

SISTEMA COMUNALE DEI SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI PER LA PRIMA INFANZIA

CARTA DEI SERVIZI NIDI COMUNALI E GUIDA AI SERVIZI

Parte prima

STRUTTURAZIONE DEL SERVIZIO

OBIETTIVO DEL SERVIZIO

L'obiettivo del Servizio Asili Nido del Comune di Rovigo consiste nell'offrire ai bambini di età compresa tra i 3 ed i 36 mesi un luogo di accoglienza, di cura, di crescita, di socializzazione, di sviluppo delle capacità affettive, di relazione, di apprendimento e di gioco. Consiste inoltre nel garantire alle famiglie un luogo privilegiato ed un punto di riferimento per la crescita e l'educazione dei loro figli.

TIPOLOGIE DI SERVIZIO

Il Sistema Comunale dei Servizi Socio-Educativi per la Prima Infanzia comprende due tipologie di servizio che fanno riferimento ad un unico progetto psicopedagogico ma differenziate per calendario scolastico ed orari di frequenza. Nello specifico:

- Asili Nido

Asilo Nido Buonarroti, sito in via Buonarroti n. 12 con articolazione oraria dalle ore 7.30 alle ore 16.30 e con una capacità ricettiva di max 71 bambini di età compresa tra i 3 ed i 36 mesi. L'anno educativo inizia l'1 settembre e termina il 30 giugno. In questa struttura viene effettuato, nel mese di luglio e nella prima quindicina del mese di agosto, il servizio estivo nidi riservato ai bambini frequentanti i quattro nidi comunali.

Asilo Nido Bramante, sito in via Bramante n. 16 con articolazione oraria dalle ore 7.30 alle ore 18.30 e con una capacità ricettiva di max 55 bambini di età compresa tra i 3 ed i 36 mesi. L'anno educativo inizia l'1 settembre e termina il 30 giugno.

- Nidi Integrati

Nido Integrato alla Scuola dell'Infanzia Statale Sant'Antonio, sito in via M. Montessori n. 4, con articolazione oraria dalle ore 7.45 alle ore 16.00 e con una capacità ricettiva di max 12 bambini di età compresa tra i 12 ed i 36 mesi. L'anno educativo coincide con l'anno scolastico il cui calendario viene fissato dalla Regione del Veneto.

Nido Integrato alla Scuola dell'Infanzia Statale di Buso, sito in Piazza San Marco Evangelista n. 1, con articolazione oraria dalle ore 7.45 alle ore 16.00 e con una capacità ricettiva di max 16 bambini di età compresa tra i 12 ed i 36 mesi. L'anno educativo coincide con l'anno scolastico il cui calendario viene fissato dalla Regione del Veneto.

I bambini frequentanti i nidi integrati hanno una priorità d'ingresso alla relativa Scuola dell'Infanzia previa formale domanda da parte delle famiglie.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'Amministrazione Comunale è l'Ente Gestore e responsabile della qualità dei Servizi di Nido nelle quattro strutture. Il “*Regolamento del Sistema Comunale dei Servizi socio educativi per la Prima Infanzia*”, d'ora in poi denominato Regolamento, ne disciplina il funzionamento.

L'Amministrazione Comunale altresì, garantisce con proprio personale l'applicazione del Progetto Psicopedagogico e la metodologia educativa correlata. Alle famiglie viene data l'opportunità di partecipare attivamente alla vita del nido attraverso i Comitati di Gestione (Art. 14 del Regolamento) e l'Assemblea dei genitori (Art. 15 del Regolamento).

Il Servizio di Nido è organizzato attraverso gestione diretta (Nido Buonarroti) ed indiretta (gli altri tre Nidi). Tutto il personale educatore ed ausiliario impiegato nei Servizi alla Prima Infanzia possiede i titoli previsti in riferimento alle funzioni svolte ed è in numero adeguato a garantire il rapporto numerico previsto dalla DGRV 84/2007 e successive modificazioni ed integrazioni.

Il Comune di Rovigo effettua inoltre il controllo e la vigilanza sulle strutture a gestione indiretta. Con deliberazione del Consiglio Comunale vengono definite annualmente le tariffe, uguali per tutte le strutture.

