

Approvato con deliberazione della Giunta comunale n. 507 d'ord. del 20 dicembre 2016



Comune di Udine
Dipartimento Servizi alla Persona e alla Comunità
Servizio Servizi Educativi e Sportivi
U.O. Servizi per la prima infanzia

CARTA DEI SERVIZI

NIDI D'INFANZIA

INDICE

1.	FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO.....	2
1.1	LA CARTA DEI SERVIZI – PRESENTAZIONE.....	2-3-4
1.2	PRINCIPI CHE PRESIDONO ALL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI NIDO D'INFANZIA.....	4-5-6
1.3	NIDI COMUNALI, RECAPITI, CAPACITÀ RICETTIVA.....	6
1.4	CRITERI E MODALITÀ DI AMMISSIONE E DI FINE FREQUENZA.....	6-7
1.5	CALENDARIO ANNUALE DI APERTURA.....	7
1.6	ORARIO SETTIMANALE E GIORNALIERO DI APERTURA DEL SERVIZIO E FASCE ORARIE DI UTILIZZO.....	7-8
1.7	STAFF DEDICATO AL SERVIZIO DI NIDO D'INFANZIA.....	8-9
1.8	GLI ELEMENTI DI BASE DELLA PROGETTAZIONE EDUCATIVA.....	10-11-12
1.9	GESTIONE PARTECIPATA: DIRITTI E RESPONSABILITÀ DELLE FAMIGLIE.....	12-13
1.10	SISTEMA TARIFFARIO.....	13
1.11	INFORMAZIONE ALLE FAMIGLIE. STRUMENTI E SOGGETTI.....	13-14
2.	STANDARD DI QUALITÀ' E DIRITTO DI RIMBORSO.....	14
2.1	GLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO E GLI IMPEGNI DEL COMUNE.....	14
2.1.1	AREA DEGLI INDICATORI DI CONTESTO E DI PERFORMANCE.....	14-15
2.1.2	INDICATORI DELLE AREE PEDAGOGICO/EDUCATIVA ED ORGANIZZATIVA.....	16-17-18-19
2.2	COMUNICAZIONE, INFORMAZIONE E CUSTOMER SATISFACTION.....	20
2.3	ATTIVITÀ DI VERIFICA DEL RISPETTO DEGLI STANDART DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	20
2.4	DIRITTO AL RIMBORSO.....	20
3	RAPPORTI CON I CITTADINI.....	20
3.1	RECLAMI E SUGGERIMENTI.....	20-21
3.2	INDAGINI DI SODDISFAZIONE.....	22

1. FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

1.1 La Carta dei Servizi - presentazione

a) Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento con cui una Pubblica Amministrazione si impegna formalmente in merito:

- alle caratteristiche essenziali del servizio cui la Carta si riferisce;
- alle modalità previste per accedere al servizio stesso e per fruirne;
- allo standard di qualità che si intende garantire;
- alle modalità stabilite per verificare il mantenimento degli impegni assunti con la Carta;
- alle regole stabilite per le procedure di reclamo e l'accesso alle forme di risarcimento.

La Carta dei Servizi, pertanto, è uno strumento di tutela del cittadino che intende fruire di quel servizio e persegue i seguenti scopi:

- a) fornire le informazioni essenziali su principi, contenuti e caratteristiche del servizio, nonché sulle regole che disciplinano il rapporto tra l'Amministrazione e il cittadino, nel principio della trasparenza;
- b) consentire, ed anzi stimolare, il costante controllo della qualità del servizio reso, e di conseguenza l'individuazione e la definizione degli obiettivi di miglioramento con l'attivo coinvolgimento dell'utenza.

Attesi gli scopi appena illustrati, la Carta dei Servizi deve essere intesa come uno strumento aperto, partecipato e dinamico.

b) Questa carta

Questa Carta è riferita al servizio di nido d'infanzia erogato dal Comune di Udine.

