

# CARTA DEI SERVIZI



## INDICE

<b>I.</b>	<b>ORIENTAMENTI GENERALI</b> .....	4
1.	Premessa .....	4
1.1	Gruppo di lavoro .....	4
1.2	Validità .....	4
1.3.	Riferimenti normativi .....	4
1.4	Informazione generali .....	5
2.	La missione .....	5
2.1	La Politica per la Qualità .....	6
3.	I Principi .....	7
3.1	Uguaglianza .....	7
3.2	Diritto ad essere ascoltati .....	7
3.3	Diritto al benessere e alla salute .....	7
3.4	Imparzialità e regolarità .....	7
3.5	Accoglienza ed integrazione .....	7
3.6	Partecipazione, efficienza, trasparenza .....	8
3.7	Diritto alla privacy .....	8
3.8	Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale .....	8
<b>II.</b>	<b>PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO</b> .....	9
2.1	La storia .....	9
2.2	L'identità del Nido Integrato e della Scuola dell'Infanzia e a chi si rivolge e cosa offre .....	9
2.3	Come si accede al servizio e criteri per la formulazione della graduatoria .....	10
2.4	Le modalità di iscrizione .....	10
2.5	Le tariffe ed il costo del servizio .....	11
2.6	Il calendario e gli orari .....	12
2.7	Gli spazi .....	13
2.8	L'alimentazione .....	13
2.9	Rapporto con il territorio .....	13
2.10	L'organigramma .....	14
2.11	Il personale educativo .....	16
2.12	Progetto educativo e programmazione didattica-educativa .....	17
<b>III.</b>	<b>SERVIZI AMMINISTRATIVI</b> .....	19
3.1	Richiesta documenti e termini per il rilascio .....	19
3.2	Comunicazioni con l'utenza .....	19
3.3	Condizioni ambientali della scuola .....	19
3.4	Qualità dell'ambiente .....	20
<b>IV.</b>	<b>PROCEDURE DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO</b> .....	22
4.1	Reclami .....	22
4.2	Conoscere per valutare le prestazioni erogatei .....	22
4.3	Strumenti di valutazione della qualità .....	23
<b>V.</b>	<b>ATTUAZIONE</b> .....	23

Gentile cliente,

il documento che sta leggendo è la “Carta dei Servizi” del Nido Integrato alla Scuola dell’Infanzia “San Giuseppe”.

Si tratta di un importante strumento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra Struttura, i Servizi a Sua disposizione, gli Obiettivi prefissati e le modalità di controllo adottate per garantire la migliore Qualità possibile delle prestazioni effettuate.

La Carta dei Servizi non rappresenta quindi solo un semplice opuscolo informativo, ma è un mezzo, insieme al Progetto Educativo, per consentire la scelta consapevole di questa Struttura, come quella che più risponde ai Suoi bisogni ed alle Sue aspettative.

La invitiamo a offrirci i Suoi consigli e a presentare i Suoi eventuali reclami, che ci impegnano fin da ora ad ascoltare e a cercare di soddisfare.

L’obiettivo principale che ci poniamo con questo documento è quello di coinvolgerLa direttamente nella gestione attiva dell’educazione del minore, facendoLe conoscere le modalità e lo spirito con cui operiamo affinché ella possa scegliere al meglio e possa verificare che quello che dichiariamo sia stato effettivamente offerto.

A disposizione per ogni chiarimento.

*La coordinatrice  
Dott.ssa Tiziana Di Gregorio*

*Il Legale rappresentante  
don Massimo Facchin*

# I. ORIENTAMENTI GENERALI

## 1. Premessa

La Carta dei Servizi del Nido Integrato alla Scuola dell'Infanzia "San Giuseppe" è stata realizzata in ottemperanza alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", la quale prevede che, attraverso la redazione della Carta dei Servizi, Direttiva 21 luglio 1995, n. 254 le organizzazioni erogatrici di servizi pubblici mirino "a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza, all'educazione " e in accordo alla Delibera Regionale L.R. 16 agosto 2002, n. 22 "Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio -sanitarie e sociali". Approvazione degli standard relativi all'autorizzazione all'esercizio e all'accreditamento dei Servizi sociali, di alcuni Servizi socio - sanitari e unità di offerta non soggette all'autorizzazione all'esercizio" che da attuazione alla L.R. 22/02 che stabilisce la classificazione delle strutture sociali e socio/sanitarie che erogano prestazioni in regime residenziale e semiresidenziale extra - ospedaliero a ciclo continuativo e/o diurno, di carattere estensivo od intensivo e i requisiti minimi generali e specifici di autorizzazione all'esercizio di attività sociali e di alcune socio – sanitarie, mediante la determinazione dei requisiti minimi generali e specifici di autorizzazione all'esercizio di attività sanitarie, sociali e socio - sanitarie.

Inoltre, essa è stata redatta considerando anche ciò che prevedono le Norme **UNI EN ISO 9001:2000** in merito alla Certificazione dei Sistemi di Qualità.

### 1.1 Gruppo di lavoro

Coordinamento generale: Dott.ssa Tiziana Di Gregorio ed educatrici Nido Integrato  
Coordinamento esecutivo: Dott.ssa Tiziana Di Gregorio

### 1.2 Validità

La presente Carta dei Servizi ha validità 5 anni

La Carta dei Servizi viene revisionata e aggiornata periodicamente qualora la struttura, modalità di erogazione del servizio e standard di servizio fossero modificati.

### 1.3. Riferimenti normativi

D.P.R. 27 giugno 1992 Regolamento per la disciplina delle modalità di esercizio e dei casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti amministrativi;  
DPCM 27 gennaio 1994 Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;  
DPCM 7 giugno 1995 Schema generale di riferimento della "Carta dei Servizi scolastici";  
Legge 28 agosto 1997 Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza;  
Legge 8 settembre 2000 Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali;  
Legge 28 marzo 2001 Disciplina dell'adozione e dell'affidamento di minori;  
Decreto 21 maggio 2001 Requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi e delle strutture residenziali e semiresidenziali;  
L.R. 16 agosto 2002 Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, sociosanitarie e sociali;  
Legge 7 agosto n. 241 Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi;  
Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali 8 novembre 2000 n. 328.

D.Lgs. 81/2008

Legge 215/2021, conversione del D.L. 146/21

DL 48 del 4 maggio 2023

## 1.4 Informazione generali

Con la presente Carta dei Servizi, l'Istituto educativo intende:

- definire il tipo, la misura e le modalità dell'informazione necessaria per garantire un controllo costante sui processi di erogazione dei servizi proposti ed il rispetto degli standard previsti; la struttura si impegna a garantire la piena e veritiera informazione sulle modalità di utilizzo, sulle tipologie e sulle caratteristiche dei servizi erogati a coloro che ne facciano richiesta;
- rendere disponibili, o fornire informazioni sulle eventuali rette di cui il cliente deve farsi carico, sulla metodologia di lavoro adottata, sullo stato di salute del minore (nel caso di informazioni richieste dalla famiglia o da altri soggetti che ne hanno facoltà), sugli eventuali costi aggiuntivi per i servizi accessori;
- mettere a disposizione, attraverso l'operato della Direzione, specifiche risorse umane e tecniche da dedicare all'attività di informazione verso l'esterno;
- richiamare in un contratto scritto, tutte le condizioni che l'Istituto mira a garantire a bambini, registrando ed archiviando opportunamente le eventuali modifiche al contratto iniziale.

## 2. La missione

*Il Nido Integrato alla Scuola dell'Infanzia "San Giuseppe" è un luogo di vita quotidiana, di gioco e di apprendimento attivo, di esperienze e di relazioni.*

*Pone particolare attenzione alla originaria curiosità dei bambini che dovranno vivere in un positivo clima di esplorazione e di ricerca.*

*È una scuola promossa dalla comunità parrocchiale, come luogo di formazione umana e cristiana per i propri bambini e offre a tutte le famiglie un inserimento pieno e dinamico nella vita della comunità parrocchiale.*

La comunità educativa valorizza l'identità del singolo come risorsa basilare per tracciare qualsiasi piano di intervento educativo.

In questi termini il nido diventa un luogo dove **si impara ad essere, più che a fare**: l'agire finalizzato diventa significativo solo se precedentemente si è dato modo al bambino e bambina di esprimersi per quello che è, in tutte le modalità per lui accessibili.

