



**COMUNE DI SAN GIOVANNI LA PUNTA**  
**CITTA' METROPOLITANA DI CATANIA**

ORIGINALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

N. 147

del 28 DIC. 2017

**OGGETTO:**

<<Approvazione carta dei servizi degli asili nido comunali>>.

L'anno duemiladiciassette addì 28 del mese di Dicembre

alle ore 13,15 nella Casa comunale e nella consueta sala delle adunanze, si è riunita la Giunta Comunale, con l'intervento dei Signori

		Pres.	Ass.	
1) Sig.	Bellia Antonino	X		SINDACO
2) Sig.	Scalia Giovanna Marta	X		ASSESSORE
3) Sig.	Russo Giovanni	X		ASSESSORE
4) Sig.	Caruso Orazio	X		ASSESSORE
5) Sig.				

Risultano presenti n. 4

Risultano assenti n. 1

Assume la Presidenza il Sindaco Sig. **Antonino Bellia**

Assiste il Vice Segretario del Comune **Avv. Antonino Di Salvo**

Il Presidente, constatato che il numero dei presenti è legale, dichiara aperta la seduta ed invita i presenti a deliberare sull'argomento in oggetto specificato.

## **LA GIUNTA COMUNALE**

**Sentita la relazione del Sig. Antonino Bellia - Sindaco;**

**Vista l'unita proposta di delibera ad oggetto: <<Approvazione carta dei servizi degli asili nido comunali>>;**

**Preso atto che la stessa è corredata dei pareri di legge, nonché del parere favorevole per la consulenza giuridico amministrativa espresso dal Segretario Generale;**

**Visto lo Statuto Comunale approvato con deliberazione della Commissione Straordinaria n°10 del 18/01/2005 entrato in vigore il 01/05/2005 e successive modifiche approvate con delibera di C.C. n. 48 del 04/7/2007 e n° 44 del 21/07/2011;**

**Ritenuta la medesima meritevole di approvazione;**

**Con voti unanimi espressi nelle forme di legge;**

### **D E L I B E R A**

**Approvare l'unita proposta di delibera ad oggetto: <<Approvazione carta dei servizi degli asili nido comunali>>.**



SETTORE S.S. - AA.CC.

# COMUNE DI SAN GIOVANNI LA PUNTA

angiovannilapunta@pec.it - 95037 - Piazza Europa sn - tel. 0957417111 - Fax 0957417112 - C. F. 00453970873 -  
www.sangiovannilapunta.gov.it

## PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

### I SOGGETTI PROPONENTI

Settore/Servizio  
Competente

Settore SS.AC./  
Servizi Sociali - *D.220*

Sindaco/Assessore

SINDACO  
*IL SINDACO*  
*(Antonino Bellia)*

OGGETTO: APPROVAZIONE CARTA DEI SERVIZI DEGLI  
ASILI NIDO COMUNALI.

### CONTROLLI ED IMPEGNO DI SPESA

#### IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO INTERESSATO

Parere in ordine alla regolarità tecnica:

Visto il contenuto dell'istruttoria della proposta del provvedimento deliberativo in oggetto, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 49 del D.Lgs. 267/2000 e dell'art. 1, comma 1, lettera i, della L.R. n. 48/91 come integrato dall'art. 12 della L.R. 30/2000, esprime il seguente parere:

Favorevole

Data *28/12/2017*

IL RESPONSABILE  
*Dati - SSA M. A. DL*

#### IL RESPONSABILE DI RAGIONERIA

Parere in ordine alla regolarità contabile:

Visto il contenuto dell'istruttoria ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. 267/2000 e dell'art. 1 della L.R. n. 48/91 come integrato dall'art. 12 della L.R. 30/2000 esprime il seguente parere in ordine alla regolarità contabile del presente provvedimento ed alla copertura finanziaria del provvedimento:

*FAVOREVOLE*

Data *28/12/2017*

IL RESPONSABILE

#### IL SEGRETARIO COMUNALE

Su richiesta del Sindaco, per la consulenza giuridico amministrativa, esprime il seguente parere in ordine alla conformità dell'atto ai regolamenti, allo statuto ed alle leggi ai sensi dell'art. 97 del D.Lgs n° 267/2000:

