



*CARTA DEI SERVIZI*  
*NIDO COMUNALE*  
*“LA COMETA”*

## Indice

Presentazione

Normativa e atti di riferimento

Finalità e principi

Caratteristiche del servizio

Progetto Pedagogico e Progetto Educativo

Calendario e orari a.e.2015/16

Accesso al servizio

Rette

La partecipazione delle famiglie

Informazioni e segnalazioni

Schede indicatori

Reclami

## **Presentazione**

La Carta del Servizio di Nido del Comune di Sansepolcro, approvata con Delibera di Giunta n.255 del 17/12/2015, rappresenta un patto tra l'Amministrazione ed i cittadini attraverso cui l'Ente dichiara le finalità, le caratteristiche, le modalità organizzative e di erogazione del servizio. Rappresenta uno strumento di verifica del rispetto degli impegni assunti ed un'opportunità per gli utenti di contribuire a fare evolvere il servizio in un'ottica di miglioramento continuo.

## **Normativa e atti di riferimento**

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"

Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 sulle misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle Pubbliche Amministrazioni

Legge 7 giugno 2000, n.150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni"

D.lgs 30 luglio 1999, n. 286 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici"

Regolamento Regione Toscana 30 luglio 2013, n. 41/R e s.m.i.

Regolamento comunale dei servizi educativi per la prima infanzia come vigente

Progetto Pedagogico e Progetto Educativo annuale del nido comunale "La Cometa"

## **Finalità e principi**

Il Comune di Sansepolcro nella gestione del servizio di nido si impegna a perseguire i principi ispiratori del Progetto Pedagogico de "La Cometa", in particolare:

Eguaglianza come garanzia di non discriminazione nell'accesso e nella fruizione del servizio senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, condizioni individuali, sociali, economiche

Continuità come garanzia di regolarità nell'erogazione del servizio e nella realizzazione del progetto educativo annuale

Informazione e partecipazione come garanzia di un'informazione completa e trasparente sulle modalità di funzionamento del servizio

Efficacia ed efficienza intesa come organizzazione ed erogazione del servizio in base a criteri di economicità, efficienza ed efficacia

Partecipazione intesa come garanzia di partecipazione delle famiglie con particolare riguardo all'accoglienza, al dialogo e al confronto;

Imparzialità come obiettività, equità, giustizia nei confronti di tutti coloro che usufruiscono del servizio

Trasparenza intesa come chiarezza e completezza riguardo ai criteri di erogazione del servizio in merito ai diritti e alle opportunità di cui possono godere gli utenti

Tutela dei dati personali come rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs 30 giugno 2003, n.196.

## **Caratteristiche del servizio**

Il nido d'infanzia è un servizio educativo pubblico aperto ai bambini e bambine dai 3 mesi ai 3 anni, che concorre con le famiglie alla loro crescita e formazione, nel rispetto della identità individuale, culturale e religiosa di ciascuno. Il servizio si impegna ad offrire un luogo di vita dove

i bambini e le bambine possano stare bene, adeguato ai loro bisogni di sostegno emotivo, cura e crescita in un ambiente idoneo e sicuro, che offra alla famiglia anche l'opportunità di partecipare alla vita del nido nell'ottica della crescita della cultura dell'infanzia nella comunità locale. Obiettivo dell'Amministrazione è il miglioramento continuo del servizio offerto da perseguire attraverso il periodico monitoraggio dei processi che concorrono all'erogazione del medesimo, all'attuazione delle finalità e dei valori dichiarati nel presente documento e nel Progetto pedagogico, all'ascolto del genitore anche attraverso la rilevazione, mediante apposito questionario, del grado di soddisfazione dell'utente.

### **Il Progetto Pedagogico e il Progetto Educativo**

Il Progetto Pedagogico fornisce l'inquadramento teorico per l'attuazione del progetto educativo annuale del nido e definisce le linee guida della programmazione educativa cui il servizio deve attenersi. Nel corso di un'esperienza di oltre 30 anni è stato elaborato e attuato un progetto pedagogico per i bambini/ le bambine dai 3 mesi ai 3 anni che costituisce un riferimento per la comunità locale, che si fonda sull'immagine di un bambino/una bambina attivo/a fin dalla nascita, dotato/a di potenzialità finalizzate all'autorealizzazione, e soggetto di diritti, che apprende e cresce nella relazione con gli altri aiutato dall'educatore "a fare da solo" e a compiere le sue scelte. Inoltre viene valorizzata la dimensione del dialogo e dello scambio di pensieri ed esperienze con i genitori, nell'ottica della costruzione di un'alleanza educativa basata sul rispetto e la fiducia reciproche. In tale documento vi sono intrinsecamente riportati.

