziative rivolte alle famiglie 7. calendario degli incontri collettivi con i genitori 8. carta del servizio 9. regolamento del servizio	Convocazione e documentazione dell'incontro Affissione o esposizione
Incontri collettivi o di sezione o a piccoli gruppi per confrontarsi sulle esperienze dei bambini con i genitori.	Almeno 2 incontri nell'anno scolastico	Convocazioni e documentazione degli incontri
Colloqui individuali per personalizzare l'intervento educativo	Almeno 1 colloquio individuale con i genitori nell'anno scolastico	Convocazioni singole o calendario dei colloqui visibile
Favorire relazioni significative tra il personale del nido e i genitori	La riservatezza durante i colloqui individuali con i genitori è assicurata dalla disponibilità di uno spazio adeguato e riservato per l'accoglienza. Attenzione alla comunicazione con le famiglie straniere, con possibile ricorso ai mediatori culturali.	Esperienza diretta Esperienza diretta

3. CHI VALUTA LA QUALITA' E CON QUALI STRUMENTI

A. Monitoraggio annuale su tutti i servizi del territorio comunale

Il Coordinamento Pedagogico Zonale e quello Comunale sostengono il mantenimento e la crescita della qualità erogata dai servizi per la Prima Infanzia pubblici e privati accreditati con le seguenti azioni specifiche:

1. verifica annuale degli indicatori su tutte le strutture comunali e accreditate
2. attività di formazione specifica per la realizzazione di progetti di miglioramento sia trasversali (per i servizi del sistema integrato) sia personalizzati per il singolo servizio

3. formazione annuale congiunta pubblico/privato per educatori, personale ausiliario e di cucina
4. ampliamento dell'offerta formativa con progetti annuali di laboratori e iniziative per bambini e famiglie (natalogie, laboratori presso le strutture...) realizzati in base a progetti concordati e disponibilità finanziarie.

B. Rilevazione della soddisfazione degli utenti dei servizi . Il Comune di Torrita di Siena ogni anno intraprende iniziative volte a rilevare la soddisfazione dell'utenza attraverso differenti strumenti, scelti in base alle esigenze di pianificazione, progettazione e verifica.

Gli strumenti possibili sono:

- Questionario di rilevazione della soddisfazione dell'utente
- Strumenti di rilevazione previsti dal manuale degli indicatori di qualità della Regione Toscana
- Attività di Focus Group
- Attività progettate ad hoc

1. Osservazioni- Suggerimenti- Reclami

Le famiglie possono sempre segnalare casi in cui non venga garantito un servizio rispondente alle caratteristiche qualitative presentate nella carta del nido.

I reclami verranno esaminati dal Responsabile del Servizio insieme alla Coordinatrice Pedagogica comunale e alla Responsabile d'area dell'eventuale ente gestore con il duplice obiettivo di verificare il disservizio per porvi prontamente rimedio e di raccogliere dalle segnalazioni indicazioni per migliorare il servizio offerto.

I soggetti coinvolti si impegnano a procedere ad un primo esame in tempi brevi e a darne riscontro in forma scritta entro 10 giorni dal ricevimento del reclamo.

Il reclamo deve essere formulato con chiarezza, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

Il reclamo deve essere inoltrato alla Responsabile Area Amministrativa- Servizi educativi del Comune di Torrita di Siena- Piazza G. Matteotti, 10 - 53049 Torrita di Siena (SI) E-MAIL: serviziscolastici@comune.torrita.siena.it- tel. 0577688222.

In caso di servizio educativo privato accreditato, il reclamo deve essere inoltrato anche al gestore del servizio interessato.

Il reclamo non sostituisce la presentazione di ricorsi amministrativi previsti dalle normative vigenti.

2. GARANZIE A TUTELA DELL'UTENTE E TEMPI DI RIPRISTINO DEGLI STANDARD

Nel caso in cui venisse riscontrato il mancato rispetto degli indicatori dei livelli di qualità previsti dalla presente Carta del Servizio del Nido d'Infanzia comunale "IL POLLICINO" e degli altri servizi per la Prima Infanzia del territorio comunale verranno attivate le seguenti procedure di ripristino:

- Livello della qualità della sicurezza Entro **30** gg. dalla verifica, qualora la violazione non implichi l'ordinanza di **chiusura**
- Livello della qualità alimentare Entro **5** gg. dalla rilevazione/segnalazione
- Livello della qualità professionale del nido Entro **15** gg. dalla rilevazione/segnalazione
- Livello della qualità dell'ambiente Entro **30** gg. dalla rilevazione/segnalazione
- Livello della qualità della partecipazione delle famiglie Entro **15** gg. dalla rilevazione/segnalazione

Il Comune garantisce il ripristino degli indicatori nei tempi previsti dalla presente Carta.

Il Comune garantisce l'applicazione della normativa vigente in materia di autorizzazione e accreditamento dei servizi educativi privati qualora le violazioni rilevate determinino la mancanza di requisiti fondamentali all'esercizio dell'attività di asilo nido.

L'impegno fondamentale del Comune è quello di evitare, nei limiti del possibile, disservizi all'utenza e decadimento dei livelli di qualità previsti, agendo su una attività costante di monitoraggio e progettazione di percorsi di miglioramento per tutti i servizi descritti all'interno della presente Carta.