Il nido d'infanzia è un servizio educativo e sociale di interesse pubblico, rivolto a bambini e bambine di età compresa tra i 3 mesi e i 3 anni che:

- realizza attività di cura, educazione e socializzazione mirate al raggiungimento del benessere psicofisico e dell'armonico sviluppo delle potenzialità cognitive, affettive e relazionali dei bambini frequentanti, nel rispetto dell'identità individuale di ognuno di essi;
- sostiene le capacità educative dei genitori e favorisce la conciliazione tra tempi di vita e tempi di lavoro;
- concorre alla prevenzione delle situazioni di svantaggio psicofisico e sociale e contribuisce a integrare le differenze ambientali e socio-culturali.

Il servizio di nido d'infanzia intende altresì realizzare la più ampia integrazione con gli altri servizi educativi, sociali e sanitari rivolti all'infanzia, affinché il processo di crescita del bambino si possa svolgere in un quadro di continuità e di coerenza educativa e di massima efficacia dei servizi stessi.

La gestione del servizio di nido d'infanzia comunale può assumere le seguenti forme:

- a) gestione diretta, quando il Comune si avvale esclusivamente della propria struttura organizzativa e di proprio personale;
- b) gestione convenzionata, quando il Comune si avvale di strutture private nelle quali una quota di posti è riservata ai bambini provenienti dalle graduatorie comunali e i rapporti tra

il Comune e il gestore sono disciplinati da apposita convenzione;

- c) gestione esternalizzata, quando il Comune, per gestire servizi in strutture proprie, si avvale in via esclusiva di ditte appaltatrici o di concessionari di servizio;
- d) gestione mista, quando il Comune, per gestire servizi in strutture proprie, per alcune parti del servizio ricorre alla gestione diretta e per altre alla gestione esternalizzata.

Alla data di approvazione della presente Carta il Comune utilizza la gestione diretta in due nidi (esternalizzando solo le pulizie generali e l'approvvigionamento delle derrate) e la gestione indiretta (appalto di servizi globale) in altri due nidi comunali; inoltre utilizza altri nidi privati e un nido aziendale mediante un rapporto regolato da convenzione.

Nel loro insieme queste strutture costituiscono il servizio integrato dei nidi d'infanzia comunali e convenzionati.

Per quanto riguarda i contenuti, il servizio di nido d'infanzia è caratterizzato:

- da un complesso di funzioni di cura ed educazione dei bambini idonee, per la durata e continuità delle stesse lungo l'arco temporale giornaliero ed annuale e per l'influenza esercitata sullo sviluppo infantile nella fascia d'età 0-3 anni dalle figure dell'educatore di riferimento e dei coetanei nonché dall'ambiente del nido, a rappresentare per il bambino frequentante un contesto educativo ed affettivo che, affiancandosi a quello familiare, lo integra in modo rilevante e significativo;
- dal possesso di requisiti strutturali ed organizzativi prefissati dalle norme vigenti e di requisiti qualitativi individuati in parte nella normativa di riferimento, compreso il Regolamento comunale, in parte nella presente Carta dei Servizi;
- da una durata annuale più ampia dell'anno scolastico e da un orario giornaliero di apertura all'utenza, diversificato tra le varie strutture, compreso tra un minimo di 5 ore ed un massimo di 10 ore;
- dalla presenza di équipes di operatori qualificati (coordinatore, educatori di riferimento e di supporto, responsabile di mensa, addetti ai servizi generali) coordinati e assistiti dallo staff del Servizio comunale di riferimento, nonché dai servizi specialistici di cui l'Amministrazione si avvale direttamente o indirettamente.