- un' idea di bambino/a come persona unica e irripetibile, il rispetto dei suoi tempi e dei suoi ritmi
- una concezione che si fonda sulle relazioni, la comunicazione e l'ascolto in quanto chiavi del suo apprendimento
- l'importanza della preparazione di un ambiente di vita che risponda agli interessi che si manifestano e maturano nel bambino affinché fin dalla nascita sia rispettato come persona
- il ruolo dell' educatore come regista attento e sensibile, "facilitatore" delle esperienze dei bambini/delle bambine, -la formazione continua e la costruzione di un pensiero riflessivo negli adulti che si occupano della crescita dei bambini/delle bambine.
- il valore della collegialità, della relazione, del confronto nel gruppo degli operatori del nido;
- il coordinamento pedagogico zonale come elemento essenziale per la costruzione di un sistema integrato dei servizi per l'infanzia, finalizzato alla promozione e alla valorizzazione della cultura dell'infanzia nella comunità locale

Il Progetto Educativo Costituisce un documento di programmazione dell'attività pedagogica e della progettazione operativa che viene elaborato annualmente dal gruppo di lavoro del nido, contenente sia le caratteristiche del contesto educativo, come spazi e tempi, sia gli aspetti di progettazione delle attività di ogni anno educativo. Nel nido, le esperienze pensate per il bambino/la bambina tengono conto delle modalità relazionali e di apprendimento dei primi tre anni di vita: la globalità della persona, la diversità e gradualità dei tempi e delle modalità di sviluppo di ognuno, l'importanza del movimento come strumento di esplorazione e conoscenza, la centralità del gioco e la possibilità di fare scelte autonome da parte del bambino/della bambina. L'ambiente è strutturato in angoli collegati ai momenti fissi della giornata e in spazi definiti che permettono una "lettura" chiara delle occasioni offerte. Nella relazione educativa il ruolo

dell'adulto è soprattutto quello di aiutare i bambini/le bambine a fare da soli, osservandoli e predisponendo l'organizzazione dell'ambiente e la disposizione dei materiali. Inoltre ci sono una serie di situazioni in cui è presente la proposta dell'educatore, ma per quelle esperienze in cui i bambini/le bambine hanno già potuto acquisire le strutture percettive e mentali necessarie. La metodologia di lavoro valorizza i bisogni, i tempi e le caratteristiche personali del bambino, l'impegno di ogni educatore di far emergere quanto in lui già esiste per naturale. L'ambiente svolge un ruolo fondamentale per la crescita dei bambini/e, sia nelle attività individuali che di gruppo, accrescendo il senso di appartenenza alla comunità e nello stesso tempo dando ai bambini/e libertà di movimento e di azione. Nel Progetto Educativo annuale, a cui si rimanda, sono descritti l'organizzazione della giornata educativa, delle attività pedagogico/didattiche, le figure professionali e gli aspetti collegati all'alimentazione, all'inserimento, alla giornata tipo, alle routine, ai rapporti con il territorio e allo sviluppo di forme di coordinamento di sistema tese a consentire lo scambio di informazioni, di esperienze e la condivisione di programmi di attività con le varie realtà educative presenti nella Zona.

### **Calendario e orari a.e.2015/16**

Le attività del nido iniziano mercoledì 9 settembre 2015 e terminano giovedì 30 giugno 2016 (compreso). Il nido è aperto dal lunedì al venerdì dalle 7,45 fino alle 16,00.

Le attività educative sono sospese nei seguenti periodi: - 7 e 8 dicembre - dal 24 dicembre al 6 gennaio per le vacanze natalizie - 2 e 3 giugno.

