

CARTA DEL SERVIZIO

Centro per l'Infanzia "TINGOLO"

VIA TOBAGI 15, CASTELBELLINO (AN)



Indice

1. Introduzione	Pag. 2
2. Principi del servizio	Pag. 2
3. Finalità del servizio	Pag. 3
4. Politica della qualità	Pag. 3
5. Il Centro per l'Infanzia "Tingolo"	Pag. 3
5.1 Presentazione del servizio	Pag. 3
5.2 La giornata educativa al Centro per l'Infanzia	Pag. 6
5.3 Accesso al servizio e modalità di recesso	Pag. 8
5.4 Ambientamento	Pag. 9
5.5 Rapporto con le famiglie	Pag. 9
5.6 Progetto Educativo, documentazione e verifica	Pag. 9
5.7 Le attività al Centro per l'Infanzia	Pag. 10
6. La gestione della qualità al Centro per l'Infanzia	Pag. 10
7. Carta dei diritti	Pag. 12
8. Segnalazioni, reclami, proposte	Pag. 13
9. Rilevazione della soddisfazione	Pag. 13
10. Numeri utili	Pag. 14
11. Tariffe e modalità di pagamento	Pag. 14

1. Introduzione

La Carta del Servizio del Centro per l'Infanzia "Tingolo" è lo strumento di base che regola i rapporti fra il Servizio e gli utenti, è una "dichiarazione d'intenti" con la quale l'Ente Gestore si fa garante del servizio reso secondo i principi fondamentali richiesti dall'articolo 3 della Costituzione Italiana, dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, dalla Legge Regionale n° 9/2003, oltre che dalla legge 1044/71 e dalla Convenzione Internazionale dei Diritti del Fanciullo (L.176/91).

La Carta del Servizio è rivolta a tutti coloro che usufruiscono del Centro per l'Infanzia "Tingolo", quindi ai bambini e alle loro famiglie, ma anche agli operatori e alle altre agenzie educative del territorio.

2. Principi del servizio

Eguaglianza

Il servizio è erogato secondo regole sostanzialmente uguali per tutti, le quali possono tuttavia differenziarsi in funzione del rispetto delle caratteristiche delle diverse categorie di utenza, per valorizzarne le peculiarità e per essere in grado di offrire soluzioni adeguate e flessibili.

Imparzialità

Il personale del Centro per l'Infanzia "Tingolo" opera secondo criteri di obiettività e neutralità, garantendo comportamenti di imparzialità verso gli utenti e di parità di trattamento per tutti i bambini.

Partecipazione

Al fine di promuovere la partecipazione attiva dei genitori, il Centro per l'Infanzia "Tingolo" assicura la massima semplificazione delle procedure ed una informazione completa e trasparente, affinché il genitore possa verificare l'erogazione del servizio e collaborare al miglioramento dello stesso.

Libertà e collegialità

La programmazione delle attività educative viene realizzata, nel rispetto della libertà del singolo operatore, attraverso momenti collegiali di confronto e di formazione.

Continuità

Il Centro per l'Infanzia "Tingolo" assicura la continuità e la regolarità del servizio. Le eventuali sospensioni delle attività, ad eccezione di quelle previste dal calendario scolastico, possono essere determinate solo da eventi straordinari e cause di forza maggiore. In questi casi, l'impegno è di ridurre al minimo i tempi di disservizio.

Efficienza ed Efficacia

Uno dei principi fondamentali del Centro per l'Infanzia "Tingolo" è la ricerca del progressivo miglioramento anche attraverso l'adozione di soluzioni organizzative più funzionali al servizio erogazione.

3. Finalità del servizio

Il Centro per l'infanzia è un servizio educativo volto a favorire, in collaborazione con la famiglia, la crescita e l'armonico sviluppo psicofisico e sociale dei bambini e delle bambine fino a tre anni di età. Il Centro si pone come luogo di informazione, formazione e confronto tra operatori e genitori su problematiche legate alla crescita dei bambini. L'obiettivo che si pone è quello di predisporre un ambiente idoneo a favorire e incentivare la socializzazione e la crescita cognitiva ed emotiva del bambino, nel rispetto dei ritmi personali di sviluppo. Il Centro, quindi, è un luogo dove si vive, si lavora, si gioca, nell'interazione significativa con altri bambini ed altri adulti. Il Centro per l'Infanzia facilita anche l'accesso delle donne al lavoro in un quadro di pari opportunità, equità e reciprocità per entrambi i genitori.