Il "nostro bambino" è un bambino protagonista attivo della propria crescita e del proprio sviluppo, un bambino curioso verso il mondo delle cose, un bambino quale soggetto competente, non solo fruitore, ma attore di ogni esperienza.

Nello specifico:

- Viene posto sempre e comunque al centro, attraverso un tipo di approccio che favorisca la comprensione dei suoi bisogni e la valorizzazione delle sue potenzialità;
- Viene considerato nella sua globalità, promuovendo e sostenendo la sua naturale e personale evoluzione dal punto di vista cognitivo, affettivo, relazionale secondo un approccio unitario ed integrale, nel rispetto dei ritmi di sviluppo personali;
- Viene accompagnato nel suo processo di crescita attraverso proposte che gli permettano di esprimersi dal punto di vista affettivo ed emotivo, di acquisire la propria autonomia e di consolidare le capacità relazionali;
- Viene aiutato a vivere serenamente il suo presente, nella convinzione che anche il bambino debba godersi a pieno ogni momento, ogni passaggio della propria vita, mettendo a frutto tutte le capacità in suo possesso.

*"Conservare lo spirito dell'infanzia  
Dentro di sé per tutta la vita  
Vuol dire conservare la curiosità di conoscere  
Il piacere di capire  
La voglia di comunicare!"  
A. Munari*

## 2.1 La Politica per la Qualità

Il Nido Integrato alla Scuola dell'Infanzia "San Giuseppe" si impegna ad applicare, con tutti i mezzi necessari, un Sistema Qualità aziendale conforme ai requisiti richiesti dalla normativa **UNI EN ISO 9001:2000**, al fine di assicurare che il processo educativo sia costantemente sotto controllo ed effettuato attraverso l'impiego di risorse rispondenti ai requisiti e standard qualitativi definiti e conformi agli scopi della propria organizzazione.

La direzione considera prioritari i seguenti aspetti umani nella erogazione del processo educativo:

- la considerazione dei principi di ispirazione cristiana dello stesso Nido Integrato;
- la considerazione degli aspetti etici e sociali inerenti la sua attività;
- l'attenzione alle interazioni umane come aspetti determinanti per la qualità del servizio;
- il riconoscimento dell'importanza della percezione che il cliente ha dell'immagine, della cultura e delle prestazioni dell'organizzazione;
- lo sviluppo delle abilità e delle capacità del personale;
- la motivazione e la consapevolezza del personale a migliorare la qualità ed a soddisfare le aspettative del utente.

La Direzione si assume quindi la responsabilità di:

- stabilire e far rispettare adeguate procedure operative necessarie al controllo dell'erogazione del servizio offerto,
- organizzare adeguati programmi di formazione del personale in modo che ogni persona abbia le competenze necessarie per svolgere ed offrire un servizio di qualità,
- provvedere al completo rispetto di leggi e regolamenti vigenti in materia di formazione professionale e continua, in materia di sicurezza sul lavoro ed in materia di privacy,
- organizzare e fornire mezzi e risorse adeguati ad un sistema di controllo e revisione interna per assicurare il rispetto di questa politica,
- definire obiettivi misurabili tramite idonei indicatori qualità e predisporre adeguate metodologie di misura.

Infine coerentemente con le proprie strategie, la Comunità ritiene prioritario:

- perseguire e garantire il soddisfacimento del cliente attraverso la collaborazione in relazione alle singole esigenze ed alla domanda formativa,
- mantenere ed accrescere un elevato standard qualitativo nel rispetto delle richieste espresse dal territorio in materia di informazione e formazione,
- garantire l'impegno al soddisfacimento dei requisiti del cliente e al miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di gestione per la qualità,
- riesaminare con puntualità e costantemente nel tempo la politica della qualità allo scopo di accertarne la continua idoneità.

Tutto ciò al fine di ottenere e/o migliorare:

- carenze relazionali e eventuale ritardo scolastico,
- valorizzazione delle potenzialità inesprese o non conosciute,
- formazione di una personalità che aiuti a reinserirsi nel tessuto sociale.

Tutti i collaboratori del Nido Integrato alla Scuola dell'Infanzia della Parrocchia dei Santi Martino e Lamberto condividono e si ispirano nel loro agire a tali principi offrendo accoglienza e assistenza ai bambini e bambine, affinché essi trovino, nel rispetto delle loro radici una relazione educativa serena e la fiducia per poter costruire un proprio futuro.

### **3. I Principi**

Il Nido Integrato alla Scuola dell'Infanzia "San Giuseppe" di Arsego si ispira ai principi fondamentali della Costituzione Italiana (articoli 3, 33, 34) e s'impegna ad erogare un servizio d'educazione e d'istruzione in forma obiettiva e democratica nei confronti di tutti gli utenti.

#### **3.1 Uguaglianza**

Il Nido Integrato alla Scuola dell'Infanzia "San Giuseppe" accoglie tutti i bambini in età, che rivolgono domanda di iscrizione, senza differenze sociali, culturali, economiche, religiose e di etnia. Si agisce secondo criteri di obiettività ed equità, tendendo, attraverso il processo formativo, ad eliminare eventuali situazioni problematiche socio-ambientali di provenienza dell'utenza. L'obiettivo è il rispetto del diritto all'uguaglianza per concorrere alla formazione di personalità libere da pregiudizi e condizionamenti sociali e culturali, in un continuo processo di rispetto delle diversità e di integrazione delle stesse nell'ottica delle pari opportunità. L'uguaglianza si fonda sul riconoscimento delle diversità. Essere diversi è una ricchezza per tutti e quindi è nella diversità che a tutti, nel Nido integrato, vengono garantiti gli stessi diritti.

#### **3.2 Diritto ad essere ascoltati**

Il bambino come ogni persona ha il diritto di essere ascoltato nei suoi bisogni e nei suoi desideri. Nel Nido Integrato si garantisce l'ascolto e l'osservazione di ciascun bambino per favorire il suo benessere.

La struttura risponde ai bisogni fondamentali della persona bambino/a in crescita, riconoscendogli questi bisogni:

- primari e fisiologici (aria, acqua, cibo, calore, riposo);
- di prevedibilità e sicurezza (protezione da pericoli, malattia e violenza);
- di amore (di relazione, affetto, appartenenza, intimità);
- di stimoli (attività, esplorazione, sperimentazione, manipolazione, novità);
- di stima (stimare sé stesso, accettarsi ed essere accettati);
- di autorealizzazione.

#### **3.3 Diritto al benessere e alla salute**

La salute del singolo bambino e della comunità dei bambini accolti nel servizio viene tutelata accogliendo ed integrando le indicazioni ricevute dalle famiglie e dall'USSL 15.

La struttura si fa promotore di conoscenza sui temi della salute, della prevenzione e della sicurezza con le famiglie dei bambini frequentanti.

#### **3.4 Imparzialità e regolarità**

Il Nido Integrato garantisce in ogni momento, attraverso l'azione dei docenti e del personale ausiliario, la vigilanza sui minori e la continuità del servizio. Gli operatori dei diversi servizi svolgono la loro attività secondo criteri di obiettività e neutralità, garantendo comportamenti di imparzialità verso gli utenti.

Molto importante per il bambino è l'inserimento in un contesto sociale con relazioni affettive stabili.

Ciò viene garantito dalla stabilità del gruppo di pari e dalla presenza continua nel tempo delle medesime figure educative. Gli educatori operano in stretta collaborazione con la famiglia e non in alternativa alla stessa.

Inoltre il Nido Integrato si colloca in un rapporto di scambio e collaborazione in particolare con la Scuola dell'Infanzia per favorire un progetto educativo unico in un'ottica di continuità.

#### **3.5 Accoglienza e integrazione**

Il Nido Integrato si adopera attraverso tutte le sue componenti a sostenere l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'immissione e l'inserimento di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di inserimento dei nuovi iscritti e alle situazioni di rilevante necessità.

