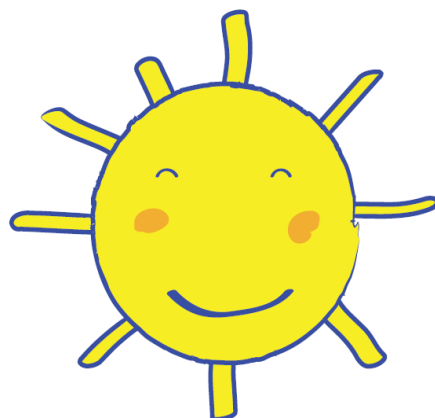




COMUNE DI BELLUNO



## CARTA DEI SERVIZI



**ASILO NIDO  
DI CAVARZANO**

**NIDO INTEGRATO  
DI LEVEGO**

**I desideri dei bambini  
danno ordini al futuro.**

**Erri de Luca**

## INDICE

PREMESSA	pag. 2
<b>INTRODUZIONE</b>	pag. 3
<u>Cos'è la Carta dei Servizi?</u>	pag. 3
<u>Principi e fondamenti</u>	pag. 3
<b>IL NIDO</b>	pag. 5
<u>Identità del servizio</u>	pag. 5
<u>Mission e obiettivi</u>	pag. 5
<u>Gestione ed organizzazione</u>	pag. 7
<u>Coordinate pedagogiche</u>	pag. 9
<u>Personale operante</u>	pag. 16
<b>LA QUALITÀ</b>	pag. 19
<u>Verifica e valutazione</u>	pag. 19
<u>Tutela degli utenti</u>	pag. 19
<u>Tutela del personale</u>	pag. 20
<u>I nostri standard</u>	pag. 21
<u>Informazioni</u>	pag. 21

## PREMESSA

La realizzazione di un sistema di servizi di alta qualità alla famiglia ed alla prima infanzia rappresenta uno degli obiettivi principali dell'Amministrazione comunale per rendere Belluno una Città sempre più amica della famiglia. Vi è inoltre la convinzione che il raggiungimento di alti standard di qualità ponga le basi per lo sviluppo futuro e il miglioramento dell'intera comunità.

Nel quadro di questi principi guida e partendo dalla valorizzazione e promozione di tutte le strutture presenti sul territorio comunale, il nostro impegno è indirizzato ad un costante miglioramento degli Asili Nido comunali, perché essi continuino ad essere strutture di eccellenza, nonostante le sempre maggiori difficoltà economiche cui i Comuni devono fare fronte.

Il nostro obiettivo è che queste strutture contribuiscano alla formazione e socializzazione dei più piccoli, donando serenità alle mamme e ai papà, diventando un paradigma di qualità, sia all'interno del Comune che all'esterno.

La Carta dei Servizi vuole essere un punto di riferimento per tutte le forze e le risorse, sia pubbliche che private, impegnate nella realizzazione di un sistema di sostegno a favore delle famiglie e costituire un "patto", un impegno concreto dell'Amministrazione nei confronti dei bambini, delle loro famiglie e dell'intera comunità.

L'Assessore alle Politiche per la Famiglia  
Marco Da Rin Zanco





## INTRODUZIONE

### Cos'è la Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi comunali.

La Carta dei Servizi si propone di costituire un "patto" concreto tra il Comune ed i Cittadini in fase di erogazione dei servizi comunali. La Carta dei Servizi può essere quindi definita un "contratto" tra Amministrazione comunale e Cittadini, predisposto e diffuso affinché questi ne prendano consapevolezza.

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione fondamentale, con il quale si dà concreta attuazione al principio di trasparenza, e si pone come un contributo fortemente stimolante per l'Ente erogatore che si impegna a ragionare in un'ottica di soddisfazione dell'Utente, individuando quale obiettivo primario l'attenzione al miglioramento continuo della qualità del servizio.