Dal 24 al 29 marzo, in occasione delle festività pasquali, il personale educativo di ruolo sospende le proprie attività. Il servizio viene garantito da personale esterno nelle giornate del 24 e del 25 marzo.

Il prolungamento dell'orario di apertura dalle 16,00 alle 17,00 viene attivato in presenza di un numero minimo di 7 richieste per mese.

### **Accesso al servizio**

Il Comune emana apposito bando pubblico annuale, generalmente nel mese di maggio, per dare pubblicità del servizio nei confronti dei suoi potenziali utenti. Qualora il numero delle domande di iscrizione al nido superi il numero dei posti disponibili, il Comune predispone un'apposita graduatoria di accesso che favorisce l'handicap, il disagio sociale segnalato dai servizi, il nucleo monoparentale e tiene conto del fatto che i genitori lavorino e che nel nucleo familiare ci siano altri figli/e. I bambini/le bambine che hanno frequentato il nido nell'anno educativo precedente hanno diritto di precedenza nell'accesso al servizio per l'anno successivo, diritto sottoposto alla condizione della presentazione di apposita riconferma di iscrizione. La frequenza dei bambini/e che, all'inizio dell'anno educativo, non hanno i requisiti di età per frequentare la scuola dell'infanzia prosegue fino alla conclusione dell'anno educativo.

E' possibile presentare istanza di iscrizione al servizio anche ad anno educativo avviato, nel qual caso le domande vengono soddisfatte se si liberano posti, dopo aver esaurito la graduatoria, tenendo conto dell'età del bambino/a e del protocollo di arrivo delle medesime.

Il progetto organizzativo del nido e la possibilità di realizzare pienamente le opportunità educative in esso presenti si fonda anche sul presupposto della regolare frequenza da parte dei bambini/e. Ad assenze prolungate e non giustificate consegue la perdita del diritto di frequenza,

mediante apposito provvedimento del Comune. In caso di malattia che si protragga per oltre 5 giorni, i bambini/e possono riprendere la frequenza solo presentando certificato medico di guarigione.

Nel caso di rinnovata iscrizione, la frequenza è subordinata all'adempimento di tutti i pagamenti relativi all'anno educativo precedente. Alla condizione di morosità prolungata nel tempo può conseguire la perdita del diritto di frequenza, mediante apposito provvedimento del Comune.

La disdetta dell'utilizzo del servizio comunicata entro il 30 aprile comporta la cancellazione dal ruolo assegnato con effetto dal mese successivo a quello della cessazione. Le disdette pervenute dopo il 30 aprile di ogni anno non comportano cancellazione da ruolo ed è pertanto dovuta la retta anche per i mesi di maggio e giugno calcolata considerando 0 giorni di presenza.

## Rette

Non è previsto esonero dal pagamento della retta.

Anno educativo 2015/16 – Rette a carico delle famiglie – Delibera di Giunta n.93 del 19/05/2015  
per orario 7,45/16,00

quota mensile senza presentazione dell'ISEE = € 313,00

CON ISEE	€
Fino a 5.164,57	195,00
da 5.164,58 a 10.329,15	243,00
da 10.329,16 a 15.493,71	278,00
da 15.493,72 in poi	313,00

Qualora una famiglia abbia due o più figli frequentanti contemporaneamente il nido, la retta è ridotta della metà a partire dal secondo.

Per i non residenti la retta è aumentata del 50%.

Quota mensile aggiuntiva per prolungamento orario dalle 16,00 alle 17,00: € 35,00.

A titolo cauzionale, è obbligatorio il pagamento di € 100,00, da versare per ciascun iscritto al momento in cui l'Ufficio Pubblica Istruzione richiede all'utente la conferma dell'iscrizione. Tale quota verrà detratta nell'ultima retta relativa all'anno educativo 2015/16; verrà invece introitata definitivamente dal Comune nel caso in cui, successivamente all'avvenuta conferma dell'iscrizione, non segua la frequenza al nido e anche nel caso in cui il bambino/a frequentante venga ritirato/a dal nido prima del termine dell'anno educativo.

La fatturazione delle rette ha cadenza mensile ed è effettuata dal Provveditore Economo sulla base delle presenze.

