



PRESENTAZIONE

La Carta dei servizi rappresenta il "contratto" che l'Amministrazione comunale stipula coi propri utenti. E' un documento di carattere istituzionale che dichiara gli impegni assunti dall'organizzazione in riferimento ai servizi offerti e le modalità con le quali essi vengono erogati, nel rispetto di standard di qualità e quantità rappresentati da indicatori periodicamente rilevati. Costituisce anche un impegno per l'utenza a vigilare sui vari aspetti della prestazione erogata, a segnalare eventuali disservizi, ad offrire apporti migliorativi. È uno strumento di conoscenza, tutela e verifica a disposizione dei fruitori del servizio pubblico, che definisce i loro diritti, in un'ottica di trasparenza e di partecipazione. Il confronto costante con le aspettative del pubblico, emergenti da periodiche indagini, dai reclami e suggerimenti, nonché da un ascolto attento in ogni occasione, orienta l'Amministrazione all'innovazione e al miglioramento. A maggior ragione se ci riferiamo ad un servizio per la prima infanzia, dove il cosiddetto "utente" non è in grado di esprimere le proprie esigenze e dove la famiglia ha particolari esigenze di ascolto, attenzione, celerità di risposta.

La Carta dei servizi si propone di:

- informare gli utenti sul servizio e sulle garanzie fornite
- apportare miglioramenti favorendo momenti di interazione con gli utenti
- vincolare l'Amministrazione a prestazioni e standard alti e sempre più efficienti

La città di Rovereto può vantare un'offerta di servizi per la prima infanzia di alto profilo, superando anche l'obiettivo europeo relativo alla percentuale di assorbimento della domanda. A ciò si aggiungono la qualità delle strutture e dei pasti erogati e la professionalità degli educatori. Ciononostante, con l'esplicitazione degli standard sancita dalla pubblicazione della Carta dei servizi si è inteso aggiungere un ulteriore elemento qualitativo a favore dell'utenza del servizio.

Giovanna Sirotti

Assessore alla Formazione
e al Patrimonio Civico dei Saperi







INDICE

PREMESSA	pag. 6
1. La Carta dei servizi	pag. 6
2. I principi fondamentali	pag. 7
PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO NIDO D'INFANZIA	pag. 8
1. Caratteristiche e finalità	pag. 8
2. L'organizzazione	pag. 9
•2.1 Le sedi	pag. 9
•2.2. Periodi e orari di funzionamento	pag. 9
•2.3. Spazi, gruppi e materiali	pag. 10
•2.4. Ruoli e compiti del personale	pag. 11
2.4.1 L'organigramma	pag. 11
2.4.2 Il personale del front office	pag. 12
2.4.3 Il personale amministrativo di supporto	pag. 12
2.4.4 La coordinatrice pedagogica	pag. 12
2.4.5 Il personale educativo	pag. 12
2.4.6 La coordinatrice interna	pag. 12
2.4.7 Cuochi e operatori d'appoggio	pag. 12
3. La vita al nido	pag. 13
•3.1 Il lavoro collegiale e la progettazione	pag. 13
•3.2 L'ambientamento	pag. 13
•3.3 L'integrazione dei bambini con disabilità e in situazione di svantaggio	pag. 14
•3.4 La continuità con la scuola dell'infanzia	pag. 14
•3.5 La giornata tipo	pag. 14
•3.6 L'alimentazione	pag. 15
•3.7 La partecipazione dei genitori	pag. 16
STANDARD DI QUALITA' E IMPEGNI DI MIGLIORAMENTO	pag. 17
1. La qualità che ci impegniamo a garantire	pag. 17
2. Gli impegni di miglioramento	pag. 20
I RAPPORTI CON I CITTADINI	pag. 21
1. Suggerimenti, segnalazioni e reclami	pag. 21
2. Ascolto e valutazione del servizio	pag. 23
MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO E COSTI	pag. 24
1. Modalità di iscrizione e criteri di accesso al nido	pag. 24
2. Costo del servizio	pag. 24
RECAPITI E ORARI	pag. 25
SCHEDE PERIODICHE	



1.

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi dei nidi d'infanzia del Comune di Rovereto definisce ed esplicita le finalità, le caratteristiche e le modalità organizzative del servizio e rappresenta un patto fra il Comune e gli utenti per garantire i reciproci diritti e doveri.

La Carta dei servizi trova i suoi fondamenti normativi:

- nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 “*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*”,
- nell'art. 2, comma 461, della Legge 244/2007,
- nel Decreto legislativo 150/2009 “*Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni*”,
- nella Carta costituzionale,
- nella Legge provinciale 12 marzo 2002, n. 4 e ss. mm. “*Nuovo ordinamento dei servizi socio educativi per la prima infanzia*”,
- nello Statuto comunale;
- nel Regolamento comunale per la gestione dei servizi socio-educativi per la prima infanzia, approvato con deliberazione consiliare n. 19 del 6 maggio 2008,
- nelle deliberazioni della Giunta municipale.

Con la Carta dei servizi il Comune definisce i principi fondamentali a cui si ispira per l'erogazione del servizio, individua gli standard di qualità che intende garantire nell'attività di gestione, si impegna ad adottare strumenti di verifica e ad attivare azioni di miglioramento.

