

**CARTA DEL SERVIZIO di “NIDO D’INFANZIA” dei COMUNI di
CANTAGALLO, CARMIGNANO, MONTEMURLO, POGGIO A CAIANO, PRATO, VAIANO, VERNIO**

approvata con Deliberazione del

Consiglio del Comune di Prato n.157 del 17.12.2009 e ss.mm.ii.

Consiglio del Comune di Cantagallo n.52 del 29.12.2009 e ss.mm.ii.

Consiglio del Comune di Carmignano n.9 del 18.02.2010 e ss.mm.ii.

Consiglio del Comune di Montemurlo n.125 del 29.12.2009 e ss.mm.ii.

Consiglio del Comune di Poggio a Caiano n.6 del 25.02.2010 e ss.mm.ii.

Consiglio del Comune di Vaiano n.6 del 28.01.2010 e ss.mm.ii.

Consiglio del Comune di Vernio n.6 del 15.02.2010 e ss.mm.ii.

*Revisionata dalla Conferenza Zonale dell’Istruzione della Zona Sociosanitaria pratese con propria
Deliberazione n. 9 della seduta del 30 settembre 2024*

INDICE:

Presentazione

Introduzione

Parte I – Principi della carta e finalità del servizio di “Nido d’infanzia”

1. I principi fondamentali della Carta
2. Le finalità dei servizi educativi per la prima infanzia
3. Il Sistema Integrato pubblico-privato - Accordo Intercomunale

Parte II- Impegni verso l’utente

1. Il servizio di nido d’infanzia
2. Frequentare il nido d’infanzia
 - a. l’identità del nido
 - b. la partecipazione dei genitori
 - c. l’organizzazione
 - d. la giornata tipo
 - e. lo spazio interno ed esterno
 - f. bambine e bambini a pranzo
 - g. l’ambientamento al nido
 - h. per saperne di più...
3. La qualità Promessa:
 - a. Livello della qualità della sicurezza
 - b. Livello della qualità alimentare
 - c. Livello della qualità professionale
 - d. Livello della qualità dell’ambiente
 - e. Livello della qualità della partecipazione delle famiglie
4. Chi valuta la qualità e con quali strumenti:
 - a. Monitoraggio annuale su tutti i nidi
 - b. Rilevazione della soddisfazione degli utenti
 - c. Commissione per la verifica degli indicatori di qualità della Carta del Servizio

Parte III- Tutela dei diritti dell’utente

1. In caso di reclami e di violazioni della Carta
2. Garanzie a tutela dell’utente e tempi di ripristino degli standard
3. Rapporto annuale di valutazione del servizio

PRESENTAZIONE

I servizi educativi rivolti alla prima infanzia rappresentano una delle priorità delle Amministrazioni Comunali di Cantagallo, Carmignano, Montemurlo, Poggio a Caiano, Prato, Vaiano e Vernio. Negli ultimi anni, è stato possibile ampliare, sia da un punto di vista qualitativo che quantitativo, l'offerta dei servizi educativi rivolti ai bambini, alle bambine e alle loro famiglie, cercando di rispondere anche con proposte non tradizionali ai **diversi bisogni espressi dai cittadini**.

Questa carta dei servizi è applicata ai nidi comunali, accreditati e convenzionati di tutti i Comuni del territorio provinciale espressione dei principi e dei valori sottostanti all'organizzazione dei servizi educativi **per l'infanzia dei Comuni di Cantagallo, Carmignano, Montemurlo, Poggio a Caiano, Prato, Vaiano e Vernio**.

INTRODUZIONE

La Carta del Servizio rappresenta uno strumento di comunicazione, finalizzato al miglioramento della qualità del servizio erogato. E' uno strumento in grado di concentrare ed orientare le innovazioni, attraverso un **processo di valutazione dei risultati da parte degli utenti e degli operatori**.

Le "Carte dei Servizi" sono uno strumento di garanzia per il cittadino voluto dalla direttiva Ciampi fin dal 1994. La finalità è la definizione di un rapporto trasparente tra la pubblica amministrazione ed i suoi utenti, basato su regole ed impegni certi di prestazione dei servizi.

La nostra scelta metodologica di articolare la carta in una parte pluriennale e in una annuale risponde alla visione di un servizio dinamico che cresce con i propri cittadini. Nella sezione pluriennale sono infatti descritti i valori, le finalità, gli standard, le modalità di controllo del servizio di Asilo Nido, mentre in quella annuale i risultati delle valutazioni del servizio e gli obiettivi di miglioramento della qualità.

Nella realtà pratese, che da anni, accanto ai nidi comunali, ha visto nascere e consolidarsi il rapporto con i nidi privati, questa Carta non può che riferirsi sia ai nidi comunali che a quelli privati accreditati,

PARTE I – Principi della carta e finalità del servizio di "Nido d'infanzia"

1. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

I principi che sostengono la Carta del servizio di "Nido d'infanzia" sono essenzialmente quelli espressi sia nella Costituzione della Repubblica che nella "Convenzione Internazionale per i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza" del 1989.