### Principi e fondamentali

L'Amministrazione comunale definisce un sistema di regole e garanzie che consentano la massima equità, efficacia e trasparenza negli interventi attraverso la definizione chiara degli obiettivi, degli standard di qualità, delle modalità di accesso ai servizi, dell'organizzazione degli stessi nonché delle modalità di verifica e valutazione della qualità stessa.

Nel rispetto di quanto previsto dalla legge, l'Amministrazione garantisce i seguenti principi fondamentali:

## EGUAGLIANZA



E' assicurata la parità di diritti a tutti gli utenti. Non sono motivo di esclusione dal servizio differenze di razza, religione, sesso, lingua, opinioni politiche. E' tutelato e garantito il diritto all'inserimento anche per bambini con disabilità.

## IMPARZIALITÀ E RISPETTO



Gli operatori dei servizi svolgono la loro attività secondo criteri di obiettività, garantendo completa imparzialità fra gli utenti e il pieno rispetto delle diverse categorie di utenza.

## TRASPARENZA



L'Amministrazione comunale definisce criteri di accesso, modalità di partecipazione degli utenti al costo del servizio, modalità, tempi e criteri di gestione del servizio, dandone massima diffusione, attraverso il Regolamento degli Asili Nido e la Carta dei Servizi.

## PARTECIPAZIONE



E' garantita la partecipazione delle famiglie utenti alla gestione del servizio, assicurando il diritto ad ottenere informazioni, dare suggerimenti, presentare reclami.

## CONTINUITÀ



E' assicurato un servizio regolare e continuo, da settembre a luglio, ad eccezione di interruzioni e/o sospensioni per Natale, Pasqua, Santo Patrono e per motivi urgenti e imprevedibili. In tal caso l'interruzione sarà ridotta al minimo.

## EFFICIENZA ED EFFICACIA



Vengono individuati standard di qualità, garantendo strumenti di verifica agli utenti. Sono state introdotte procedure per rilevare annualmente il livello di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio erogato.



## IL NIDO

### Identità del servizio

L'Asilo Nido è un servizio educativo che risponde alle esigenze dei bambini e delle bambine dai 3 mesi ai tre anni, assicurando la coerenza educativa in continuità con l'ambiente familiare e promuovendo la cultura della prima infanzia.

Esso opera in piena integrazione con i servizi sociali e socio sanitari territoriali e in particolare con le scuole dell'infanzia.

### Mission e obiettivi

Il servizio Asilo Nido ha la finalità di favorire lo sviluppo armonico delle bambine e dei bambini e contribuisce a realizzare il loro diritto all'educazione attraverso la promozione:

- dell'autonomia e identità dei bambini e delle bambine
- della personalità individuale nelle sue componenti fisiche, affettive, emotive, cognitive, etiche e sociali
- della comunicazione tra bambini, tra bambini e adulti, e tra adulti allo scopo di un confronto costruttivo
- del rispetto dei valori di libertà, uguaglianza, giustizia, tolleranza e solidarietà, valorizzando ogni forma di diversità
- di processi educativi tesi a sviluppare le potenzialità di ogni bambino e sostenendoli nel processo di costruzione della loro identità e personalità.



Dentro queste finalità più generali, gli operatori degli Asili Nido del Comune di Belluno pongono cura e attenzione in modo specifico a:

- offrire ascolto ai bisogni emotivi
- garantire e promuovere l'igiene dell'ambiente
- garantire la preparazione e somministrazione dei cibi
- educare ad una corretta e varia alimentazione
- educare a corretti ritmi di veglia - attività e sonno - riposo
- garantire incolumità e sicurezza
- sostenere l'acquisizione dell'autonomia personale
- offrire possibilità di fare esperienze sensoriali diversificate
- garantire attenzione alla comunicazione verbale e non
- creare situazioni di fiducia reciproca
- sostenere il riconoscimento e l'espressione delle proprie emozioni
- sviluppare l'autostima
- facilitare positivi rapporti con coetanei e adulti
- aiutare la separazione temporanea dalla figura del genitore
- favorire l'acquisizione di capacità motorie e manuali (per es. l'uso autonomo di oggetti di uso quotidiano)
- accompagnare la conoscenza e l'uso di tutti gli spazi (per es. scendere e salire scale, superare o aggirare ostacoli)
- eseguire da soli consegne e compiti
- favorire l'interiorizzazione di regole di convivenza
- sostenere la risoluzione positiva dei conflitti
- promuovere situazione di cooperazione
- 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, scuole materne, ecc...).