La Carta dei servizi si compone di:

- una parte *generale*, che ha validità pluriennale, contenente:
 - i principi fondamentali che il Comune si impegna a rispettare nell'erogazione del servizio e i “doveri” a cui sono tenuti i cittadini - utenti che beneficiano del servizio;
 - la presentazione del servizio nidi con le caratteristiche e le finalità, la struttura organizzativa e le attività che si svolgono al nido;
 - gli standard di qualità che il Comune si impegna a garantire con le azioni di miglioramento;
 - i rapporti con i cittadini con particolare riguardo all'ascolto e alla valutazione del servizio e alla gestione dei suggerimenti e dei reclami;
 - le modalità di accesso al servizio, i costi e altre informazioni utili all'utenza;
- una parte *variabile*, composta da schede periodiche riportanti informazioni che possono variare più frequentemente rispetto a quelle indicate nella parte generale. Tali schede sono relative a:
 - l'elenco dei nidi con le relative informazioni sul servizio offerto;
 - il calendario dell'anno educativo;
 - il sistema tariffario per l'anno educativo in corso;
 - i risultati dell'ultima rilevazione sul grado di soddisfazione dell'utenza;
 - gli indicatori di risultato relativi agli standard di qualità individuati.





2.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Comune di Rovereto ispira la gestione complessiva del servizio di nido d'infanzia ai seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza come garanzia di non discriminazione nell'accesso e nella fruizione del servizio senza nessuna distinzione per sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni economiche o sociali.

Imparzialità e trasparenza come garanzia di equità e imparzialità di trattamento con definizione a priori dei criteri di accesso e di compartecipazione alla spesa.

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

Efficacia ed efficienza come organizzazione ed erogazione del servizio secondo criteri di economicità, efficienza ed efficacia.

Cortesia come garanzia di un rapporto basato sulla disponibilità e sul rispetto reciproco.

Riservatezza come garanzia che il trattamento dei dati personali dei propri utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui la Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

I cittadini beneficiari del servizio sono tenuti a:

- Rispettare, con un comportamento corretto e responsabile, le regole, le procedure e gli orari dei servizi e delle strutture, accogliendo le indicazioni del personale, avvisando con anticipo nel caso di eventuali modifiche agli accordi intrapresi con gli operatori.
- Rispettare la professionalità dell'operatore, rivolgendosi a Lui/Lei con fiducia e atteggiamento collaborativo e rispettandone le scelte tecniche, che sono sempre frutto di condivisione e approfondimento a livello di organizzazione comunale.
- Rispettare gli altri utenti del servizio, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disagio e disturbo.
- Partecipare al costo del servizio in base alla normativa vigente.



PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO NIDO D'INFANZIA



1.

CARATTERISTICHE E FINALITÀ

Il nido d'infanzia è un servizio educativo e sociale, aperto a tutti i bambini e le bambine di età compresa tra i 3 mesi ed i 3 anni che, in collaborazione con le famiglie, favorisce lo sviluppo delle capacità affettive, di relazione, di apprendimento e di gioco.

Il nido è uno spazio educativo, luogo d'incontro e di scambio reciproco fra diversi soggetti (bambini, genitori, personale educativo ed ausiliario) che offre opportunità di crescita, nel rispetto dell'identità individuale, culturale e religiosa.

Le finalità socio-educative del nido sono:

- lo sviluppo dei bambini, attraverso un contesto educativo e di cura che favorisca la crescita e lo sviluppo delle loro potenzialità (cognitive, affettive, motorie, relazionali e sociali);
- la cura dei bambini per il loro benessere psico-fisico;
- l'attenzione particolare ai bambini in situazioni di svantaggio socio-culturale e di disabilità attraverso la predisposizione di progetti educativi individualizzati per favorirne l'integrazione;
- il sostegno al ruolo genitoriale e la valorizzazione delle famiglie negli impegni di cura ed educazione dei figli;
- la promozione della continuità educativa con la famiglia, con la scuola dell'infanzia e con altri servizi presenti sul territorio e il contesto sociale.





2.

L'ORGANIZZAZIONE

2.1 LE SEDI

Il Comune di Rovereto dispone attualmente di otto nidi d'infanzia, cinque gestiti direttamente, i nidi Aquilone, Grillo, Coccinella, Cicogna e Primi Passi (ex Borgo Sacco), e tre gestiti indirettamente tramite enti convenzionati, il nido Margherita Rosmini, il nido di Marco e il nido di Noriglio, per un totale di 378 posti disponibili (vedi scheda n. 1).

2.2 PERIODI E ORARI DI FUNZIONAMENTO

I nidi d'infanzia comunali funzionano per 11 mesi all'anno, indicativamente da settembre a luglio, per cinque giorni a settimana, dal lunedì al venerdì, con i seguenti orari:

tempo pieno:

nido La Coccinella	dalle ore 7.00 alle ore 17.30
nido Il Grillo e Primi Passi (ex Borgo Sacco)	dalle ore 7.15 alle ore 17.30
nido Aquilone	dalle ore 7.15 alle ore 17.45
nido La Cicogna	dalle ore 7.30 alle ore 17.30
nido Margherita Rosmini	dalle ore 7.30 alle ore 18.00
nido di Marco	dalle ore 7.30 alle ore 17.30
nido di Noriglio	dalle ore 7.15 alle ore 17.45

sezione part-time:

nido La Cicogna	dalle ore 7.30 alle ore 13.30
-----------------	-------------------------------

I periodi di chiusura vengono stabiliti annualmente, tenendo conto delle festività natalizie, pasquali e delle altre festività riconosciute. Il calendario dell'anno educativo di riferimento è contenuto nella specifica scheda allegata (scheda n. 2).