La Costituzione definisce:

- **i cittadini** "uguali davanti alla legge, di pari dignità senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali" (art.3);
- **gli uffici pubblici** "organizzati in modo che siano assicurati il buon andamento e l'imparzialità dell'amministrazione, la determinazione delle sfere di competenza e delle responsabilità dei funzionari" (art.97).

La Convenzione sancisce i principi fondamentali a cui riferirsi per la cura dell'infanzia e dell'adolescenza, che vanno dal diritto all'identità e ad essere difesi dalla violenza, al diritto al gioco e all'educazione.

Le Amministrazioni Comunali hanno, quindi, la responsabilità di:

- determinare un sistema di regole e garanzie che consentano equità, efficacia e trasparenza negli interventi attraverso una definizione chiara degli obiettivi, degli standard organizzativi e degli indicatori di qualità, nonché delle modalità di verifica e valutazione della qualità stessa;
- garantire una corretta gestione del sistema integrato pubblico-privato, progettando, sostenendo, e promuovendo azioni tese alla massima collaborazione con i gestori privati, parte integrante del sistema di servizi alla prima infanzia del territorio pratese.

In questa ottica le Amministrazioni Comunali e i Titolari dei nidi privati accreditati condividono la Carta del Servizio e garantiscono:

Eguaglianza dei diritti degli utenti:

La parità di diritti è assicurata a tutti gli utenti.

Imparzialità:

Tutti coloro che usufruiscono dei servizi sono trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità.

Servizio regolare:

E' assicurato un servizio regolare e continuo, secondo il calendario scolastico.

Diritto di scelta:

Il cittadino ha facoltà di scegliere fra tutte le strutture e le tipologie di servizi presenti nel territorio comunale.

Controllo di qualità:

La ricerca della piena soddisfazione degli utenti attraverso il monitoraggio della qualità del servizio erogato.

Partecipazione:

E' garantita e favorita la partecipazione degli utenti al funzionamento ed al controllo dei servizi.

E' assicurato il diritto ad ottenere informazioni, a dare suggerimenti e presentare reclami.

Efficienza ed Efficacia:

Viene assicurato il rispetto degli standard di qualità previsti dalla carta attraverso la più conveniente utilizzazione delle risorse impiegate.

2. LE FINALITA' DEI SERVIZI EDUCATIVI PER LA PRIMA INFANZIA

I servizi educativi per la prima infanzia sono opportunità educative che favoriscono lo sviluppo armonico delle bambine e dei bambini e contribuiscono a realizzare il loro diritto all'educazione attraverso la promozione:

- dell'**autonomia** e dell'**identità** dei bambini e delle bambine e la valorizzazione delle diversità individuali, di genere e culturali, assunte come valore;
- della **personalità** del bambino e della bambina nelle sue componenti fisiche, affettive, emotive, cognitive, etiche e sociali;
- della **comunicazione** fra bambini e bambine e tra bambini bambine e adulti, allo scopo di consentire il **confronto costruttivo delle idee e dei pensieri**;
- di un'educazione orientata al **rispetto dei valori** di libertà, uguaglianza, giustizia, tolleranza, solidarietà, del rispetto delle diversità, nonché alla valorizzazione di una cultura di pace e di solidarietà fra i popoli **contro ogni forma di intolleranza, discriminazione, totalitarismo**;
- di **processi educativi** tesi a sviluppare le potenzialità innate in ciascuna bambina e bambino rendendoli **capaci di esprimerle e sostenendoli nella formazione della loro identità e conoscenza**.

I bambini e le bambine sono cittadini giovanissimi, soggetti di diritti e portatori di bisogni. Il servizio di Nido, rappresenta un momento formativo fondamentale e di esperienza decisiva per la crescita personale e sociale, grazie all'incontro con i coetanei, con gli adulti responsabili professionalmente, con i segni e i **linguaggi delle culture**.

3. II SISTEMA INTEGRATO PUBBLICO PRIVATO - ACCORDO INTERCOMUNALE

I Comuni di Cantagallo, Carmignano, Montemurlo Poggio a Caiano, Prato, Vaiano e Vernio condividono strategie e strumenti per la promozione della qualità nei **nidi** e per valorizzare quelle differenze che sono espressione delle peculiarità di ciascun territorio. Le scelte che caratterizzano l'operato delle Amministrazioni hanno l'obiettivo di soddisfare la domanda di servizi educativi alla prima infanzia, anche con il coinvolgimento dei nidi privati accreditati e convenzionati che partecipano, in tutti i Comuni, alle attività di promozione e monitoraggio della qualità offerta ai bambini e alle loro famiglie **nei nidi d'infanzia**.