Particolare attenzione è riservata ai bambini in situazioni di handicap che vengono accolti con specifici interventi, tra i quali, qualora necessario, la presenza di un insegnante di sostegno. L'integrazione diffusa delle persone diversamente abili nelle sezioni è presupposto per la creazione di un clima favorevole alla piena realizzazione del bambino e della progressiva riduzione delle condizioni di handicap. Strumento essenziale è la predisposizione, in accordo con le famiglie

interessate, con i servizi del territorio ULSS15 e secondo le normative previste dalla Legge 104, di tempi di cura e di esperienza educativa fondati sull'accoglienza, lo scambio e le relazioni con gli altri

Particolare impegno è prestato anche per la soluzione delle problematiche relative agli alunni stranieri, favorendo il dialogo, il rispetto reciproco e, soprattutto, il senso di sé e della propria identità personale e sociale. La conoscenza e la valorizzazione delle diverse culture, comportamenti, tradizioni, religioni, modi di vivere sono le risorse che concorrono alla formazione dei cittadini di domani; su questo si fondano anche le esperienze di scambio, di riflessione, di ricerca di significati e di valori in cui tutti i bambini sono coinvolti.

### **3.6 Partecipazione, efficienza, trasparenza**

Per una gestione partecipata viene favorita la collaborazione della famiglia in ogni occasione di conoscenza, di programmazione e verifica del servizio.

Gli incontri e i colloqui con le famiglie, soprattutto nella fase di inserimento, danno la possibilità di conoscere e condividere il progetto educativo, discutere ed acquisire fiducia nel servizio.

Il rapporto famiglia/educatori si realizza nel Comitato di intersezione composto da rappresentanti dei genitori, del personale educativo e dalla coordinatrice didattica.

In tale prospettiva e al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, si garantisce la massima semplificazione delle procedure ed una informazione completa e trasparente affinché l'utente possa:

- verificare la corretta erogazione del servizio fornito;
- collaborare al miglioramento dello stesso;
- esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano;
- esercitare la facoltà di presentare reclami ed istanze e di formulare proposte per il miglioramento del servizio.

La struttura, al fine di rendere effettiva la "gestione partecipata" garantisce un'informazione completa e trasparente attraverso la Carta del Servizio.

### **3.7 Diritto alla privacy**

I dati personali e le immagini dei bambini sono tutelati dalla legge sulla privacy. Foto e filmati su ciò che i bambini fanno possono essere utilizzati, previa autorizzazione dei genitori, esclusivamente nell'ambito di iniziative educative e culturali. Tutti gli operatori del servizio sono tenuti al segreto professionale.

### **3.8 Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale**

Ogni educatore del Nido Integrato, nel rispetto delle Indicazioni del Curricolo e di tutta la normativa vigente, ha ampia libertà di insegnamento, tenendo comunque presenti le direttive condivise e deliberate in sede di Collegio dei Docenti.

La programmazione educativa è tesa a garantire:

- 1) la libertà d'insegnamento da parte dell'educatore;
- 2) il rispetto della personalità del bambino, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per la Direzione, che assicura interventi organici e regolari.

Per le suddette finalità, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni, associazioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dalla Direzione.



## II. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

### 2.1 La storia

- La Scuola dell'Infanzia "San Giuseppe" viene istituita nel settembre del 1922.
- Fino al 1995 gode della presenza di una comunità di religiose (appartenente alla congregazione delle suore di San Francesco di Sales di Padova) che la guida con l'ausilio di un Comitato di Gestione.
- Dal settembre del 1995 al settembre del 2003 la scuola è diretta da una suora salesia appartenente alla comunità religiosa di Pieve di Curtarolo (paese vicino ad Arsego).
- Nel settembre 1999 (sulla base della legge regionale n°32/1990, della circolare applicativa n°16/1990 e dei principi espressi negli orientamenti della Regione Veneto) è nato all'interno della scuola stessa il Nido Integrato. Ha iniziato in maniera sperimentale la sua attività educativa con un gruppetto di 7 bambini. Nel settembre 2003 è stato invece aperto ufficialmente in un'ala nuova adiacente alla scuola e può accogliere fino a 32 bambini.
- Dal settembre 2003 la gestione della scuola è supportata da un Comitato di Gestione e vi opera solo personale laico.
- Il 23 aprile 2010 il Nido Integrato viene autorizzato secondo la L.R. N° 22 del 16 agosto 2002.
- Il 18 novembre 2010 il Nido Integrato viene accreditato (100/100) secondo la L.R. 22/2002.

### 2.2 L'identità del Nido Integrato e della Scuola dell'Infanzia e a chi si rivolge e cosa offre

Il progetto educativo del Nido Integrato alla Scuola dell'Infanzia "San Giuseppe", cristianamente ispirata, fa riferimento agli insegnamenti del Vangelo, tradotti in termini pedagogici ed educativi dalla lunga e consolidata tradizione della scuola cattolica, integrandosi con la nota pastorale CEI-La scuola cattolica risorsa educativa della Chiesa locale per la società.

#### Come Nido Integrato cristianamente ispirato

- Ha delle caratteristiche precise:
  - Un progetto pedagogico che intende fondarsi su un senso cristiano dell'uomo.
  - La partecipazione dei genitori, le cui responsabilità educative non si arrestano sulla soglia del Nido, ma proprio al suo interno, acquistano una valenza ed un impegno nuovo quello della collaborazione.
  - La presenza della Comunità Parrocchiale che considera il Nido Integrato un segno della propria crescita e capacità di educare e la ritiene un momento importante della sua azione pastorale.
- Si pone come valori di riferimento:
  - La difesa e promozione della dignità della persona umana in quanto:
    - Persona creata ed amata da Dio Padre;
    - Persona unica, irripetibile e diversa dalle altre;
    - Persona inserita in un contesto sociale e familiare, attivamente partecipa alla vita della Comunità per il bene di tutti.
  - Il senso cristiano della vita che si concretizza essenzialmente:
    - Nel riconoscerla come dono di Dio;
    - Nell'accettazione e nel rispetto di sé stessi, della diversità e dell'originalità che contraddistingue ciascuno di noi e dell'ambiente che ci circonda;
    - Nel rispetto delle libertà e della giustizia nei confronti di sé stessi e degli altri, aiutando il bambino a conoscersi ad esprimere e controllare i propri stati affettivi, a relazionare positivamente con gli altri e ad affrontare il mondo "con la propria testa e le proprie gambe";
    - Nel vivere la quotidianità dei propri gesti e delle proprie scelte nell'ottica dei valori cristiani.
  - "Concorre all'educazione armonica ed integrale dei bambini e delle bambine dai 0 ai 36 mesi che attraverso la famiglia, scelgono di frequentarlo";
  - "È un ambiente educativo di esperienze concrete";
  - "Esclude impostazioni scolasticistiche che tendono a precocizzare gli apprendimenti formali";

- “Riconosce come connotati essenziali del proprio servizio educativo:
  - La relazione personale significativa tra pari e con gli adulti;
  - La valorizzazione del gioco in tutte le sue forme;
  - Il rilievo al fare produttivo ed alle esperienze dirette di contatto con la natura, le cose, i materiali, l'ambiente sociale.
- Pone come obiettivi generali del processo formativo del bambino:
  - La maturazione dell'identità personale (si premura che i bambini acquisiscano atteggiamenti di sicurezza, di stima di sé, di fiducia nelle proprie capacità, vivano in modo equilibrato i propri stati affettivi);
  - Conquista dell'autonomia (fa in modo che i bambini mentre riconoscono le dipendenze esistenti nella concretezza del loro ambiente naturale e sociale di vita siano capaci di orientarsi in maniera personale);
  - Sviluppo delle competenze (sviluppa le capacità sensoriali, percettive, motorie, sociali, linguistiche ed intellettuali dei bambini).
  - Sviluppo del senso di cittadinanza (sollecita la scoperta degli altri e dei loro bisogni, la necessità di gestire i contrasti attraverso regole condivise; pone le fondamenta di un ambito democratico, eticamente orientato, aperto al futuro e rispettoso del rapporto uomo-natura).

## 2.3 Come si accede al servizio e criteri per la formulazione della graduatoria

Il **Nido integrato** è un servizio educativo rivolto a bambini e bambine dai **0 ai 36 mesi** e favorisce la continuità educativa con le famiglie e la Scuola dell'Infanzia

Ha una ricettività massima di 32 bambini con possibilità di aumento del 20% come previsto dall'art.8 comma 2 della legge regionale 32/90 e garantendo sempre il rapporto numerico educatrice-bambino previsto alla citata normativa.