Per esigenze particolari potranno essere effettuate delle chiusure giornaliere anticipate di cui verrà data preventiva comunicazione alle famiglie.

Per quanto riguarda il periodo estivo, la sospensione del servizio avviene sulla base di una turnazione tra tutte le strutture comunali, in modo da garantire l'apertura di almeno un nido anche nel mese di agosto, con il periodo di apertura riportato nel calendario annuale.

2.3 SPAZI, GRUPPI E MATERIALI

Ogni nido d'infanzia è organizzato in più sezioni, di regola sezioni di piccoli e di grandi, occasionalmente, a seconda dei bisogni espressi e delle età dei bambini, vengono istituite sezioni di medi.

I bambini vengono assegnati nei vari gruppi in relazione all'età, garantendo in tal modo la continuità educativa e l'omogeneità del ritmo di crescita dei singoli bambini. Esistono educatrici di riferimento per ogni gruppo di bambini. Il rapporto fra educatrici e bambini è fissato dal regolamento comunale in:

- cinque bambini per educatrice nei gruppi di età tra i tre ed i diciotto mesi;
- nove bambini per educatrice nei gruppi di età superiore ai diciotto mesi.

Gli inserimenti dei bambini si effettuano prevalentemente a partire dal mese di settembre, ma anche in corso d'anno educativo, qualora si dovessero rendere disponibili posti.

L'organizzazione degli spazi del nido e dei materiali ludici (giocattoli) costituisce un aspetto molto importante del progetto educativo. Gli ambienti sono organizzati in funzione dell'età, dei bisogni dei bambini e delle attività educative.

I bambini vivono nei nidi le proprie esperienze di apprendimento e di gioco nell'ambito di:

- sezioni con angoli - gioco;
- spazi comuni (per esempio: salone, laboratori, giardino);
- stanze per il sonno;

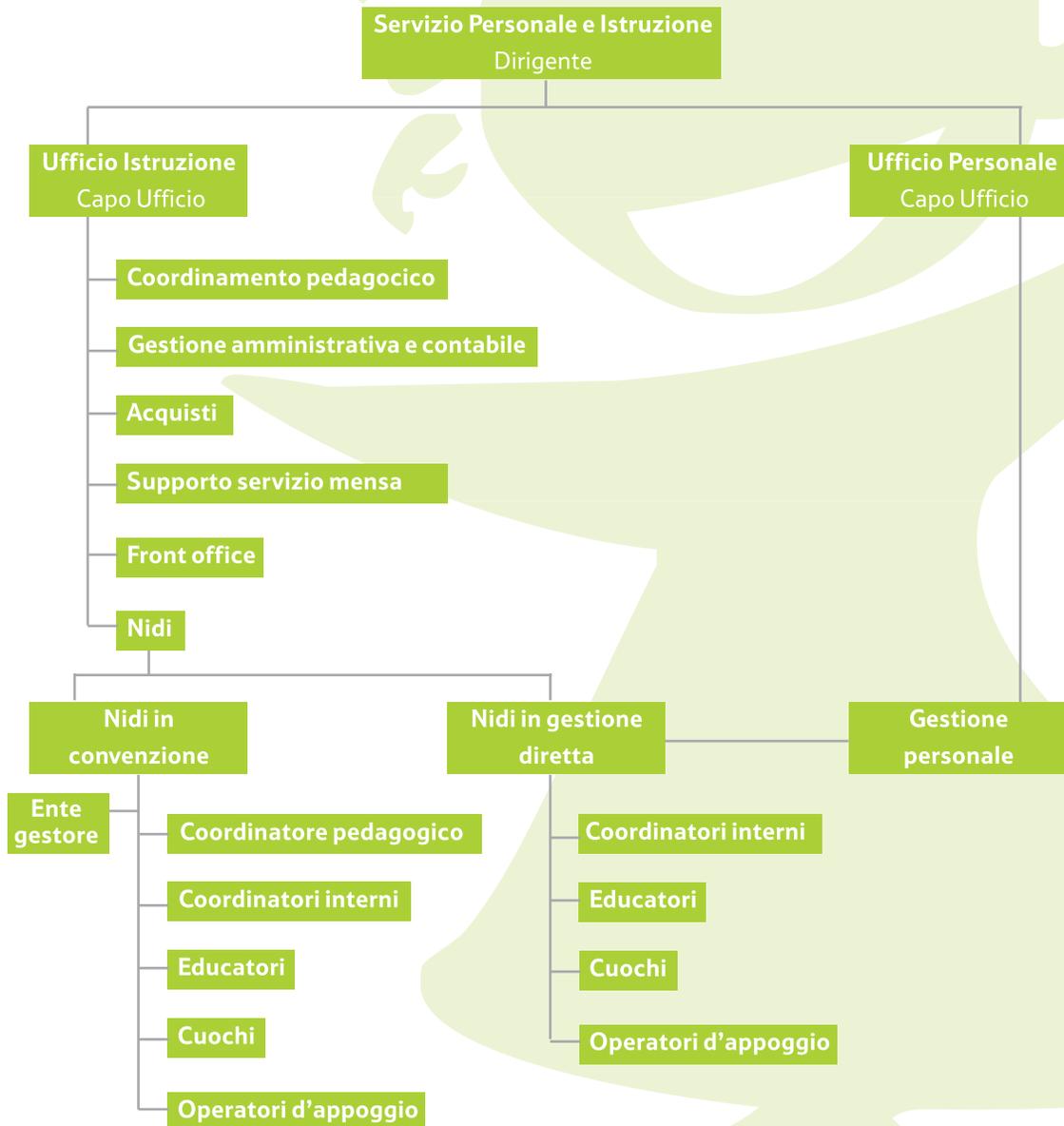
Gli spazi, che generalmente vengono proposti al nido, in base all'età ed alla curiosità dei bambini, sono:

