



CARTA DEI SERVIZI ASILI NIDO



Atto di Consiglio Comunale
n. 117 del 26.11.2009

PREMESSE

Questo documento, ha l'obiettivo di definire i principi, le regole e le azioni entro le quali i Servizi Asili Nido comunali 0/3 anni, operano o si devono progressivamente uniformare, al fine di rendere trasparenti e leggibili le prestazioni che sono in grado di assicurare.

Con la Carta dei Servizi si stabilisce un accordo forte tra i cittadini e l'Amministrazione che garantisca il rispetto dei reciproci diritti e doveri nell'ottica del confronto, della condivisione e della responsabilità solidale sulla educazione dei bambini e delle bambine. E' un impegno per l'Amministrazione a sostenere e promuovere la qualità dell'offerta educativa, sia per quello che riguarda gli aspetti ambientali, che la realizzazione di un progetto reale di rescita per ciascun bambino.

Nella Carta dei Servizi si fa riferimento ai principi contenuti nella Convenzione sui Diritti del Bambino (L.176/1991), alla Carta Sociale Europea (L.30/1999), alla Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, ai principi contenuti nella Costituzione Italiana (Art.3, 33, 34), alla normativa della Regione Lombardia (D.G.R 20588 del 11/02/2005) e alle disposizioni del Comune di Cernusco sul Naviglio.

La carta dei Servizi Asili Nido 0-3 anni potrà essere aggiornata periodicamente e verrà distribuita gratuitamente a tutte le famiglie che usufruiscono di tali servizi.

La presente carta è sempre visionabile sul sito del Comune di Cernusco sul Naviglio.

Gli organi di gestione	La gestione e la partecipazione alla programmazione delle attività degli Asili Nido è assicurata mediante la costituzione del Comitato di Gestione degli Asili Nido di Cernusco sul Naviglio con la composizione, i compiti e le modalità di funzionamento disciplinate nell'apposito regolamento.
Valutazione da parte degli utenti sulla qualità del servizio	L'Amministrazione Comunale, consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, effettua sondaggi per conoscere come gli stessi giudicano il servizio, a tale scopo vengono effettuate rilevazioni periodiche. Le rilevazioni, che vertono sugli aspetti organizzativi, educativi ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. Gli addetti e i responsabili degli Asili Nido verificheranno che gli impegni e gli standard di qualità espressi in questa carta siano rispettati, intervenendo per risolvere eventuali problemi.
Suggerimenti e Reclami	I suggerimenti e i reclami possono essere espressi all'ufficio Asili per lettera, via fax e a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità e indirizzo del proponente. L'Amministrazione, dopo aver espletato ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo, attivandosi per rimuovere le cause che lo hanno provocato. Qualora il reclamo non sia competenza dell'Amministrazione Comunale, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Il reclamo non sostituisce i ricorsi. Esso ha natura e funzioni diversi dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti. La presentazione del reclamo non influisce sui termini di scadenza dei ricorsi.

CONCLUSIONI

Al fine di dare concreta realizzazione alla presente Carta si invitano tutti i genitori a:

- Collaborare con il personale preposto per rendere efficiente ed efficace il servizio
- Partecipare alle iniziative di informazione e di educazione promosse sul territorio
- Rispettare le modalità stabilite dall'Ufficio Asili Nido sia per l'iscrizione sia per la presentazione di domande per il soddisfacimento di esigenze particolari
- Segnalare le irregolarità riscontrate, assicurandosi dell'esattezza e pertinenza delle proprie affermazioni.

Le norme specifiche ed i criteri di attuazione della presente "**CARTA DEI SERVIZI ASILI NIDO**" vengono definite nel "Regolamento del Servizio Asili Nido", approvato dal Consiglio Comunale che lo emana con apposita delibera successiva all'approvazione della presente Carta.

STRUMENTI E STANDARD

Gli ambienti degli asili nido devono essere puliti, accoglienti, sicuri ed accessibili ai piccoli utenti. Le condizioni di igiene, assicurate dal personale ausiliario, e la sicurezza dei locali e delle attrezzature garantiscono una permanenza confortevole e sicura per i bambini e per il personale.