Agli utenti del servizio è richiesto:

- di mantenere fede agli impegni assunti all'atto di ammissione del minore al servizio, osservandone le regole di funzionamento, per le parti poste a loro carico e di informarsi presso il nido su tutti gli aspetti del servizio e su tutte le attività svolte nell'ambito dello stesso;
- di partecipare alla spesa necessaria all'erogazione dei servizi nella misura e nei termini comunicati all'atto dell'ammissione e all'inizio di ciascuno dei successivi anni di frequenza del minore;
- di partecipare attivamente alla gestione del servizio, utilizzando tutti gli strumenti previsti nella presente Carta e nelle ulteriori fonti di disciplina del servizio stesso, sia per verificarne la corretta erogazione, sia per collaborare con il Comune nel processo di miglioramento continuo della qualità dei servizi prestati in favore della prima infanzia.

Il Comune si impegna ad adottare tutte le misure regolamentari ed amministrative e ad attuare tutte le azioni organizzative necessarie a dare piena effettività ai principi, alle regole e agli impegni contenuti nella presente Carta.

Il Comune si impegna ad aggiornare periodicamente la presente Carta per adeguarla alle esigenze rappresentate dall'utenza o a quelle derivanti da mutamenti legislativi o di altra natura che incidano in misura rilevante sul funzionamento dei servizi educativi per la prima

infanzia.

c) Quadro di riferimento normativo

- D. Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici)
- D. Lgs. 30 luglio 1999 n. 286 – art. 11 (qualità dei servizi pubblici)
- D. Lgs. 18 agosto 2000 n. 267 – art. 112 (Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali)
- L. 8 novembre 2000 n. 328 – art. 13 (Legge quadro in materia di interventi e servizi sociali)
- L.R. 18 agosto 2005 n. 20e ss.mm.ii. "Sistema educativo integrato dei servizi per la prima infanzia"
- L.R. 31 marzo 2006 n. 6 "Sistema integrato di interventi e servizi per la promozione e la tutela dei diritti di cittadinanza sociale" – artt. 28 e 29
- Decreto del Pres. Reg., 4 ottobre 2011 n. 0230/Pres. Regolamento recante requisiti e modalità per la realizzazione, l'organizzazione, il funzionamento e la vigilanza, nonché modalità per l'avvio e l'accreditamento dei nidi d'infanzia, dei servizi integrativi e dei servizi sperimentali e ricreativi, e linee guida per l'adozione della carta dei servizi, ai sensi dell'articolo 13, comma 2, lettere a), c) e d) della legge regionale 18 agosto 2005, n. 20 (Sistema educativo integrato dei servizi per la prima infanzia) e ss.mm.ii.
- D. L. 1/2012 convertito con modifica dalla L. 27/2012 – art. 8
- D. Lgs. 14 marzo 2013 n. 33 – art. 32
- Accordo sulle linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei consumatori, ai sensi dell'art. 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244, sancito in Conferenza unificata in data 26.09.2013
- Legge 13 luglio 2015, n. 107, art. 1, comma 181, lettera e)

1.2 Principi che presidono all'erogazione del servizio di nido d'infanzia

Il Comune, nell'erogare i servizi educativi per la prima infanzia e, in particolare, il servizio di nido d'infanzia, si attiene ai seguenti principi fondamentali:

- a) centralità del bambino
- b) uguaglianza
- c) imparzialità
- d) continuità e regolarità
- e) diritto di scelta
- f) partecipazione
- g) efficacia ed efficienza
- h) trasparenza
- i) tutela della privacy

CENTRALITÀ DEL BAMBINO

Il servizio è reso tenendo prioritariamente conto delle esigenze di sviluppo armonico del

bambino nonché:

- a) del fatto che ogni bambino è un essere unico ed esige quindi attenzioni e risposte diversificate da parte degli educatori;
- b) della particolare importanza dell'esperienza del nido atteso che essa si compie in un'età in cui ha inizio il processo di costruzione dell'identità personale del minore.

UGUAGLIANZA E VALORIZZAZIONE DELLE DIFFERENZE

Nessuna distinzione o discriminazione può essere compiuta nell'ammissione al servizio e nell'erogazione dello stesso per motivi riguardanti il sesso, la nazionalità, l'etnia, la lingua, la religione, le opinioni politiche, la condizione di svantaggio psicofisico, la situazione socioeconomica.