- l'angolo morbido, spazio per attività "dolci" e rilassanti;
- l'angolo della lettura, della narrazione e dell'ascolto che stimola a guardare, sfogliare, raccontare e fantasticare;
- l'angolo dei suoni e della musica, uno spazio per suonare, cantare, muoversi liberamente, seguendo il ritmo e "facendo musica" in tanti modi diversi;
- l'angolo del gioco simbolico, in cui costruire, travestirsi, imitare i grandi nelle loro occupazioni quotidiane e giocare con i compagni;
- la zona laboratorio per le attività manipolative ed espressive, in cui si possono usare colori e pennelli, ma anche le dita o i piedi come pennelli e si possono lasciare tracce di sé con materiali vari;
- lo spazio per la psicomotricità o "palestra", dove i bambini possono affrontare molteplici esperienze di rilassamento, di esplorazione e di relazione con i compagni e gli adulti;
- il giardino esterno del nido in cui ci si può muovere e giocare, seguendo il ritmo delle stagioni.

2.4 RUOLI E COMPITI DEL PERSONALE

2.4.1 L'ORGANIGRAMMA

I nidi d'infanzia del Comune di Rovereto e il personale amministrativo di supporto sono incardinati nel *Servizio Personale e Istruzione*, secondo il seguente organigramma:



2.4.2 IL PERSONALE DEL FRONT-OFFICE

Cura i rapporti con l'utenza, fornisce informazioni, gestisce i processi di ammissione e frequenza, compresa l'applicazione delle tariffe, fino alle dimissioni dal servizio.

2.4.3 IL PERSONALE AMMINISTRATIVO DI SUPPORTO

Cura la gestione amministrativa e contabile del servizio, gli acquisti di materiali e attrezzature, e fornisce supporto nella gestione delle mense.

2.4.4 LA COORDINATRICE PEDAGOGICA

Cura la qualità educativa del servizio.

Aiuta i gruppi di lavoro del personale nel loro compito di osservazione, progettazione e documentazione e provvede alla supervisione del progetto educativo.

Coordina ed organizza le proposte di formazione ed aggiornamento del personale educativo ed è disponibile per attività di consulenza ai genitori, in particolare nei casi di presenza di bambini con disabilità o in situazione di svantaggio socio-culturale.

2.4.5 IL PERSONALE EDUCATIVO

Le educatrici si prendono cura dei bambini e promuovono il loro sviluppo globale. I bambini che frequentano il nido vivono le attività socio-educative suddivisi in gruppi organizzati in base all'età (piccoli, medi, grandi) e sono guidati da educatrici di riferimento che vengono supportate da altre educatrici per la copertura completa degli orari. I gruppi sperimentano anche momenti di compresenza, che consentono un più efficace intervento educativo con un maggiore supporto ai bambini per lo scambio relazionale e per lo svolgimento delle attività sia individuali che di gruppo.

Per favorire l'integrazione dei bambini con disabilità o in situazione di svantaggio socio-culturale possono essere presenti educatrici supplementari. E' prevista in questi casi l'attuazione di un progetto educativo individualizzato.

2.4.6 LA COORDINATRICE INTERNA

È responsabile del buon funzionamento del nido, coordina e promuove tutte le iniziative e gli interventi opportuni e necessari per garantire la funzionalità della struttura, con la collaborazione di tutti gli altri operatori del nido. In particolare cura i rapporti di collaborazione ed il dialogo con le famiglie, anche organizzando incontri periodici con i genitori. L'incarico di coordinatrice interna è ricoperto da personale con una specifica formazione.

2.4.7 CUOCHI E OPERATORI D'APPOGGIO

A seconda del ruolo professionale, curano la preparazione dei pasti e la loro distribuzione, la pulizia e il riordino degli ambienti.

Collaborano con il personale educativo nell'organizzazione delle attività e svolgono funzioni di supporto in occasione di feste, gite e uscite didattiche.



3.

LA VITA AL NIDO

3.1 IL LAVORO COLLEGIALE E LA PROGETTAZIONE

Tutto il personale, secondo il proprio ruolo, concorre alla progettazione organizzativa ed educativa della vita all'interno del nido. Attraverso il lavoro collegiale del gruppo di lavoro viene condivisa la progettazione educativa, che definisce e presenta le caratteristiche del proprio nido (descrizione degli spazi, dei tempi della giornata educativa, dei materiali proposti, della composizione dei gruppi dei bambini, del gruppo di lavoro...) nonché gli obiettivi e le modalità di realizzazione dell'attività educativa: l'ambientamento, le routines, il gioco, la continuità con la scuola dell'infanzia, i rapporti con la famiglia, la documentazione, l'integrazione di bambini con disabilità e in situazione di svantaggio sociale. La progettazione è fondamentale per il funzionamento del nido e per l'attuazione delle finalità del servizio, sostiene e favorisce lo sviluppo dei bambini in ogni loro dimensione e la relazione e collaborazione con la famiglia.