4. Politica della qualità

La politica della qualità del Centro per l'Infanzia deve essere intesa in relazione alle finalità dell'educazione dei bambini nei primi anni, quindi alle azioni formative e di cura ad essi rivolte, e poiché anche i genitori sono utenti del servizio, in relazione ai problemi della genitorialità e ai bisogni delle famiglie. L'accezione è quella di un buon livello complessivo del servizio in quanto produttore di cure fisiche ed educative, di relazioni e di cultura dell'infanzia.

La qualità del Centro per l'Infanzia si snoda nelle seguenti dimensioni:

- la qualità educativa, ovvero l'analisi delle esperienze educative proposte al centro per l'infanzia;
- la qualità organizzativa, ovvero l'insieme degli aspetti che interessano i diversi settori funzionali al servizio;
- la qualità gestionale, riferita al rapporto costi e risultati;
- la qualità percepita, riferita alla percezione che del servizio hanno i genitori.

La qualità del Centro per l'Infanzia "Tingolo" va quindi intesa come un processo collettivo realizzato da un gruppo composto da chi fa il servizio, da chi lo gestisce, da chi ne sviluppa la qualità; un gruppo che si fa gruppo di ascolto, di progettazione, di miglioramento e di comunicazione.

5. Il Centro per l'Infanzia "Tingolo"

5.1 Presentazione del servizio

Il Centro per l'Infanzia "Tingolo" è situato nella frazione "Stazione" del Comune di Castibellino, in via Tobagi 15. La struttura si trova a piano terra e prevede

un ambiente organizzato in stanze per le varie attività che vengono proposte ai bambini.

Il Centro per l'Infanzia è autorizzato per n.52 bambini nella fascia di età compresa tra i 3 mesi e i 3 anni, accoglie n.21 bambini in regime di convenzione con il Comune di Castelbellino e può accogliere 31 bambini in regime privato. La qualità del Servizio è garantita dall'adozione di un adeguato rapporto numerico educatori-bambini e da un organo esterno che ne certifica periodicamente la qualità.

Grande cura viene posta nella strutturazione e organizzazione degli spazi interni ed esterni del Centro per l'Infanzia. Uno spazio ben organizzato, infatti, facilita l'ambientamento dei bambini, li sostiene nelle esperienze quotidiane, favorisce la creazione delle relazioni interpersonali e lo sviluppo delle competenze e dell'autonomia.

La qualità dello spazio è curata in modo da renderlo "su misura" per il gruppo di bambini e di adulti che vivono la giornata educativa al Centro; questo significa che è pensato ed organizzato in funzione dei bisogni, degli interessi, degli stili d'apprendimento, delle diversità di ritmi e tempi e dell'età dei bambini.

Il "Tingolo" è suddiviso nei seguenti ambienti:

L'ingresso: in esso si realizzano *le routine* dell'entrata e dell'uscita, momenti a forte connotazione affettiva ed emotiva, poiché il bambino deve elaborare la separazione dalla figura di riferimento. Creare uno spazio che possa configurarsi come elemento d'aiuto in questi momenti vuol dire, innanzitutto, farne un luogo accogliente attraverso accorgimenti strutturali ed un'estetica calda e intima, con la predisposizione di mensole per riporre le scarpe e le cose personali e un appendiabiti con la propria foto.

Le stanze del pranzo: il pasto è il primo passo verso l'adattamento alla nuova realtà del Centro. Accettare di mangiare con una figura diversa da quella genitoriale è una dichiarazione di fiducia del bambino verso l'educatrice. I bambini vengono suddivisi in base al grado di autonomia nel mangiare. In ogni tavolo è presente un'educatrice. Perché il pasto possa essere vissuto piacevolmente ed in tutti i suoi significati è essenziale che ogni bambino abbia un proprio posto a tavola, all'interno del piccolo gruppo di riferimento.

Il bagno: il cambio è un momento molto importante perché attraverso il contatto corporeo e la manipolazione, l'educatrice trasmette al bambino – toccandolo con molta delicatezza e discrezione e via via in maniera sempre più prolungata e giocosa - accoglienza, contenimento, sicurezza, nel rispetto dei livelli di autonomia raggiunti, ponendo attenzione alla cura del rapporto individualizzato.