Tutte le differenze sono considerate occasioni positive di conoscenza, confronto, dialogo e arricchimento culturale ed umano.

L'Amministrazione definisce e disciplina i criteri di accesso ai servizi al solo scopo di determinare l'ordine di priorità da seguire nell'ammissione agli stessi quando il numero delle domande di accesso presentate superi il numero dei posti disponibili.

IMPARZIALITÀ

Nel rispetto del principio dell'imparzialità l'Amministrazione si impegna a garantire a tutti gli utenti parità di trattamento, rivolgendo tuttavia un'attenzione specifica ai minori che si trovano in condizioni personali e sociali particolarmente svantaggiate rispetto agli altri e adeguando le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ

L'Amministrazione si impegna ad erogare il servizio in modo continuo e regolare, nell'ambito del calendario annuale di apertura degli stessi.

DIRITTO DI SCELTA

All'atto della presentazione della domanda di ammissione al servizio, l'utente può scegliere, fra le strutture erogatrici, quella che preferisce, fermo restando che, nel momento in cui maturerà il diritto all'ammissione al servizio richiesto, tale scelta potrà essere rispettata solo a condizione che risulti compatibile con l'effettiva disponibilità di posti nella struttura stessa.

PARTECIPAZIONE

Protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente Carta, nell'ambito delle rispettive competenze, sono:

- l'Amministrazione in tutte le sue componenti, fra cui in primo luogo il personale educatore che presta la sua attività nei servizi educativi per la prima infanzia;
- le famiglie, attraverso una gestione partecipata dei servizi stessi, nell'ambito degli appositi organismi nel rispetto delle procedure fissate nel regolamento del servizio.

Ogni utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. L'Amministrazione si impegna a fornire un pronto riscontro all'utente in merito a quanto dallo stesso segnalato o suggerito.

L'Amministrazione acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente sulla qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nella presente Carta.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il Comune si impegna ad erogare un servizio che risponde nella misura più ampia possibile ai bisogni e alle esigenze dell'utenza e che raggiunge e mantiene lo standard di qualità definito nella presente Carta. Il servizio reso dovrà risultare conforme e coerente con le specifiche programmate e dichiarate.

Il Comune si impegna ad erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse impiegate, in modo da contenere i costi, limitando sia i carichi tariffari applicati alle famiglie, sia l'incidenza di detti costi sul bilancio dell'Ente.

TRASPARENZA

Il principio della trasparenza è inteso come accessibilità dell'utenza a tutte le informazioni che riguardano l'organizzazione e l'attività dei nidi d'infanzia e degli altri servizi educativi per la prima infanzia, nel rispetto del principio che segue e in un quadro di coerenza con tutti gli altri principi già enunciati.

TUTELA DELLA PRIVACY

I dati personali e le immagini del bambino sono tutelati dal D. Lgs. 196/2003. il personale può effettuare riprese videofotografiche previa autorizzazione scritta da parte del genitore, resa all'atto di ammissione al servizio. Foto e filmati dei bimbi possono essere utilizzati esclusivamente per lo svolgimento delle attività istituzionali connesse all'erogazione del servizio. Tutte le informazioni acquisite nell'ambito del servizio e/o dei nidi sono coperte dal segreto d'ufficio a cui tutti gli operatori, senza eccezione alcuna, devono attenersi.

1.3 Nidi comunali, recapiti, capacità ricettiva

NIDI COMUNALI

	DENOMINAZIONE	RECAPITO (indirizzo e n.ro di telefono)	CAPACITÀ RICETTIVA
1	Dire, fare, giocare	Via delle Roggia, 48 Tel. 0432-235361	54
2	Fantasia dei Bimbi	Via Diaz, 20 Tel. 0432-502847	60
3	Sacheburache	Via Baldasseria Media, 21 Tel. 0432/611201	48
4	Cocolâr	Via Alba, 27 Tel. 0432-546325	55
	TOTALE		217

Overbooking: per un pieno utilizzo delle risorse, è previsto un numero di iscrizioni non superiore al 15% della capacità ricettiva della struttura (arrotondato per difetto all'unità inferiore) fermi restando i rapporti numerici bambini/educatori.