Si articola in sezioni secondo il grado di sviluppo

Psico-fisico dei bambini:

- Sezioni di bambini dai 0 mesi ai 12 mesi (lattanti)
- Sezioni di bambini dai 12 mesi ai 24 mesi (semi divezzi)
- Sezioni di bambini dai 24 mesi ai 36 mesi (divezzi)

Nel caso in cui le richieste siano superiori ai posti disponibili, allo scopo di redigere una lista d'accoglienza, hanno titolo di precedenza all'ammissione:

1. I bambini disabili (vedi art.8 Lg. Reg. 32/90), residenti nella comunità e parrocchia di Arsego; **Punti 21**
2. I bambini residenti nella comunità e parrocchia di Arsego; **Punti 20**
3. Chi ha fratelli che frequentano già la Scuola dell'Infanzia o il Nido Integrato a prescindere dal comune di residenza; **Punti 10**
4. I bambini i cui genitori lavorano ad Arsego; **Punti 4**
5. Chi ha i nonni o zii in linea diretta residenti ad Arsego; **Punti 3**
6. I bambini residenti nel Comune di San Giorgio delle Pertiche o facenti parte delle parrocchie di San Giorgio delle Pertiche e Cavino; **Punti 2**
7. I bambini residenti in altri comuni. **Punti 1**

Nell'ambito della graduatoria a pari merito verrà preso in considerazione la numerosità del nucleo familiare **Punti 1** e l'occupazione di entrambi i genitori **Punti 1**

I criteri sopra citati vengono utilizzati per redigere un'eventuale lista d'attesa nel caso in cui si liberassero dei posti in corso d'anno.

## 2.4 Le modalità di iscrizione

La domanda di iscrizione, redatta su apposito modulo predisposto dalla direzione del Nido Integrato, deve essere presentata in base alle aperture per le iscrizioni:

- a gennaio per inizio frequenza a settembre
- a febbraio per inizio frequenza a aprile
- a settembre per inizio frequenza gennaio

entro la data che verrà comunicata annualmente alle famiglie interessate.

Le domande vengono esaminate dalla coordinatrice e dai membri del Comitato di Gestione. Entro il mese successivo alla domanda, viene comunicato ai richiedenti, mediante telefonata, l'ammissione o non del proprio figlio al Nido integrato. Se il bambino viene accettato per confermare l'iscrizione è necessario regolarizzare la posizione versando la quota di iscrizione che verrà trattenuta in caso di ritiro dello stesso dopo l'avvenuta iscrizione.

L'iscrizione agli anni successivi al primo avviene con la compilazione di un modulo integrativo e attraverso il pagamento della quota di iscrizione a febbraio.

## 2.5 Le tariffe ed il costo del servizio

La retta del Nido Integrato è composta da una quota fissa di frequenza e da una quota mensile per i servizi aggiuntivi per chi ne fa richiesta (orario uscita posticipata). La refezione è compresa nella quota fissa. Tale quota viene stabilita annualmente dal Comitato di Gestione e viene calcolata in base al prospetto del calcolo per le rette FISM <sup>1</sup> e in accordo con la Convenzione con il Comune di San Giorgio delle Pertiche. Le rette vengono pagate in un'unica soluzione a settembre o mensilmente tramite addebito sul conto corrente bancario.

### Riduzioni e agevolazioni

Non sono previste riduzioni o agevolazioni. Casi particolari potranno essere valutati attraverso la collaborazione e la condivisione con i Servizi Sociali del Comune di San Giorgio delle Pertiche e previa certificazione ISEE.

### Ritiri

I genitori, che per gravi motivi, intendono ritirare il proprio figlio devono comunicarlo, per iscritto su apposito modulo, almeno 30 giorni prima della data del ritiro. Se i tempi non verranno rispettati la scuola può riservarsi di chiedere una mensilità aggiuntiva.

Non si considerano "ritiro scolastico" i mesi di giugno e luglio, pertanto la retta è da pagare interamente per il mese.

### Pagamenti

RETTA anno scolastico 2023-2024 (settembre 2023-luglio 2024) € 4378.00

---

<sup>1</sup> Dall'ammontare totale delle spese previste in bilancio vengono sottratte le entrate derivanti da:

- Contributi di Enti Pubblici
- Iscrizioni
- Altre eventuali entrate

La differenza va divisa per il numero complessivo dei mesi di presenza dei bambini nell'anno scolastico:

- Bambini iscritti 38 x mesi di frequenza 11 = 418 (Nido Integrato)

**RETTA ANNUALE € 4378.00**

**Possibilità di pagare mensilmente € 398,00**

€ 298,00 per i bambini rimasti assenti, per malattia, per l'intero mese (es. dal 1 novembre al 30 novembre, **no** da 15 novembre al 15 dicembre) con certificato medico.

Per i fratelli frequentanti la Scuola dell'Infanzia, la Sezione Primavera e il Nido Integrato è prevista una riduzione per il fratello maggiore che paga QUOTA ANNUALE € 1680,00; anziché QUOTA ANNUALE € 1980,00 (se frequenta la scuola dell'infanzia); QUOTA ANNUALE € .2948,00; anziché QUOTA ANNUALE € 3278,00 (se frequenta la sezione primavera)

**QUOTA ISCRIZIONE (annuale): € 150,00 (inserimento a settembre); € 100,00 (gennaio/febbraio); € 50.00 (aprile/maggio)**

Da versare entro il mese antecedente all'inserimento del bambino (giugno, dicembre, marzo). Tale quota comprende assicurazione RC, materiale didattico, materiale per igiene personale, ecc.

#### **CONTRIBUTI AGGIUNTIVI PER SERVIZI RICHIESTI**

**CONTRIBUTO SERVIZIO USCITA POSTICIPATA (solo per chi ha richiesto il servizio):**

**€ 825,00** 75,00 € al mese o € 5.00 giornaliera

I pagamenti devono essere effettuati **entro il 10 del mese di riferimento**

(*per es. settembre si paga entro il 10 settembre*) con bonifico bancario o versamento presso le seguenti banche:

## **2.6 Il calendario e gli orari**

L'attività annuale del Nido Integrato segue l'andamento del calendario scolastico della Scuola dell'Infanzia (in base al calendario deliberato dalla Regione Veneto):

- Inizia a settembre
- Termina a fine luglio.

A settembre viene consegnato a tutte le famiglie copia del calendario.

Il Nido Integrato è in funzione dal lunedì al venerdì.

### **Orario scolastico**

L'ingresso avviene dalle ore 07.30 alle ore 08.45.

La prima uscita è prevista dalle 12.30 alle 12.45.

La seconda uscita è prevista dalle 15.30 alle 15.45.

Su esplicita richiesta del genitore, pagando un contributo aggiuntivo, è previsto un prolungamento dell'orario di uscita fino alle ore 18.00. Il servizio può essere richiesto per tutto il mese (quota mensile) o solo per alcuni giorni (quota giornaliera). La quota mensile va corrisposta con il pagamento del mese di riferimento, quella giornaliera va corrisposta il mese successivo.

Al termine della giornata scolastica il bambino verrà affidato ai genitori o a persone da essi autorizzate e conosciute, purché maggiorenni e tramite delega.

Per i figli di genitori divorziati o legalmente separati all'inizio della scuola, il genitore a cui è stato affidato il figlio, deve consegnare copia della sentenza del Giudice Tutelare alla Direzione della Scuola.

