

La Carta dei Servizi Del Nidi d'Infanzia del Comune di Trieste

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

PARTE PRIMA

Principi generali

Il servizio e le sue finalità

Normativa di riferimento per la Carta dei Servizi

PARTE SECONDA

Lo staff del nido e il lavoro collegiale

Punti qualificanti del servizio: il progetto educativo

- a. Il bambino al centro dell'azione educativa
- b. La famiglia partecipa dell'azione educativa
- c. C. Il nido e il suo contesto come luogo dell'azione educativa e del lavoro in rete

PARTE TERZA

Indicazioni di funzionamento

Ammissione, modalità di pagamento e rinunce

Calendario e orario del servizio

Menu e controllo di qualità

Uffici Amministrativi

PARTE QUARTA

La Qualità

La qualità ed i suoi standard

Gli indicatori di qualità

I reclami

Sintesi informativa

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è l'impegno che un ente, gestore di servizi, dichiara di rispettare con i propri utenti in relazione a modalità, tempi, standard di qualità, sistema di gestione dei reclami ed eventuali rimborsi.

Il fine è quello di garantire agli utenti la trasparenza nell'erogazione dei servizi attraverso l'informazione e la partecipazione.

La Carta dei Servizi è soggetta a costante monitoraggio e a miglioramento continuo in risposta alle mutate esigenze di contesto e dell'utenza.

La Carta può essere richiesta presso l'URP, il nido d'infanzia aziendale, gli uffici dei Servizi Educativi Integrati e Politiche Giovanili dell'Area Educazione, Università e Ricerca, e la si trova pubblicata sul sito del Comune di Trieste:

www.retecivica.trieste.it

PARTE PRIMA

Principi Generali

Il Comune di Trieste riconosce come qualificanti le azioni e gli investimenti a favore dei minori offrendo in particolare servizi educativi per le varie fasce d'età aperti a tutti i bambini nel rispetto dei pari diritti e delle diversità e accogliendo tutti in base a priorità definite da criteri precisi ed esplicitati.

Per i bambini nella fascia d'età 0/3 anni viene erogato il servizio di nido d'infanzia, accompagnato dalle nuove tipologie di servizio, con un approccio solistico che presuppone l'inseparabilità tra cura e apprendimenti, ragione ed emozione ed un intervento a supporto e non alternativo alle cure dei genitori.

I servizi per la prima infanzia, negli ultimi anni, sono cresciuti numericamente e qualitativamente e vogliono offrire, anche attraverso questa Carta dei Servizi, uno strumento di miglioramento continuo che veda la partecipazione delle famiglie e della comunità come elemento costitutivo del servizio stesso.

La famiglia ha diritto di esprimere la propria scelta tra i servizi presenti sul territorio. La domanda viene soddisfatta secondo il principio dell'imparzialità in relazione alle caratteristiche e alle effettive capacità ricettive delle strutture, assicurando priorità di accesso secondo criteri chiari e trasparenti.

Le rilevanti risorse economiche investite per la gestione del servizio impongono l'adozione di soluzioni organizzative atte a valorizzare le risorse umane e strumentali, impiegandole nel modo più conveniente a garantire un servizio **efficace ed efficiente**.

Con la Carta dei Servizi, il cittadino viene messo nella condizione di conoscere i servizi prima di sceglierli, di valutarli, di verificare poi il rispetto degli impegni assunti nella Carta dei Servizi (**indicatori e standard di qualità**), di effettuare reclami, di partecipare attivamente al miglioramento della qualità dei servizi.

Come i servizi evolvendosi devono mutare ed accogliere quegli elementi di innovazione che vanno a delinearli, per rispondere alle mutevoli esigenze della comunità, così la Carta dei Servizi deve essere proposta come uno strumento in continua evoluzione, pronta ad essere modificata e migliorata periodicamente in risposta alle nuove esigenze che via via vanno esprimendosi.

Il servizio viene erogato con continuità, regolarità, senza interruzione, conformemente alle normative di settore:

- sospensioni da calendario scolastico: periodo natalizio, periodo pasquale, tutte le festività a partire dalle domeniche, il santo patrono, le chiusure infrasettimanali e la sospensione estiva. Il servizio inoltre potrà subire delle variazioni a causa di eventuali scioperi o assemblee del personale

Il servizio e le sue finalità

I primi nidi d'infanzia pubblici sul territorio comunale, gestiti dall' OMNI, sono nati negli anni '30 ed anno risposto a finalità precipuamente assistenziali. Con il passaggio alla gestione del Comune nel 1976, dopo lo scioglimento dell' OMNI, ha prevalso la dimensione educativa del servizio, in linea con le normative di settore che a livello nazionale e soprattutto a livello regionale hanno dato indicazioni precise sullo sviluppo e l'evoluzione dei servizi per la prima infanzia.

Attualmente la Legge Regionale 20/2005 e il Regolamento Regionale 230/11 costituiscono i punti di riferimento per tutti i nidi della nostra regione, pubblici e privati.