1.4 Criteri e modalità di ammissione e di fine frequenza

I criteri e le procedure di ammissione ai servizi di nido d'infanzia sono definiti nel regolamento

concernente il funzionamento degli stessi.

Per accedere ai servizi educativi per la prima infanzia è necessario presentare istanza di ammissione dal 1 febbraio al 31 marzo di ogni anno.

La domanda può essere presentata anche nel caso in cui il bambino non sia ancora nato purché corredata da un certificato di gravidanza nel quale risulti che la data presunta del parto non sia posteriore al 31 maggio dello stesso anno.

Le eventuali domande di ammissione pervenute in data successiva al 31 marzo e fino al 30 settembre saranno tenute in considerazione ai fini della formazione ed approvazione di graduatorie di riserva da utilizzare in caso di esaurimento delle graduatorie definitive riferite alle domande presentate entro il 31 marzo.

Il Comune garantisce:

- a) un'informazione completa e trasparente sui criteri di ammissione, sulle modalità e sui termini di presentazione delle domande, sugli esiti dei relativi procedimenti;
- b) un'ampia assistenza informativa durante il periodo di presentazione delle domande agli utenti che ne facciano richiesta;
- c) la possibilità per i genitori potenziali utenti dei servizi di nido d'infanzia di visitare, prima della presentazione dell'istanza di ammissione e ai fini dell'esercizio del diritto di scelta, tutte le strutture comunali e convenzionate, previo accordo con il coordinatore di ciascuna struttura;
- d) la priorità di ammissione ai bambini residenti nel Comune di Udine e, in tale ambito, la priorità assoluta di ammissione ai bambini disabili o in situazione di comprovato rischio sotto il profilo sanitario, sociale o psicologico con riferimento al nucleo familiare di appartenenza.

L'ammissione al servizio di nido d'infanzia di bambini residenti in Comuni limitrofi è possibile solo a condizione che essa risulti disciplinata da apposita Convenzione con il Comune interessato e che la stessa preveda la reciprocità di trattamento per i bambini residenti nel Comune di Udine che richiedano l'ammissione ai nidi d'infanzia eventualmente gestiti dal Comune interessato.

Nel caso di bambini già frequentanti, non è richiesta l'iscrizione per gli anni successivi.

Al compimento del 36mo mese i bambini hanno diritto alla conservazione del posto fino al termine dell'anno educativo in corso.

1.5 Calendario annuale di apertura

Il servizio di nido d'infanzia è in funzione nel periodo compreso tra il 1° settembre e il 31 luglio (anno educativo) con l'esclusione:

- a) delle giornate di sabato e di quelle festive;
- b) del periodo dal 24 dicembre al 6 gennaio compresi;
- c) del periodo dal giovedì antecedente la Pasqua al martedì successivo compresi;
- d) della giornata dei SS. Patroni (12 luglio);
- e) eventuali ponti previsti nel Piano Organizzativo Annuale del servizio.

1.6. Orario settimanale e giornaliero di apertura del servizio e fasce orarie di utilizzo

La durata minima e massima dell'orario giornaliero di apertura del servizio di nido d'infanzia, in base al Regolamento regionale, è fissata rispettivamente in 5 e 10 ore. Nei nidi d'infanzia del

Comune di Udine la durata minima è fissata in 6 ore, ferma restando la possibilità di cui al terzo paragrafo di questo punto.