MODALITÀ DI ACCESSO E DI FRUIZIONE

Possono accedere ai Nidi comunali, tutti i bambini nella fascia di età compresa tra i 3 ed i 36 mesi senza distinzione di sesso, di razza, di etnia, di lingua, di religione, di condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Per l'iscrizione è necessario produrre apposita istanza presso l'Ufficio Amministrativo Nidi della Sezione Istruzione – nidi@comune.rovigo.it – tel. 0425206534. A ciascuna domanda sarà attribuito un punteggio e nei mesi di giugno e di dicembre verranno stilate due graduatorie per stabilire il diritto di accesso. Tutta la procedura è disciplinata dagli articoli 16, 17, 18 e 19 del Regolamento.

ORARI D'ACCESSO AL PUBBLICO, UBICAZIONE DEGLI UFFICI E PERSONALE OPERANTE NEI SERVIZI

Inseriti nel dettaglio nella Piccola Guida ai Servizi e nella Nota informativa entrambe pubblicate nel sito web del Comune di Rovigo al Servizio Istruzione.

Parte seconda

PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

PRINCIPIO DI PARTECIPAZIONE

Il principio presuppone la partecipazione attiva dei genitori al Servizio Nidi e si realizza attraverso le attività dei Comitati di Gestione singolarmente ed in modo congiunto ed attraverso le proposte dell'Assemblea dei Genitori.

PRINCIPIO DI CONTINUITÀ

Il principio presuppone che il servizio educativo si svolga con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni stabiliti dal calendario scolastico regionale annualmente predisposto e distribuito a tutte le famiglie. Eventuali interruzioni nell'erogazione dei servizi, dovute a causa di forza maggiore o programmate, saranno tempestivamente comunicate alle famiglie, unitamente alla motivazione dell'interruzione, con affissioni di avvisi nelle bacheche informative presenti in ciascun nido.

PRINCIPIO DI EFFICIENZA

Per principio di efficienza si intende il raggiungimento di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo sia nell'ambito educativo che in quello amministrativo ad esso riferito.

Nello specifico:

- per efficienza delle prestazioni al massimo livello quantitativo si intende:

- nel servizio educativo: la capacità di organizzare risorse e spazi per accogliere il numero massimo di bambini;

- nelle procedure amministrative: la capacità di rispondere alle necessità delle famiglie secondo le indicazioni del vigente Regolamento del Sistema Comunale dei Servizi Socio-Educativi per la Prima Infanzia;

- per efficienza delle prestazioni al massimo livello qualitativo si intende:

- nel servizio educativo: l'implementazione del progetto educativo ed il raggiungimento degli obiettivi in esso contenuti valorizzando al massimo le specifiche competenze di ciascun educatore, utilizzando al meglio gli ambienti interni ed esterni a disposizione, sostituendo il più possibile i giocattoli di plastica tradizionali con oggetti realizzati con materiali naturali e di riciclo.

- nelle procedure amministrative: la capacità di organizzare e gestire procedimenti amministrativi e procedure burocratiche senza sprechi di tempo e risorse della comunità;

PRINCIPIO DI EFFICACIA

Per principio di efficacia nell'ambito educativo si intende la capacità del servizio di promuovere il benessere e la crescita armonica dei bambini e delle bambine mediante l'alleanza educativa con le famiglie. Nelle procedure amministrative tale principio presuppone invece la capacità di rispondere prontamente e adeguatamente ai cambiamenti delle dinamiche sociali di cui le famiglie sono espressione.

PRINCIPI DI EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

I principi presuppongono che il personale del servizio nidi ispiri i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, mediante l'applicazione delle normative di settore e del Regolamento Comunale.

PRINCIPI DI CORTESIA E DISPONIBILITÀ

Il principio presuppone che il comportamento del personale sia ispirato a principi di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con i destinatari del servizio in uno spirito di proficua collaborazione.

PRINCIPIO DI CHIAREZZA

Il principio presuppone forme di comunicazione semplificata, ossia un linguaggio scritto e verbale di facile comprensione verso i destinatari, limitando l'utilizzo di termini tecnici particolarmente complessi.