Il Comune di Trieste dispone di un proprio Regolamento dei Servizi Educativi per la prima infanzia

I servizi per la prima infanzia del Comune di Trieste sono diventati un servizio educativo che intende:

- Offrire ai bambini/e dai 3 ai 36 mesi d'età, un luogo di formazione, di cura e di socializzazione volto a promuovere un armonico sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali in un contesto esterno a quello familiare, attraverso il loro affidamento quotidiano e continuativo a figure diverse da quelle parentali, dotate di specifica competenza professionale;
- Sostenere le famiglie, con particolare attenzione a quelle con un solo genitore, nella cura dei figli e nelle scelte educative, anche al fine di facilitare l'accesso delle donne nel mondo del lavoro, consentendo la conciliazione delle scelte professionali e familiari, in un quadro di pari opportunità;
- In collaborazione con i competenti servizi comunali e con l'Azienda per i Servizi Sanitari locale, svolgere un'azione di prevenzione contro ogni forma di emarginazione derivante da svantaggio psico-fisico e sociale, tutelando e garantendo in particolare il diritto all'inserimento dei bambini/e disabili in situazioni di disagio relazionale e socio-culturale.

Normativa di riferimento per la Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi dei nidi d'infanzia del Comune di Trieste accompagna ed integra il Regolamento dei Servizi Educativi per la Prima Infanzia del Comune di Trieste, approvato dal Consiglio comunale.

La Carta dei Servizi, come strumento, nasce in risposta ad un insieme di indicazioni normative nazionali e regionali in tema di qualità dei servizi, tra le quali si richiamano in particolare le seguenti:

L. 7 agosto 1990, n. 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi” e successive modifiche e integrazioni.

D.P.C.M. 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.

L.R. 18 agosto 2005, n. 20 “ Sistema educativo integrato dei servizi per la prima infanzia”, e successive modifiche e integrazioni.

L. 18 giugno 2009, n. 69 “Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, nonché in materia di processo civile”

D.Lgs 27 ottobre 2009, n. 150 “attuazione della L. 4 marzo 2009 n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”.

PARTE SECONDA

Lo staff del nido e il lavoro collegiale

All'interno del nido ci sono molti operatori che interagiscono con il bambino e con le famiglie e che collaborano con ruoli diversi alla vita del servizio:

- Gli educatori hanno competenze relative all'educazione e alla cura dei bambini/e, alla relazione con le famiglie e collaborano con il coordinatore pedagogico per il buon funzionamento del servizio;
- Gli operatori di appoggio svolgono compiti di pulizia e riordino degli ambienti e dei materiali e collaborano con il personale educativo alla manutenzione e preparazione dei materiali didattici e al buon funzionamento del servizio;
- I Coordinatori pedagogici svolgono compiti di elaborazione, attuazione e verifica del progetto educativo, organizzativo e gestionale del nido. Coordinano l'attività di tutto il personale e sono responsabili del buon funzionamento del nido cui sono preposti.

L'attività di tutto il personale comunale si svolge secondo i principi della metodologia del lavoro di gruppo e della collegialità, in modo da valorizzare l'apporto professionale di ciascuno.

In ogni singolo nido tutto il personale si riunisce almeno una volta al mese per concordare le azioni educative ed organizzative. Il gruppo di lavoro prevede incontri di staff sulla base della programmazione prevista.

Il coordinamento pedagogico

I coordinatori pedagogici dei servizi educativi del Comune si incontrano periodicamente in riunione di coordinamento. La funzione del coordinamento è di garantire un'offerta omogenea capace di rispondere capillarmente alle esigenze che emergono dai servizi del territorio, condividendo e sviluppando le linee di indirizzo fornite dall'Amministrazione.

Punti qualificanti del servizio: il progetto educativo

I servizi educativi per la prima infanzia, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della comunità, sono responsabili della qualità delle attività educative così come delineate nel progetto educativo.

I nidi d'infanzia condividono le linee generali del progetto educativo e le declinano con modalità specifiche all'interno di ciascun servizio, tenendo conto delle risorse di cui ciascuna struttura dispone (spazi, personale, competenze, materiali). La programmazione educativa, che viene sviluppata dal personale educativo, attraverso la definizione di spazi, tempi, metodi, strumenti, verifica, valutazione e documentazione, attua le finalità del progetto educativo.

a. Il bambino al centro dell'azione educativa

L'affermazione del diritto all'uguaglianza

I nidi d'infanzia partendo dall'assunto che ad ogni bambina e ad ogni bambino vanno offerte uguali opportunità educative e formative di crescita e sviluppo delle proprie potenzialità, senza alcuna distinzione di genere, di appartenenza etnica, religiosa o culturale, promuovono, rendendoli

parte integrante del progetto educativo, il rispetto delle differenze e l'integrazione dei bambini anche in situazione di svantaggio socio-ambientale e culturale.