3.2 L'AMBIENTAMENTO

Il nido accoglie tutti i bambini e le bambine senza distinzione di sesso, etnia e religione. La frequenza deve iniziare in modo graduale, perché rappresenta una situazione nuova e delicata, che comporta l'apertura a nuove ed importanti relazioni, nonché cambiamenti delle abitudini quotidiane nella vita del bambino e della sua famiglia.

Per il bambino significa entrare a far parte di un ambiente nuovo e vivere un'esperienza intensa di conoscenza di altri bambini e di adulti diversi dai propri familiari (l'educatrice, il cuoco, ecc.). I sentimenti che ogni bambino può provare sono contrastanti: attrazione per oggetti e spazi accoglienti; desiderio di incontro e di avvicinamento con altri bambini, ma anche paura del conflitto con gli altri; nostalgia e bisogno di avere un riferimento adulto nel momento del distacco dai genitori.

Per il bambino si tratta di stabilire, a poco a poco, una relazione nuova con persone diverse dalla mamma, dal papà e dalle altre figure familiari, imparando ad affrontare il distacco e il contatto con nuovi ambienti e nuove figure.

Il passaggio dall'ambiente familiare al nido è graduale e viene aiutato dalla presenza dei familiari. La fase di inserimento, che dura alcune settimane, si svolge con la presenza della mamma o del papà o di un familiare. Anche per la famiglia il nido è un'esperienza nuova, verso la quale si aprono dubbi, curiosità e domande. Per sostenere in modo adeguato l'esperienza del bambino, le educatrici propongono ai genitori un incontro per conoscersi e presentare il nido e le modalità dell'ambientamento; un colloquio iniziale, per il primo scambio di informazioni sul bambino, le sue abitudini, il suo carattere ed i giochi che più gli piacciono. Occorrono tempo e disponibilità reciproca, da parte delle famiglie e delle educatrici, per conoscersi ed acquisire fiducia.

Per i genitori è importante comprendere che l'educatrice non è una persona che si sostituisce ad essi, ma si mette al loro fianco, offrendo un sostegno nei compiti di cura e di educazione del bambino e affiancando il ruolo dei genitori, che rimane "unico ed insostituibile".

3.3 L'INTEGRAZIONE DEI BAMBINI CON DISABILITÀ E IN SITUAZIONE DI SVANTAGGIO

Per i bambini con disabilità e in situazione di svantaggio si attua l'integrazione con una particolare attenzione che prevede la progettazione di specifici interventi (Progetto educativo individualizzato) e un lavoro di rete con i servizi socio sanitari del territorio e le famiglie interessate. Per i bambini con disabilità può essere prevista l'assegnazione di un educatore di sostegno o la riduzione del numero di bambini del gruppo dove sono inseriti. La valutazione delle strategie da adottare viene proposta, in base agli specifici bisogni del bambino e alla situazione del contesto educativo, dal gruppo di lavoro interdisciplinare composto dalla coordinatrice pedagogica, dalla coordinatrice interna e dall'educatrice, dai genitori e dagli specialisti sanitari che seguono il bambino. Per particolari e giustificate esigenze valutate dal gruppo di lavoro, è consentita la permanenza del bambino per un periodo massimo di un anno dall'acquisizione del diritto alla frequenza alla scuola dell'infanzia.

3.4 LA CONTINUITÀ CON LA SCUOLA DELL'INFANZIA

Per i bambini che frequentano l'ultimo anno di nido vengono predisposti dei percorsi che sostengono i cambiamenti e l'evoluzione negli apprendimenti che avvengono nel delicato passaggio di crescita verso la scuola dell'infanzia. Sono previsti progetti che tengono conto degli aspetti sia di continuità che di dis-continuità propri del passaggio nido-scuola dell'infanzia e che possono coinvolgere i diversi soggetti protagonisti: bambini, genitori, insegnanti ed educatrici.

3.5 LA GIORNATA TIPO

La giornata al nido è scandita da vari momenti, pensati per accogliere i bisogni di intimità e sicurezza, di apprendimento e di autonomia dei bambini. Nella giornata si svolgono molteplici attività di gioco, che si alternano ai momenti di routine (accoglienza, pasto, sonno, cambio del pannolino, ricongiungimento). Le attività di gioco ed educative, che variano secondo le età e che stimolano i bambini ad esprimersi in modi diversi, costituiscono un intreccio di esperienze importanti che soddisfano le esigenze cognitive, affettive, motorie e sociali dei bambini. Il gioco favorisce lo scambio relazionale fra bambini e fra adulti e bambini, l'acquisizione di autonomia e la possibilità di esplorazione. I momenti di routine non rappresentano soltanto occasioni di soddisfacimento di bisogni primari, ma momenti privilegiati di forte relazione con l'educatrice, che rassicurano il bambino e contribuiscono a costruire la sua autonomia. Il rispetto delle abitudini ed un clima accogliente e rassicurante, rappresentano per i bambini condizioni fondamentali per sentirsi riconosciuti ed accolti nei loro bisogni.