PRINCIPIO DI IDENTIFICABILITÀ

Il principio presuppone la facile identificazione del personale educatore e ausiliario in servizio attraverso

l'esposizione della foto, del nominativo e del ruolo ricoperto presso l'ingresso del Nido di appartenenza. Per il personale amministrativo e tecnico, il principio presuppone l'esposizione di una targhetta sulla scrivania che riporta nominativo e ruolo ricoperto.

Parte terza

STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI

PRINCIPIO DI PARTECIPAZIONE

Gli strumenti per l'attuazione del principio di partecipazione sono i Comitati di Gestione e l'Assemblea dei genitori le cui attività, come già detto, sono disciplinate dagli articoli 14 e 15 del Regolamento.

PRINCIPIO DI CONTINUITÀ

Lo strumento per garantire tale principio è costituito dalla tempestiva sostituzione del personale assente mediante l'utilizzo di supplenti e del lavoro straordinario. In caso di scioperi ed assemblee sindacali, dato che la continuità in queste evenienze non può essere garantita, le famiglie sono informate almeno 5 giorni prima della data in cui gli stessi avranno luogo.

PRINCIPIO DI EFFICIENZA

La massima efficienza a livello quantitativo nel servizio educativo si raggiunge attraverso l'inserimento del numero massimo di bambini in rapporto alle risorse economiche e umane poste a disposizione (vd. indicatore di Saturazione massima del Servizio previsto per l'Area Infanzia – all. D) DGRV 84/2007) e tenuto conto del numero di posti autorizzati nelle singole strutture a norma della Legge Regionale 22/2002;

Nel servizio amministrativo la massima efficienza a livello quantitativo si raggiunge attraverso l'accorciamento dei tempi per le chiamate delle famiglie per l'accettazione dei posti.

L'efficienza delle prestazioni al massimo livello qualitativo si attua nei Nidi, attraverso la realizzazione di attività educative a "rischio controllato" che coniugano sicurezza garantita dalla presenza di educatori professionalmente preparati ed esperienze necessarie alla conoscenza del mondo.

L'efficienza delle prestazioni al massimo livello qualitativo si attua nelle procedure amministrative mediante la semplificazione dei procedimenti ed adempimenti burocratici.

PRINCIPIO DI EFFICACIA

L'efficacia nei Nidi si attua mediante il monitoraggio trimestrale degli obiettivi educativi individuali di ciascun bambino e nell'attuazione di attività educative volte a compensare eventuali criticità nel percorso formativo. Le famiglie sono invitate alla compilazione del questionario on-line sul grado di soddisfazione del servizio.

L'efficacia nelle procedure amministrative si attua attraverso l'adeguamento delle norme regolamentari disciplinanti il servizio e nell'utilizzo di strumenti operativi atti a facilitare i rapporti con le famiglie.

PRINCIPI DI EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Attraverso le procedure di reclamo i destinatari hanno a disposizione uno strumento agile e immediato per

segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con le norme, con il regolamento e con i principi esposti nella presente Carta. Ogni destinatario può presentare, al Responsabile del Servizio Nidi ovvero all'Ufficio Relazioni con il Pubblico reclami relativamente all'erogazione del servizio.

Il reclamo, sottoscritto dall'interessato, può essere presentato mediante consegna diretta, per posta ordinaria, per posta elettronica e farà seguito una risposta scritta entro trenta giorni. L'eventuale presentazione informale (diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso come semplice segnalazione, senza diritto a risposta scritta. I reclami anonimi non saranno presi in considerazione mentre i reclami non dettagliati (che non chiariscono le motivazioni) verranno presi in considerazione se integrati con le ulteriori informazioni richieste. L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del Rapporto annuale di valutazione ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

PRINCIPI DI CORTESIA E DISPONIBILITÀ

Il Responsabile del Servizio Nidi valuta attraverso il fattore "adattamento e orientamento all'utenza" inserito nelle schede di valutazione del personale il grado di cortesia e disponibilità dei lavoratori impiegati nel servizio e promuove opportune e specifiche azioni formative se ritenute necessarie.