Condizioni igieniche e di sicurezza	L'Amministrazione si impegna a garantire ai bambini la sicurezza dando piena attuazione alle norme previste in materia di struttura e di caratteristiche qualitative degli asili nido.
La salute dei bambini	Dal personale dell'asilo nido possono essere somministrati unicamente i farmaci salva vita, previa richiesta accompagnata da idoneo certificato medico, da effettuarsi tramite l'apposito modulo disponibile presso l'Ufficio Asili Nido.
L'aggiornamento del personale	Per le specifiche finalità del servizio, l'Amministrazione garantisce ed organizza l'aggiornamento del personale in collaborazione con enti formativi ed esperti. Inoltre garantisce omogeneità di indirizzo educativo tramite il Coordinamento Pedagogico effettuato dalla Coordinatrice Comunale degli Asili Nido.

LA PARTECIPAZIONE

La partecipazione è il rapporto e il dialogo che gli utenti costruiscono con gli organismi del Comune che rappresenta la comunità.
Il rapporto tra il personale addetto al servizio e gli utenti deve essere ispirato al reciproco rispetto e alla cortesia.

PRINCIPI E FONDAMENTI

La carta garantisce a tutti gli utenti l'erogazione dei servizi nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di partecipazione, efficienza ed efficacia. Nel rispetto di quanto previsto dalla legge, l'Amministrazione si impegna al rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza e diritto di accesso	Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. L'Amministrazione, attraverso procedure trasparenti definisce i criteri di accesso nonché la partecipazione degli utenti al costo del servizio. In tale ambito l'Asilo Nido tutela e garantisce il diritto all'inserimento dei bambini portatori di svantaggio psico-fisico e sociale.
Diritto di scelta	L'utente ha facoltà di scegliere fra tutte le strutture e le tipologie di servizi presenti nel territorio comunale. Nella domanda di iscrizione gli utenti possono esprimere, indicando una preferenza, la loro scelta. Tale indicazione sarà rispettata nei limiti della capienza obiettiva di ciascuno di essi.
Partecipazione e trasparenza	La partecipazione attiva degli utenti è sempre garantita sia per tutelare il diritto della corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti dei Responsabili del servizio. L'Amministrazione, il personale ed i genitori sono protagonisti e responsabili della attuazione della presente "Carta dei Servizi" attraverso una "gestione partecipata" degli asili nido. Il rapporto famiglia-educatori-amministrazione si realizza nel Comitato di Gestione composto da rappresentanti dei genitori, del personale e da membri designati dall'amministrazione. Al fine di garantire la trasparenza nella gestione dei servizi educativi 0-3 anni è riconosciuto il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio, secondo la procedura stabilita dal Regolamento Comunale per il diritto di accesso agli atti.

MODALITÀ DI GESTIONE E DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Gli Asili Nido sono servizi educativi di interesse pubblico che accolgono i bambini fino all'età di tre anni e concorrono con la famiglia alla loro educazione, nel quadro di una politica educativa della prima infanzia. Gli Asili Nido hanno lo scopo di offrire ai bambini un luogo di socializzazione e di stimolo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali nella prospettiva del loro benessere e del loro armonico sviluppo. Nell'ambito della massima integrazione con gli altri servizi educativi, sociali e sanitari rivolti all'infanzia, gli Asili Nido favoriscono la continuità educativa in rapporto alla famiglia e all'ambiente sociale.