Data *28/12/2017*

IL SEGRETARIO COMUNALE

#### IMPUTAZIONE DELLA SPESA

SOMMA DA IMPIEGARE CON LA PRESENTE PROPOSTA

€ \_\_\_\_\_

SITUAZIONE FINANZIARIA DEL CAP. \_\_\_\_\_ ART. \_\_\_\_\_

COMP./RESIDUI \_\_\_\_\_ DENOMINAZIONE \_\_\_\_\_

Somma stanziata € \_\_\_\_\_

Variazioni in aumento € \_\_\_\_\_

Variazione in diminuzione € \_\_\_\_\_

Stanziamiento aggiornato € \_\_\_\_\_

Somme già impegnate € \_\_\_\_\_

SOMMA DISPONIBILE € \_\_\_\_\_

#### IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO FINANZIARIO

Data \_\_\_\_\_

#### UFFICIO SEGRETERIA

Esaminata ed approvata dalla Giunta Comunale nell'adunanza

del *28/12/2017* con deliberazione n° *144* ore *13:15*  
*e seg.*

ELENCO ALLEGATI: CARTA DEI SERVIZI

li \_\_\_\_\_

## **OGGETTO: APPROVAZIONE CARTA DEI SERVIZI DEGLI ASILI NIDO COMUNALI.**

### **IL DIRIGENTE SS. AC.**

Premesso che l'Amministrazione Comunale ritiene necessario garantire l'erogazione del servizio pubblico, secondo criteri di efficienza e di efficacia e si impegna ad adottare tutte le misure ritenute idonee per il raggiungimento di tale obiettivo, tra cui l'informazione chiara e trasparente sui servizi alla persona relativi alla gestione degli asili nido comunali;

Ritenuto opportuno favorire la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dello stesso, rendendo disponibile la consultazione di un documento che indica l'assetto organizzativo degli asili nido comunali e la descrizione dettagliata dei servizi offerti alla collettività;

Rilevato che la carta dei servizi costituisce un "patto" concreto tra l'Amministrazione ed i cittadini/utenti e che gli impegni contenuti nella carta sono rivolti a tutti coloro i quali, a vario titolo, sono interessati al servizio relativo agli asili nido comunali;

Esaminata la carta dei servizi degli asili nido comunali che si allega alla presente deliberazione quale parte integrante e sostanziale e ritenutola meritevole di approvazione;

Visto il D. Lgs. N. 267/2000;

Viste le Leggi Regionali n 44/91, n 23/98, n 10/2000 e n 30/2000.

Con voti unanimi favorevoli espressi in forma palese

### **DELIBERA**

1. Di approvare la carta dei servizi degli asili nido comunali, allegata alla presente, che costituisce parte integrante della presente deliberazione.
2. Di dare adeguata informazione della carta dei servizi, sia attraverso i canali informativi a disposizione dell'Ente, sia mediante la pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito comunale.
3. Di dare atto che la carta dei servizi sarà sottoposta ad aggiornamento periodico e/o a modificazioni in relazione all'assetto dei servizi erogati ed alle indicazioni che derivano dalla sua applicazione.
4. Di dare atto che la presente non comporta esborsi di spesa;
5. Di disporre la pubblicazione all'Albo Pretorio on line dell'Ente come previsto dall'art. 32 della legge 18.06.2009, n 69 e l'inserimento nel sito web sezione atti amministrativi così come previsto dal comma 1 dell'art 18 della legge regionale 16.12.2008, n 22 e ss.mm.ii., ed altresì, l'inserimento del presente provvedimento nel sito web del Comune sezione "Regolamenti", e, in Amministrazione Trasparente, ex D.Lgs 14.03.2013, n. 33, come modificato dal D. Lgs. N. 97/2016, sottosezione livello 1 "Disposizioni Generali", sottosezione livello 2 - "Atti Generali - Atti Amministrativi Generali".



COMUNE DI SAN GIOVANNI LA PUNTA

CARTA DEI SERVIZI

2017/2018

ASILI NIDO:

- MARIA STELLA VIGILANTE, VIA MACELLO
- MARIA ANTONIA D'ARRIGO, VIA MANNINO

SINDACO: ANTONINO BELLIA

DIRIGENTE SERVIZI SOCIALI: DOTT.SSA MARIA ANGELA ANGEMI

PRESIDENTE MULTISERVIZI PUNTESE: GIAMBATTISTA CONSALVO

## INTRODUZIONE

### LA CULTURA E LA MISSION DEI SERVIZI SOCIALI

*Ascoltare e tenere presente il punto di vista del cittadino, delle famiglie e degli operatori che conoscono, utilizzano o lavorano per i nostri Asili Nido è un aspetto che fa parte della cultura stessa dei Servizi Sociali ed Educativi.*

*La Carta dei Servizi degli Asili Nido è lo strumento che dà la possibilità di rendere conto, di sviluppare la qualità e comunicare con chiarezza e trasparenza il lavoro che viene svolto per i bambini del nostro comune.*

*Il cittadino e le famiglie possono utilizzarla per proporre e partecipare al miglioramento del servizio offerto.*

*E' stata elaborata con un linguaggio comprensibile a tutti: la soddisfazione espressa e i suggerimenti sono diventati le parole usate per raccontare cos'è il Nido, cosa si fa, quali risultati otteniamo e in cosa possiamo migliorare.*



*La Mission dei nostri Asili Nido:  
lo scopo, i valori, le caratteristiche e i destinatari.*

Il nido è un servizio educativo e sociale pubblico rivolto a famiglie con bambini da 3 mesi a 3 anni.