Abbattimento tariffe ordinarie per assenze (l'abbattimento della tariffa parte dopo 4 giorni di assenza - calcolo fino a 23 giorni in un mese)

	tariffa piena 313,00 €	tariffa piena 278,00 €	tariffa piena 243,00 €	tariffa piena 195,00 €
nr giorni di assenza	Tariffa ridotta €	Tariffa ridotta €	Tariffa ridotta €	Tariffa ridotta €
4	<b>309,52</b>	<b>274,91</b>	<b>240,30</b>	<b>192,83</b>
5	<b>306,04</b>	<b>271,82</b>	<b>237,60</b>	<b>190,66</b>

6	302,56	268,73	234,90	188,49
7	299,08	265,64	232,20	186,32
8	295,60	262,55	229,50	184,15
9	292,12	259,46	226,80	181,98
10	288,64	256,37	224,10	179,81
11	285,16	253,28	221,40	177,64
12	281,68	250,19	218,70	175,47
13	278,20	247,10	216,00	173,30
14	274,72	244,01	213,30	171,13
15	271,24	240,92	210,60	168,96
16	267,76	237,83	207,90	166,79
17	264,28	234,74	205,20	164,62
18	260,80	231,65	202,50	162,45
19	257,32	228,56	199,80	160,28
20	253,84	225,47	197,10	158,11
21	250,36	222,38	194,40	155,94
22	246,88	219,29	191,70	153,77
23	243,40	216,20	189,00	151,60

## **La partecipazione delle famiglie**

Nel servizio educativo è presente il Comitato di gestione, che si riunisce in sedute pubbliche, organismo che prevede la presenza della componente genitori, operatori, un referente del soggetto gestore e rappresentanti politici del Consiglio Comunale di minoranza e maggioranza. Il Comitato di gestione si confronta sul progetto educativo del nido e sugli interventi proposti e realizzati dal Comune. Può proporre al gruppo di lavoro del nido e al Comune la discussione di problematiche educative e sociali nonché la realizzazione di progetti e iniziative di collegamento con il territorio. La relazione con le famiglie e il loro coinvolgimento nella vita del nido avviene anche attraverso momenti di confronto e colloquio con i genitori fra i quali:

- colloqui individuali sia precedenti l'ambientamento sia periodici(1/2 volte l'anno)
- incontri di sezione a piccoli gruppi per la presentazione, il confronto e la verifica con gli educatori della progettazione educativa
- incontri con i genitori in occasione di momenti ricreativi
- incontri su specifiche tematiche educative e problematiche legate alla genitorialità con esperti o con il coordinamento pedagogico.

All'interno del nido sono individuati spazi dedicati alle informazioni principali da mettere a disposizione delle famiglie e viene consegnata la scheda/giornata del bambino riportante le principali informazioni del giorno (pasto, sonno ecc.)

Per **informazioni e documentazione**: [www.comunesansepolcro.ar.it](http://www.comunesansepolcro.ar.it)

Per **ulteriori informazioni e segnalazioni** – Ufficio Pubblica Istruzione del Comune di Sansepolcro  
Tel.0575732216 – 0575732257 – [giambagli.mariacristina@comune.sansepolcro.ar.it](mailto:giambagli.mariacristina@comune.sansepolcro.ar.it) –  
[fontana.fiorella@comune.sansepolcro.ar.it](mailto:fontana.fiorella@comune.sansepolcro.ar.it) – Via Matteotti n.1 – 52037 Sansepolcro (Ar) – III  
piano Palazzo delle Laudi



## Schede indicatori

Per misurare il livello qualitativo del servizio offerto e garantirne il mantenimento, vengono identificati alcuni indicatori riferiti a prestazioni connesse al servizio di nido.