Sono previste le tre seguenti fasce orarie di frequenza:

- 7.30 - 13.30
- 7.30 - 16.00
- 7.30 - 17.30

con la seguente flessibilità in ingresso e in uscita:

- a) flessibilità in ingresso: 7.30 – 9.00
- b) flessibilità in uscita:
 - 1a fascia = 12.30 – 13.30
 - 2a fascia = 15.30 – 16.00
 - 3a fascia = 16.30 – 17.30

L'accesso alla fascia di frequenza massima è consentito ai soli genitori che abbiano comprovate e documentate esigenze lavorative o di altra natura che impediscano ad entrambi di occuparsi del minore fino al termine della fascia oraria stessa.

Un eventuale orario di utilizzo del servizio personalizzato, diverso dalle tre fasce, può essere previamente concordato con la famiglia tenendo conto sia delle esigenze prioritarie del bambino sia delle esigenze del gruppo di bambini nel quale lo stesso è inserito e comunque non potrà mai superare, in ogni caso, le 10 ore giornaliere, mentre potrà essere inferiore alle 5 ore, purché comprensivo della fruizione del pasto o del riposo pomeridiano.

1.7. Staff dedicato al servizio di nido d'infanzia

In ciascun nido d'infanzia operano il coordinatore del servizio, il personale educativo, la cuoca ed il personale addetto ai servizi generali.

Il Comune si impegna:

- a) ad impiegare personale educatore adeguatamente preparato e professionalmente qualificato;
- b) a garantire al predetto personale la formazione permanente e l'aggiornamento professionale più idonei per il confronto e l'integrazione tra l'evoluzione delle teorie psico-pedagogiche e la quotidiana pratica educativa.

Il personale opera secondo il metodo della collegialità, in stretta collaborazione con le famiglie e con gli operatori di supporto ai bambini disabili, garantendo l'integrazione degli interventi educativi. Infatti il personale che opera in ogni singolo nido d'infanzia si riunisce periodicamente nel **Collettivo** che si configura come gruppo di lavoro diretto a favorire la migliore programmazione e realizzazione:

- a) del progetto educativo di nido d'infanzia;
- b) dei programmi di lavoro delle singole sezioni;
- c) del servizio da prestare in tutti i suoi aspetti operativi.

Il Collettivo costituisce altresì uno degli strumenti disponibili per mantenere elevata la qualità delle relazioni sociali nel nido d'infanzia.

Oltre al Collettivo, in ciascun nido opera il **Collegio degli Educatori**, preposto a compiti di elaborazione del progetto didattico di nido e di verifica in itinere delle attività di attuazione.

In ciascun nido d'infanzia opera un **coordinatore responsabile** che sovrintende

all'organizzazione e all'erogazione del servizio nella struttura a cui è preposto, coordina il personale della stessa e svolge gli ulteriori compiti previsti per tale figura nel regolamento e negli atti di organizzazione dei servizi nel rispetto delle direttive del soggetto responsabile del servizio.

Il personale educativo promuove lo sviluppo armonico, il benessere globale e la socializzazione del bambino attraverso attività educative e di cura rapportate all'età, ai bisogni e all'identità personale dei bimbi; si relaziona con la famiglia e con gli altri servizi sociosanitari del territorio, favorendo l'attiva partecipazione della famiglia alla vita del nido.

In particolare, gli educatori:

- a) progettano, programmano e gestiscono le attività di educazione e di cura dei bambini loro affidati;
- b) assicurano a ciascun bambino il contenimento emotivo e il senso di sicurezza di cui egli ha bisogno per vivere con fiducia i rapporti all'interno del nido;
- c) accolgono bambini e adulti;
- d) progettano attività didattiche e organizzano spazi, giochi e materiali con criteri di funzionalità rispetto ai bisogni rilevati nel gruppo di bambini loro affidati;
- e) svolgono tutti gli altri compiti previsti dal ruolo e dal Regolamento.

Gli operatori addetti ai servizi generali e di ristorazione garantiscono la pulizia, la cura generale degli ambienti, la predisposizione dei pasti e collaborano con il personale educativo per il buon andamento del servizio.

Nei nidi appartenenti al servizio integrato è garantito l'esercizio della funzione di coordinamento pedagogico di cui all'art. 20 della legge regionale 20/2005.