Propone esperienze di gioco e di socializzazione ricche e significative per accompagnare la crescita e lo sviluppo di ciascun bambino in un ambiente sicuro e a sua misura.

Rispetta e aiuta a rispettare la personalità e le differenze tra i bambini, avviandoli a comprendere il valore della regola e della libertà reciproca.

Cura le relazioni con le famiglie e fornisce occasioni di confronto sulle modalità educative.

Aiuta a conciliare i tempi di lavoro e i tempi di cura della famiglia.



## *ORGANIGRAMMA*

- *DIRIGENTE DEL SETTORE SICUREZZA SOCIALE*

- *COORDINATRICE NIDO*

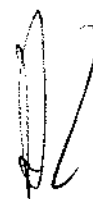
- *EDUCATRICI*

- *AUSILIARIE*

### COME CONTATTARE I NOSTRI ASILI

ASILO MARIA STELLA VIGILANTE: Via Macello 47, San Giovanni la Punta;  
Tel. 095-7512702

ASILO MARIA ANTONIA D'ARRIGO: Via Mannino 2, Fraz. Trappeto  
– San Giovanni La Punta ;  
Tel. 095- 7417177





INDICE:

**LE CARATTERISTICHE DELLA CARTA**

**I PRINCIPI FONDAMENTALI**

**GLI OBIETTIVI DEL NIDO**

**LA CURA DEL BAMBINO**

INTRODUZIONE

L'INSERIMENTO E GLI ORARI

IL PROGETTO EDUCATIVO

L'ACCUDIMENTO

**L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

INTRODUZIONE

LE OPERATRICI

L'ORGANIZZAZIONE E GLI AMBIENTI.

IL SERVIZIO MENSA

LE ATTREZZATURE E I MATERIALI

**LE RELAZIONI ESTERNE**

INTRODUZIONE

LA CONOSCENZA DEL SERVIZIO

LE ISCRIZIONI

LA PARTECIPAZIONE DEI GENITORI

LE RELAZIONI CON ALTRI ENTI

**IL MANTENIMENTO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO**

INTRODUZIONE

STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA'.

SEGNALAZIONI E RECLAMI



## CARATTERISTICHE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questa Carta dei Servizi vuole proporre uno strumento per l'individuazione, la divulgazione e la verifica permanente dei livelli di qualità del servizio socio-educativo degli Asili Nido del Comune di San Giovanni la Punta. La Carta rappresenta, così, un metodo di lavoro per favorire la partecipazione dei genitori al Nido e un progetto di miglioramento organizzativo del Nido stesso.

Per questo motivo, la Carta sarà soggetta ad un processo permanente di aggiornamento; non viene scritta una volta e per sempre, ma verrà rinnovata ed aggiornata ogni volta interverranno cambiamenti organizzativi che incideranno sulla qualità dei servizi offerti.

E' importante considerare la Carta, non come un unico documento, ma come un impegno scritto costituito da più sezioni, ognuna delle quali si riferisce ad una particolare tematica: l'aggiornamento potrebbe riguardare, quindi, anche solo una o più di queste sezioni, o anche una sola parte di esse e non tutto il documento nella sua complessità.

La Carta dei Servizi è composta fondamentalmente da due parti:

La prima relativa ai principi cui l'Amministrazione intende ispirarsi nella gestione dei servizi socio-educativi rivolti alla prima infanzia e agli Obiettivi che il Nido si propongono di perseguire nella cura dei bambini dagli 0 ai 3 anni;

La seconda, più articolata, costituisce il corpo dinamico della Carta, suscettibile nel corso dei prossimi anni di aggiornamenti dovuti alla specificità nel tempo degli argomenti trattati, e comprende le seguenti sezioni:

- La DESCRIZIONE in dettaglio dei SERVIZI offerti dal Nido e per ciascun servizio l' ENUNCIAZIONE degli IMPEGNI specifici che l'Amministrazione assume nei confronti degli utenti. Questa parte è stata a sua volta suddivisa per argomento per consentire una migliore comprensione della complessità dei servizi e delle attività proposti:

- 1) LA CURA DEL BAMBINO
- 2) L' ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO
- 3) LE RELAZIONI ESTERNE
- 4) IL MANTENIMENTO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO



## I PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Comune di San Giovanni la Punta nella gestione dei servizi socio-educativi descritti in questa Carta si impegna a perseguire i seguenti principi fondamentali, in ottemperanza alla *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 recante i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*:

### *EGUAGLIANZA*

I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, a prescindere da sesso, lingua, religione, opinioni politiche. Tali regole tuttavia si differenziano e si caratterizzano nel rispetto delle diverse categorie di utenza. In tal senso ci si impegna a garantire parità di trattamento per tutti i cittadini, gestendo con particolare attenzione, le situazioni inerenti soggetti disabili e/o appartenenti a fasce sociali deboli.