TABELLA QUALITA' ALIMENTARE

ELEMENTI DI VALUTAZIONE	INDICATORE	DOVE/COME VERIFICARE
Menù elaborati da tecnici specialistici qualificati	I menù sono strutturati su 4 settimane e sono stagionali	Menù pubblicato nel sito
Diversificazione del menù	a.Si tiene conto della presenza di bambini/e lattanti o in fase di svezzamento b.per patologie certificate dal pediatra è garantita la preparazione di "diete speciali" c.adeguamenti per motivi etico religiosi del menù d.per lievi indisposizioni del bambino/a e per brevi periodi e su richiesta dei genitori è possibile avere una dieta "in bianco"	a.b.c.d. Esperienza diretta e menù pubblicato nel sito
Informazioni ai genitori	a. Visibilità del menù generale e del menù giornaliero in bacheca b.rispetto della preparazione dei pasti previsti dal menù	a.b.Esperienza diretta e menù pubblicato nel sito

TABELLA QUALITA' AMBIENTE INTERNO ED ESTERNO

ELEMENTI DI VALUTAZIONE	INDICATORE	DOVE/COME VERIFICARE
Qualità educativa nell'organizzazione degli spazi	Gli spazi interni ed esterni sono oggetto della programmazione annuale	Progetto educativo
Interni	a.Gli spazi sono organizzati in modo da favorire le attività dei bambini in piccoli gruppi b.Lo spazio del sonno soddisfa il bisogno di tranquillità del bambino/a c.Gli spazi favoriscono il gioco autonomo e l'accesso ai materiali	a.b.c. Osservazione diretta
Esterno	a.lo spazio esterno favorisce l'esplorazione b. lo spazio esterno favorisce la socializzazione dei bambini/e in piccoli gruppi	a.b.Osservazione diretta
Arredi adeguati per i bambini e gli adulti	Sedie e tavoli di altezza adeguata ai bambini/e Parte degli arredi accessibili ai	Osservazione diretta

	bambini/e Sedie per adulti per colloqui e incontri	
--	---	--

TABELLA QUALITA' DELLA PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

ELEMENTI DI VALUTAZIONE	INDICATORE	DOVE/COME VERIFICARE
Presentazione ai genitori del servizio e della programmazione annuale	a. Almeno un incontro di presentazione ai genitori all'inizio dell'anno educativo b. Pubblicizzazione di: Calendario annuale Orari del servizio Nominativi del personale educativo Calendario incontri con i genitori Convocazione incontri del Comitato di gestione Carta del servizio Regolamento del servizio Progetto Pedagogico Progetto Educativo	Convocazione Documenti presenti nel sito comunale
Incontri individuali per personalizzare l'intervento educativo	Almeno due colloqui individuali con i genitori nell'anno educativo	Comunicazioni/convocazioni
Incontri di sezione per confrontarsi sull'andamento dell'esperienza dei bambini al nido	Almeno 2 incontri con i genitori nell'anno educativo	Comunicazioni/convocazioni
Incontri del Comitato di gestione	Almeno 2 incontri nell'anno educativo	Convocazioni all'albo e verbali del comitato

### Reclami

Per migliorare la qualità del servizio è necessario anche che i punti di vista degli utenti vengano espressi attraverso la partecipazione alla vita del nido, sia tramite l'organismo di rappresentanza, il Comitato di gestione, sia direttamente. L'Amministrazione intende risolvere eventuali insoddisfazioni in via informale attraverso un rapporto personalizzato con l'utente. Qualora questo non sia possibile, si richiede la compilazione di apposito modulo reclami, da inviare all'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune in Via Matteotti n.1 – 52037 Sansepolcro (Ar)

## Modulo reclamo servizio nido comunale “La Cometa”

Il presente modulo può essere utilizzato per una segnalazione o per un reclamo.

Per ottenere una risposta al reclamo deve essere compilata anche la parte riguardante i dati personali.

Descrivere la situazione che si intende segnalare (quando, dove e chi ne ha preso parte) scrivendo in forma leggibile

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Nome e cognome.....

Nato a ..... il .....

Residente in Cap e città..... via .....

Tel.....Email.....

Il sottoscritto dichiara che quanto affermato corrisponde al vero e di essere a conoscenza che quanto dichiarato è soggetto a controllo ai sensi e per gli effetti della normativa vigente,

Data \_\_\_\_\_

Firma.....

Informativa dati personali

In relazione al Testo unico riguardante la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali (D.Lgs. 196/2003) si informa che i dati forniti verranno utilizzati dal Comune di Sansepolcro, titolare del trattamento, al fine di permettere all’Ente l’invio di una risposta al reclamo.

Data \_\_\_\_\_

Firma per autorizzazione al trattamento dei dati

.....

Allegare copia documento d’identità in corso di validità