La suddivisione della giornata è così scandita:

- |                 |   |
|-----------------|---|
| Ore 07.30-08.45 | Ingresso e accoglienza dei bambini                    |
| Ore 09.00       | Merenda del mattino                                   |
| Ore 09.15-10.15 | Attività programmate e riposo del mattino             |
| Ore 10.30-11.00 | Gioco libero; Cure igieniche e preparazione al pranzo |

Ore 11.00-12.15	Pranzo
Ore 12.30-12.45	Prima uscita e gioco libero
Ore 12.45-13.00	Cure igieniche e preparazione per il riposo
Ore 13.00-14.45	Riposo
Ore 14.45-15.15	Cure igieniche
Ore 15.15	Merenda
Ore 15.30-15.45	Seconda uscita
Ore 15.45-18.00	Prolungamento

## 2.7 Gli spazi

Lo spazio destinato al Nido Integrato (ubicato al piano terra in un'ala adiacente alla scuola dell'infanzia) è costituito da:

Sala con ingresso destinata all'accoglienza e spazio lattanti;  
 Sala per gioco e attività varie con spazio semi divezzi e divezzi;  
 1 refettorio;  
 1 dormitorio;  
 1 gruppo di servizi igienici per i bambini;  
 1 servizio igienico per le educatrici;  
 1 parco giochi  
 12 giardino multi sensoriale

La scuola offre una varietà di materiali strutturati e non, adibiti a spazi esterni e interni, conformi alle norme CE, che rispondono a tutte le esigenze di sviluppo cognitivo, affettivo, motorio e relazionale del bambino.

Tutti gli ambienti garantiscono **sicurezza** a bambini ed adulti e sono a norma per quanto riguarda:

- gli standard spaziali previsti dalla legge regionale;
- gli impianti elettrici;
- la normativa di prevenzione incendi;
- i requisiti di sicurezza previsti dal D.lgs. 81/2008 e di eliminazione delle barriere architettoniche;
- autorizzazione della cucina alla produzione di pasti. A tal fine è anche attuata l'applicazione delle procedure di autocontrollo (D. Lgs.155/97) e la dotazione di attrezzature a norma;
- il rispetto di quanto previsto dal D.lgs. 277/91 riguardante i materiali tossici

**Tutti i bambini accolti e frequentanti il Nido Integrato sono assicurati con apposita polizza di responsabilità civile che copre eventuali danni subiti nello svolgimento delle attività durante la permanenza nella Struttura.**

## 2.8 L'alimentazione

Il servizio mensa scolastica è gestito da una cucina interna alla scuola che prepara giornalmente le pietanze sulla base di un menù suddiviso in 5 settimane approvato dal SIAN dell'ULSS6.

L'alimentazione di ciascun bambino e bambina viene particolarmente curata. Il menù viene confezionato nel rispetto del Piano di Autocontrollo previsto dal **D.lgs. 155/97 HACCP**.

Non si ritiene educativo lasciare al bambino altri cibi rispetto a quelli somministrati regolarmente nella scuola.

Eventuali certificati medici attestanti documentate incompatibilità alimentari dovranno essere consegnate alla Direzione. Sono accolte anche particolari esigenze alimentari legate alla **cultura** o alla **religione**.

La tabella dietetica è consegnata ai genitori all'inizio dell'anno ed esposta nella bacheca del Nido Integrato.

## 2.9 Rapporti con il territorio

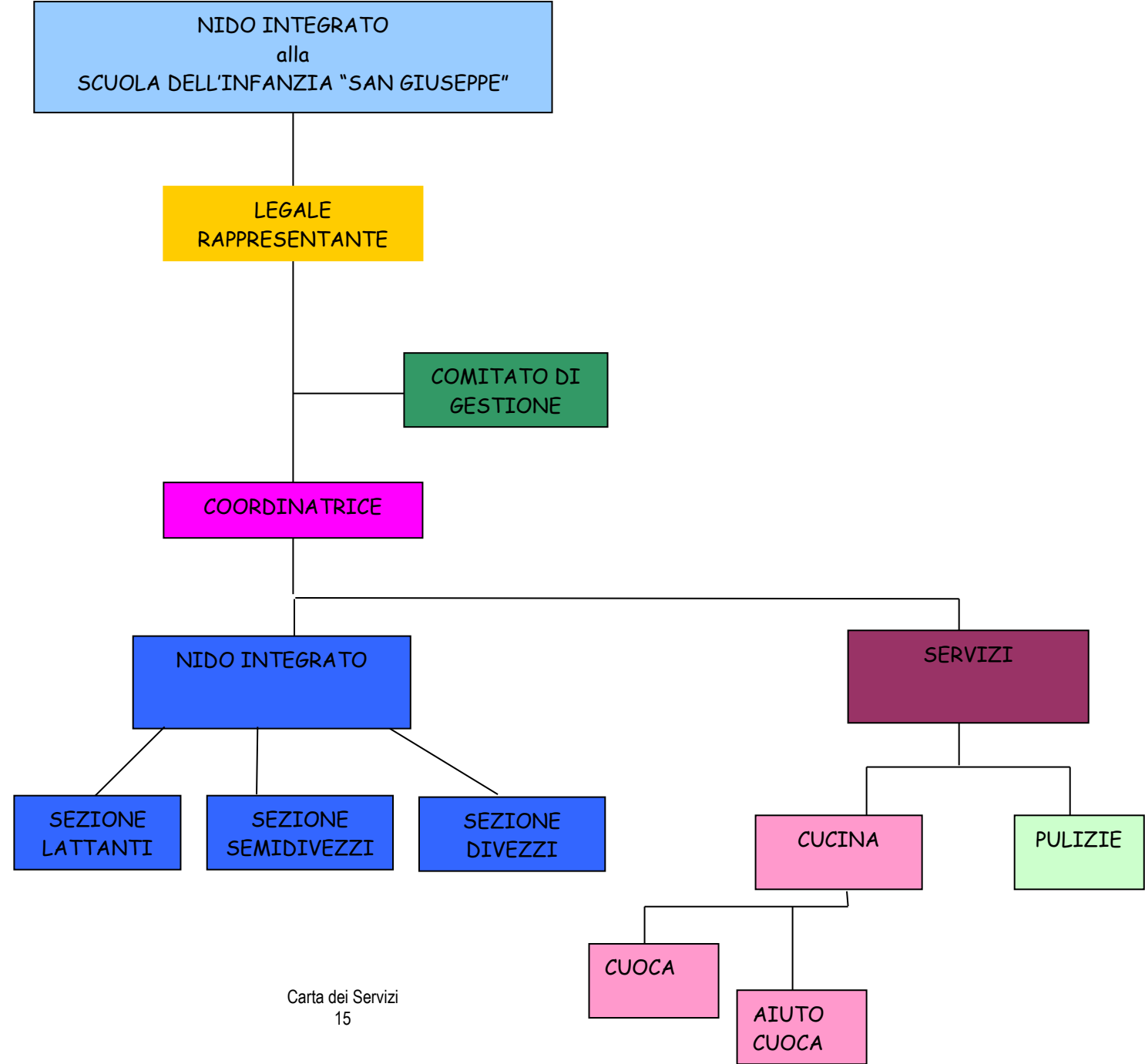
- Raccordi con l'ULSS per l'integrazione di bambini e bambine disabili, che tiene in considerazione l'accordo con gli addetti all'assistenza, il Piano di Lavoro e il Profilo Dinamico Funzionale del bambino/a disabile;

- Progetto continuità Nido Integrato-Sezione Primavera-Scuola dell'Infanzia;
- Rapporti con gli istituti per il tirocinio,
- Rapporti con l'Amministrazione Comunale;
- Rapporti con le scuole del territorio comunale e del Vicariato del Graticolato;
- Rapporti con e altre realtà parrocchiali.

## **2.10 L'Organigramma**

Nella Nido Integrato alla Scuola dell'Infanzia "San Giuseppe" operano:

- N° 1 Coordinatrice
- N° 5 Educatrici con contratto full-time
- N° 3 Persone addette ai servizi ausiliari (cucina e pulizie).



## 2.11 Il personale educativo

### ➤ **LA COORDINATRICE**

La coordinatrice sovrintende all'andamento di entrambi i servizi (Scuola dell'Infanzia e Nido Integrato) ed in particolare:

- Coordina il gruppo delle insegnanti (collegio docenti) e con queste elabora gli indirizzi pedagogici e gli strumenti operativi da adottare, verifica la realizzazione della programmazione, individua le esigenze formative;
- Promuove iniziative di collaborazione e partecipazione della famiglia;
- È responsabile del servizio di segreteria;
- Collabora con altri servizi o referenti del territorio coinvolti nell'attività della Scuola (ULSS, Comune, FISM...).

### ➤ **LE INSEGNANTI E LE EDUCATRICI**

Le educatrici sono le figure di riferimento per il bambino e per le famiglie ed operano in modo da favorire uno sviluppo armonico della personalità del piccolo e l'acquisizione di opportuni livelli di autonomia.