### *IMPARZIALITA'*

Gli operatori dei diversi servizi svolgono la loro attività secondo criteri di obiettività e neutralità, garantendo comportamenti di imparzialità verso gli utenti.

### *PARTECIPAZIONE e TRASPARENZA*

Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, si garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'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;
- presentare reclami ed istanze e formulare proposte per il miglioramento del servizio.

### *CONTINUITA'*

L'erogazione dei servizi sarà assicurata con regolarità, continuità e senza interruzioni. Eventuali interruzioni o sospensioni delle attività potranno essere determinate solo da:

- guasti e/o manutenzioni straordinarie e impreviste necessarie al corretto funzionamento degli impianti e delle strutture;
- cause di forza maggiore;
- vertenze sindacali, assemblee del personale, ... per le quali sarà data comunicazione all'utenza con 5 giorni di anticipo.

In questi casi, ci si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio.

### *EFFICIENZA ed EFFICACIA*

Obiettivo prioritario è il progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio.



## GLI OBIETTIVI DEL NIDO

L'approvazione della Legge n.1044/71, istitutiva di una rete nazionale di Asili Nido, ha aperto una nuova fase nella politica dei servizi per l'infanzia con il riconoscimento che l'assistenza ai bambini negli Asili Nido costituisce un servizio di pubblico interesse, superando una concezione legata esclusivamente alla custodia del bambino fino ai tre anni di età.

L'attività realizzata nell'Asilo Nido integra l'opera della famiglia e favorisce l'equilibrato sviluppo fisico e psichico del bambino e la sua socializzazione attraverso una programmazione mirata delle attività.

L'Asilo Nido ha una forte valenza di sostegno alla famiglia, sia dal punto di vista educativo, sia dal punto di vista di supporto ai genitori che lavorano.

I principi fondamentali che sono alla base del servizio e che ne costituiscono l'essenziale premessa al funzionamento sono :

- il riconoscimento del bambino come persona da rispettare nei suoi bisogni, a cui offrire un luogo di formazione, di cura e socializzazione nella prospettiva del suo benessere e dello sviluppo delle sue potenzialità affettive, sociali e di conoscenza;
- l'importanza della qualità, della stabilità e della continuità delle cure offerte al bambino, per consentirgli di crescere in modo armonico durante i periodi in cui i suoi genitori lavorano;
- la necessità di un dialogo tra genitori e educatori affinché si stabilisca tra loro una relazione di fiducia;
- la socializzazione del bambino attraverso una programmazione mirata ed attenta delle attività.

Il Nido è un luogo nel quale i bambini possono stare tutta la giornata perché i loro bisogni di accudimento e di vita quotidiana sono presi in carico nel quadro di una concezione complessiva del fare educazione, che è offrire nutrimento, cura e occasioni di socializzazione e apprendimento.

Il Nido è un insieme di possibilità: "SE SEI BUONO TI MANDO AL NIDO!".



## LA CURA DEL BAMBINO

COME AVVIENE L'INSERIMENTO DEI BAMBINI AL NIDO?  
QUALI ATTIVITA' VENGONO LORO PROPOSTE?  
COME VENGONO ACCUDITI?

Alla definizione della cura del bambino concorre un insieme complesso di attività, che vanno da quelle direttamente rivolte a favorire il suo armonico sviluppo psicofisico e la sua socializzazione, a quelle pensate per la creazione di un ambiente stabile ed omogeneo, fino a quelle più strettamente legate alla sua igiene personale. Stare insieme per i bambini è fonte di piacere, occasione di fare esperienza di relazioni anche emotivamente e affettivamente intense; permette loro di scambiare informazioni e condividere conoscenze, stimolando la capacità di cooperare intellettualmente e dando impulso all'apprendimento. In poche parole, questi sono anni fondamentali per imparare ad imparare. Il progetto educativo deve tenere conto:

- della strutturazione dello spazio e la disposizione degli arredi, perché attraverso la cura degli ambienti si trasmette un messaggio di serenità e accoglienza ai bambini e ai genitori;
- dell'organizzazione della giornata educativa e della programmazione alternata e integrata delle attività di cura e di quelle di apprendimento;
- della capacità delle educatrici di attuare delle relazioni significative con i bambini e con i genitori.

L'ingresso di ogni bambino al nido è un momento molto delicato poiché rappresenta la prima esperienza di distacco dai genitori, dalla mamma in particolare, e dall'ambiente familiare.

È tuttavia un momento significativo di crescita in quanto segna un mutamento importante, un cambiamento di vita, con una diversa qualità e (perché no?) quantità di relazioni, di giochi, di apprendimenti.

Il bambino, infatti, esce dalla ristretta cerchia delle relazioni familiari per ampliare i suoi rapporti con altre figure adulte e soprattutto con i coetanei.