L' accoglienza e l'integrazione delle bambine e dei bambini diversamente abili

I nidi d'infanzia accolgono le bambine ed i bambini diversamente abili avendo cura di creare un ambiente rispondente ai bisogni dei singoli, considerati sempre in relazione al gruppo/sezione in cui sono inseriti. Tutto il personale educativo della sezione è direttamente coinvolto nell'opera di integrazione del bambino all'interno del gruppo di coetanei e partecipa all'elaborazione della comune programmazione educativa e didattica. Di norma un educatore viene aggiunto in supporto dell' équipe abituale con cui condivide la programmazione.

Sono previste azioni di prevenzione ed interventi mirati in sinergia con i Servizi Sociali e Sanitari del Territorio, per affrontare in rete le problematiche connesse. Un piano specifico di intervento viene elaborato in accordo con la famiglia, in base all'esito dei rapporti con i Servizi coinvolti, provvedendo alla costante verifica e valutazione dello stesso.

Conoscenza del bambino e dei genitori da parte degli operatori del nido, l'ambientamento e l'inserimento

I genitori vengono invitati ad incontri con il personale del nido, per definire assieme le modalità dell'inizio della frequenza.

I genitori, inoltre, prima dell'inserimento si incontrano con gli educatori per approfondire la conoscenza reciproca, esprimere, confrontare, discutere le aspettative, i problemi, le eventuali preoccupazioni. Viene compilata assieme alla famiglia una scheda informativa per conoscere la storia del bambino dal suo concepimento al momento del suo ingresso al nido.

Inserimento

Il nido organizza il momento dell'inserimento e chiede ai genitori di accompagnare i bambini che cominciano a frequentare il nido per la prima volta e di restare con loro per tutto il periodo che, dopo un confronto tra operatori e genitori, viene ritenuto opportuno.

L'obiettivo dell'inserimento nei confronti del bambino è:

- favorire il distacco dai genitori
- favorire la conoscenza del nuovo ambiente
- favorire la conoscenza degli educatori
- favorire l'inserimento nel gruppo dei coetanei

L'obiettivo dell'inserimento nei confronti dei genitori è:

- -favorire un distacco graduale dal figlio
- favorire la conoscenza del nuovo ambiente, delle scelte pedagogiche ed organizzative messe in atto dal servizio
- favorire un atteggiamento di collaborazione con gli operatori del nido.

L'obiettivo dell'inserimento nei confronti degli operatori è:

- -favorire la conoscenza dei nuovi bambini attraverso l'osservazione dei singoli bambini e dei loro rapporti con i genitori
- favorire gradualmente lo spostamento dell'interesse dei bambini dai genitori al contesto del nido

- favorire un atteggiamento di collaborazione con i genitori.

Osservazione del bambino nel contesto del nido

È uno strumento metodologico per:

- leggere il comportamento del bambino e del contesto nido
- valutare da parte dell'educatore il proprio comportamento, le proprie modalità comunicative e le reazioni che queste provocano nel bambino
- verificare in itinere l'intervento educativo proposto
- riorganizzare costantemente la programmazione educativa a seguito delle verifiche in itinere.

Progettazione di percorsi personalizzati nel gruppo di bambini

Progettare, pensando anche al singolo bambino, vuol dire conoscere e rispettare il bambino in quanto persona.

L'obiettivo della progettazione è rispettare l'unicità del singolo bambino, attraverso la conoscenza dei suoi ritmi evolutivi e del suo essere bambino.

Nel nido il bambino è inserito in un gruppo di bambini ed educatori che rimane sostanzialmente costante nell'arco dell'anno.

L'attività in piccoli e grandi gruppi

I gruppi di bambini possono essere sia grandi che piccoli, sia omogenei per età che misti (medi e grandi) e vengono formati coerentemente alle attività proposte.

I momenti di "gioco libero", comunque pensati dall'adulto, occupano una parte consistente del tempo di una giornata, coinvolgendo generalmente l'intero gruppo sezione e mettendo in primo piano le interazioni tra bambini.

Le situazioni di gioco maggiormente strutturate vengono proposte ai bambini in piccolo gruppo. Sono principalmente percorsi di esperienze all'interno dei laboratori o nei diversi angoli costruiti in sezione.

La giornata educativa e le azioni di cura

Ciascun servizio articola i tempi della giornata educativa secondo ritmi pensati per garantire al bambino una sequenza di azioni, interventi di cura ed opportunità di crescita educativa in risposta ai suoi bisogni ed in linea con un impiego ottimale delle risorse gestionali ed organizzative proprie del servizio.

Il ritmo che scandisce momenti come l'entrata, il pasto, le attività, il sonno, ecc., si ripete quotidianamente per dare al bambino maggior sicurezza ed aiutarlo a prevedere il susseguirsi degli eventi.

Ogni giornata "tipo" viene continuamente adattata ai ritmi ed ai tempi del gruppo e di ogni singolo bambino, mantenendo presenti al suo interno i seguenti momenti:

organizzativi del nido: entrata, uscita e saluto.

biologici: cura personale, alimentazione, riposo

funzionali: utilizzo di spazi e materiali.