Gli orari della giornata tipo al nido:

DALL'APERTURA FINO ALLE ORE 9.30

entrata graduale dei bambini e merenda a base di frutta

ORE 9.30 - 11.00

attività guidate e gioco

ORE 11.00

pranzo

ORE 12.00

sonno

ORE 15.00

merenda

ORE 15.30 FINO ALLA CHIUSURA

attività di gioco e graduale uscita dei bambini



3.6 L'ALIMENTAZIONE

Il momento del pasto rappresenta per i bambini non solo la semplice soddisfazione di un bisogno fisico, ma anche un momento formativo che può favorire l'acquisizione di comportamenti che porteranno i bambini ad essere consumatori consapevoli e coscienti. Nei nidi d'infanzia comunali i menù sono elaborati da una dietista, sulla base di tabelle dietetiche differenziate per età, nel rispetto delle raccomandazioni espresse dai preposti organismi nazionali ed internazionali ed approvate dall'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari. Dai 3 ai 12 mesi i bambini vivono il periodo dello svezzamento. In questa fase, particolare attenzione è posta all'introduzione dei vari alimenti in funzione della tollerabilità e delle capacità digestive di ciascuno.

Dal 12° al 18° mese al bambino vengono gradualmente proposte le preparazioni dei menù previsti per l'età 18 mesi - 3 anni.

La rotazione dei menù diversificati sulla base di sei settimane, offre ad ogni bambino l'opportunità di formare e ampliare il proprio gusto, evitando la monotonia.

Le famiglie possono visionare i menù nelle singole strutture.

Per cause di forza maggiore, quali scioperi e problemi legati al trasporto o al reperimento sul mercato degli alimenti, i menù possono subire variazioni, che vengono comunque concordate con la dietista.

Il menù giornaliero prevede:

- lo spuntino di metà mattina, a base di frutta fresca;
- il pranzo, composto da primo piatto, pietanza con contorno di verdure e pane;
- la merenda pomeridiana.

Nell'insieme:

- è favorito il consumo di prodotti freschi, di origine biologica e provenienti da produzioni locali;
- si utilizzano carni fresche di animali nati ed allevati nella Comunità Europea, in particolare garantendo la tracciabilità dell'intera filiera produttiva;
- non vengono utilizzati prodotti contenenti organismi geneticamente modificati (O.G.M.).

I pasti sono preparati giornalmente nelle cucine dei nidi.

L'Amministrazione comunale ha adottato un sistema di monitoraggio per il miglioramento continuo della qualità del servizio e per garantire la sicurezza igienico-sanitaria delle cucine in tutte le fasi di preparazione dei pasti (sistema HACCP), attraverso rilevazioni e controlli periodici.



3.7 LA PARTECIPAZIONE DEI GENITORI

Per il benessere dei bambini è importante che:
i genitori partecipino alla vita del nido;
il rapporto tra il personale ed i genitori sia di fiducia, scambio di informazioni e collaborazione.

Il nido offre ai genitori, nel corso dell'anno, molte occasioni di incontro:

colloqui individuali, organizzati periodicamente dalle educatrici o su richiesta dei genitori per un maggior scambio di informazioni sulla vita del bambino al nido ed in famiglia;

assemblee generali, per approfondire temi di carattere generale sull'organizzazione e programmazione del servizio;

incontri di sezione, per avvicinare ancora di più le famiglie al servizio e seguire da vicino le problematiche ed i progressi del gruppo dei bambini;

comitati di partecipazione, costituiti anche dai rappresentanti dei genitori, che si riuniscono periodicamente;

incontri a tema con esperti, per offrire ai genitori l'opportunità di confrontare molteplici punti di vista educativi ed allargare i propri orizzonti di conoscenza ed esperienza;

serate di lavoro, per far incontrare, attorno ad un tavolo di lavoro, educatrici e famiglie fra di loro, per la realizzazione di materiali, giochi ed attività del progetto educativo oppure per le attività legate alla preparazione delle feste;

feste, per condividere i momenti importanti della vita dei bambini e delle famiglie.



STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI DI MIGLIORAMENTO



1.

LA QUALITÀ CHE CI IMPEGNIAMO A GARANTIRE

Il Comune di Rovereto garantisce al cittadino servizi di qualità, con particolare cura e attenzione alla persona.

Per garantire la buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni indicatori che permettono ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità.

Con il termine “standard di qualità” si intende il livello di qualità minimo che il Comune si impegna a garantire e a mantenere. In particolare, in caso di mancato rispetto degli standard individuati, si prevedono per l'utente specifiche forme di rimborso.

Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

Nella tabella che segue sono pertanto indicati:

- gli impegni di qualità individuati sulla base delle principali caratteristiche del servizio erogato;
- la descrizione della condizione garantita nell'ambito del relativo impegno di qualità;
- il valore dello standard di qualità che il Comune si impegna a garantire e a mantenere;
- la previsione di un eventuale rimborso in caso di mancato rispetto dello standard di qualità.

I valori realizzati per ciascuno standard di qualità saranno aggiornati annualmente e comunicati alle famiglie.