PRINCIPI DI CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITÀ

Il Servizio Nidi assicura la piena informazione dei destinatari circa le modalità di prestazione dei servizi attraverso:

- informazioni verbali semplici e chiare per la presentazione della richiesta di iscrizione, variazione o rinuncia al servizio;
- modelli cartacei ed informatici che consentano ai destinatari di individuare velocemente e con chiarezza i dati necessari alla presentazione delle richieste e che contengano ogni riferimento alle norme ed al regolamento;
- fornisce, con qualsiasi mezzo, informazioni ai destinatari sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza, nonché sulla situazione della propria richiesta e sull'erogazione del servizio.

A questo fine, nella Guida ai Servizi sono indicati esplicitamente:

- il nominativo del responsabile del procedimento e dell'istruttore che materialmente fornisce il supporto amministrativo;
- la ragione sociale ed i riferimenti telefonici e di indirizzo delle Ditte affidatarie dei servizi educativo ed ausiliari, nonché il nominativo del responsabile delle stesse.

Parte quarta

STANDARD DI SERVIZIO

STANDARD DI SERVIZIO RIFERITI AL SERVIZIO EDUCATIVO

L'Amministrazione Comunale riconosce gli standard qualitativi e quantitativi vigenti nella Regione del Veneto per l'autorizzazione e l'accreditamento delle strutture per la Prima Infanzia, quali riferimenti minimi per l'organizzazione e la gestione del Servizio, con particolare riguardo a:

- grado di risposta ai bisogni di servizi sul territorio;
- qualità e tipologia dei materiali ludico/educativi;
- verifiche e monitoraggio del servizio, anche a garanzia degli obiettivi educativi.

STANDARD DI SERVIZIO RIFERITI AI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

I procedimenti amministrativi del Servizio Nidi ed i relativi tempi di adempimento sono indicati nel prospetto di seguito riportato. Per ognuno di essi il Responsabile del procedimento amministrativo è individuato nel Funzionario della sezione Istruzione.

Procedimento	Tempi di Adempimento previsti dalla normativa vigente	Termine di impegno migliorativo
Iscrizione ed ammissione al Servizio	15 gg dal termine di scadenza per la presentazione delle domande di iscrizione	
Variazione del Servizio	20 gg	10 gg
Rilascio Attestazione Pagamento Rette	20 gg	10 gg
Dimissioni d'ufficio	30 gg	10 gg
Iscrizione al Servizio Estivo Nidi	30 gg	10 gg

I tempi di adempimento entro i quali il servizio si impegna a concludere il procedimento (“standard”), sono riferiti ad istanze presentate in modo completo, ossia corredate di tutta la richiesta documentazione. Se la documentazione è incompleta o inesatta, i termini indicati si prolungano del periodo durante il quale il procedimento rimane sospeso.

Parte quinta

FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Fattore di Qualità	Indicatori di Qualità	Standard di qualità
Efficienza quantitativa data dalla Saturazione del servizio	$U/P \times 100$ dove: U = utenti complessivi in carico al servizio rilevati all'1/10 ed al 31/5 P = numero di posti autorizzati	Percentuale superiore al 90% per ciascuna struttura e per entrambe le date di rilevazione.
Efficacia quantitativa	$Nq/I \times 100$ dove: Nq = numero di questionari compilati I = iscritti al nido	Percentuale superiore al 35%.
Efficacia Qualitativa grado di soddisfazione delle famiglie	Questionari con giudizi positivi sui fattori di qualità	Percentuale di questionari con giudizi positivi superiore al 60% sul totale dei questionari raccolti.

Parte sesta

VALUTAZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEL SERVIZIO

Annualmente il responsabile del Servizio Nidi produce al Dirigente di Settore un rapporto di valutazione sulla Carta, ai fini del miglioramento continuo della qualità del servizio, con indicazione:

- dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati in tabella, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, spiegandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività del servizio;
- degli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sui destinatari;
- dei reclami, presentati direttamente o indirettamente;
- delle eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto verrà illustrato ai Comitati di Gestione nella prima riunione utile.

Parte settima

RIFERIMENTI NORMATIVI E REGOLAMENTARI

- Legge Regionale del Veneto n. 32/1990 per le parti tuttora vigenti;
- Legge Regionale del Veneto n. 22/2002 e s.m.i.;
- Delibera della Giunta Regionale del Veneto n. 84/2007;
- Regolamento del Sistema Comunale dei Servizi Socio-Educativi per la prima Infanzia