Stanza/Angolo del gioco simbolico: attraverso il "fare finta" il bambino mette in scena varie rappresentazioni di sé nel mondo che lo circonda. L'angolo è arredato con specifici mobili di legno e diviso in spazi ben connotati e concepiti per permettere al bambino di entrare concretamente nel gioco, per esempio nell'angolo della cucina, della toeletta, ecc. Lo spazio è arredato realisticamente con oggetti d'uso comune, vicini al domestico e fra loro coerentemente articolati in sequenze di spazio che corrispondono a possibili sequenze ludiche. Tramite l'apprendimento dall'esperienza dei comportamenti socialmente condivisi nei vari contesti, il bambino assume diversi ruoli e ne svolge i relativi compiti, esplora e sperimenta ruoli e funzioni sociali traducendoli in un linguaggio che gli è proprio.

Stanza/Angolo dei travestimenti: il bambino ama truccarsi e travestirsi, la caratteristica di questa attività è di *lasciare libero il bambino di sperimentarsi* in varie forme grazie all'utilizzo di abiti, scarpe, cappelli, sciarpe, ecc. I due elementi fondamentali per la buona riuscita del gioco sono: *un armadio* diviso in ripiani dove i bambini trovano borse, scarpe, cappelli, etc. e un *grande specchio* dove possono vedere il risultato della loro creatività nel trasformarsi, appunto, grazie al travestimento.

Stanza/Angolo delle attività strutturate: in mobili vicino ai tavoli, i bambini trovano dei giochi (puzzle, incastri, tomboline) che possono fare a tavolino. Cominciano ad apparire le prime forme di gioco sociale, con la definizione delle regole, delle turnazioni, etc.

Stanza/Angolo della lettura: a partire dal secondo anno di vita lo sviluppo linguistico è ormai completato nei termini di strutture grammaticali – sintattiche, si tratta ora di favorire l'espansione e l'arricchimento del vocabolario infantile. Per far questo si prevede un ricco ed articolato angolo lettura con ripiani ad un'altezza tale per cui i bambini riescono da soli a prendere i libri che attraggono la loro attenzione.

Stanza/Angolo del gioco euristico: la creatività e la fantasia dei bambini vengono stimolate da questa particolare attività in cui vengono forniti, dentro sacche di cotone, materiali di varia natura che i bambini possono combinare tra loro in modo libero e non guidato. Anelli di legno, rotoli di carta, mollette in plastica, tubi circolari, ecc. vengono utilizzati dai bambini e combinati in modo sempre differente, a seconda del grado di sviluppo raggiunto.

La stanza per le attività psicomotorie: gli spazi creati per la psicomotricità offrono al bambino la possibilità di vivere il piacere senso-motorio utilizzando diversi materiali come palloni, corde, bastoni, etc. In questa "*Stanza magica*" i bambini sono liberi di muoversi e sfruttare liberamente lo spazio e i materiali a disposizione; si può correre, ballare, strillare, fare capriole e stare scalzi. L'unica regola è il rispetto di se stessi e degli altri per non farsi male. Successivamente,

i bambini sono invitati a rilassarsi e riposare. Le attività di psicomotricità avvengono attraverso l'utilizzo di oggetti con particolari caratteristiche: materie morbide e dalle forme indefinite, quali stoffe e cuscini; palle di diverse dimensioni, consistenze e colori; corde di diverse lunghezze e consistenze; cerchi di diverse dimensioni. Anche l'attività riguardante l'**EDUCAZIONE MUSICALE** sarà in linea con la programmazione pedagogica annuale; la musica favorisce lo *sviluppo del senso dell'armonia e dell'equilibrio*; se accompagnata al movimento facilita lo sviluppo della *coordinazione motoria*.

La stanza – laboratorio: afferrare bene con la mano un colore e tracciare un segno sul foglio rappresentano esperienze di grande fascino e magia per i bambini. Attraverso l'uso di materiali diversi, è possibile sviluppare la *sensibilità tattile* e la *motricità*; imparare a *modellare forme semplici*; apprendere i *concetti dentro-fuori, di quantità, di trasformazione della materia* (mescolando ad esempio farina ed acqua). La stanza adibita alle attività laboratoriali accoglie piccoli gruppi di bambini ed è dotata, quindi, di vari supporti, strumenti e materiali per attività pittoriche, creative, sperimentali e di coordinazione. È attrezzata con tavolini e sedie, pannelli alle pareti per attaccare le opere dei bambini, barattoli con vari materiali visibili e riconoscibili su mensole (tappi, bottoni, etc.), vasca per i travasi, colori di vario genere (pastelli a cera, matite, pennarelli, tempere e colori a dita, pennelli, rulli e spugne); barattoli di vetro contenenti i materiali per la manipolazione e i travasi (pasta, lenticchia, ceci, sabbia, farina); didò naturale e formine; carta di varie dimensioni e spessore, perle colorate e spago per le attività di coordinamento oculo-manuali; grembiulini plastificati.