Si tratta di un'esperienza complessa e molto coinvolgente a livello emotivo, che fa scattare dinamiche psichiche profonde, per questo viene preparata e mediata con consapevolezza e professionalità, con tatto e sensibilità, ricorrendo ad adeguate strategie di intervento sia da parte delle educatrici sia da parte dei genitori.

E' quella della separazione una tematica importante e complessa. Allontanarsi dai propri genitori, dal proprio ambiente è sempre fonte di sentimenti contrapposti, specie all'inizio.

Il bambino è attratto dal mondo esterno e da nuove esperienze che suscitano in lui aspettative, curiosità e speranze, ma sente anche il dispiacere e la paura di separarsi dalla cerchia ristretta e conosciuta degli affetti più intimi.

E' naturale infatti che un bimbo protesti e pianga se la mamma si prepara a lasciarlo in un ambiente a lui estraneo.

Nella mamma potrebbero sorgere sensi di colpa soprattutto se il bimbo è ancora molto piccolo e deve tornare al lavoro.

L'educatrice, durante i primi giorni di inserimento accompagnerà mamma e bambino nella conoscenza e familiarità dell'ambiente instaurando e creando un rapporto di fiducia che servirà ad agevolare il passaggio mamma - bambino - nido; la gradualità ed il rispetto dei tempi sono molto importanti.

In genere, entro tre settimane al massimo, il bimbo si sarà abituato alla "vita" del nido anche se ogni tanto ci potranno essere delle piccole "ricadute".

Nelle tabelle che seguono sono stati raggruppati nelle tre categorie: - dell'Inserimento e degli Orari; - del Progetto Educativo; -dell'Accudimento, tutti quei criteri che permetteranno di valutare la qualità delle cure rivolte ai bambini e i relativi impegni che l'Asilo ha sottoscritto per ognuno di quegli indicatori.

### L'INSERIMENTO E GLI ORARI

<b>CRITERI</b>	<b>STANDARD/IMPEGNI</b>
Colloquio individuale iniziale di conoscenza e scambio di informazioni sulle abitudini del bambino e sull'organizzazione del nido, con la presenza dell'educatrice di riferimento e la coordinatrice.	Presentazione della scheda individuale relativa al bambino e alla sua storia familiare.
Inserimento graduale dei bambini con la presenza dei genitori e dell'educatrice di riferimento.	Da concordare con le famiglie, la coordinatrice in base alla disponibilità delle educatrici organizzerà l'inserimento dei nuovi iscritti.
Classi differenziate per fasce d'età (la fascia d'età rappresenta il parametro per il primo ingresso del bambino in una delle tre classi)	Lattanti: 3/12 mesi Semi-divezzi: 12/24 mesi Divezzi: 24/36 mesi
Rapporto n° bambini/educatrici	1 Educatrice/10 bambini per i Semi-divezzi e i Divezzi 1 Educatrice/6 bambini per i Lattanti
Flessibilità entrata/uscita	7.30/9.00 13.00/14.30



## IL PROGETTO EDUCATIVO

<b>CRITERI</b>	<b>STANDARD/IMPEGNI</b>
Programmazione per fasce d'età, di attività che promuovono lo sviluppo globale del bambino (affettivo, comunicazione e linguaggio, psicomotorio, cognitivo). svolgimento di attività e giochi didattico-educativi in piccoli gruppi (laboratori di pittura, manipolazione, giochi strutturati)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Obiettivi differenziati presentati ai genitori entro ottobre.</li> <li>- Verifica finale per ogni sala e colloqui individuali.</li> <li>- Ogni bambino partecipa ad almeno un'attività al giorno.</li> </ul>
Continuità del gruppo dei bambini.	Permanenza nello stesso gruppo in cui il bambino viene inserito, salvo necessità concordate con la famiglia.
Sviluppo dei rapporti di socializzazione tra i bambini, giochi di cooperazione e imitazione.	Alternanza di classici giochi: girotondo, facciamo finta di..., costruiamo un...,
Uscite sul territorio e gite su pullman, visitando strutture esterne, (previa autorizzazione dei genitori).	Accompagnamenti su strada 2 bambini per adulto: per trasferimenti con pullman, verso strutture protette, 4 bambini per adulto.
Supporto individuale ai bambini diversamente abili, la cui disabilità è accertata da certificazione medica.	Educatore aggiunto per ogni bambino diversamente abile.
Supporto allo sviluppo dell'autonomia del bambino.	Al termine del 3° anno di vita il bambino deve acquisire autonomia a tavola e in bagno; raggiungimento del controllo delle funzioni fisiologiche (90%).

## L'ACCUDIMENTO

<b>CRITERI</b>	<b>STANDARD/IMPEGNI</b>
Fornitura di prodotti per l'igiene personale.	Pannolini, crema e sapone da farmacia, salviettine imbevute, fazzolettini di carta, biancheria da bagno.
Cambi giornalieri.	4 cambi ad orario fissato (10,00; 12,30; 15,00; 17,00), più cambi all'occorrenza.