## Gestione ed organizzazione

<p><b>STRUTTURA</b></p>	<p><b>Asilo Nido di Mur di Cadola</b>          Il Nido è stato progettato per accogliere 44 bambini, rispetta tutti i parametri previsti dalla Legge regionale ed è autorizzato sulla base della L.R. 32/90 e L.R. 22/02.          L'attività del Nido è conforme al Piano di Zona dell'U.L.S.S. n.1 approvato con Delibera Regionale.          E' ubicato in una zona residenziale ed è dotato di un ampio giardino attrezzato.</p> <p><b>Nido Integrato di Levego</b>          Il Nido Integrato di Levego si trova a metà strada fra il centro abitato del Comune di Belluno e il Comune di Ponte nelle Alpi; è nato dalla volontà di ampliare la rete dei servizi per la prima infanzia, riducendo le liste di attesa e per rispondere agli aumenti demografici.          Il Nido è istituito all'interno della Scuola dell'Infanzia statale "Dino Buzzati" che ospita due sezioni e 34 bambini.          E' stato realizzato, dopo attenta ristrutturazione di alcuni spazi poco sfruttati dalla Scuola dell'Infanzia, inaugurato nel 2006 e autorizzato dalla L.R. 32/90 e L.R. 22/02.          La capacità ricettiva del Nido integrato è di 12 bambini, dai 12 mesi ai 36 mesi a cui sono assegnate due educatrici a tempo pieno.</p>
-------------------------	---



<p><b>A CHI È RIVOLTO</b></p>	<p><b>Asilo Nido di Mur di Cadola:</b> a tutti i bambini e le bambine da 3 mesi a 3 anni. <b>Nido Integrato di Levego:</b> a tutti i bambini e le bambine dai 12 mesi ai 3 anni.</p>
<p><b>COME CI SI ISCRIVE</b></p>	<p>Per iscrivere i bambini al Nido occorre compilare una domanda, disponibile presso l'Ufficio Servizi Sociali in Piazza Duomo 2 e sul sito Internet del Comune di Belluno (<a href="http://www.comune.belluno.it">www.comune.belluno.it</a>) e presentarla al Servizio Sociale. La domanda può essere inoltrata in ogni momento dell'anno; vengono stabilite due graduatorie all'anno, con i seguenti termini di presentazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 marzo per la prima graduatoria</li> <li>• 31 agosto per la seconda graduatoria</li> </ul> <p>L'ammissione all'Asilo avviene sulla base dei criteri definiti dal vigente regolamento, tenendo conto di parametri quali la distanza dall'attività lavorativa dei genitori, l'età del bambino, ecc.</p> <p>L'ammissione viene comunicata per iscritto, tramite raccomandata A/R alla famiglia, che deve rispondere entro 10 giorni. Prima dell'inizio della frequenza vengono concordati la retta, i tempi e le modalità di inserimento.</p>
<p><b>DOVE OTTENERE INFORMAZIONI</b></p>	<p>Presso il Servizio Sociale del Comune di Belluno, in Piazza Duomo, 2, nei seguenti orari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• martedì e venerdì dalle 9.00 alle 12.00</li> <li>• giovedì dalle 15.30 alle 17.30</li> <li>• su appuntamento (tel: 0437.913452, e-mail: <a href="mailto:vbiasizzo@comune.belluno.it">vbiasizzo@comune.belluno.it</a>).</li> </ul>
<p><b>COME SIAMO ORGANIZZATI</b></p>	<p>L'Asilo Nido comunale di <b>Mur di Cadola</b> è organizzato in 6 sezioni in cui i bambini sono suddivisi in piccoli, medi e grandi.</p> <p>La sezione del Nido Integrato di <b>Levego</b> viene suddivisa per gruppi di età omogenea in medi e grandi nelle varie attività della giornata.</p> <p>Il numero dei bambini per ogni sezione rispetta i parametri stabiliti dalla normativa regionale vigente.</p> <p>Il rapporto educatore/bambini è di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 a 6 con bambini fino a 12 mesi</li> <li>• 1 a 8 con bambini dai 12 mesi in poi</li> </ul> <p>In presenza di bambini con disabilità, la ricettività</p>