A fianco del servizio di nido tradizionale, i Comuni hanno promosso i servizi educativi integrativi (*Spazio Gioco e Centro per Bambini e Famiglie*), che favoriscono la socializzazione dei bambini e delle bambine con tempi e orari più flessibili rispetto al nido.

Con l'affermarsi del sistema integrato pubblico-privato d'offerta del servizio di Nido, il Comune di Prato istituì all'inizio degli anni 2000 un organismo di "Coordinamento Pedagogico e Organizzativo", cui è affidata la promozione e il monitoraggio della qualità, nonché la verifica dell'integrazione e dello sviluppo

pedagogico e culturale dei vari servizi educativi rivolti all'infanzia 0-6 anni. L'esperienza pratese ha avuto un riconoscimento anche a livello territoriale, tanto che la Conferenza Zonale per l'Educazione e Istruzione nel 2007 ha approvato il *Protocollo d'intesa per il coordinamento pedagogico intercomunale*. Nidi pubblici e nidi accreditati condividono alcune regole e alcuni strumenti che garantiscono che il servizio erogato ai bambini e alle famiglie sia qualitativamente omogeneo in tutta la zona pratese.

Lo sviluppo qualitativo e quantitativo del servizio di nido, è strettamente legato alla collaborazione tra i Comuni di Cantagallo, Carmignano, Montemurlo, Poggio a Caiano, Prato, Vaiano e Vernio: la condivisione di obiettivi specifici e strumenti operativi ha consentito e consente di migliorare, in termini di efficienza e di efficacia, nonché di qualità, le politiche locali in tema di servizi all'infanzia. Il lungo percorso di collaborazione, ha portato, nel giugno 2007, alla stipula di un "Protocollo di Intesa" per la creazione di un sistema integrato pubblico-privato di offerta di servizi educativi alla prima infanzia di livello provinciale **con** l'istituzione del "**Coordinamento Pedagogico Intercomunale**", che vede il Comune di Prato soggetto capofila.

La promozione della cultura dell'infanzia, della qualità pedagogica ed organizzativa e l'ampliamento dei servizi educativi sul territorio provinciale rappresentano obiettivi fondamentali raggiungibili attraverso:

1. il sostegno del Sistema integrato pubblico / privato dei servizi 0-3
2. l'adozione della Carta del Servizio di Nido d'Infanzia Unica /Intercomunale che comprende indirizzi e principi ispiratori, dimensioni, indicatori e strumenti di monitoraggio della qualità.

II PARTE- Impegni verso l'utente

1. IL SERVIZIO DI NIDO D'INFANZIA

Il nido è un servizio a carattere educativo per la prima infanzia ed è rivolto ai bambini e alle bambine in età compresa fra tre mesi e tre anni.

Il nido consente l'affidamento quotidiano e continuativo dei bambini a figure diverse da quelle parentali, con specifica competenza professionale. Costituisce una esperienza ricca e stimolante per i bambini e le bambine che hanno l'opportunità di condividere in gruppo il gioco, le scoperte, la crescita emotiva e cognitiva e risponde al bisogno di custodia, cura e socializzazione delle famiglie.

Ogni Comune eroga azioni di sostegno alla qualità dei propri servizi secondo regolamenti e progetti specifici.

La qualità dei nidi è monitorata dal Coordinamento Pedagogico Intercomunale.

2. FREQUENTARE IL NIDO D'INFANZIA

a. L'identità del nido

Il nido è un servizio educativo per la prima infanzia che assicura la coerenza educativa in continuità con l'ambiente familiare e svolge, nella comunità locale, funzioni di formazione permanente per la promozione di una cultura della prima infanzia (cultura di attenzione all'infanzia e diritto all'educazione e all'identità)

Per raggiungere tali finalità, esso ricerca l'integrazione con gli altri servizi educativi, sociali e sanitari ed, in specifico, con la scuola dell'infanzia (diritto all'assistenza, allo sviluppo e all'educazione)

Le attività educative all'interno dei nidi sono organizzate privilegiando situazioni di piccolo gruppo e sono tese alla valorizzazione delle diversità individuali. Adeguate strategie sono adottate per consentire un ambientamento graduale e attivo (diritto all'educazione, al gioco, al riposo, allo sviluppo).

b. La partecipazione dei genitori

Il Comune ed i titolari dei nidi privati accreditati garantiscono le forme e gli organismi di partecipazione per favorire la comunicazione tra famiglia e servizio attraverso vari strumenti indicati nel Regolamento Comunale o, nel caso di strutture private, nel regolamento interno.

Assemblea dei genitori: nei primi mesi dell'anno scolastico le educatrici convocano i genitori di tutti i bambini e le bambine per illustrare l'organizzazione e la programmazione collegiale redatta dal

team; nella stessa riunione i genitori eleggono i propri rappresentanti nel comitato di gestione.

Comitato di gestione (o altra dizione): è un organo di partecipazione con compiti organizzativi e consultivi ed è composto da rappresentanti di genitori e di personale educativo e ausiliario; si riunisce almeno due volte l'anno.