Come sono organizzati ?	Gli asili nido sono organizzati in spazi differenziati per rispondere ai bisogni delle diverse età, ai ritmi di vita dei singoli bambini, alla percezione infantile dello spazio, alla necessità di dare riferimenti fisici stabili, alla esigenza di diversificazione in funzione delle attività individuali e di piccolo gruppo. In questo quadro sono fondamentali gli spazi per il gioco, il riposo ed il verde attrezzato. Attenzione privilegiata è dedicata all'ambientamento del bambino prevedendo anche all'inizio dell'anno scolastico opportuni adeguamenti dell'organizzazione del servizio.
Come vengono inseriti i bambini?	Per evitare disagi sia ai bambini sia ai genitori nell'accostarsi ad una esperienza del tutto nuova, gli inserimenti verranno scaglionati, la frequenza del bambino al nido inizierà in modo graduale e nei primi giorni un genitore o altra persona indicata dagli stessi dovrà rimanere al nido con il bimbo o la bimba. La presenza dei familiari all'interno delle sezioni sarà peraltro consentita nel solo periodo dell'inserimento e sarà concordata, nei tempi e nei modi, con le educatrici.
Come ci si iscrive?	Per iscrivere i bambini al nido occorre compilare una domanda, disponibile presso i due asili nido, presso l'Ufficio Asili Nido del Comune o scaricabile dal sito Web del Comune e presentarla all'Ufficio Asili Nido entro il mese di maggio di ogni anno, per l'anno scolastico successivo.
Quanto costa?	Le quote di partecipazione alle spese per il servizio poste a carico delle famiglie sono mensili, tengono conto dell'indicatore ISEE del nucleo familiare e della fascia oraria prescelta. Vengono approvate annualmente dall'Amministrazione Comunale.
In caso di esubero di iscritti?	Al fine dell'inserimento all'asilo nido viene redatta una graduatoria provvisoria entro la fine di giugno di ciascun anno sulla base delle domande pervenute entro la fine del mese di maggio, applicando i criteri previsti dalle specifiche disposizioni comunali. La graduatoria provvisoria sarà pubblicata per 15 giorni all'albo pretorio e sul sito del Comune di Cernusco sul Naviglio, al fine di permettere alle famiglie utenti di formulare eventuali osservazioni sulla posizione in graduatoria. Decorso i 15 giorni verrà stilata la graduatoria definitiva.
Quando è aperto?	Ogni anno verrà adottato entro il 31 luglio il calendario di apertura all'utenza del Servizio Asili Nido, che di norma è da settembre a luglio. Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 7,30 alle 18,00 ed è articolato in moduli orari di libera scelta.
Se un bambino è disabile?	Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche dei bambini con disabilità per i quali è prevista un'integrazione di personale educativo ad personam, con un monte ore commisurato alla specifica disabilità. Il bambino che si iscrive e presenta una situazione di disabilità (con certificazione ASL) sarà fuori graduatoria avendo precedenza su tutti.

L'ALIMENTAZIONE

Entrambi gli Asili Nido dispongono di una propria cucina e di personale qualificato che si occupa della preparazione degli alimenti e dei pasti completi. Il menù dei bambini è differenziato per fasce di età, equilibrata secondo le indicazioni di esperti dietologi della prima infanzia e preparato giornalmente direttamente presso gli asili.

Menù	Sono previsti due menù articolati su quattro settimane, uno per la stagione invernale e uno per quella estiva. Il menù invernale è adottato indicativamente nei mesi che vanno da ottobre a maggio, mentre il menù estivo riguarda i mesi da giugno e settembre.
Diete in bianco	Può accadere che un bambino abbia la necessità di mangiare in bianco per motivi contingenti di salute. In questo caso è previsto un menù alternativo ed adeguato alla patologia. Per usufruire di tale menù bisogna segnalarlo all'educatrice la mattina stessa. Non è necessario presentare nessun certificato medico ed è possibile richiederlo per non più di tre giorni consecutivi.
Diete speciali	Se un bambino ha la necessità - per accertati e cronici motivi di salute - di avere un'alimentazione specifica, il genitore o chi ne fa le veci lo può segnalare alle educatrici, presentando un certificato medico specialistico che indichi il regime dietetico da seguire.
Diete religiose	Il diritto di richiedere un tipo di alimentazione particolare lo ha anche chi, per ragioni di fede religiosa, richiede di mangiare determinati tipi di alimenti o di escluderne altri. Anche in questo caso il genitore può farne specifica richiesta all'Ufficio competente.
Controllo igienico sanitario alimenti	L'Amministrazione Comunale si impegna a garantire la qualità dei pasti attraverso la valorizzazione dei seguenti aspetti: <ul style="list-style-type: none"> • L'igienicità del pasto, dalla scelta degli ingredienti alla preparazione; • L'equilibrio calorico e nutrizionale all'interno del pasto; • La gradibilità del pasto sia per il gusto che per l'aspetto del pasto. • L'accuratezza organizzativa del servizio. <p>La sicurezza igienica e la qualità del pasto sono assicurate sia attraverso i controlli ufficiali - previsti dall'Amministrazione Comunale e dal Servizio di Igiene degli Alimenti e della Nutrizione (SIAN) dell'ASL - sia attraverso l'applicazione di un sistema di autocontrollo disciplinato dal Decreto legislativo n. 155/97 e basato sulla metodologia dell'HACCP (termine che in italiano significa "analisi dei rischi e controllo dei punti critici").</p>