	viene diminuita di un posto, per garantire a tutti i bambini adeguate cure e attenzioni.
<b>ORARI DI APERTURA</b>	Gli Asili Nido sono aperti dal 1° settembre al 31 luglio, con l'interruzione nei periodi di Pasqua, Natale, Santo patrono. Ogni inizio di anno scolastico i genitori vengono informati del calendario prestabilito. L'apertura è garantita nei giorni dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.30 alle ore 17.00.
<b>IL CONTRIBUTO CHIESTO ALL'UTENTE</b>	Le rette mensili poste a carico delle famiglie tengono conto del valore ISEE del nucleo e della modalità di utilizzo del servizio. Le tariffe vengono approvate annualmente dall'Amministrazione comunale.

## Coordinate pedagogiche

### L'INSERIMENTO

L'inserimento è un momento delicato: è il primo distacco ufficiale dalla famiglia, un passaggio di grande impatto emotivo per tutte le persone coinvolte (bambino, la famiglia ed educatori). È importante creare una continuità emotiva tra famiglia e Asilo Nido, attraverso l'adattamento progressivo del bambino al nuovo ambiente caratterizzato da elementi di novità e discontinuità. Vista la delicatezza che il bambino va ad affrontare, gli inserimenti vengono effettuati in scaglioni e non in gruppo.

Il bambino, durante l'ambientamento, ha bisogno di poter contare su punti di riferimento spaziali e relazionali, su scansioni temporali ritualizzate e precise. Nel primo periodo di frequenza, uno dei genitori o un'altra persona da essi indicata rimane al Nido con il bimbo o la bimba, in modo da offrire al bambino una **base sicura** perché possa affidarsi alle novità. Nell'arco di questo periodo il genitore passa dall'iniziale

presenza dentro la sezione al progressivo allontanamento, concordato nei tempi e nei modi con le educatrici.

All'inizio il bambino resta nel nuovo ambiente solo per poche ore, dopo alcuni giorni consuma il primo pranzo, in presenza del genitore, per abituarsi a vivere questa esperienza assieme ai compagni e alle educatrici affiancato dalla mamma o dal papà.

E' infine importante che la famiglia sia soddisfatta dell'ambientamento del bambino, del servizio ricevuto e dell'esperienza che stanno vivendo. È importante che mamma e papà siano sereni nell'affidare il proprio figlio al servizio, perché questa tranquillità permette al bambino di ambientarsi più facilmente e "sentirsi libero" per iniziare la sua vita nella comunità.

## LA GIORNATA TIPO

La giornata dell'Asilo Nido è caratterizzata da momenti di routine quali accoglienza, pranzo, sonno, cambio, attività che si svolgono secondo tempi e spazi organizzati dalle educatrici al fine di accogliere il bisogno di intimità, sicurezza, orientamento ed autonomia dei bambini e delle bambine.



**Accoglienza:** I bambini vengono accolti tra le 7.30 e le ore 9.00. Dopo tale termine i bambini non verranno accettati se non per motivi straordinari che le famiglie dovranno comunicare in anticipo.