Progetti genitori: vengono organizzati almeno tre incontri cui partecipano esperti e genitori, per considerare gli aspetti riguardanti lo sviluppo e la crescita dei bambini e delle bambine, il rapporto genitori/figli, genitori/nido.

Colloqui individuali: ogni sezione organizza i colloqui individuali con i genitori per parlare di argomenti che riguardano vari aspetti della crescita dei bambini e delle bambine, mettendo a punto alleanze e condivisione di principi e comportamenti educativi.

Incontri con i genitori a piccoli gruppi: i genitori dei bambini e delle bambine di ogni sezione o gruppo sono convocati dalle proprie educatrici per un resoconto delle attività e per informare delle progettualità **didattiche**.

c. L'organizzazione

- Al nido possono accedere bambini e bambine d'età compresa tra i 3 e i 36 mesi, suddivisi, a seconda, dell'età in piccoli, medi e grandi
- Ogni nido è organizzato per gruppi sezione. Le sezioni possono essere omogenee, oppure eterogenee per età. Il team degli educatori decide l'organizzazione dei gruppi.
- Il Regolamento Regionale 41/2013 e ss.m.m.ii. ai sensi della Legge Regionale 32/2002 indica i seguenti rapporti numerici educatore/minori :
 - per i gruppi di bambini e bambine fino a 12 mesi il rapporto educatore/ bambini è non inferiore a 1/6 frequentanti,
 - per i gruppi di bambini e bambine di età superiore ai 12 mesi e fino ai 24 mesi è non inferiore a di 1/7 frequentanti,
 - per i gruppi di bambini e bambine di età superiore ai 24 mesi è non inferiore a di 1/10 frequentanti.
- I nidi comunali e privati accreditati garantiscono il rispetto dei suddetti rapporti.
- In caso di frequenza di bambino con disabilità la sezione può essere supportata dalla presenza di una educatrice aggiuntiva.
- Ogni nido predispone forme di flessibilità operativa, interventi educativi individualizzati e a piccolo/medio gruppo, in relazione all'età e alla scansione della giornata.

d. La giornata tipo

La giornata nido è scandita da routine quali pranzo, sonno, cambio e da attività che si svolgono secondo tempi e spazi organizzati dalle educatrici, al fine di accogliere il bisogno di intimità e sicurezza, di orientamento e autonomia dei bambini e delle bambine.

Le esperienze infantili vissute nel nido attivano forme relazionali e processi cognitivi valorizzando il corpo come veicolo primario di percezione della realtà e di conoscenza.

Le educatrici conferiscono identità alle scansioni della giornata integrando momenti differenziati e stili

educativi con continuità di senso.



giocare con i bambini e le bambine

giocare con i giocattoli



giocare con il corpo e il movimento

esplorare materiali vari



coccole

cure di
maternage



Prima mattina all'arrivo

“buongiorno a tutti”: accoglienza e gioco libero

Quando ci siamo tutti:

gioco delle presenze, possibile piccola colazione, e cambio

A metà mattina:

suddivisione in piccoli gruppi e attività strutturate /giochi per i più piccoli: riposino

Il pranzo

quando siamo affamati: momento del pranzo

Dopo pranzo:

quando è il momento di mettersi un po' in ordine: cambio

Fine mattina:

quando arrivano i genitori: uscita dei bambini e delle bambine a tempo corto

Primo pomeriggio

quando siamo un po'stanchi: momento del riposo per i bambini e le bambine a tempo lungo

Metà pomeriggio:

quando siamo tutti svegli: merenda, cambio, e attività di gioco libero

Fine pomeriggio:

quando arrivano i genitori: uscita dei bambini e delle bambine a tempo lungo

e. Lo spazio interno ed esterno

L'ambiente interno ed esterno è l'elemento fondamentale della progettazione educativa al nido. Le educatrici ne fanno oggetto di ricerca-azione educativa nello svolgimento della loro professione.

Lo spazio può essere organizzato in "angoli educativi", in "centri di interesse", in "laboratori": ogni scelta relativa ad arredi e materiali, alla loro combinazione si riferisce a scelte educative di fondo operate dal gruppo di educatori.

Tali spazi strutturati, più o meno differenziati per fasce di età, offrono ai bambini e alle bambine stimoli e possibilità di esperienze tra le più varie e nello stesso tempo costruttive e complesse.

La strutturazione di zone che delimitano lo spazio e lo configurano in centri per attività diversificate, si fonda sui principi della regia educativa tesa al miglioramento dei rapporti sociali e affettivi a favore della crescita dell'autonomia e delle competenze infantili. I materiali scelti, strutturati e non, sono idonei alle esigenze e al benessere dei bambini e delle bambine e consentono un'ampia gamma di esperienze ludico/espressive vissute con il corpo che connotano l'immagine e la cultura del nido.

f. Bambine e bambini a pranzo

Il momento del pasto al nido è organizzato con la massima cura perché le bambine ed i bambini possano sperimentare il piacere di soddisfare i propri bisogni alimentari in un clima socialmente caldo e sereno. La condivisione del pasto, l'interesse per il cibo, le chiacchiere a tavola, favoriscono il piacere di stare insieme.