## L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

### **QUALE FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO SUPPORTANO LE OPERATRICI? COME SONO ORGANIZZATI GLI SPAZI DEL NIDO? COSA E COME MANGIANO I BAMBINI?**

Il nido assicura ai genitori la creazione di un ambiente preparato all'accoglienza dei bambini:

- **promuovendo la crescita professionale** di tutto il personale mediante piani di formazione, attività di qualificazione e aggiornamento, con la supervisione di una psicologa e una pedagoga. Le educatrici della "prima età" hanno, infatti, un ruolo complesso:
  - mediare per il bambino il passaggio tra la famiglia e il nido;
  - accompagnare nella crescita il bambino;
  - consolidare nel bambino il senso della propria identità ed espressione del sé attraverso il gioco ed altre attività;
  - favorire una progressiva autonomia del bambino;
  - progettare l'ambiente e proporre esperienze ed attività;
  - comprendere e sostenere la storia di relazione che il bambino porta in sé, il vissuto dei genitori, le aspettative che questi hanno nei confronti del nido;
- **predisponendo degli spazi** che siano coerenti con il progetto educativo e la programmazione didattica, che tengano conto dell'età dei bambini e delle opportunità di crescita/benessere che si vogliono offrire loro; spazi privi di barriere architettoniche, puliti e attrezzati in modo funzionale e sicuro.
- Gestendo un **servizio mensa** vario e dieteticamente valido, garantendo attraverso la presenza di una cuoca interna la qualità dei pasti cucinati.

Nelle pagine che seguono saranno esposti in maniera dettagliata i servizi e gli impegni raggruppati secondo questi argomenti:

- OPERATRICI,
- ORGANIZZAZIONE E AMBIENTI,
- SERVIZIO MENSA, ATTREZZATURE E MATERIALI.





## LE OPERATRICI

<b>CRITERI</b>	<b>STANDARD/IMPEGNI</b>
Professionalità delle educatrici.	Le educatrici sono in possesso di specifico titolo di studio di scuola media-superiore, area socio-educativa.
Formazione del personale e supervisione del gruppo educativo.	Programmazione annuale della formazione e supporto periodico di psicologi e pedagogisti alle educatrici.
Continuità delle figure educative.	Stesse educatrici nel corso di frequenza del bambino.
Presenza al nido di una coordinatrice.	Informazioni, riferimento, sostegno.

## L'ORGANIZZAZIONE E GLI AMBIENTI

<b>CRITERI</b>	<b>STANDARD/IMPEGNI</b>
Apertura continuativa a giornata piena .	Le strutture rimarranno chiuse solo per le festività di natale o pasqua o per i rossi così stabiliti da calendario.
Agibilità della struttura	La struttura possiede l'autorizzazione di abitabilità. Periodicità dei controlli: <ul style="list-style-type: none"><li>• controllo semestrale estintori e rete antincendio, incarichi semestrali a ditte specializzate e in conformità alla normativa d.m. 10.3.1998.</li><li>• controllo impianto idrico sanitario.</li><li>• controllo impianto di riscaldamento e centrale termica e dell'impianto elettrico da parte del personale della multiservizi puntese srl.</li><li>• controllo arredi.</li><li>• interventi di manutenzione ordinaria strutturale, al bisogno, ad opera della società partecipata multiservizi puntese.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• interventi di manutenzione periodica area esterna, ad opera della società multiservizi puntese.</li> <li>• interventi di manutenzione periodica per opere di spurgo alla rete di smaltimento acque bianche/nere.</li> <li>• interventi di tinteggiatura e verniciatura, per igienizzazione ambienti, al bisogno, per conto degli operai della multiservizi puntese.</li> <li>• interventi di manutenzione ordinaria, di vario genere, al bisogno.</li> <li>• interventi di derattizzazione (2 trattamenti annuali ordinari e a richiesta).</li> </ul>
Assenza barriere architettoniche e rispetto normativa 81/2008 sulla sicurezza degli ambienti lavorativi.	Prove di evacuazione effettuate ogni anno. redazione annuale di schede di valutazione dei rischi.
Coerenza degli spazi con il progetto educativo.	In ogni sezione d'età spazi differenziati per attività, gioco, pappa ed igiene personale. spazi per laboratori di vario genere. ambienti luminosi con finestre.
Servizio interno di pulizia quotidiana	Pulizia in tutti gli ambienti dopo l'uso dei bambini. per i dormitori, cura quotidiana dei letti e della biancheria e pulizia settimanale.
Ampio giardino attrezzato per attività di giochi all'aperto.	Attività di gioco all'aperto, in stagione adatta, con strutture a norma in giardino e con la presenza di giochi che rispettino la normativa vigente. interventi di: <ul style="list-style-type: none"> <li>- taglio d'erba;</li> <li>- raccolta foglie;</li> <li>- manutenzione del verde.</li> </ul>

## IL SERVIZIO MENSA

<b>CRITERI</b>	<b>STANDARD/IMPEGNI</b>
Menù disposti dall' Asp 3 del distretto sanitario di Gravina di Catania.	Segnalazioni giornaliere delle educatrici sul gradimento.
Presenza cuoca interna.	Orari presenza cuoca 8.30- 14.00
Diete speciali per bambini con allergie e intolleranze.	Aderenza totale a prescrizioni certificate.
Menù personalizzati (motivi religiosi, regimi vegetariani).	Su richiesta motivata sottoscritta dalla famiglia.