Il giardino: negli ultimi anni c'è stata una revisione del modo di concepire il giardino nei Centri per l'Infanzia: si è passati da una visione di "parco giochi" ad una *visione più naturalistica*; questo ha determinato l'abbandono dei tradizionali arredi a favore di elementi naturali quali sedute in legno, piccole zone di coltivazione di piante aromatiche, zone erbose lasciate volutamente libere di svilupparsi per osservare i fiori, le coccinelle, le formiche e tutti i micro-elementi che naturalmente vivono in un prato, ecc. e che favoriscono l'esplorazione, la curiosità e la scoperta da parte dei bambini. Aumentare il tempo in cui i bambini stanno a contatto con la natura contrasta la tendenza della società odierna che favorisce l'utilizzo precoce di strumenti elettronici quali cellulari, tablet e televisione i quali, allontanandoli dal naturale e lento scorrere della vita, danno ai bambini una visione distorta della realtà, una visione per cui basta accendere e/o spegnere un interruttore per far funzionare o meno l'oggetto. Gli spazi verdi verranno utilizzati, grazie ad un adeguato abbigliamento da parte dei bambini e delle educatrici, durante tutto l'arco dell'anno educativo.

5.2 la giornata educativa al Centro per l'Infanzia

Il Centro per l'Infanzia è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 7,30 alle 18,00 con la possibilità di usufruire dell'ingresso anticipato alle 7,00.

Ore 7.30–9.15: accoglienza e gioco libero

All'arrivo al Centro i bambini vengono accolti dall'educatrice di riferimento che effettua uno scambio di informazioni con il genitore, necessario a rendere serena e tranquilla la giornata del piccolo. Particolare cura è rivolta dalle educatrici ai rituali del distacco.

Ore 9.15–9:45: merenda

Segna l'inizio vero e proprio della giornata al Centro. All'interno della stanza del pranzo i bambini consumano una piccola colazione.

Ore 9.45–10.00: gioco delle presenze

Ogni bambino attacca la propria foto sulla sagoma del gruppo di appartenenza. Momento di apertura *ufficiale* della giornata. È un modo per affermarsi come individuo tra altri bambini, rafforzare l'idea del gruppo, stimolare la socializzazione poiché i bambini imparano a conoscersi e riconoscere i compagni assenti tramite le foto.

Ore 10.00–11.00: esperienze educative

Le educatrici organizzano, nei vari ambienti, delle postazioni di gioco guidato, tenendo conto sia delle abilità da sviluppare nei bambini di questa fascia di età sia del tema scelto come sfondo integratore del progetto.

Ore 11.00–11.30: cambio

Tutti i bambini vengono portati in bagno divisi in piccoli gruppi. Mentre le educatrici cambiano i pannolini ai bimbi che escono alle 13.00, i bambini più grandi usufruiscono dei servizi igienici, poi tutti si lavano le mani.

Ore 11.30–12.30: pranzo

Si consuma insieme il pasto più importante della giornata, in un contesto predisposto per facilitare le relazioni e l'autonomia.

Ore 12.30-13.00: cambio

Tutti i bambini vengono portati in bagno a piccoli gruppi per lavare le mani. I bambini con l'uscita delle 13.00 vengono riaccompagnati nel salone, mentre quelli che dormono al Centro viene cambiato il pannolino e fatto indossare il pigiama.

Ore 13.00–14.30: ricongiungimento

Momento del saluto; l'educatrice informa ogni genitore rispetto alla mattinata trascorsa dal bambino presso il Centro.

Ore 13.00-15.00: sonno

È uno dei frangenti più delicati in cui si crea grande intimità tra educatrici e bambini e tra gli stessi bambini.

Ore 15.00-15.30: risveglio e igiene

I bambini, mano a mano che si svegliano, vengono accompagnati in bagno, cambiati e rivestiti.

Ore 15.30-16.00: merenda

Segue il riposo e segna un ulteriore frangente di condivisione.

Ore 16.00-17.30: esperienze educative

L'educatrice organizza esperienze educative adeguate ai bambini presenti che hanno già frequentato la mattina, evitando di riproporre le stesse, o che sono entrati alle ore 11.00 e che quindi hanno bisogno di sperimentare.

Ore 17.30-18.00: ricongiungimento

Momento del saluto, in cui arriva il genitore per riportare a casa il bambino. L'educatrice informa ogni genitore rispetto alla giornata trascorsa dal bambino presso il Centro.