Gradualmente i bambini e le bambine imparano a gustare i cibi, a mangiare e a bere da soli, a stare seduti a tavola, a non far cadere piatto e bicchiere, ad usare le posate.

Gli educatori promuovono una corretta educazione alimentare, stimolando i bambini e le bambine

all'esplorazione e alla conoscenza degli alimenti e dei gusti, favorendo una adeguata percezione del senso di sazietà o di fame e il piacere del cibo.

I pasti sono preparati dai cuochi e, di norma, nelle cucine di ogni nido. Qualora tutti i bambini e le bambine siano di età superiore ai 12 mesi, la struttura può avvalersi di una cucina esterna, sempre nel rispetto delle norme in materia.

Il menù viene elaborato tenendo conto delle indicazioni dei L.A.R.N. (livelli di assunzione giornalieri raccomandati di energia e nutrienti per la popolazione italiana) le quali definiscono il giusto ed equilibrato apporto di nutrienti che i bambini e le bambine devono assumere in relazione ai loro bisogni di crescita.

Il menù è organizzato su 4 settimane e prevede piatti ed alimenti in sintonia con i cicli della natura facendo riferimento al modello alimentare mediterraneo.

g. L'ambientamento al nido

Con il termine ambientamento si descrive il primo ingresso dei bambini/e e delle loro famiglie nei nidi e di solito caratterizza il primo periodo dell'anno educativo dal mese di settembre al mese di ottobre.

I principi e i percorsi per l'ambientamento nel primo periodo dell'anno

I bambini e le bambine hanno l'opportunità di essere inseriti a piccoli gruppi in scansioni orarie diversificate, nel rispetto dei tempi soggettivi, nell'intento di offrire un approccio graduale al nuovo ambiente e un distacco non traumatico dal genitore e dall'ambiente familiare.

Il percorso di ambientamento si avvale di prassi articolate rispetto alle fasce di età dei bambini/e, alla composizione del gruppo – sezione e alla tipologia della struttura.

I tempi possono essere "più veloci o più lenti" in base alle risposte, ai bisogni di ogni singolo/a bambino/a.

h. Per saperne di più...

1. Dove sono i nidi?

L'elenco completo dei servizi educativi 0-3 attivi sul territorio provinciale con gli orari di apertura e altre informazioni è consultabile all'indirizzo:

<https://www2.po-net.prato.it/it/dove/scuola/pagina220.html>

2. Cosa deve sapere il genitore in caso di assenze, allergie, diete speciali?
Queste informazioni si trovano nel Regolamento di ciascun nido, sottoscritto dal genitore al momento dell'iscrizione e a disposizione delle famiglie nelle strutture e sui siti web dei Comuni e dei singoli nidi.

3. Ammissioni, Rinunce e Modalità di Pagamento

Nidi comunali

Le informazioni sono a cura dei Comuni e si rintracciano nel Regolamento comunale dei servizi educativi alla prima infanzia disponibile sul sito web di ciascun Ente titolare di almeno un nido comunale; tali informazioni sono di norma rintracciabili anche negli estratti di tali Regolamenti (informagenitori, fogli informativi ecc.) resi disponibili per i genitori all'atto dell'iscrizione o dell'ammissione.

Nidi privati accreditati

Le informazioni sono a cura dei singoli nidi privati accreditati e si rintracciano nel Regolamento di gestione di ciascun nido; sono a disposizione delle famiglie anche nelle bacheche informative dei nidi e online sul sito web di ciascun servizio.

Le precedenti informazioni sono reperibili:

- ✓ in forma elettronica sulla rete civica di ciascun Comune
 - Cantagallo: <http://www.comune.cantagallo.po.it>
 - Carmignano: <http://www.comune.carmignano.po.it>
 - Montemurlo: <http://www.comune.montemurlo.po.it>
 - Poggio a Caiano: <http://www.comune.poggio-a-caiano.po.it>
 - Prato: <http://www.comune.prato.it>
 - Vaiano: <http://www.comune.vaiano.po.it>
 - Vernio: <http://www.comune.vernio.po.it>
- ✓ in forma elettronica sulle pagine web dei singoli nidi,
- ✓ in forma cartacea presso:
 - Servizio relazioni con il pubblico U.R.P. dei Comuni
 - Uffici dei Servizi di Pubblica Istruzione dei Comuni
 - Sedi dei Nidi privati
 - Coordinamento Pedagogico di Prato

3. LA QUALITA' PROMESSA

La Carta del Servizio di Nido d'Infanzia integra e completa i principi fissati nei Regolamenti dei servizi all'infanzia dei singoli Comuni del territorio pratese.