L' educazione alimentare

Nel nido viene dedicata molta attenzione al ruolo dell'alimentazione nella crescita dei bambini, sia sotto il profilo della corretta educazione alimentare sia sotto il profilo dell'alimentazione in quanto momento di socialità.

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 disponibile e sereno. La condivisione del pasto, l'interesse per il cibo, le chiacchiere a tavola, favoriscono il piacere dello 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, ad usare le posate, ad aspettare il proprio turno e i ritmi degli altri.

La conoscenza di nuovi sapori e di nuovi alimenti passa anche attraverso esperienze ed attività di gioco, proposte dagli educatori, che conducono il bambino attraverso un percorso di educazione alimentare divertente e stimolante. Molte attività, al nido, sono dedicate alla scoperta del mondo intorno a noi: spesso questo mondo si può assaggiare per scoprire quanto è buono!

L' organizzazione di spazi e arredi e le attività proposte

L'organizzazione e l'articolazione degli ambienti assieme alla scelta dei materiali di gioco e d'arredo è pensata affinché lo spazio interno ed esterno al nido favorisca e stimoli una vasta gamma di esperienze: da quelle di carattere motorio, cognitivo ed emotivo, all'interazione con i coetanei, fino al soddisfacimento delle esigenze di sicurezza e di affettività.

Ogni sezione è organizzata in vari angoli che garantiscono ai bambini di diverse età, presenti nel gruppo, adeguati stimoli di sviluppo.

Gli spazi organizzati abitualmente sono: angolo morbido, angolo della cucina, angolo delle costruzioni, giochi a tavolino, l'angolo dei travestimenti. Ci sono anche spazi che fanno riferimento alle esperienze dei laboratori: spazio per l'espressione artistica e la drammatizzazione, il laboratorio del colore e della manipolazione e l'angolo della lettura.

Una parte dello spazio inoltre è destinata ai giochi di grande movimento con scivolo, scalette, specchi, ecc....

b. La famiglia partecipa dell'azione educativa

Il servizio si presenta alla famiglia garantendo:

Flessibilità

- nella fruizione del servizio (fasce di fruizione)
- nell'orario d'entrata/uscita
- nel rispetto delle diverse esigenze alimentari dei singoli bambini

Informazioni

- di accesso al servizio
- su iniziative (riunioni, feste, colloqui, ...)
- sul funzionamento del servizio (calendario, scioperi ed assemblee, ..)

Puntualità e precisione

- nell'erogazione del servizio con modalità conformi a quanto viene preventivamente comunicato

Il nido, inoltre, attraverso strumenti formali (regolamenti, progetti) ed informali (bacheche informative, diari, incontri) incoraggia la famiglia a partecipare attivamente alla vita del servizio attraverso:

La partecipazione alla vita quotidiana del bambino al nido

- con colloqui per far conoscere ai genitori, prima dell'inserimento, il nido e i suoi operatori e per far conoscere agli operatori del nido il bambino e la sua famiglia
- con scambi di informazioni quotidiane sull'inserimento, sulla vita del bambino al nido e a casa (momento dell'entrata e dell'uscita, colloqui individuali)
- con partecipazione ad iniziative varie (laboratori, feste, uscite.)

La partecipazione a momenti istituzionali

- Assemblee Generali di tutti i genitori
- Comitato di Gestione
- Riunioni di sezione
- Commissione Mensa
- Adesione ad iniziative proposte dall'Amministrazione, o dai genitori stessi.

c. Il nido ed il suo contesto come luogo dell'azione educativa e del lavoro in rete

Continuità

Nell'ottica della continuità dei processi formativi, il nido si collega con tutte le realtà presenti sul territorio che si occupano di infanzia e giovani (servizi educativi, scolastici, università, agenzie artistiche, culturali e del tempo libero, servizi sociali, distretti sanitari e Unità Operativa Bambini Adolescenti (U.O.B.A), ospedale infantile) e in particolare con la scuola dell'infanzia. Vengono attivate, laddove possibile, tutte le condizioni che favoriscono lo scambio di esperienze e di crescita dei bambini in modo coerente alle esigenze delle fasce di età interessate.

Salute e sicurezza

L'obiettivo irrinunciabile del nido è il benessere del bambino il cui presupposto è la creazione di un ambiente salubre, sicuro ed accogliente.

La salute e la sicurezza al nido si realizza attraverso:

- il rispetto delle norme sulla sicurezza
- un' accurata selezione dei materiali e delle attrezzature didattiche
- il lavoro d'équipe degli operatori che punta alla realizzazione della progettazione e della programmazione, prendendosi cura delle attività educative e didattiche, dell'alimentazione e dell'igiene personale dei bambini, dell'igiene degli ambienti
- la formazione del personale sulle disposizioni e sulle normative vigenti

Prevenzione

La prevenzione di situazioni di difficoltà e/o disagio diviene obiettivo prioritario e si attua con attività di osservazione nell'ambito della quotidianità di ciascun bambino al nido e la condivisione con la famiglia dei percorsi di crescita.