**Piccola colazione:** Alle ore 9.00 verrà data una piccola colazione che comunque non è da considerarsi sostitutiva della colazione che i bambini devono consumare a casa.



**Attività e uscita:** Le attività vengono svolte dalle singole sezioni dalle ore 9.30 alle ore 11.15 sulla

base della programmazione. Sono previste attività all'aperto nei periodi che lo consentono.



**Pranzo:** Il pranzo è fissato alle ore 11.15 circa. I menu settimanali, approvati dall'ULSS n.1, sono esposti all'Asilo e sono preparati da una cuoca nelle cucine di ogni Nido.



**Sonno:** Tutti i bambini riposano nel pomeriggio, dalle ore 12.45 alle ore 14.30/15.30 circa, i lattanti anche al mattino (secondo le esigenze personali). Al Nido devono essere lasciati anche gli eventuali oggetti che il bimbo utilizza per il riposo (ciuccio, cuscino, ecc.).



**Merenda:** La merenda, variata tutti i giorni, viene effettuata alle ore 15.45/16.15 ed è fornita dal Servizio. Nel caso di compleanni, il dolce dovrà essere fornito dalla famiglia rispettando le norme igieniche (solo dolci confezionati).



**Uscita:** I bambini devono essere ritirati entro e non oltre l'orario massimo di uscita previsto, in base alla fascia di utilizzo del servizio richiesta dai genitori. I bambini saranno consegnati solo ai genitori o alle persone indicate dalla famiglia nell'apposito modulo.

Per motivi di sicurezza e per evitare disagio agli altri bambini, è opportuno che sia un solo familiare ad accedere alla sezione frequentata dal bambino.

All'entrata di ogni sezione i genitori possono trovare delle schede con il resoconto della giornata. Si raccomanda perciò ai genitori di trattenersi nelle sezioni per il tempo strettamente necessario, senza richiedere un colloquio giornaliero con il personale.



## L'ATTIVITA' DEI NIDI

L'attività dei nidi si svolge all'interno del **Progetto Educativo**, approvato annualmente dal Dirigente di settore con un proprio atto che fissa linee di indirizzo, modalità operative, strumenti e tempi.

Il progetto educativo viene tradotto in azioni concrete con la programmazione educativa annuale e attraverso le verifiche dell'efficacia delle azioni e delle attività svolte con i bambini.

La programmazione è compito professionale del gruppo di educatori di ogni sezione e di ogni Nido con la supervisione del coordinatore del servizio, tenuto conto dei bambini frequentanti, per permettere che le attività progettate siano il più possibile corrispondenti alle inclinazioni dei piccoli e stimolanti per loro.

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 i bambini ne traggono e costituisce lo strumento più importante in loro possesso per lo sviluppo di maggiori competenze. La progettazione educativa delle attività ha origine dalla conoscenza delle fasi evolutive, delle competenze, curiosità, atteggiamenti esplorativi e costruttivi del bambino.

I bambini sperimentano direttamente, attraverso l'esplorazione visiva, uditiva e manuale, la molteplicità dei materiali proposti.

Particolare attenzione è rivolta a:

- attività Sensoriali e di Manipolazione
- attività di Movimento
- attività per lo sviluppo del Linguaggio
- attività per lo sviluppo del Pensiero Simbolico
- attività a carattere Costruttivo
- attività Grafico-Pittoriche e Ludico-Espressive

## SALUTE E ALIMENTAZIONE

Entrambi i Nidi sono dotati di cucina interna e personale qualificato che si occupa della preparazione degli alimenti e dei pasti completi.

I generi alimentari freschi (frutta, verdura, carne, ecc.) vengono acquistati settimanalmente o giornalmente presso le ditte fornitrici che offrono garanzie di qualità dei prodotti. I pasti vengono preparati giornalmente utilizzando il 30% circa di alimenti di origine biologica, in particolar modo gli alimenti freschi (frutta, verdura).