L'identità delle educatrici del Nido Integrato è fondata sull'apertura alla comunicazione e alla disponibilità all'osservazione, all'ascolto e alla interpretazione delle istanze emotive e affettive dei bambini. Nello stesso tempo l'educatrice ha il compito di sviluppare il gusto e il piacere di apprendere e la motivazione all'esplorazione e alla ricerca del nuovo come competenze primarie del bambino. Inoltre deve provvedere alla progettazione del percorso didattico-educativo in relazione alle sollecitazioni culturali, cognitive e sociali degli ambienti educativi.

Ogni insegnante nel rapporto educativo deve porsi come figura positiva e rassicurante, istaurando un clima sereno e costruttivo, impegnandosi a perseguire le finalità del Nido Integrato.

Tale atteggiamento ha il fine di individuare le proposte educative, accompagnare e favorire le strategie di apprendimento dei bambini e attuare quei processi di verifica in itinere, necessari al lavoro educativo e alla rielaborazione ed espansione degli itinerari di esperienza.

Il personale educativo è in possesso del titolo di studio previsto dalle disposizioni vigenti e partecipa periodicamente ad incontri di formazione in servizio, atti a sostenere e qualificare la professionalità e le capacità del personale. La formazione e l'aggiornamento vengono organizzati tramite un piano annuale di formazione, secondo temi finalizzati a sviluppare le competenze psico-pedagogiche, pastorali, metodologiche, didattiche, relazionali-comunicative. In particolare viene curata la verifica costante dei processi di apprendimento tramite una profonda interazione con i bambini stessi e un confronto e scambio collegiale. I corsi vengono svolti all'interno dell'orario di servizio o se al di fuori vengono recuperati

Il rapporto numerico educatore-bambini garantisce il lavoro in piccoli gruppi e relazioni educative individualizzate.

### ➤ **IL PERSONALE AUSILIARIO**

Nella struttura operano stabilmente sia il personale educativo che il personale ausiliario addetto ai servizi.

Le ausiliarie sono garanti della pulizia generale degli ambienti, dei giochi e della biancheria e di ogni altra mansione prevista dalla normativa vigente e condividono con le insegnanti la responsabilità di favorire, nell'ambiente scolastico, il benessere dei bambini.

La specificità dell'intervento dei collaboratori scolastici si esplica in tutte quelle funzioni che riguardano:

- L'igiene e la sanificazione dell'ambiente;
- L'osservanza di tutte le norme relative alla manipolazione e distribuzione dei pasti;

I piani formativi rivolti ai collaboratori scolastici (addetti ai servizi e cuoca e aiuto cuoca) riguardano problematiche inerenti a:

- Ampliamento di conoscenze e informazioni rispetto all'igiene ambientale;
- Piano dell'HCCP

### ➤ **LE FAMIGLIE**

Le famiglie sono chiamate ad una partecipazione attiva nella vita del Nido Integrato. A questo fine sono previste iniziative e momenti di incontro:



- l'Assemblea annuale per tutti i genitori.;
- Le riunioni di sezione durante le quali viene illustrata la programmazione educativa dell'anno.;
- I Colloqui individuali per i genitori;
- Spettacoli e "feste" che durante l'anno caratterizzano alcuni momenti significativi della vita dei bambini.

### ➤ **IL COMITATO DI GESTIONE**

Alla gestione della Scuola partecipa un Comitato che, in qualità di organo consultivo e propositivo, composto da 10 membri, compreso il parroco Legale Rappresentante della scuola. Nello specifico:

- la coordinatrice
- 1 rappresentante eletto dall'assemblea dei genitori del Nido Integrato
- 1 rappresentante eletto dall'assemblea dei genitori della sezione primavera
- 1 rappresentante eletto dai genitori della Scuola dell'Infanzia
- 1 rappresentante per il Consiglio Pastorale
- 1 rappresentante per il CDA
- persone elette dal parroco

Il comitato di gestione ha i seguenti compiti:

- collabora con il personale per la definizione degli indirizzi educativi ed organizzativi;
- esprime pareri circa il programma annuale di aggiornamento del personale;
- esprime pareri in merito alla determinazione delle rette;
- elabora proposte da acquisire al bilancio preventivo;
- propone iniziative per l'arricchimento dell'attività didattica.

## **2.12 Progetto educativo e programmazione didattica-educativa**

La progettazione Educativo-Didattica è l'aspetto metodologico inteso come espressione delle conoscenze e delle scelte di metodo, per dare significato specifico alla professionalità e, di conseguenza, alla struttura del nido.

La programmazione pone la sua attenzione agli ambiti di sviluppo motorio, cognitivo e sociale: fondamentali per la crescita del bambino e che gli permettono di raggiungere, con tranquillità, gli obiettivi proposti dalle educatrici.

La traduzione di un progetto educativo di tale respiro implica la valorizzazione del GIOCO come metodo attivo e strumento essenziale di crescita. Il gioco, infatti, per il bambino non è perdita di tempo, ma strumento di apprendimento, occasione di relazione che gli consente di trasformare la realtà in base alle sue esigenze interiori, di realizzare le sue potenzialità e di esprimere sé stesso. Per il raggiungimento degli obiettivi, le educatrici propongono ai bambini attività che vengono preparate progressivamente nell'arco dell'anno con l'attenzione a rispondere ai bisogni del singolo e del gruppo. Con semplici giochi manipolativi, osservativi e motori, anche in outdoor, si offrono ai bambini piacevoli esperienze di crescita, giocando. Il punto di partenza è, quindi, il bambino concreto (inteso nelle sue peculiari dimensioni di sviluppo).

Il Nido Integrato, con il concorso delle competenze professionali del personale, della collaborazione delle famiglie e delle Istituzioni sul territorio, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative dei bambini nel rispetto degli obiettivi previsti per il Nido Integrato dalle ricerche più accreditate in campo educativo e ai documenti programmatici di riferimento.

Oltre alle attività curriculari di base il Nido Integrato offre la possibilità ai bambini della sezione divezzi di fruire dell'attività di psicomotricità relazionale in collaborazione con l'associazione onlus DIADACOM attraverso una quota annuale che verrà comunicata all'inizio dell'anno scolastico;

La scuola offre, in collaborazione con le strutture sul territorio (ULSS, Amministrazione Comunale, ecc.), incontri di formazione per genitori ed attività di laboratorio su diverse tematiche riguardanti l'educazione dei figli e le diverse difficoltà o situazione problematiche che un genitore può incontrare durante il proprio cammino.

La programmazione è l'atto con cui vengono esplicitati i modi e le forme concrete di attuazione del progetto educativo. La programmazione va resa pubblica alle famiglie nel corso del primo incontro di assemblea (entro il mese di ottobre) e verificata nella sua attuazione nei successivi incontri di sezione. Essa deve rispondere alle molteplici esigenze dei bambini e prevedere la salvaguardia dei diritti di ognuno.

L'insegnante deve:

- Rendere pubblica la propria programmazione educativa;
- Esplicitare gli obiettivi educativi;
- Motivare il proprio intervento didattico;
- Esplicitare i modi e i tempi di verifica;
- Provvedere alle azioni di verifica previste.

Il genitore si attiva per:

- Conoscere la programmazione educativa;
- Esprimere pareri e proposte;
- Verificare l'attuazione degli obiettivi;
- Collaborare nelle attività.

La metodologia che caratterizza l'attività scolastica è la ricerca nelle sue varie forme del gioco spontaneo e non, della esplorazione, della scoperta, della individuazione di soluzioni ai problemi che si presentano, con un'impostazione che fa riferimento alle ricerche psicologiche accreditate in campo cognitivo, sociale e relazionale.

La verifica è **un'osservazione sistematica** che utilizza come indicatori gli obiettivi della programmazione educativa e didattica.

È uno strumento fondamentale dell'intera azione educativa, in quanto consente all'insegnante di visualizzare e di tenere sotto controllo il processo di apprendimento e lo sviluppo della personalità di ciascun bambino. Le educatrici si avvalgono anche del sistema Chess per l'osservazione e la registrazione delle competenze dei bambini.