Il nido opera inoltre in collaborazione con le strutture di competenza territoriali per promuovere e diffondere buone pratiche in materia di sanità e benessere della comunità.

Progetti specifici

E' prevista la realizzazione di progetti specifici, diversi di anno in anno, che vedono coinvolte oltre alle famiglie, anche altre persone del territorio, dando vita a momenti di scambio intergenerazionale e interculturale. Si sviluppano percorsi di attività e partecipazione legati alla celebrazione di particolari eventi, festività, e ricorrenze. Si sperimentano interventi educativi anche in collaborazione con altre istituzioni e con la cittadinanza su tematiche di diverso genere, quali ad esempio: l'ambiente, la salute, la lettura, il teatro.

PARTE TERZA

Indicazioni di funzionamento

Ammissioni, modalità di pagamento e rinunce

La domanda di ammissione va presentata secondo le norme stabilite dal Regolamento dei Servizi Educativi per la Prima Infanzia.

La comunicazione dell'ammissione, seguendo l'ordine di graduatoria, avviene tramite lettera e viene ratificata dal genitore, che firma l'accettazione del posto.

Nel caso in cui il genitore non intenda accettare il posto, deve comunicarlo per iscritto, recandosi di persona o inviando un fax (n. 040 6754945), all'Ufficio Nidi d'Infanzia.

La famiglia contribuisce al servizio con una quota mensile onnicomprensiva proporzionata alla situazione economica dell'utente (ISEE). L'Indice della Situazione Economica Equivalente (ISEE) viene rilasciato gratuitamente dai Centri di Assistenza Fiscale (CAF) o dagli altri soggetti abilitati. Per pagare la tariffa mensile adeguata alla propria situazione economica il genitore deve farne esplicita richiesta.

Chi non presenta la dichiarazione ISEE, o supera il limite massimo previsto, sarà tenuto al pagamento della tariffa massima.

La retta di frequenza costituisce una compartecipazione delle famiglie al costo del servizio nido. Il pagamento della retta mensile è proporzionato, nella misura stabilita dal Regolamento del servizio, alla effettiva frequenza di ciascun bambino e ai giorni di effettiva erogazione del servizio. Sono previste rette diversificate in funzione dell'orario di permanenza al nido. Sono inoltre previste riduzioni in caso di frequenza contestuale del nido di più fratelli e per famiglie con 3 o più figli a carico.

Il servizio di riscossione delle rette per il servizio di nido d'infanzia è stato affidato alla Società Esatto s.p.a. che provvede alla spedizione delle fatture con allegato il bollettino di pagamento postale al recapito indicato nella domanda di iscrizione.

Calendario e orario del servizio

I nidi d'infanzia comunali e i nidi d'infanzia privati convenzionati con il Comune di Trieste funzionano dal **1 settembre** al **30 giugno**. Il servizio sospende l'attività per le festività natalizie e pasquali come da calendario scolastico regionale; durante l'anno scolastico possono essere programmate ulteriori chiusure.

I nidi d'infanzia comunali sono aperti, di norma, tutti i giorni feriali escluso il sabato, dalle ore 7.30 alle ore 17.30. Le famiglie possono scegliere di usufruire del servizio fino alle ore 13.00, fino alle ore 16.00 o fino alle ore 17.30 con conseguente diversificazione di tariffa. Il servizio può essere sospeso anche in caso di assemblea o sciopero del personale. In tali casi viene dato all'utenza un preavviso rispettivamente di 3 giorni, di cui 2 lavorativi, per la prima e di 5 giorni per il secondo.

I nidi d'infanzia privati convenzionati con il Comune di Trieste possono osservare un orario settimanale diverso, pur garantendo la fruibilità per fasce orarie come previsto per i nidi comunali.

Elenco dei nidi d'infanzia comunali

Nido d'Infanzia	Età bambini	Capienza	Posti total Con overbooking
Acquerello via Puccini, 46	3 – 36 mesi	60	66
Aziendale del Comune di Trieste Via Tigor, 24	3 - 36	33	36
Bosco Magico Via Valdoni, 1	3 – 36 mesi	40	44
Colibri' via Curiel, 2	3 – 36 mesi	60	66
Frutti Di Bosco via Pineta, 1	3 – 36 mesi	40	44
Elmer via Archi, 4	13 – 36 mesi	30	33
Filastrocca via Svevo, 21/1	13 - 36 mesi	30	33
La Barchetta via Manzoni, 10	3 – 36 mesi	40	44
La Mongolfiera via Tigor, 24	13 – 36 mesi	28	31
La Nuvola via P.Veronese, 14	13 - 36 mesi	15	17
Largo Niccolini Largo Niccolini, 5	13 – 36 mesi	21	23
Piccoli Passi via Frescobaldi, 35	3 – 36 mesi	50	55

Prosecco Borgo S. Nazario,73	13 - 36 mesi	25	27
Semidimela via P. Veronese, 14	3 – 36 mesi	60	66
Scarabocchio via I. Svevo, 21/1	18 - 36 mesi	40	44
Tuttibimbi via Caboro, 2	3 – 36 mesi	56	61
Verdenido via Commerciale, 164/1	3 – 36 mesi	40	44
Zuccherofilato vicolo dell'Edera, 1	3 – 36 mesi	40	44

Menù e controllo di qualità

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 adottato, che propone pertanto un modello nutrizionale sano ed equilibrato, viene elaborato da un dietista ed approvato dalla locale Azienda per i Servizi Sanitari.