5.3 Accesso al servizio e modalità di recesso

Per usufruire del Servizio Centro per l'Infanzia occorre presentare domanda di iscrizione su apposito modulo (reperibile negli uffici Comunali o scaricabile anche dal sito Internet del Comune www.comune.castellbellino.an.it) seguendo le modalità indicate nei bandi pubblicati nel mese di maggio per la formulazione della "graduatoria principale" e nel mese di novembre dello stesso anno per la formulazione della "graduatoria suppletiva", così come previsto dall'art. 9 del Regolamento Comunale del Centro per l'Infanzia. L'accesso al di fuori dei due momenti ufficiali è consentito solo se sono esaurite le due liste principali. Le graduatorie, valide per un solo anno educativo, saranno affisse all'Albo Pretorio del Comune, presso il centro d'infanzia e pubblicate sul sito internet del Comune. L'Amministrazione Comunali si fa garante della capillare informazione alla cittadinanza rispetto ai termini di presentazione della domanda di iscrizione al servizio.

Come previsto dall'art. 13 del Regolamento comunale l'esclusione del bambino avviene automaticamente quando in presenza di assenza per malattia o per altri motivi si protrae rispettivamente per 60 giorni o per 30 giorni consecutivi. Quando, invece, vi è la volontà di rinunciare al posto, la famiglia dovrà presentare al Comune, il più celermente possibile, la disdetta dal servizio, secondo le seguenti disposizioni:

- a) disdetta consegnata entro il 5 del mese per lo stesso mese: la famiglia si fa carico di metà retta mensile (il bambino potrà comunque frequentare il centro fino al 15 del mese);
- b) disdetta consegnata dopo il 5 del mese per lo stesso mese: la famiglia si fa carico della retta intera del mese (il bambino potrà comunque frequentare il centro fino a fine mese).

5.4 Ambientamento

Il personale del Centro per l'Infanzia si propone di curare in modo particolare il momento dell'ambientamento del bambino, ponendo riguardo ai tempi individuali di separazione, alle modalità ed alle esigenze dei singoli. L'obiettivo è portare i bambini a familiarizzare gradualmente con l'ambiente fisico, con le educatrici e con i coetanei, così che possano costruire quei legami affettivi e sociali necessari per acquisire sicurezza e autonomia.

5.5 Rapporto con le famiglie

Le famiglie dei bambini e delle bambine che frequentano il Centro per l'Infanzia vengono quotidianamente informati e resi sempre partecipi della vita all'interno del "Tingolo". Un attivo e consapevole coinvolgimento delle famiglie è una condizione necessaria affinché il Centro per l'Infanzia possa espletare in maniera piena ed efficace la sua funzione educativa.

Al fine di garantire il coinvolgimento delle famiglie, il Centro per l'Infanzia "Tingolo" utilizza le seguenti modalità:

- ❖ Riunione iniziale con i genitori dei bambini nuovi iscritti;
- ❖ Presentazione di tutto il personale;
- ❖ Visita al Centro per l'Infanzia in occasione del "nido aperto";
- ❖ Consegna della Carta del Servizio e del Regolamento del Centro per l'Infanzia;
- ❖ Colloquio individuale prima dell'ambientamento;
- ❖ Laboratori per i genitori e/o nonni;
- ❖ Riunioni formali (es. elezione dei rappresentanti dei genitori, consegna progetto educativo, etc.);
- ❖ Momenti di socializzazione (es. feste).

Ogni anno vengono inoltre svolti due incontri del Comitato di Gestione, composto da tre rappresentanti dei genitori, dalla coordinatrice e dall'educatrice referente. E' questo il nucleo fondamentale nella gestione del Centro per l'Infanzia e riferimento forte per tutte le famiglie.

5.6 Progetto Educativo, documentazione e verifica

Il progetto educativo annuale, stilato dal personale una volta terminato il periodo degli ambientamenti, rappresenta la pianificazione delle attività specifiche: è il punto fondamentale attorno al quale si costruisce ogni iniziativa pur rimanendo aperto ad "attese e imprevisti" portati dai bambini. Lo scopo fondamentale del progetto educativo è offrire ai bambini un luogo di formazione, di cura e di socializzazione per il loro benessere psicofisico e per lo sviluppo delle loro potenzialità e della loro autonomia.

La documentazione consente di rendere visibile e coerente la storia del Centro per l'Infanzia ed arricchire, attraverso le testimonianze, il percorso di ogni bambino. La raccolta in modo continuativo delle testimonianze dei bambini consente di sviluppare un'importante possibilità di riflessione e confronto.