Considerato che gli Asili garantiscono un'alimentazione completa composta da una piccola colazione al mattino (che comunque non deve sostituire la colazione da consumare a casa), il pranzo e la merenda, non è opportuno permettere ai bambini di portare e consumare all'Asilo alimenti propri, nel rispetto della normativa HACCP sull'autocontrollo alimentare.



### Angolo Informa-genitori

#### **Problemi alimentari**

In caso di intolleranze o allergie alimentari o dieta conseguente ad una malattia, deve essere presentato un certificato medico indicante gli alimenti concessi e quelli proibiti.

I genitori possono presentare richiesta di sostituzione di alimenti per motivi religiosi.

I bambini, a tutela di se stessi e degli altri, possono frequentare il Nido solo quando sono in perfette condizioni di salute.

Si ricorda che il personale della struttura non è autorizzato-abilitato alla somministrazione di farmaci, eccezion fatta per i casi di urgenza-emergenza e in caso di farmaci salva-vita, sempre previa prescrizione del pediatra.

## Angolo Informa-genitori

### **Presentazione obbligatoria del certificato medico per essere ammesso/ riammesso al Nido:**

- al momento dell'ammissione al Nido
- quando i bambini sono assenti per malattia da cinque o più giorni
- quando i bambini sono stati allontanati per sintomi di sospetta malattia (esantema cutaneo, temperatura superiore a 38° ascellari, scariche di diarrea, vomito ripetuto) o di malattie evidenti (varicella, congiuntivite), anche se il ritorno all'Asilo avviene il giorno successivo.

### **Assenze per motivi familiari**

Le assenze per motivi familiari devono essere comunicate in anticipo al personale oppure nei primi giorni dell'assenza, anche telefonicamente.

## LA PARTECIPAZIONE DEI GENITORI ALLA VITA DEL NIDO

La comunicazione tra famiglie e servizio viene garantita attraverso vari strumenti:

**Riunione per i nuovi iscritti:** entro il mese di luglio viene effettuato un incontro con i genitori dei bambini nuovi iscritti per una visita della struttura e per fornire informazioni sul servizio, sulle modalità e sui tempi di inserimento.

**Assemblea dei genitori:** viene convocata almeno una volta all'anno

**Incontri individuali per i bambini nuovi iscritti:** viene effettuato, prima dell'inserimento, un colloquio tra le educatrici della sezione in cui sarà inserito e la famiglia.

**Colloqui individuali con le famiglie:** ogni sezione li organizza, nel corso dell'anno, per condividere il percorso effettuato dal bambino e confrontarsi su argomenti inerenti i vari aspetti della sua crescita personale. I genitori potranno richiedere colloqui individuali con le educatrici, concordando tempi e orari.



**Incontri di sezione:** ogni anno scolastico vengono effettuati un incontro entro il mese di dicembre per presentare la programmazione annuale alle famiglie ed un incontro finale entro il mese di giugno per verificare gli obiettivi raggiunti.

**Feste:** nel corso dell'anno scolastico vengono organizzati una o due iniziative che caratterizzano momenti significativi della vita dei bambini e costituiscono un'occasione di incontro tra tutto il personale del Nido e i genitori.

Solitamente uno di essi è la festa di fine anno per lo scambio di saluti prima della chiusura, soprattutto con i bambini che inizieranno la Scuola dell'Infanzia.



## **COLLEGAMENTI CON ALTRI SERVIZI DEL TERRITORIO**

Gli Asili Nido sono collegati con i servizi sociali comunali e con altri servizi del territorio che eventualmente seguono il bambino o il nucleo familiare per problematiche particolari e specifiche. Con tali servizi la collaborazione sarà continua per tutto il tempo di frequenza al Nido.

E' previsto il **collegamento con le Scuole dell'Infanzia** tramite colloqui (se ritenuti necessari) tra le educatrici del Nido e le insegnanti delle Scuole dell'Infanzia, all'inizio dell'anno scolastico e la compilazione di una scheda di continuità da parte delle educatrici per ogni bambino che frequenterà la Scuola dell'Infanzia.