Esso risponde alle esigenze dei bambini piccolissimi prevedendo diete specifiche per lattanti, elaborate anche in accordo con le famiglie ed eventualmente sulla base delle indicazioni dei pediatri di libera scelta. Ciò consente di definire percorsi di svezzamento individualizzati.

Per i bambini più grandi si prevedono menù settimanali differenziati e piatti ed alimenti in sintonia con i cicli stagionali.

Le famiglie possono richiedere diete speciali e verificare la qualità dei cibi chiedendo l'istituzione, presso ciascun nido, della Commissione Mensa, composta anche da rappresentanti dei genitori.

Uffici amministrativi

La gestione più strettamente amministrativa dei nidi d'infanzia viene effettuata dagli uffici centrali dei Servizi Educativi Integrati e Politiche Giovanili dell'Area Educazione Università e Ricerca.

In particolare questi si occupano di:

- gestione delle graduatorie di accoglimento
- definizione delle rette e relativa fatturazione
- approvvigionamenti
- gestione del personale ed assunzione supplenti
- acquisizione contributi

I riferimenti degli uffici amministrativi dell' Area Educazione, Università e Ricerca sono indicati all'albo di ciascuna struttura e sul sito della rete civica all'indirizzo www.comune.trieste.it e sono i seguenti:

Ufficio Nidi d'Infanzia

Via del Teatro Romano 7/a

Trieste

tel. n. 040/6754661 – 6754894 - 6758875

fax 040/6754945

e-mail: oliemans@comune.trieste.it - bernes@comune.trieste.it - grossi@comune.trieste.it

orario di apertura:

dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00

lunedì e mercoledì anche dalle 14.00 alle 16.00

Nel periodo estivo tale orario potrà subire alcune variazioni che verranno comunicate all'utenza con avviso nella bacheca del nido e attraverso il sito del Comune.

I riferimenti dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico sono i seguenti:

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

via della Procureria 2A

tel. 040/6754850 - fax 040/6756060

e-mail: urp@comune.trieste.it

orario di apertura:

dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30

lunedì e mercoledì anche dalle 14.30 alle 17.00

PARTE QUARTA

La qualità ed i suoi standard

Gli aspetti che definiscono la qualità del servizio, selezionati per i fini di controllo della presente *Carta dei Servizi* sono:

- la qualità professionale
- la qualità dell'ambiente interno
- la qualità della partecipazione delle famiglie
- la qualità alimentare
- la qualità della sicurezza

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

LIVELLO DELLA QUALITA' DELL'AMBIENTE INTERNO		
INDICATORE	MISURATORE DELL'INDICATORE	VALORE ASSICURATO ALL'INDICATORE
Presenza di spazi differenziati interni al nido	<ol style="list-style-type: none">1. Spazi sezione strutturati2. Servizi igienici riservati ai bambini3. Servizi igienici riservati agli adulti4. Spazi esclusivamente riservati agli adulti ed al deposito di materiali5. Cucina /cucinotto6. Altri locali	In tutti i nidi è assicurata la presenza di spazi differenziati dotati di requisiti richiesti come disposto dalla normativa regionale

Arredi adeguati per i bambini	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sedie, tavoli, lettini, sanitari e fasciatoi adeguati all'età dei bambini. 2. Armadi e mensole accessibili ai bambini 3. Armadi e mensole non accessibili ai bambini 	In ogni sezione del nido sono assicurati arredi adeguati ai bambini e alle bambine.
-------------------------------	---	---

LIVELLO DELLA QUALITÀ DELLA PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE		
INDICATORE	MISURATORE DELL'INDICATORE	VALORE ASSICURATO ALL'INDICATORE
orario flessibile di frequenza	I genitori possono scegliere tra tre diverse fasce orarie di frequenza e cambiarle due volte in corso d'anno; inoltre, d'intesa con l'équipe e per motivate ragioni possono richiedere di entrare in orari diversi da quelli proposti e consigliati dal nido.	In tutti i nidi
valorizzazione del momento di entrata e di uscita dal nido	L'educatore incoraggia i genitori ad introdurre il bambino e la bambina nell'ambiente del nido con una accoglienza individualizzata.	E' assicurata in tutti i nidi
spazi adeguati per gli incontri con i genitori (con o senza bambini)	Spazio, anche minimo, riservato per i colloqui con i genitori	Assicurato in tutti i nidi
Presentazione ai genitori del progetto educativo	Presenza di albo informativo riservato ai genitori	La visibilità del progetto è assicurata in tutti i nidi
	Calendario annuale	
	Orario di apertura	
	Strutturazione dei gruppi di bambini	
	Personale assegnato al servizio	
	Composizione e attività del Comitato di Gestione	
	Funzionamento del servizio cucina e menù adottato	
Iniziative rivolte alle famiglie		
Incontri con i genitori di tutto il nido, di sezione o per piccoli gruppi	Nell'anno scolastico vengono organizzati incontri con i genitori per confrontarsi sulle esperienze dei bambini.	Sono assicurati in tutti i nidi almeno 2 incontri
Colloqui individuali	Nell' anno scolastico sono assicurati i colloqui individuali con i genitori	In tutti i nidi