Il servizio integrato di nido d'infanzia, al fine di mantenere elevato il suo standard di qualità, si può avvalere di servizi qualificati nei seguenti ambiti: pediatria di comunità, ristorazione collettiva e mediazione linguistica e culturale e mantiene un permanente collegamento con i servizi sociali, sanitari ed educativi presenti nel territorio comunale.

Tutte le attività amministrative inerenti alla gestione dei nidi d'infanzia comunali e convenzionati sono curate dagli uffici afferenti all'Unità Operativa Servizi per la prima infanzia, ubicati in Viale Ungheria, 15:

- tel. 0432 –1272718 / 1272706

- fax 0432 – 1270346

- e-mail: asilinido@comune.udine.it

Il personale dipendente in generale è tenuto ad adottare nei rapporti con gli utenti uno stile contraddistinto da rispetto, cortesia e disponibilità all'ascolto. Esso è altresì tenuto a facilitare gli utenti nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento dei loro obblighi. Il personale è tenuto alla più scrupolosa osservanza del Codice di comportamento dei pubblici dipendenti (Codice generale) e del Codice di comportamento del Comune di Udine (Codice specifico).

Il personale educatore è tenuto ad assumere un comportamento nei confronti dei piccoli utenti pienamente coerente con l'applicazione del principio della centralità del bambino.

Il Comune si impegna ad esigere da parte dei soggetti terzi con i quali sia in rapporto per l'erogazione dei servizi di nido d'infanzia (enti convenzionati, enti affidatari dei servizi) e con riferimento al personale che intrattenga relazioni con l'utenza, il medesimo stile di comportamento richiesto al personale comunale.

1.8 Gli elementi di base della progettazione educativa

A) Il progetto educativo

Il nido d'infanzia è un ambiente educativo intenzionale che esige scelte consapevoli in merito all'organizzazione del servizio e alla definizione dei percorsi formativi da proporre ai bambini.

Tali scelte trovano la loro formalizzazione nel progetto educativo, che individua gli obiettivi di ciascun nido in relazione alle attività educative proposte, le metodologie impiegate, le modalità organizzative scelte per la suddivisione in sezioni, il numero delle sezioni attivate nel servizio e la composizione numerica delle stesse in relazione alla fascia di età dei bambini, strumenti e modalità per l'esecuzione delle attività di documentazione, verifica e valutazione del servizio reso, avuto riguardo ai profili organizzativi e pedagogici, nonché le modalità individuate per promuovere la condivisione del progetto educativo da parte delle famiglie e la partecipazione delle stesse alle attività del nido.

Le attività educative e didattiche vengono programmate adeguando le attività ai livelli di sviluppo raggiunti dai singoli bambini e individuando i momenti e gli strumenti più adatti agli scopi prefissati, al fine di favorire lo sviluppo armonico e integrato delle potenzialità del bambino, siano esse fisiche, affettive, cognitive o relazionali, promuovendo le competenze e le abilità proprie delle diverse età.

Si elencano di seguito i principali aspetti del servizio illustrati nel progetto educativo:

- organizzazione delle modalità e dei tempi di inserimento e ambientamento;
- organizzazione del lavoro nei nidi per sezioni, gruppi intersezione, ecc.;
- organizzazione della giornata al nido e modalità di gestione delle routines (accoglienza, merenda, cambio, pranzo, sonno, commiato, ecc.);
- organizzazione delle comunicazioni nido-famiglia e iniziative di informazione e coinvolgimento destinate ai genitori;
- iniziative per la continuità educativa, interna ed esterna al nido;
- organizzazione degli spazi interni e modalità di utilizzazione delle aree verdi ed esterne;
- programmi e progetti delle attività educative, ludiche, motorie, comprese le eventuali iniziative di uscita sul territorio;
- iniziative per favorire l'integrazione dei bambini portatori di handicap e la valorizzazione delle differenze;
- organizzazione delle fasi e dei compiti di programmazione, osservazione, documentazione, verifica e valutazione delle attività prestate nei nidi e dei servizi ivi erogati (fra le quali in particolare, le attività di intersezione, attività individuali e di piccolo gruppo e le altre proposte comunque mirate a favorire la pluralità delle esperienze nel bambino).