La documentazione aiuta ad organizzare in modo leggibile ed identificabile il proprio lavoro e dispone di materiali utili alla ricostruzione sia della storia del gruppo, sia del singolo bambino, gettando così le basi per una verifica attenta e precisa. Nel corso dei mesi, attraverso l'osservazione delle situazioni, si compie la verifica per accertare la validità del progetto, anche utile per controllare le strategie e le attività proposte, così come l'effettivo raggiungimento degli obiettivi che ci si era proposti, rendendo visibile e coerente "la storia" del Centro per l'Infanzia.

5.7 Le attività al Centro per l'Infanzia

La qualità dell'esperienza del bambino al Centro per l'Infanzia è garantita dalla continuità di spazi, di tempi e di livelli di partecipazione.

Per offrire un'idea delle attività che si svolgono al Centro è opportuno distinguere le seguenti situazioni:

- Le routines: sono individuabili in quelle situazioni che si ripetono ogni giorno secondo modalità e tempi piuttosto uniformi (entrata e uscita, cambio, pranzo, merenda, sonno). La caratteristica della regolarità permette al bambino di orientarsi rispetto ai tempi di svolgimento della giornata.
- Il gioco libero: avviene in un contesto ambientale esteso, all'interno del quale il bambino può scegliere liberamente in che spazi muoversi, quali materiali utilizzare e con chi giocare. Si tratta di contesti che facilitano i processi di esplorazione autonoma e di socializzazione.
- Il gioco strutturato: avviene in un contesto ambientale definito e circoscritto, all'interno del quale viene offerta al bambino una serie di materiali meno diversificati rispetto alle situazioni di gioco libero. Il bambino si trova in genere in un piccolo gruppo e il suo comportamento è guidato in maniera più diretta da quello dell'adulto, che generalmente svolge il ruolo di regista della situazione.

6. La gestione della qualità al Centro per l'Infanzia

La valutazione del servizio offerto dal Centro per l'Infanzia è effettuata tramite alcuni indicatori, utili per misurare la qualità delle prestazioni e poter quindi sempre confrontare quanto impegnato, quanto garantito e quanto erogato.

Gli indicatori sono presentati per macro-dimensioni che caratterizzano il servizio:

1. il personale;
2. il servizio educativo;
3. gli spazi, la sicurezza e l'igiene;
4. l'informazione e l'accoglienza.

Per ciascuna macro-dimensione sono individuati degli aspetti caratteristici, delle sottodimensioni che vengono poi misurate e valutate attraverso indicatori e standard minimi di prestazione.

Il personale

Sottodimensione	Indicatore/standard
Professionalità	Tutto il personale è in possesso del titolo di studio richiesto.
	Tutto il personale educativo svolge il monte orario di formazione/aggiornamento previsto dal contratto di servizio.
	Tutto il personale ausiliario svolge un monte minimo orario di formazione/aggiornamento.
Continuità del servizio	La turnazione del servizio garantisce sempre la presenza di una figura di riferimento.
	Il rapporto educatore/bambino è conforme alle disposizioni dei regolamenti comunali e regionali.
	L'orario di lavoro è organizzato in base al mantenimento del rapporto educatore/bambino.

Il servizio educativo

Sottodimensione	Indicatore/standard
Programmazione	Viene elaborato un progetto educativo intorno ad un tema, ogni anno diverso, che svolge la funzione di filo conduttore delle attività.
Educativa	Il progetto educativo è condiviso in équipe e presentato alle famiglie.
	Il progetto educativo è sottoposto a valutazione del coordinatore.
	Vengono realizzate attività specifiche per le festività.
Inserimento	Viene stabilito e comunicato un calendario degli orari.
	L'inserimento e l'ambientamento del bambino avviene attraverso incontri e colloqui individuali.
Documentazione	Viene compilata la scheda di osservazione nei primi giorni dell'inserimento.
	Viene compilato il diario delle attività.

Gli spazi, la sicurezza e l'igiene

Sottodimensione	Indicatore/standard
Spazi	Assenza di barriere architettoniche.
	Recinzione perimetrale e suddivisione degli spazi esterni.
	Presenza di spazi diversificati ad uso dei bambini.
Sicurezza	Presenza di porte antipanico, angolare per copertura spigoli, estintori, uscite di sicurezza.