Un momento importante e centrale nella definizione della Carta di un servizio, è l'individuazione degli indicatori che danno la fotografia dell'obiettivo di qualità che il servizio ha raggiunto e che intende mantenere.

Gli indicatori, così definiti, sono un punto di riferimento per l'azione amministrativa, per l'attività degli operatori e per gli utenti.

Questa Carta del Servizio è il frutto della collaborazione dei Comuni di Cantagallo, Carmignano, Montemurlo, Poggio a Caiano, Prato, Vaiano, Vernio e degli Asili Nido Nidi privati accreditati.

Sono stati analizzati i seguenti aspetti che definiscono la qualità del servizio: la qualità della sicurezza, la qualità alimentare, la qualità professionale, la qualità dell'ambiente interno e esterno, la qualità della partecipazione delle famiglie.

Tali aspetti sono descritti da specifiche dimensioni di qualità e dai relativi indicatori:

- Qualità della sicurezza: possesso dei requisiti di legge in materia di sicurezza, documentazione tecnica e controlli periodici da effettuare nelle singole strutture;
- Qualità alimentare: rispetto delle norme igienico-sanitarie per la preparazione e la distribuzione degli alimenti, attenzione nella elaborazione dei menù;
- Qualità professionale: possesso dei titoli di studio richiesti dal ruolo professionale, formazione

- e aggiornamento professionale, collegialità, modalità pedagogica e organizzativa;
- Qualità dell'ambiente: gestione, organizzazione e attrezzatura degli ambienti destinati ai bambini ed alle bambine e agli adulti
- Qualità della partecipazione delle famiglie: relazioni, partecipazione alla gestione sociale, attività extra didattiche, rispetto delle differenze.

E' garantita la presenza e il rispetto sia dei requisiti di legge per l'autorizzazione all'apertura sia dei livelli di qualità descritti nelle schede tecnico-pedagogiche valide per tutti i nidi comunali e accreditati, allegate ai Regolamenti comunali per l'accreditamento.

INDICATORI CARTA DEL SERVIZIO NIDO D'INFANZIA

LIVELLO DELLA QUALITA' DELLA SICUREZZA		
Elementi di valutazione	indicatori	Dove/come verificare
<i>Documentazione e segnaletica</i>	1. Piani di emergenza 2. Piano di esodo visibile 3. Almeno 3 volte l'anno prove di esodo 4. Visibilità e corretta installazione della cartellonistica della sicurezza 5. Controlli semestrali degli estintori portatili	Affissione Affissione Annotazioni su Registro di documentazione delle prove di esodo Osservazione diretta Cartellini estintori
<i>Presidi di sicurezza</i>	a) protezione di tutte le prese elettriche b) nessun filo elettrico scoperto c) medicinali e sostanze tossiche in luoghi chiusi a chiave d) detersivi in luoghi non accessibili ai bambini e) protezione davanti ai termosifoni f) maniglioni antipanico g) cancelli di protezione davanti ad eventuali rampe di scale	Osservazione diretta

LIVELLO DELLA QUALITA' ALIMENTARE

Elementi di valutazione	Indicatore	Dove/come verificare
<i>Menù elaborati da tecnici specialistici qualificati</i>	a) I menù sono strutturati almeno su 4 settimane, seguendo la stagionalità	Menù distribuito
<i>Diversificazione del menù:</i>	Nella preparazione dei menù: a) si tiene conto di eventuale presenza di lattanti o bambini in fase di svezzamento b) per patologie certificate dal pediatra è garantita la preparazione di “diete speciali”. c) per motivi etico-religiosi è garantita la preparazione di pasti alternativi d) per lievi indisposizioni del bambino, per brevi periodi e su richiesta dei genitori è possibile avere una dieta “in bianco”	Menù distribuito Esperienza diretta Esperienza diretta Esperienza diretta
<i>Informazioni ai genitori</i>	1. Distribuzione ai genitori a inizio anno scolastico del menu ed eventuali aggiornamenti stagionali 2. Visibilità del menu nella struttura 3. Rispetto delle preparazioni dei pasti previsti dal menu	Avvenuta distribuzione Affissione in bacheca Informazioni sulle variazioni visibili in bacheca

LIVELLO DELLA QUALITA' PROFESSIONALE DEL NIDO

Elementi di valutazione	Indicatore	Dove/come verificare
Stabilità/Continuità del team del nido	Di norma il team del nido è stabile rispetto al percorso educativo dei gruppi-bambini	Esperienza diretta
Stabilità/Continuità dei gruppi di bambini	Di norma, gruppi-bambini stabili durante il percorso educativo, salvo diversa organizzazione legata a progetti specifici	Esperienza diretta