La valutazione viene fatta **in itinere** e alla **fine dell'anno** scolastico e assume un ruolo altamente formativo per tutto il corpo docente, in quanto concorre allo sviluppo e alla definizione delle seguenti aree:

- l'area della consapevolezza: ogni educatrice è un soggetto attivo nel processo educativo e riconosce gli altri attori coinvolti in tale dinamica nei ruoli e funzioni specifici;
- l'area della riflessività: attraverso la conoscenza e il mettere in atto processi di meta-conoscenza, l'educatrice valuta e considera le dinamiche intrinseche ed estrinseche del processo educativo e formativo che quotidianamente si trova a concertare;
- l'area della responsabilità: l'educatrice percepisce e riconosce l'altro come una specie di specchio. Lo stare insieme e il relazionarsi danno la possibilità di imparare a stare insieme e vedere quanto indispensabile sia l'altro come elemento cardine per il feedback educativo;
- l'area della progettualità: l'educatrice diventa consapevole che l'educazione è un'arte, una predisposizione interiore, una missione, che non può essere fine a sé stessa, ma deve necessariamente proiettarsi nel futuro, in un'ottica di continuità educativa. Il valore che viene dato alla dimensione progettuale di un progetto educativo, ne sancisce la validità e la fondatezza epistemologica, dà alla metodologia attributi di flessibilità e duttilità.

La Comunità educativa **documenta** per dare un senso e un ordine alla prassi educativa.

**Raccoglie** prodotti, immagini, vissuti collocati in uno spazio e tempo ben precisi, così dà storicità alle unità di apprendimento e iscrive nel vissuto personale di tutta la comunità educativa.

I materiali e i prodotti vengono raccolti in modo che poi possano essere messi "in mostra" per i bambini e le bambine, per le educatrici e per i genitori.

Strumento che aiuta a raccordare famiglia e scuola è la piattaforma ARCOFISM, un ponte che permette alle educatrici di condividere in sicurezza programmazione e documentazione delle attività. Le famiglie, accedendo al sito tramite nome utente e password, possono essere aggiornate in tempo reale in merito al vissuto del bambino.

### **III. SERVIZI AMMINISTRATIVI**

I servizi amministrativi rispondono ai principi di trasparenza, celerità, pubblicizzazione, partecipazione, flessibilità, efficienza ed efficacia.

Il Nido Integrato si impegna al rispetto di quanto segue:

- Adeguata informazione circa le modalità di iscrizione;
- Rilascio dei certificati richiesti in tempi brevi e comunque non oltre tre giorni lavorativi dal momento della richiesta;
- Consegna dei moduli relativi e ampia informazione in merito alle procedure da seguire;
- Affissione all'albo degli atti e delle delibere di cui è prevista la pubblicizzazione, nei tempi previsti dalla vigente normativa;
- Affissione all'albo della carta dei servizi, del regolamento d'istituto e del Progetto Educativo.

#### **3.1 Richiesta documenti e termini per il rilascio**

I moduli d'iscrizione sono reperibili presso la segreteria o sul sito della scuola [www.scuolainfanziaarsego.it](http://www.scuolainfanziaarsego.it)

Il procedimento d'iscrizione è effettuato entro 30 giorni successivi alla scadenza del termine di presentazione delle domande stabilito nell'avviso annuale e, nel caso di domande pervenute oltre il predetto termine, entro 15 giorni dalla presentazione, compatibilmente con i posti disponibili.

Certificati: il rilascio è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi.

#### **3.2 Comunicazioni con l'utenza**

La segreteria del Nido Integrato è situata nell'edificio che ospita la Scuola dell'Infanzia con entrata presso via Roma 293 ed è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle 12.00 e, nelle ore pomeridiane dalle 14.00 alle 16.00.

La coordinatrice riceve il pubblico previo appuntamento nei suddetti orari.

Presso il Nido Integrato sono predisposti appositi spazi per la conoscenza:

- delle comunicazioni relative all'organizzazione delle attività scolastiche;
- delle convocazioni per le riunioni degli organi collegiali;
- del piano d'evacuazione;
- delle comunicazioni sindacali;
- delle informazioni riguardanti iniziative organizzate da Enti o Associazioni legalmente riconosciuti.

#### **3.3 Condizioni ambientali della scuola**

L'Amministrazione garantisce ambienti scolastici puliti, accoglienti e sicuri e quindi una permanenza a scuola di alunni e personale quanto più possibile confortevole.

Il personale ausiliario si adopera costantemente per mantenere l'igiene degli ambienti e dei servizi e segnalare eventuali disservizi e/o carenze manutentive.

Il personale docente ed ausiliario, nonché i collaboratori della coordinatrice ed il personale amministrativo controllano costantemente l'efficienza del servizio ed intervengono immediatamente su segnalazione.

Il Nido Integrato si attrezza per osservare le normative in termini di sicurezza dei bambini e del personale che vengono applicate con particolare riferimento alla DLGS 81/2008. A questo proposito è stato predisposto il documento di valutazione dei rischi.

I genitori e il Comitato di Gestione sono sensibilizzati a individuare e a segnalare interventi tesi a migliorare la funzionalità dell'ambiente scolastico e delle aree esterne.

È inoltre presente il manuale di autocontrollo igienico-sanitario che garantisce il rispetto delle regole per la prevenzione di rischi in ambito alimentare (HACCP).

La sicurezza interna ed esterna delle scuole è assicurata attraverso:

- il controllo costante dei locali;
- disinfestazione in casi particolari;
- l'adeguamento dell'impianto elettrico alle norme C.E.;
- la manutenzione periodica degli estintori;
- la predisposizione di uscite di sicurezza;
- la pulizia periodica delle zone esterne;
- la manutenzione degli impianti di riscaldamento e l'erogazione dell'acqua;
- la manutenzione dei locali.

### 3.4 Qualità dell'ambiente

#### ➤ Parole chiave

**Requisito:** condizione indispensabile all'apertura di un servizio rivolto alla prima infanzia.

**Dimensione:** aspetto rilevante, elemento base della qualità di un servizio.

**Indicatore:** elemento significativo o informazione che denota uno stato di fatto di un fenomeno.

**Standard:** misurazione di ciò che è adeguato, un livello definito di prestazione, criterio utile per poter accedere all'accreditamento del servizio.

#### ➤ Requisito

La struttura e gli ambienti della struttura soddisfano, con applicazione integrale, le norme di legge previste per le collettività infantili (L.R. 32/87 allegato A), per il rispetto del D.lgs. 81/2008 in materia di prevenzione incidenti, del DPR 24/7/93 n° 503 e suo regolamento di esecuzione previsto dalla legge L.13/89 e suo regolamento di esecuzione, Decreto ministeriale 14/6/89 n° 236 riguardanti il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche.

Il servizio attua il Piano di autocontrollo per il confezionamento dei cibi (HACCP – D.lgs. 155/97) con copia del Manuale utilizzata da ciascuna figura impegnata nella mansione specifica.