IMPEGNI DI QUALITÀ		CONDIZIONE GARANTITA	
1	Accesso al servizio	a	Tempo di presentazione delle domande di ammissione al servizio
		b	Pubblicazione della graduatoria di ammissione
2	Informazione alle famiglie	a	Incontri con i presidenti dei comitati di partecipazione
		b	Assemblea dei genitori ad inizio anno educativo
		c	Informazioni sul calendario del servizio
		d	Tempo di informazione all'utenza tramite il nido in caso di chiusura non prevista dal calendario (esclusi i casi di sciopero e forza maggiore)
3	Funzionamento del servizio	a	Apertura annuale
		b	Apertura settimanale e giornaliera
4	Progettazione educativa ed organizzativa	a	Numero di incontri collettivi annuali del personale educativo ed ausiliario
		b	Numero di incontri collettivi annuali del personale educativo (collettivi e di sezione)
5	Rapporto con le famiglie	a	Riunione con i genitori nuovi iscritti
		b	Colloqui individuali
		c	Riunione con i genitori della sezione
6	Benessere del bambino	a	È assicurata la disponibilità dell'educatore ad offrire informazioni sulla giornata del bambino
		b	Varietà del menù
		c	Sono assicurate cure igieniche quotidiane
7	Formazione e aggiornamento operatori del nido	a	Svolgimento di attività di formazione per gli educatori
8	Ascolto all'utenza, segnalazioni e reclami	a	Grado di soddisfazione dell'utenza rilevato attraverso un questionario biennale
		b	Tempo massimo che intercorre tra la data del ricevimento del reclamo in forma scritta e la risposta

VALORE DELLO STANDARD DI QUALITÀ	RIMBORSO
Minimo 3 mesi	no
Entro 25 giorni dal termine di presentazione delle domande	no
Minimo n° 2 all'anno	no
N° 1	no
Entro metà giugno	no
Minimo 48 ore prima dell'evento	30% della retta giornaliera per ogni giorno di ritardo
I nidi d'infanzia funzionano per 11 mesi all'anno, indicativamente da settembre a luglio. Nel periodo estivo la sospensione del servizio avviene sulla base di una turnazione tra le strutture comunali in modo da garantire l'apertura di almeno un nido anche nel mese di agosto, ad eccezione della settimana precedente la riapertura	no
Dal lunedì al venerdì (per gli orari dei vari nidi vedi scheda n° 1 allegata)	no
Minimo n° 3	no
Minimo n° 10	no
N° 1 entro la data di inserimento	no
N° 2 all'anno	no
N° 2 all'anno	no
Tutti i giorni a tutte le famiglie	no
Stagionalità (autunno/inverno e primavera/estate) e rotazione mensile. Menù alternativi per particolari patologie e motivi etici	no
Almeno 3 cambi al giorno	no
30 ore annue	no
=>75%	no
30 gg	30% della retta giornaliera per ogni giorno di ritardo



2.

GLI IMPEGNI DI MIGLIORAMENTO

L'organizzazione e le modalità gestionali del servizio, come descritti nella presente Carta, gli standard di qualità individuati nonché i risultati delle indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza attestano una buona qualità del servizio erogato.

Obiettivo dell'amministrazione comunale è comunque il miglioramento continuo del servizio offerto, che verrà perseguito:

- migliorando costantemente l'efficacia dei processi relativi agli aspetti ambientali, organizzativi, pedagogici e relazionali del servizio;
- coinvolgendo tutte le risorse interne nel miglioramento della qualità del servizio;
- mantenendo elevato il livello di soddisfazione del cittadino utente, monitorato periodicamente attraverso specifiche rilevazioni.



I RAPPORTI CON I CITTADINI



1.

SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI E RECLAMI

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione comunale. Per consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità e per incentivare la capacità di dialogo tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, l'Amministrazione comunale apprezza e prende in considerazione tutti i suggerimenti e le segnalazioni che provengono dall'utenza in merito al servizio fornito. Nello stesso modo vengono presi in considerazione anche gli eventuali reclami sulla qualità delle prestazioni erogate.

In particolare:

- per **suggerimento** si intende la formalizzazione da parte del cittadino all'amministrazione comunale di proposte e pareri volti a migliorare la qualità del servizio erogato;
- per **segnalazione** si intende invece una specifica comunicazione da parte dell'utente all'amministrazione comunale di eventi, disservizi o malfunzionamenti che si ritiene rientrino nella sua sfera di azione e per i quali si ritiene che la stessa debba intervenire con un'azione di rimedio;
- per **reclamo** si intende invece una manifestazione di insoddisfazione rivolta all'amministrazione comunale dall'utente per il mancato rispetto degli impegni fissati nell'erogazione del servizio.

I suggerimenti e le segnalazioni possono essere effettuati in qualsiasi momento attraverso una delle seguenti modalità:

- presentandosi di persona, telefonando, inviando una lettera o una e-mail o fax al Servizio Personale e Istruzione - Ufficio Istruzione o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- informando direttamente il personale presente presso il nido di riferimento.

Il reclamo invece deve essere presentato in forma scritta (vedi il facsimile allegato), sottoscritto dal richiedente e deve contenere tutte le informazioni necessarie per individuare il problema in modo che il Comune disponga degli elementi per risolvere le questioni avanzate. Il reclamo deve pervenire al Servizio Personale e Istruzione - Ufficio Istruzione o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, a mano o con lettera, fax o e-mail.