LIVELLO DELLA QUALITA' DELL'AMBIENTE INTERNO ED ESTERNO

Elementi di valutazione	Indicatori	Dove/come verificare
<i>Qualità educativa nell'organizzazione degli spazi</i>	Gli spazi interni ed esterni sono oggetto del progetto educativo e della programmazione annuale aggiornata sui gruppi bambini	Progetto educativo e programmazione annuale
Interni	1. Lo spazio del sonno soddisfa il bisogno di tranquillità del bambino 2. gli spazi sono organizzati in modo tale da favorire le attività dei bambini in piccoli gruppi 3. lo spazio favorisce il gioco autonomo e l'accesso ai materiali	Osservazione diretta Esperienza documentata Osservazione diretta
Esterni	1. lo spazio esterno favorisce l'esplorazione della natura 2. lo spazio esterno favorisce la socializzazione e l'autonomia dei bambini in piccoli gruppi	Osservazione diretta Esperienza documentata
<i>Arredi adeguati per i bambini e gli adulti</i>	Nel nido sono assicurati 1. Sedie e tavoli di altezza giusta per i bambini 2. Parte degli arredi accessibili per i bambini 3. Sedie per adulti per colloqui e incontri a piccoli gruppi-bambini	Osservazione diretta

LIVELLO DELLA QUALITA' DELLA PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

Elementi di valutazione	Indicatore	Dove/come verificare
<i>Presentazione ai genitori del progetto educativo del servizio e della programmazione annuale</i>	a) Almeno 1 incontro di presentazione ai genitori b) Pubblicizzazione dei seguenti elementi: 1. calendario annuale 2. orario del servizio 3. composizione dei gruppi-bambini o sezioni 4. nominativi e ruoli del personale del nido 5. composizione e /o attività comitato di gestione 6. modalità del servizio mensa 7. iniziative ricolte alle famiglie 8. calendario degli incontri collettivi con i genitori 9. carta del servizio 10. regolamento del servizio	Convocazione e documentazione dell'incontro Affissione o esposizione
<i>Incontri collettivi o di sezione o a piccoli gruppi per confrontarsi sulle esperienze dei bambini con i genitori.</i>	Almeno 3 incontri nell'anno scolastico	Convocazioni e documentazione degli incontri
<i>Colloqui individuali per personalizzare l'intervento educativo</i>	Almeno 1 colloquio individuale con i genitori nell'anno scolastico	Convocazioni singole o calendario dei colloqui visibile
<i>Attività extraoraria di apertura</i>	Almeno 3 incontri a tema con esperti per i genitori nell'anno scolastico	Distribuzione Programma degli incontri
<i>Favorire relazioni significative tra il personale del nido e i genitori</i>	La riservatezza durante i colloqui individuali con i genitori è assicurata dalla disponibilità di uno spazio adeguato e riservato per l'accoglienza Attenzione alla comunicazione con le famiglie straniere, con possibile ricorso ai mediatori culturali.	Esperienza diretta Esperienza diretta

4. CHI VALUTA LA QUALITA' E CON QUALI STRUMENTI

a. Monitoraggio annuale su tutti i nidi del territorio provinciale

Il Coordinamento Pedagogico Intercomunale presso il Comune di Prato, attraverso l'attività "Vivere la Carta del Servizio", sostiene il mantenimento e la crescita della qualità erogata dai servizi di nido pubblici e privati accreditati con le seguenti azioni specifiche:

1. verifica annuale degli indicatori su tutte le strutture comunali e accreditate
2. attività di formazione specifica per la realizzazione di progetti di miglioramento sia trasversali (per i servizi del sistema integrato) sia personalizzati per il singolo servizio
3. formazione annuale congiunta pubblico/privato per educatori, personale ausiliario e di cucina
4. ampliamento dell'offerta formativa con progetti e iniziative per bambini e famiglie realizzati in base a progetti concordati e disponibilità finanziarie.

b. Rilevazione della soddisfazione delle famiglie gli-utenti dei nidi

I Comuni intraprendono ogni anno iniziative volte a rilevare la soddisfazione delle famiglie attraverso differenti strumenti, scelti in base alle esigenze di pianificazione, progettazione e verifica. Gli Strumenti possibili sono:

- Questionario di rilevazione della soddisfazione dell'utente
- Strumenti di rilevazione previsti dal manuale degli indicatori di qualità della Regione Toscana
- Attività di Focus Group
- Attività progettate ad hoc

c. Commissione per la verifica della Carta del Servizio

E' istituita un'apposita commissione, con il compito di effettuare verifiche periodiche per accertare il rispetto dei livelli di qualità, requisiti indispensabili per l'accreditamento, come definiti da ciascun Comune attraverso il "*Regolamento per l'autorizzazione, l'accreditamento e la convenzionabilità dei servizi educativi privati per la prima infanzia*" che è uno strumento uniforme a livello provinciale. La Commissione è composta da:

- due rappresentanti del Comune di Prato
- due rappresentanti dei Nidi privati accreditati, nominati dagli stessi;
- rappresentanti dei genitori facenti parte del Comitato di Indirizzo;
- un funzionario, indicato dal Gruppo Tecnico della Conferenza Zonale e scelto all'interno dei Comuni di Cantagallo, Carmignano, Montemurlo, Poggio a Caiano, Vernio e Vaiano;
- e, se ritenuto necessario, figure specialistiche;

Vengono anche designati i relativi supplenti.