	Ripostiglio adibito alla conservazione di detersivi e sostanze chimiche, non accessibile ai bambini.
	Disponibilità di una cassetta di pronto soccorso.
	Arredi e materiali atossici.
	Giochi in materiali lavabili, al bisogno sostituiti.
Igiene	Pulizia quotidiana degli ambienti secondo piano autocontrollo HACCP.
	Piano di lavoro quotidiano per l'igiene dei locali.
	Dieta varia e bilanciata, elaborata ed approvata dalla ASUR.
	Possibilità di menù personalizzati per diete speciali.

L'informazione e l'accoglienza

Sottodimensione	Indicatore/standard
Informazione e comunicazione	Disponibilità di bacheche informative.
	Distribuzione della carta del servizio e del Regolamento del Centro per l'Infanzia.
	Realizzazione e consegna ai genitori di una cartella con i lavori realizzati nel corso dell'anno

7. Carta dei diritti

Al Centro per l'Infanzia "Tingolo" il bambino ha diritto a:

- esprimersi liberamente;
- crescere in un ambiente rispettoso dei suoi bisogni;
- avere un'alimentazione adeguata e un menu variato;
- muoversi in un ambiente sereno e sicuro dal punto di vista igienico e sanitario.
- giocare con materiali sicuri e naturali.

Al Centro per l'Infanzia "Tingolo" i genitori hanno diritto a:

- partecipare attivamente alla vita del bambino, attraverso gli incontri e i comitati di gestione;
- visitare e conoscere l'ambiente dove è accolto il bambino;
- partecipare all'ambientamento del bambino al nido;
- approfondire la conoscenza del servizio attraverso incontri tematici specifici;
- conoscere e affrontare qualsiasi eventuale problema, anche con colloqui individuali.

8. Segnalazioni, reclami, proposte

I genitori e i familiari dei bambini del Centro per l'Infanzia "Tingolo" possono segnalare una disfunzione del servizio, reclamare per il mancato rispetto degli impegni presentati nella Carta del Servizio, proporre interventi e suggerimenti per migliorare la qualità del servizio.

Eventuali segnalazioni, reclami e proposte possono essere presentati presso i seguenti recapiti:

Centro per l'Infanzia "TINGOLO"

Via Tobagi 15
60030 Castelbellino (AN)
Tel. 0731.705007

Cooperativa Sociale COOSS MARCHE Onlus

Sede di Jesi
Viale della Vittoria, 85
60035 Jesi (AN)
Tel. 0731/213660
Fax. 0731/214253

Ai reclami presentati per iscritto, la Coordinatrice del Servizio provvede a dare risposta scritta nel termine di 30 giorni dall'avvenuta ricezione del reclamo medesimo, evidenziando le eventuali giustificazioni sull'accaduto e le azioni intraprese al fine di prevenirne la ripetizione.

9. Rilevazione della soddisfazione

Il Centro per l'Infanzia "Tingolo" dispone di un sistema per la rilevazione della soddisfazione dei genitori che si colloca all'interno del progetto per il miglioramento continuo della qualità del servizio avviato dall'ente gestore.

Il monitoraggio della soddisfazione dei genitori risulta fondamentale per misurare la qualità percepita, ovvero la sensazione di ricevere risposte adeguate ai bisogni e alle aspettative. In tal senso l'elaborazione dei risultati della rilevazione della soddisfazione può diventare lo strumento idoneo per veicolare interventi ed azioni di miglioramento.

La rilevazione della soddisfazione è un monitoraggio annuale; ai genitori è chiesto di compilare un questionario in forma anonima. Una volta raccolta la totalità dei questionari compilati, le informazioni e i dati in essi contenuti vengono elaborati statisticamente; i risultati dell'elaborazione sono presentati alle famiglie nel corso di un incontro specifico appositamente organizzato.

10. Numeri utili

Per ulteriori informazioni o delucidazioni, si prega di contattare:

Centro per l'Infanzia "Tingolo"

Tel. 0731/705007

Cooperativa Sociale COOSS MARCHE Onlus

Tel. 0731/213660

Fax. 0731/214253

Coordinatrice del Servizio

Dott.ssa Samantha Romagnoli

E-mail: s.romagnoli@cooss.marche.it

Tel. 331/6865976

11. Tariffe e modalità di pagamento

TARIFFE

Come da art. 20 del Regolamento Comunale *"Le rette sono stabilite annualmente dall'Amministrazione comunale.*

Le rette sono differenti a seconda che gli utenti siano residenti o meno nel territorio di Castelbellino. Sono poi ulteriormente differenti a seconda delle diverse fasce orarie di frequenza e delle diverse fasce di reddito delle famiglie calcolate in base all'indicatore ISEE.