I recapiti sono i seguenti:

Servizio Personale e Istruzione Ufficio Istruzione

Corso Bettini, 43

Tel. 0464 452153

Fax 0464 452370

e-mail: istruzione@comune.rovereto.tn.it

Servizio Relazioni con il Pubblico

Palazzo Pretorio

P.zza del Podestà, 11

Tel. 0464 452399

e-mail: urp@comune.rovereto.tn.it

I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami possono pervenire anche all'indirizzo di posta elettronica certificata del Comune (comunerovereto.tn@legalmail.it).

Al reclamo verrà data risposta scritta entro 30 giorni dalla data del ricevimento.

FAC SIMILE MODULO DI RECLAMO

Descrivere la situazione (quando, dove e chi ne ha preso parte)

Scrivere in stampatello e in forma leggibile

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Nome e Cognome

.....

Indirizzo

.....

Telefono

Mail

.....

Utente del nido

.....

Data

Firma

.....

INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

In relazione al testo unico riguardante la “*Tutela delle persona e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali*” (D. Lgs. 196/2003) si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere al Comune di Rovereto l'invio di una risposta al reclamo.



2.

ASCOLTO E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Periodicamente è prevista la somministrazione alle famiglie utenti di un questionario di rilevazione della soddisfazione che permetterà di evidenziare eventuali problemi e in questo modo impegnare il Comune a risolverli, garantendo in tal modo il miglioramento continuo del servizio.

Degli esiti di questo tipo di rilevazioni verrà data ampia pubblicità agli utenti del servizio.

Si allegano in proposito i dati complessivi dell'ultima rilevazione effettuata (scheda n. 4).



MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO E COSTI



1.

MODALITÀ DI ISCRIZIONE E CRITERI DI ACCESSO AL NIDO

Possono presentare domanda di iscrizione al nido i genitori di bambini residenti a Rovereto o in uno dei Comuni convenzionati con l'Amministrazione comunale di Rovereto.

Le domande di iscrizione, le accettazioni del posto assegnato e le eventuali rinunce, vanno presentate esclusivamente a:

Ufficio Istruzione del Comune di Rovereto

Corso Bettini, 43

Tel. 0464 452448 -153 - 172

Fax 0464 452370

e-mail: istruzione@comune.rovereto.tn.it

Sulla base delle domande presentate viene stilata apposita graduatoria, in base alla quale viene effettuata l'ammissione al nido seguendo l'ordine di posizione in relazione ai posti disponibili in ogni struttura, tenendo conto del criterio della suddivisione in gruppi omogenei per età dei bambini.

Le modalità e i termini di presentazione delle domande di iscrizione, di accettazione e rinuncia al posto nonché le ulteriori informazioni relative alla graduatoria, che vengono definite periodicamente dalla Giunta municipale con proprio provvedimento, sono disponibili in forma aggiornata sul sito del Comune di Rovereto - www.comune.rovereto.tn.it.



2.

COSTO DEL SERVIZIO

Per la frequenza del nido d'infanzia è previsto il pagamento di una retta mensile, che costituisce una compartecipazione delle famiglie al costo del servizio.

La retta mensile è composta da una quota fissa e da una quota giornaliera, calcolata sulla base delle presenze effettive del bambino al nido. L'importo della retta è determinato tenendo conto delle condizioni economico-patrimoniali familiari, sulla base del modello di calcolo ICEF.

La Giunta municipale determina periodicamente l'ammontare minimo e massimo della retta mensile fissa, della retta giornaliera e del coefficiente della condizione economica familiare di riferimento (ICEF).

Le famiglie possono scegliere orari di frequenza diversificati, che determinano il costo mensile della retta.

Il sistema tariffario in vigore è illustrato nella specifica scheda allegata (scheda n. 3).

RECAPITI E ORARI



Servizio Personale e Istruzione Ufficio Istruzione

Corso Bettini, 43 - Rovereto

Tel. 0464 452251 - Fax 0464 452370

Indirizzo e-mail: istruzione@comune.rovereto.tn.it

Sito internet: www.comune.rovereto.tn.it

Orario di apertura al pubblico:

lunedì ore 8.30 - 12.00
martedì ore 8.30 - 12.00
mercoledì ore 8.30 - 12.00 14.30 - 18.00
giovedì ore 8.30 - 12.00
venerdì ore 8.30 - 12.30

Dirigente

Mauro Viesi

tel: 0464 452140

viesimauro@comune.rovereto.tn.it

Responsabile d'ufficio

Paolo Tonolli

tel: 0464 452428

tonollipaolo@comune.rovereto.tn.it

Coordinatrice pedagogica

Roberta Seppi

tel: 0464 452263

seppiroberta@comune.rovereto.tn.it

Collaboratori

Licia Beltrami Tel. 0464 452153

Ornella Carmellini Tel. 0464 452172

Donatella Comper Tel. 0464 452367

Marco Petrolli Tel. 0464 452251

Laura Tomasoni Tel. 0464 452448

Margherita Ziller Tel. 0464 452232

beltramilicia@comune.rovereto.tn.it

carmelliniornella@comune.rovereto.tn.it

comperdonatella@comune.rovereto.tn.it

petrollimarco@comune.rovereto.tn.it

tomasonilaura@comune.rovereto.tn.it

zillermargherita@comune.rovereto.tn.it



NOTE



A series of horizontal dashed lines spanning the width of the page, providing a template for writing notes.