In specifico ogni anno vengono effettuate verifiche in almeno 3 **nidi**, scelti a campione, di cui uno comunale e uno privato accreditato del Comune di Prato, il terzo tra i **nidi** degli altri Comuni.

III PARTE- Tutela dei diritti dell'utente

1. IN CASO D RECLAMI E DI VIOLAZIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO

I Comuni del territorio pratese e i gestori dei nidi privati accreditati sono a disposizione dei cittadini che vogliono presentare reclami e segnalare il mancato rispetto degli impegni fissati dalla Carta.

Come presentare il reclamo

Il reclamo deve essere formulato con chiarezza, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

A chi inviare il reclamo

Il reclamo scritto, che riporta la dicitura "Al responsabile dei reclami", deve essere indirizzato:

Per il Comune di Prato a:

Servizio Pubblica Istruzione- via Santa Caterina, 17– 59100 Prato

E-MAIL: infanzia@comune.prato.it infanzia.pedagogico@comune.prato.it

URP-Ufficio relazione con il Pubblico

E-MAIL: urp@po-net.prato.it

Per il Comune di Cantagallo a:

Servizio Educazione e formazione, via Giuseppe Verdi, 24 - 59025 Luiciana (PO)

E-MAIL: pubblicaistruzione@bisenzio.it

Per il Comune di Carmignano a:

Settore Istruzione e servizi sociali Piazza Matteotti, 1 – 59015 - Carmignano (PO)

E-MAIL: scuola@comune.carmignano.po.it

Per il Comune di Montemurlo a:

Servizio Pubblica Istruzione e Politiche giovanili

P.zza Don Milani, 2 – 59013 Montemurlo (PO)

E-MAIL: pubblicaistruzione@comune.montemurlo.po.it

Per il Comune di Poggio a Caiano a:

Servizio Istruzione Via Cancellieri, 4 – 59016 Poggio a Caiano (PO)

E-MAIL: scuola@comune.poggio-a-caiano.po.it

Per il Comune di Vaiano a:

Servizi scolastici ed educativi associati, Via Mazzini, 25/31 – 59021 Vaiano (PO)

E-MAIL: pubblicaistruzione@bisenzio.it

Per il Comune di Vernio a:

Servizio Educazione e formazione P.zza del Comune, 20 – 59024 S. Quirico di Vernio

E-MAIL: pubblicaistruzione@bisenzio.it

In caso di nido privato accreditato, il reclamo deve essere inoltrato anche al gestore del servizio interessato.

Entro 30 giorni di tempo si provvederà a rispondere in forma scritta al reclamo.

Il reclamo non sostituisce la presentazione di ricorsi amministrativi previsti dalle normative vigenti.

2. GARANZIE A TUTELA DELL'UTENTE E TEMPI DI RIPRISTINO DEGLI STANDARD

Nel caso in cui venisse riscontrato il mancato rispetto degli indicatori dei livelli di qualità previsti dalla presente Carta del Servizio di Nido d'infanzia e dal Regolamento per l'accreditamento, verranno attivate le seguenti procedure di ripristino:

Livello della qualità della sicurezza	Entro 30 gg. dalla verifica, qualora la violazione non implichi l'ordinanza di chiusura
Livello della qualità alimentare	Entro 5 gg. dalla rilevazione/segnalazione
Livello della qualità professionale del nido	Entro 15 gg. dalla rilevazione/segnalazione
Livello della qualità dell'ambiente	Entro 30 gg. dalla rilevazione/segnalazione
Livello della qualità della partecipazione delle famiglie	Entro 15 gg. dalla rilevazione/segnalazione

I Comuni garantiscono il ripristino degli indicatori nei tempi previsti dalla presente Carta.

I Comuni garantiscono l'applicazione della normativa vigente in materia di autorizzazione e accreditamento dei servizi educativi privati qualora le violazioni rilevate determinino la mancanza di requisiti fondamentali all'esercizio dell'attività di asilo nido.

L'impegno fondamentale dei Comuni è quello di evitare, nei limiti del possibile, disservizi all'utenza, e decadimento dei livelli di qualità previsti, agendo su una attività costante di monitoraggio e progettazione di percorsi di miglioramento per tutti i servizi descritti all'interno della presente Carta.

3. SINTESI DEL RAPPORTO ANNUALE DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La rilevazione della soddisfazione delle famiglie utenti svolta alla fine di ogni anno educativo dà luogo ad un report annuale che viene reso disponibile e può essere consultato:

- sul sito del Comune di Prato-Servizio statistica/sui siti istituzionali
- presso i Nidi comunali e privati l'anno successivo