Dimensione	Indicatore	Standard Garantiti
ACCESSIBILITÀ		<ul style="list-style-type: none"> <li>Assenza di barriere architettoniche</li> <li>Presenza di parcheggio adiacente alla scuola</li> <li>L'accesso e gli spazi interni devono essere adeguati e funzionali alle peculiarità della prima infanzia</li> </ul>
DOTAZIONE SPAZI	Spazi interni	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'unità di offerta minima di superficie non può essere inferiore a mq. 100.</li> <li>La superficie interna utile funzionale, esclusivamente dedicata ai bambini è inderogabilmente di 6 mq, al netto delle murature e degli spazi di servizio generale.</li> <li>Sono presenti: <ul style="list-style-type: none"> <li>ambienti educativi e di gioco,</li> <li>uno spazio per l'accoglienza e il commiato</li> <li>uno spazio utilizzabile per il pranzo e le merende (sala mensa)</li> <li>-di uno spazio destinato al riposo (stanza delle nanne)</li> <li>un locale per l'igiene del bambino (bagno)</li> </ul> </li> </ul>
	Spazi esterni	<ul style="list-style-type: none"> <li>è presente uno spazio all'aperto, funzionale, attrezzato e delimitato, da calcolarsi in aggiunta alla superficie utile funzionale di mq. 6 per bambino;</li> <li>La superficie dello spazio scoperto deve garantire almeno 3mq a bambino e comunque non può essere inferiore ai 100 mq.</li> </ul>
DIVERSIFICAZIONE SPAZI	Spazi esterni	<ul style="list-style-type: none"> <li>È presente una recinzione perimetrale e alcune zone ombreggiate da alberi e ombrelloni;</li> <li>Lo spazio all'aperto è attrezzato e arredato in maniera adeguata all'età dei bambini</li> </ul>
	Spazi interni	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le aree con diverso utilizzo sono separate tra loro ma controllabili a vista dalle educatrici;</li> <li>È presente il servizio interno di cucina;</li> <li>Il materiale è esposto con cura e ad altezza adeguata per i bambini.</li> </ul>
	Spazi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sono previsti spazi distinti: <ul style="list-style-type: none"> <li>per i bambini</li> <li>per gli operatori</li> <li>per i servizi generali</li> </ul> </li> <li>Gli spazi del Servizio sono organizzati in modo funzionale all'utenza ospitata e alle attività educative e ludiche svolte.</li> </ul>
ROUTINES	Area accoglienza	<ul style="list-style-type: none"> <li>E' presente uno spazio strutturato e specificatamente organizzato per l'accoglienza dei bambini più piccoli (7-12 mesi) diverso da quello per i più grandi (12-36 mesi).</li> </ul>
	Sala Pranzo	<ul style="list-style-type: none"> <li>I tavoli e le sedie sono adeguate per numero e dimensioni ai bambini frequentanti</li> <li>Le stoviglie sono adeguate per il tipo di utilizzo e per favorire l'autonomia dei bambini</li> </ul>
	Camera	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ogni bambino/a ha un letto o culla personale e personalizzato per il riposo;</li> <li>L'ambiente è curato, ordinato, pulito quotidianamente con attenzione particolare agli oggetti personali di ciascun bambino/a</li> </ul>
	Bagni	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rispetto piano di lavoro quotidiano per garantire la massima igiene dei locali e attrezzature</li> <li>Le tazze dei WC per i bambini sono di dimensioni ridotte, adatte alla loro età e previste in numero complessivo che rispetti il rapporto di almeno 3 vasi ogni 15 bambini.</li> </ul>
	Locale igienico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deve consentire all'operatore di eseguire le operazioni di cambio e pulizia del bambino e il contemporaneo controllo degli altri bambini</li> </ul>
	Locali	<ul style="list-style-type: none"> <li>I locali frequentati dai bambini, compresi quelli igienici, devono essere illuminati direttamente.</li> </ul>
SPAZI GIOCO	Area attività - Spazi e arredi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gli spazi gioco sono separati nelle diverse sezioni;</li> <li>Sono presenti ripiani e scaffali per contenere materiali che devono essere tenuti fuori dalla portata dei bambini</li> </ul>
	Aree attività	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sono presenti tavoli e sedie a misura di bambino</li> </ul>
	Laboratori	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organizzazione della didattica con utilizzo di laboratori con la finalità di rispondere alla necessità di soddisfare, nel modo più completo possibile, tutti i bisogni dei bambini e, contemporaneamente, di offrire loro tutte le opportunità affinché possano manifestare e sviluppare le loro potenzialità.</li> </ul>

	Materiali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materiale di gioco didattico adeguato per numero ed età dei bambini per giochi simbolici, per la lettura, per giochi motori e cognitivi, ecc</li> <li>• Viene garantita la sicurezza dei giochi e dei materiali (atossicità, manutenzione continua, rispetto normativa negli oggetti acquistati);</li> <li>• I giochi in materiali lavabili vengono settimanalmente lavati, gli altri vengono periodicamente sostituiti</li> </ul>
SERVIZI	Cucina , locali di servizio, locali e strumenti per adulti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La superficie da dedicare ai servizi generali (compresi quelli per la preparazione dei pasti e quelli degli operatori) non dovrà essere inferiore al 25% della superficie utile complessivamente dedicata ai bambini.</li> </ul>

## IV. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

### 4.1 Reclami

La Comunità garantisce la funzione di tutela nei confronti dei bambini e bambine, attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti durante e dopo l'inserimento al Nido Integrato.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

Le famiglie possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione e sottoscrizione del modulo predisposto per "Rilevazione problemi e non conformità", che può essere ritirato presso la segreteria;
- lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata alla coordinatrice o anche consegnata a mano o lasciata nell'apposita cassetta dei reclami;
- presentandosi direttamente alla coordinatrice fornendo oralmente le proprie osservazioni;
- segnalando telefonicamente il disservizio riscontrato;
- inviando un fax firmato o una e-mail alla Direzione.

I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Quando il reclamo non sia di competenza della coordinatrice, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

La Direzione provvede a dare o a far dare immediata risposta a quelle segnalazioni che si presentassero di veloce soluzione entro 48 ore.

Negli altri casi, avvia un'indagine con gli operatori interessati e fornisce la risposta al richiedente, sempre in forma scritta, non oltre 15 giorni.

Per reclamo si intende ogni comunicazione nella quale si esprime chiaramente una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio erogato con quanto previsto dalla Carta dei Servizi, oltre che dalle norme e dai regolamenti amministrativi in vigore.

La coordinatrice curerà la raccolta annuale di tutti i reclami e delle soluzioni adottate, fornendo una relazione analitica in merito alla gestione dei reclami.

### 4.2 Conoscere per valutare le prestazioni erogate

La Comunità educativa per meglio garantire la qualità del servizio offerto all'utente deve dotarsi di sistemi di monitoraggio-controllo della qualità per individuare i punti di eccellenza, i limiti e le criticità dell'esperienza in atto.

Sono definite e sviluppate tecniche per la misura, il monitoraggio e la verifica delle conformità dell'attività, dei processi e del servizio ai requisiti ed agli standard definiti; queste tecniche, anche statistiche, saranno periodicamente riesaminate per verificarne l'efficacia.

Sono definiti ed utilizzati degli indicatori per il monitoraggio delle prestazioni (performance) dei processi, al fine di verificare il raggiungimento degli obiettivi definiti; è specificato anche quando, dove e con quale frequenza vengono effettuate le misurazioni.

È definito ed adottato un sistema di valutazione dei risultati (valido ed attendibile) sul singolo caso e della perseguibilità degli obiettivi, anche dopo l'intervento, in relazione al Progetto Educativo Individualizzato; i dati di tale analisi sono utilizzati per definire meglio il progetto ed i requisiti dei processi offerti, per verificare le procedure interne adottate per l'organizzazione e l'erogazione del servizio, ed anche per definire possibili azioni di miglioramento, sia verso l'interno

dell'organizzazione, che verso l'esterno, in termini di risposta sia alle esigenze espresse, che a quelle implicite del minore; per quanto possibile, nel processo di valutazione dei risultati.

Tale monitoraggio viene effettuato dalla coordinatrice con la collaborazione dei rappresentanti del Comitato di Gestione e con periodici sondaggi (mediante questionari) atti a far emergere la qualità percepita del servizio (cioè la sua adeguatezza ai bisogni) sia dalle famiglie frequentanti che dagli operatori che in esso lavorano.

### **4.3 Strumenti di valutazione della qualità**

L'Amministrazione si impegna ad attuare verifiche e valutazioni del servizio, sia in modo diretto, sia attraverso la collaborazione degli utenti. In tale prospettiva si attueranno:

- Incontri periodici di valutazione e verifica con la coordinatrice ed il personale educativo;
- Questionario annuale per la valutazione delle qualità percepita dall'utenza;
- Riesame degli standard previsti nella presente Carta dei Servizi;

Sulla base delle attività precedenti ci si impegna annualmente a:

- Redigere un rapporto sulla valutazione del grado di soddisfazione degli utenti;
- Definire un piano di miglioramento della qualità del servizio erogato

## **V. ATTUAZIONE**

Quanto contenuto nel presente documento si applica fino a quando non intervengono:

- Disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o nelle norme di legge;
- Richieste di integrazione, modifiche, ecc. inoltrate dal Comitato di Gestione, dai rappresentanti dei genitori o dall'Assemblea dei genitori.

Riesaminato e verificato dal Coordinatore pedagogico-didattico il gennaio 2024

*La coordinatrice  
Dott.ssa Tiziana Di Gregorio*

*Il Legale rappresentante  
don Massimo Facchin*