## LE ATTREZZATURE E I MATERIALI

<b>CRITERI</b>	<b>STANDARD/IMPEGNI</b>
Materiali per il gioco, per le attività didattico-educative, audiovisivi.	Materiali a norma. controllo periodico con eliminazione di oggetti deteriorati.
Attrezzature funzionali disponibili per ogni bambino (seggiolini, brandine, lettini, tavolini e sedie polifunzionali).	Seggioloni usati ad altezza ridotta, brandine, lettini a sponda ed ogni altra attrezzatura ad altezza ridotta. verifiche semestrali delle attrezzature.

## LE RELAZIONI ESTERNE

### *COM' E' POSSIBILE CONOSCERE IL NIDO SUL TERRITORIO? CON QUALI STRUMENTI LE OPERATRICI INFORMANO I GENITORI DELLA GIORNATA TRASCORSA AL NIDO DAL LORO BAMBINO?*

Ai neo - genitori il Nido offre la possibilità di conoscere il suo servizio e di farsi un'idea di come sono organizzate le attività al suo interno e garantisce una gestione imparziale delle graduatorie, pur mantenendo un occhio di riguardo per tutte quelle situazioni di particolare disagio segnalate dai Servizi Sociali.

Con i genitori, nuovi e vecchi utenti, invece, il Nido si impegna a renderli partecipi della vita che i loro bambini trascorrono al suo interno, attraverso colloqui e resoconti individuali, verificando personalmente il loro gradimento.

Allo scopo, poi, di agevolare l'ingresso dei bambini nella scuola dell'infanzia, il Nido attua un programma di raccordo tra i due diversi livelli di indirizzi educativi.

Ecco, qui di seguito, il dettagliato delle attività e dei relativi impegni raggruppati per:

- Conoscenza del servizio;
- Iscrizioni;
- Partecipazione dei genitori;
- Relazioni con altri Enti.

### LA CONOSCENZA DEL SERVIZIO

<b>CRITERI</b>	<b>STANDARD/ IMPEGNI</b>
Informazioni sul servizio ai potenziali utenti.	Comunicazioni ed inviti alle famiglie residenti nel comune con bambini di età compresa tra i 3 mesi - 3 anni; visite al nido, su richiesta delle famiglie e compatibilmente con lo svolgimento delle attività.
Open day	Una giornata dedicata alle visite nel periodo delle iscrizioni.
Produzione di materiale informativo	Stampe, pieghevoli, carta del servizio, progetto educativo, programmazione educativa, informazioni in bacheca secondo necessità.

## LE ISCRIZIONI

<b>CRITERI</b>	<b>STANDARD/IMPEGNI</b>
Formazione di graduatorie.	In base ai criteri stabiliti da una commissione (genitori lavoratori, madri lavoratrici).
Priorità d'accesso per casi di disagio socio - economico - culturale, psicologico, segnalati dai servizi sociali.	Accesso in qualsiasi momento dell'anno.

## LA PARTECIPAZIONE DEI GENITORI

<b>CRITERI</b>	<b>STANDARD/IMPEGNI</b>
Relazioni/informazioni sulla vita del bambino al nido	<ul style="list-style-type: none"><li>- incontri di conoscenza con i genitori;</li><li>- festa dell'accoglienza;</li><li>- colloqui;</li><li>- resoconti quotidiani;</li></ul>
Incontri a tema a sostegno dei genitori, una o due volte l'anno	Ricerca di esperti su argomenti proposti dalle educatrici e dai genitori
Verifiche annuali sulla qualità e sul gradimento del servizio, raccolta di suggerimenti	Questionari per i nuovi e vecchi utenti (*il mantenimento della qualità del servizio)

## LA RELAZIONE CON GLI ENTI

<b>CRITERI</b>	<b>STANDARD/IMPEGNI</b>
Progetto di raccordo con la scuola dell'infanzia	Visite concordate con insegnanti della scuola dell'infanzia, per i più grandi



## IL MANTENIMENTO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Questa Carta dei Servizi non è solo un documento di descrizione delle cose che si fanno al nido, ma attraverso la preventiva dichiarazione dei livelli di qualità con cui il comune eroga i servizi dedicati all'educazione dei bambini dai 3 mesi a 3 anni, la carta costituisce un patto fra il nido e il genitore/utente che l'amministrazione si impegna a mantenere.

la prima e più immediata garanzia di osservanza degli impegni presi di fronte ai genitori è data dall'assicurazione che l'amministrazione comunale intende gestire i servizi del nido in piena attuazione in osservanza delle normative che regolano la materia.