## Personale operante

### Coordinatore psico-pedagogico

- coordina gli incarichi tra il personale
- promuove e verifica la programmazione educativa, l'aggiornamento e la formazione del personale, la sperimentazione educativa
- formula l'orario ed i turni di servizio degli educatori
- ha funzioni di controllo riguardo lo svolgimento dei compiti specifici del personale
- supervisiona le conformità di comportamento di tutto il personale del Nido
- segue la fase di inserimento dei bambini, collaborando con gli educatori di riferimento
- tiene rapporti con l'equipe psico-sociale del territorio, con il servizio sociale del comune e con tutti gli altri servizi specialistici per le rispettive situazioni di competenza che interagiscono con il Nido
- tiene i contatti con il Responsabile del Servizio e con l'Amministrazione comunale
- cura i rapporti con le famiglie mediante appositi incontri per la presentazione della organizzazione e funzionalità del servizio, favorendo la partecipazione degli stessi all'attività del Nido
- predispone l'informativa necessaria ad attuare i programmi del Nido mediante manifesti, comunicazioni alle famiglie o quanto altro necessario.
- propone al Responsabile l'adozione del materiale necessario per lo svolgimento delle varie attività educative e definisce gli acquisti necessari alla funzionalità del Nido, sentito anche il personale ausiliario comunicando al Responsabile del servizio l'approvvigionamento necessario.
- è responsabile dei beni inventariati
- indica la necessità di sostituzione del personale assente

- riunisce il Collettivo degli educatori di cui è referente decidendo l'ordine del giorno
- raccoglie le rilevazioni di soddisfazione delle famiglie
- raccoglie i reclami e li trasmette all'Amministrazione comunale

### Personale educativo

L'educazione dei bambini ospiti dell'Asilo Nido è affidata a personale specializzato.

L'alta qualità professionale prevista per lo svolgimento del lavoro educativo implica l'attuazione di attività formative individuali e di gruppo e di attività di ricerca che consentano di produrre "cultura dell'infanzia", discuterla e diffonderla sul territorio.

L'educatore esprime professionalità e competenza in rapporto:

- **all'ambiente del Nido**
  1. nella definizione collegiale della progettazione educativa generale
  2. nella programmazione educativa per gruppi ed individuale attraverso gli strumenti dell'osservazione e della documentazione
  3. nella cura educativa dei bambini predisponendo adeguate opportunità per vivere esperienze qualitative e formative
  4. nella qualificazione degli spazi attraverso la strutturazione con i materiali di arredo e di gioco;
- **al bambino**
  1. nel rapporto individualizzato attraverso l'attenzione agli aspetti comunicativi e relazionali
  2. nell'attività di piccolo e grande gruppo con l'osservazione delle dinamiche interpersonali
  3. nelle abituali attività di accoglienza, pranzo, riposo, cura personale, nel rispetto delle differenze
- **alle famiglie**
  1. nei colloqui di inserimento

2. nell'accoglienza e relazione quotidiana con il bambino, con i genitori o con altre figure che si prendono cura di lui
3. negli incontri di sezione e individuali
  - all'ambiente esterno
1. negli organismi di gestione e partecipazione
2. nella programmazione di interventi sul territorio, in collaborazione anche con l'équipe psico-sociale
3. nei progetti di continuità con le Scuole per l'Infanzia
4. nell'attivazione di sperimentazioni che introducano innovazioni anche di nuove tipologie di servizi per la prima infanzia (ad esempio percorsi di Biodanza, Massaggio Infantile, Musicoterapia, ecc.)