Attenzione alla comunicazione nei confronti delle famiglie provenienti da diversi contesti linguistico-culturali	L'accoglienza viene assicurata programmando specifici percorsi di inserimento, calibrati sulle esigenze di ogni singolo caso	In tutti i nidi ed in particolare nei nidi con presenza di bambini e bambine di altre culture.
Attenzione all'accoglienza di famiglie con bambini diversamente abili o in situazione di disagio	viene assicurata la programmazione di specifici percorsi di inserimento calibrati sulle esigenze di ogni singolo caso anche in collaborazione con i servizi del territorio	In tutti i nidi
strumenti di rilevazione del gradimento del servizio	In corso d'anno i genitori possono esprimere un parere in merito alla propria percezione di gradimento del servizio attraverso: 1. la partecipazione negli organi rappresentativi 2. i colloqui con il personale 3. la compilazione di schede di rilevazione opportunamente strutturate 4. la presentazione di segnalazioni scritte	Presenza in tutte le strutture di uno o più strumenti di rilevazione

LIVELLO DELLA QUALITÀ ALIMENTARE		
INDICATORE	MISURATORE DELL'INDICATORE	VALORE ASSICURATO ALL'INDICATORE
Menù	Nella preparazione dei menù si tiene conto delle esigenze alimentari legate all'età dei bambini	Viene assicurata in ogni nido
	Nella preparazione dei menù si tiene conto della eventuale presenza di lattanti o bambini che abbiano avviato l'alimentazione complementare	E' assicurata nei nidi che ospitano bambini dai 3 ai 12 mesi
	E' previsto un pasto sostitutivo e personalizzato per motivi di salute e di carattere religioso-culturale	Sì in ogni nido
Menù elaborati da tecnici specialistici	I menù vengono elaborati da tecnici specialisti ed approvati dalla locale Azienda per i Servizi Sanitari	Sì per tutte le strutture
Controllo di qualità attraverso il sistema di HACCP (Analisi dei rischi e controllo dei punti critici da parte dell'ASL e dei laboratori di analisi autorizzati)	E' previsto il possesso e attuazione del piano di autocontrollo (D.lgs.155/97)	Sì per tutte le strutture.

LIVELLO DELLA QUALITÀ DELLA SICUREZZA		
INDICATORE	MISURATORE DELL'INDICATORE	VALORE ASSICURATO ALL'INDICATORE
Rischi specifici presenti nella struttura	Documento di valutazione del rischio D.Lgs 81/08 e successive modifiche e integrazioni	Presenza del documento per ciascuna struttura
Sicurezza in caso di emergenza	Documento relativo al piano di emergenza	Presenza del documento per ciascuna struttura
Sicurezza igienico-sanitaria	Controlli della locale Azienda Sanitaria	Rispetto delle indicazioni impartite nei termini indicati in tutte le strutture
Sicurezza sui posti di lavoro	Controlli periodici del Medico Competente del Comune di Trieste per quanto attiene la sicurezza sui posti di lavoro	Garantiti in ogni struttura

I reclami

Per segnalare eventuali disservizi, comportamenti e condizioni che non risultano in linea con i principi e gli standard enunciati nella presente *Carta*, gli utenti possono presentare reclamo.

I reclami, formulati in forma scritta, devono contenere le generalità dell'attore della segnalazione e tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e le difformità rilevate.

Vanno indirizzati al Dirigente del Servizio Servizi Educativi Integrati e Politiche Giovanili

Area Educazione, Università e Ricerca
Servizio Servizi Educativi Integrati e Politiche Giovanili
Via del Teatro Romano 7/a
34100 Trieste

anche via fax (040.6754945) o via mail (Reclami_nidi@comune.trieste.it)

Entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo l'Amministrazione si impegna a rispondere in forma scritta al reclamo e a sanare il disservizio entro tale termine, salvo comprovati impedimenti.

Commissione per la verifica della Carta dei Servizi e Rimborsi

L'Amministrazione informa la "Conferenza dei Presidenti dei Comitati di Gestione dei Nidi d'Infanzia" riguardo ai reclami pervenuti, alle risposte rese e ai provvedimenti adottati.