La retta comprende oltre al servizio mensa, la distribuzione dei pannoloni e la fornitura di prodotti per la cura igienica dei bambini (creme varie ed oli) di base, che possono soddisfare le esigenze della generalità dei bambini. Per prodotti specifici riconducibili a particolari patologie cutanee del bambino, le famiglie dovranno farsi cura di introdurre al centro per l'infanzia a proprio carico i prodotti per la cura igienica necessari, dietro specifica prescrizione medica e previo controllo ed accettazione scritta da parte del personale educativo.

Alla Giunta del Comune, che le delibererà con uno più atti, sono demandate:

- *la determinazione iniziale delle rette o la modifica di rette vigenti;*
- *la disciplina delle riduzioni spettanti in caso di assenze dei bambini.*

Il pagamento delle rette di frequenza, con cadenza mensile, dovrà essere effettuato entro la data di scadenza prevista, mediante versamento al concessionario.

Il mancato pagamento della retta di frequenza darà luogo a recupero del credito e a dimissioni anticipate del bambino."

Vedi allegato A.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Sia per gli utenti privati che per gli utenti inviati dall'Amministrazione Comunale sarà predisposto regolare contratto di Fornitura del Servizio con l'emissione della fattura posticipata a cadenza mensile.

Il pagamento avverrà attraverso la modalità indicata al momento della firma del Contratto di Fornitura del Servizio.

Eventuali conguagli saranno effettuati mensilmente con apposita nota di debito/credito che darà diritto ad una riduzione/integrazione nei pagamenti mensili successivi.

La Cooperativa invierà, inoltre, entro la prima settimana del mese successivo alla fornitura del servizio il tabulato delle presenze all'Amministrazione Comunale per quanto riguarda la frequenza dei bambini di propria competenza. Le assenze daranno luogo a riduzione della retta secondo le regole stabilite dal Regolamento Comunale per i Servizi della Prima Infanzia attualmente in vigore per gli utenti inviati dal Comune di Castelbellino e in base a quanto stabilito nel contratto di Fornitura del Servizio per gli utenti privati.

NOTA: La presente Carta del Servizio descrive il funzionamento del Centro per l'Infanzia "Tingolo" in assenza delle misure sanitarie adottate per il contrasto alla diffusione del Covid-19, pertanto, il **Patto di Corresponsabilità** sostituisce il presente documento nei punti in cui vengono descritte le modalità diverse.

ALLEGATO A

TIPOLOGIA UTENTE	ISEE	Orario	Retta mensile imponibile *	Decurtazione imponibile per giorno di assenza *	Decurtazione nel primo mese per inserimento entro il giorno 15 *	Decurtazione nel primo mese per inserimento dopo il giorno 15 *
UTENTE RESIDENTE COMUNALE	< € 10.000	Ridotto (7:30 / 14:30) o (11:00 / 18:00)	€ 285,71	€ 3,81	€ 76,19	€ 123,81
		Completo 7:30 / 18:00	€ 333,33			
	> € 10.000 e < € 35.000	Ridotto (7:30 / 14:30) o (11:00 / 18:00)	€ 314,29	€ 3,81	€ 76,19	€ 123,81
		Completo 7:30 / 18:00	€ 361,90			
	> € 35.000	Ridotto (7:30 / 14:30) o (11:00 / 18:00)	€ 342,86	€ 3,81	€ 76,19	€ 123,81
		Completo 7:30 / 18:00	€ 390,48			
UTENTE NON RESIDENTE COMUNALE		Ridotto (7:30 / 14:30) o (11:00 / 18:00)	€ 361,90	€ 3,81	€ 76,19	€ 123,81
		Completo 7:30 / 18:00	€ 409,52			
UTENTE PRIVATO		Ridotto (7:30 / 14:30) o (11:00 / 18:00)	€ 380,00 **	€ 3,81	€ 80,00	€ 125,00
		Completo 7:30 / 18:00	€ 580,00 **			

* importi imponibili a cui sommare iva a norma di legge.

** alla retta mensile indicata per gli utenti privati non residenti nel Comune di Castelbellino, verrà sommato il costo del pasto giornaliero effettivamente consumato, che sarà pari a:

€ 5,30 imponibili per gli utenti con orario ridotto

€ 5,60 imponibili per gli utenti con orario completo

Revisione: agosto 2021

Coordinatrice: Dott.ssa Samantha Romagnoli