### Cuoche

- Si occupano del servizio di refezione e dell'approvvigionamento

### Ausiliarie

- Provvedono alla pulizia degli ambienti e degli oggetti presenti al Nido
- Collaborano con il personale educativo e con la cuoca per il buon funzionamento del servizio



### Funzioni del Responsabile

- E' responsabile del funzionamento complessivo dei servizi assegnati dal punto di vista amministrativo
- Procede a definire l'organizzazione generale del servizio secondo criteri di efficienza, efficacia ed economicità in funzione degli obiettivi stabiliti dall'Amministrazione
- Esplica le funzioni amministrative per la gestione delle risorse economiche attribuite dall'Amministrazione comunale

## LA QUALITÀ

### Verifica e valutazione



Compatibilmente con le risorse del Comune, la qualità delle metodologie didattiche e la qualità dell'accoglienza erogate dai Servizi di Asilo Nido comunali sono oggetto di verifica e valutazione con parametri specifici e opportuna metodologia.

### Indagini sulla soddisfazione delle famiglie

A cadenza annuale vengono somministrati alle famiglie, garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione sulla qualità del servizio reso e delle attività svolte. Gli esiti dei questionari vengono esaminati dal Dirigente di Settore e dall'Assessore preposto al fine di individuare possibili interventi di miglioramento.

### Tutela degli utenti

#### Procedure di reclamo

Il reclamo ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per segnalare all'Amministrazione situazioni non conformi ai principi e alle finalità della Carta relative all'erogazione del servizio.

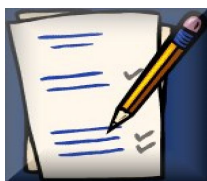
Ogni famiglia può presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e dal regolamento. Le famiglie possono presentare formale reclamo scritto, su apposito modulo disponibile anche presso gli Asili Nido, da indirizzare al Dirigente di Settore.

Entro 20 giorni viene data risposta scritta oppure fissato un incontro per ulteriori chiarimenti.

In caso l'interessato non si ritenga soddisfatto, può chiedere, entro 30 giorni dalla comunicazione dell'esito o dalla data del colloquio, il riesame da parte del Dirigente del Settore competente.

L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione vengono esaminati al fine del miglioramento della qualità.

I reclami anonimi e non circostanziati non vengono presi in considerazione.



### Aggiornamento della Carta dei Servizi

Le indicazioni contenute nella presente Carta sono valide fino a quando non intervengano disposizioni normative o organizzative che richiedano di modificarne i contenuti. Inoltre, alle nuove famiglie viene sottoposto un questionario relativo alla Carta per sondarne chiarezza e funzionalità.

### Tutela del personale

Il Coordinatore dei Nidi, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, ne registra eventuali segnalazioni/richieste, formula le proposte di implementazione e le trasmette al Dirigente del Settore competente per individuare procedimenti di miglioramento.



## I nostri standard

Il servizio garantisce i seguenti standard:

- formulazione della graduatoria entro 4 giorni dalla scadenza del termine di presentazione della domanda di ammissione (1° marzo per la formazione della prima graduatoria; 31 settembre per la formazione della seconda graduatoria)
- inizio delle chiamate entro 10 giorni dall'approvazione della graduatoria
- assistenza nella compilazione della dichiarazione ISEE su richiesta della famiglia, con particolare attenzione agli aspetti di peculiarità
- differenziazione della retta sulla base della modalità di utilizzo del servizio (mezza giornata, giornata piena, giorni di presenza effettiva al Nido)
- colloqui individuali e di sezione con i genitori nel corso dell'anno così come definito nella Carta dei Servizi
- formazione ed aggiornamento continui del personale educativo

## Informazioni

Servizio Sociale - Ufficio Asili Nido - Piazza Duomo, 2

Coordinatrice Nidi: Sonia Fagherazzi

E-mail: [sfagherazzi@comune.belluno.it](mailto:sfagherazzi@comune.belluno.it) Telefono: 0437.913453

Amministrazione: Vito Biasizzo

E-mail: [vbiasizzo@comune.belluno.it](mailto:vbiasizzo@comune.belluno.it) - Telefono: 0437.913452