L'obiettivo del mantenimento dei livelli di servizio impegnerà il comune in un'attività di "monitoraggio":

- sia del grado di soddisfazione dei genitori, perché la qualità è fondamentalmente tale quando risponde alle aspettative degli utenti;
- sia delle eventuali segnalazioni o reclami che venissero presentati, allo scopo di rimuovere le cause di una mancata promessa.

### STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA'

L'amministrazione comunale si impegna ad attuare verifiche e valutazioni del servizio, sia in modo diretto, sia attraverso la collaborazione dei genitori. in tale prospettiva si attueranno:

- incontri periodici di valutazione e verifica fra la coordinatrice e il personale educativo;
- incontri periodici di valutazione e verifica tra l'Ente locale e la Società affidataria del servizio.
- questionario annuale per la valutazione della qualità percepita dai genitori anche su tematiche specifiche.



## SEGNALAZIONI E RECLAMI

QUALORA I GENITORI INTENDONO PORTARE ALL'ATTENZIONE DELLE ANOMALIE O RIMUOVERE EVENTUALI DISSERVIZI CHE LIMITANO LA FRUIBILITA' DEI SERVIZI STESSI DEL NIDO, POSSONO FARE UNA SEGNALAZIONE O PRESENTARE UN RECLAMO:

- PRESSO IL SETTORE SERVIZI SOCIALI, Piazza Europa, 1° piano
    - Lunedì 09.00 – 12.00
    - Martedì 15.30 – 17.30
    - Venerdì 09.00 – 12.00
- Dirigente: Dott.ssa Maria Angela Angemi  
Numero Telefono: 095 - 7417112  
E-mail: [marilina.angemi@sglapunta.it](mailto:marilina.angemi@sglapunta.it)

Le segnalazioni e i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta e a mezzo di posta elettronica e devono contenere le generalità, l'indirizzo e la reperibilità di chi li ha formulati. I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Una volta effettuate tutte le indagini del caso, verrà predisposta una risposta con le indicazioni delle azioni che il Comune intende adottare per evitare il ripetersi della situazione che ha generato il disservizio.

La risposta viene recapitata al cittadino, via posta o via mail, entro 30 giorni dalla data di presentazione della segnalazione.

Se la risposta viene fornita "di fatto", cioè adottando immediatamente una soluzione per un problema di piccola rilevanza, al cittadino non verrà data comunicazione formale della procedura seguita.

L'analisi periodica dei reclami presentati dai genitori, sarà di supporto alla predisposizione di piani di miglioramento progressivo dei servizi offerti.



## SCHEMA DEL MODULO PER SEGNALAZIONI O RECLAMI

DATA:

NOME:

COGNOME:

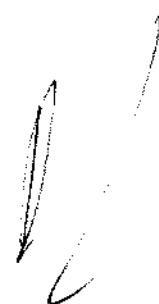
INDIRIZZO:

TELEFONO:

E – MAIL:

OGGETTO: SEGNALAZIONE/RECLAMO:

DESCRIZIONE:

A handwritten signature or mark, possibly a stylized 'L' or 'C', located in the lower right quadrant of the page.

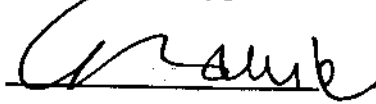


Il presente verbale, previa lettura ed approvazione, viene sottoscritto come segue

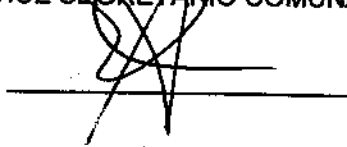
L'ASSESSORE ANZIANO



IL SINDACO



IL VICE SEGRETARIO COMUNALE



Il sottoscritto Segretario Generale, visti gli atti d'ufficio

ATTESTA


che la presente deliberazione

- decorsi 10 giorni dalla pubblicazione (art. 12, comma 1 L.R. 44/91)  
 essendo immediatamente esecutiva (art. 12, comma 2 L.R. 44/91)

E' DIVENUTA ESECUTIVA IL GIORNO \_\_\_\_\_

San Giovanni La Punta, Il \_\_\_\_\_

L'ADDETTO ALLA PUBBLICAZIONE



IL SEGRETARIO COMUNALE

### CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Il Segretario del Comune di San Giovanni La Punta certifica che copia della presente deliberazione è stata pubblicata all'albo Pretorio online dal 02 GEN. 2018 al \_\_\_\_\_.  
Certifica, inoltre, che non risulta prodotta all'ufficio comunale alcuna opposizione contro la stessa deliberazione.

San Giovanni La Punta, Il \_\_\_\_\_

L'ADDETTO ALLA PUBBLICAZIONE



IL SEGRETARIO COMUNALE