Alla “Conferenza dei Presidenti dei Comitati di Gestione dei Nidi d’Infanzia” è affidato il compito di vigilanza sull’applicazione della *Carta dei Servizi*.

Sintesi informativa

Requisiti per l’accesso

Età compresa fra i 3 mesi e i 3 anni di età al 1° settembre di ciascun anno è la residenza nel Comune di Trieste.

Domanda di accoglimento

Si presenta nel mese di febbraio di ogni anno secondo modalità rese note con pubblico avviso.

Non si può presentare domanda di accesso ai nidi d’infanzia e contemporaneamente domanda di accesso ai nidi leggeri.

Assegnazione del nido

I posti disponibili sono assegnati secondo l’ordine di graduatoria e sulla base delle preferenze espresse nella domanda di accoglimento.

Inizio della frequenza

L’assemblea per la presentazione del servizio ai genitori dei bambini nuovi accolti si tiene, presso ogni nido, nell’ultima settimana di giugno.

Per le famiglie dei bambini accolti in corso d’anno è previsto un colloquio con il personale educativo del nido assegnato, prima dell’inizio della frequenza.

La famiglia, in accordo con il gruppo di operatori della struttura di appartenenza, fissa la data d'inizio dell'inserimento del bambino/a e a partire da tale data il bambino è considerato frequentante a tutti gli effetti.

La retta è dovuta dal primo giorno di frequenza.

Orario

Al momento dell'accoglimento le famiglie possono scegliere 3 fasce orarie d'uscita: entro le 13.00, entro le 16.00 ed entro le 17.30.

In corso d'anno possono essere richieste al massimo due ulteriori variazioni rispetto all'orario prescelto; il nuovo orario e la nuova retta decorrono a partire dal mese successivo la richiesta.

Tariffa

Le rette sono stabilite con apposita deliberazione e sono diversificate in base alle fasce di ISEE.

Le rette sono onnicomprensive del servizio erogato.

La retta viene fissata all'inizio della frequenza e all'inizio di ogni successivo anno scolastico ed è valida per tutto l'anno scolastico.

La famiglia può richiedere in qualunque momento una variazione della retta, presentando un ISEE aggiornato.

Sono previste rette diversificate in funzione dell'orario di permanenza al nido e sono previste delle riduzioni in caso di:

- assenza del bambino
- mancata erogazione del servizio in giorni feriali
- frequenza contestuale del nido di più fratelli
- famiglie con 3 o più figli a carico

In caso di disservizio dovuto a scioperi, assemblee sindacali o altre motivate ragioni, tale da non permettere la regolare frequenza, viene garantita la riduzione della retta pari ad un ventiduesimo per ciascuna giornata.

Il servizio di riscossione delle rette per il servizio di **nido d'infanzia comunale**, che è stato affidato alla Società Esatto s.p.a., provvede ad inviare la fattura mensile con allegato il bollettino di pagamento postale al recapito indicato nella domanda d'iscrizione.

I pagamenti possono essere effettuati con:

- bollettino di conto corrente postale allegato alla fattura;
- bonifico bancario sul conto corrente n. 100000005359 ABI 06340 CAB 02210 IBAN IT45 P063 4002 2101 0000 0005 359 intestato ad Esatto s.p.a. – Asili Nido Trieste;
- bollettino bancario freccia presso tutti gli sportelli bancari (gratuitamente presso la Friulcassa, v. Carducci 3, Trieste);

Per informazioni sui pagamenti è disponibile il numero verde predisposto da Esatto **800 800 880**, dal lunedì a venerdì alle ore 9.00 alle ore 16.00, il sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

La fatturazione per le famiglie dei bambini frequentanti presso i **nidi d'infanzia privati convenzionati** con il Comune di Trieste, avviene invece direttamente da parte del gestore del nido d'infanzia privato frequentato in convenzione.

Rinunce

Devono essere presentate per iscritto al nido frequentato e non possono avere efficacia retroattiva.

Assenze

La disciplina delle assenze è trattata all'art.14 del Regolamento dei Servizi Educativi per la Prima Infanzia.

Intolleranze alimentari

In caso di intolleranze alimentari, è necessaria la presentazione del certificato medico

Somministrazione di farmaci

Il personale della scuola in merito alla somministrazione di farmaci si attiene alle indicazioni emanate dalla locale Azienda per i Servizi Sanitari

Uscite dal nido a scopo didattico

I genitori, per permettere le uscite didattiche dal nido, sottoscrivono l'autorizzazione alle uscite a scopo didattico dei propri figli.

Consegna dei bambini a persone diverse dai genitori

I bambini, al termine dell'orario previsto, devono essere ritirati dai genitori, che in caso di necessità possono delegare altre persone, di età superiore ai 18 anni, sottoscrivendo apposito modulo da firmare alla presenza degli educatori di riferimento.

Privacy e foto

I genitori, all'atto della presentazione della domanda di iscrizione al nido, firmano l'autorizzazione al trattamento dei dati personali, perfezionata successivamente al momento della conferma d'inizio della frequenza.