I genitori hanno diritto di ricevere una copia del progetto educativo del nido frequentato dal loro bambino per ogni anno di frequenza (di regola in formato elettronico, su supporto cartaceo per i soli genitori che lo desiderano).

B) Articolazione organizzativa in sezione e rapporti numerici educatori/bambini

Ogni nido d'infanzia è suddiviso in sezioni comprendenti gruppi di bambine e bambini. Le sezioni possono essere composte da gruppi omogenei per età o gruppi di età mista.

Il numero degli educatori si diversifica in relazione al numero, all'età e alle eventuali condizioni personali di svantaggio dei bambini.

Nell'erogazione del servizio il rapporto numerico tra educatori e bambini presenti all'interno dei

nidi d'infanzia, non può essere superiore a:

- a) cinque bambini per ogni educatore in relazione a bambini di età compresa fra i 3 ed i 12 mesi
- b) sette bambini per ogni educatore in relazione a bambini di età compresa fra i 13 ed i 23 mesi
- c) dieci bambini per ogni educatore in relazione a bambini di età compresa fra i 24 ed i 36 mesi.

Il servizio è erogato in modo da tendere verso il mantenimento della media (riferita all'insieme dei bambini frequentanti in ciascun nido e all'insieme dei bambini frequentanti tutti i nidi) indicata come standard di qualità nella presente Carta (punto 2).

In presenza di bambini disabili o in particolari situazioni di svantaggio socio-culturale il rapporto educatore-bambino viene diminuito oppure viene previsto personale educativo aggiuntivo in relazione al numero ed alla gravità dei casi.

C) Ambientamento del bambino al nido

Attesa la complessità e la delicatezza del periodo del primo inserimento del bambino al nido e l'esigenza di favorire, nell'interesse del minore, dei suoi genitori e dello stesso servizio di nido d'infanzia, un ambientamento quanto più possibile efficace, sereno e progressivo, il Comune si impegna a realizzare le esperienze di ambientamento osservando i seguenti criteri:

- a) pieno ed attivo coinvolgimento dei genitori nell'organizzazione di tale esperienza;
- b) gradualità;
- c) permanenza al nido di un genitore nella fase iniziale dell'ambientamento;
- d) rispetto dei ritmi e delle specifiche esigenze individuali di ciascun bambino.

D) Allestimento degli spazi e scelta dei materiali didattici

Gli spazi e i locali interni del nido d'infanzia sono organizzati in relazione all'età dei bambini, al loro sviluppo psicofisico e al progetto educativo adottato. In essi vanno assicurati, oltre al momento del pranzo e del riposo/relax, spazi flessibili per le attività di movimento/intersezione e arredi consoni alla sperimentazione di centri d'interesse da parte dei bambini.

Gli spazi per il riposo sono ben organizzati con lettini personali e personalizzati, presenza di tende oscuranti e organizzazione della routine ben curata con presenza fissa di 1 educatore.

E) Le routines

L'accoglienza, il cambio, il pranzo, il sonno, il ricongiungimento con la famiglia sono momenti scanditi da gesti di cura e sono caratterizzati da tempi, spazi e oggetti che aiutano il bambino ad orientarsi durante la "giornata del nido".

La ritualità e qualità di queste routines permette al bambino, attraverso una relazione privilegiata con l'adulto, di prendersi cura di sé in un contesto sereno. L'ascolto e la sensibilità dell'educatore promuovono la maturazione del bambino verso l'autonomia, nel rispetto dei tempi individuali di ciascuno.

Il menù, approvato *dall'Azienda Sanitaria Universitaria Integrata di Udine* è conforme alle Linee di Indirizzo promosse dalla Regione Friuli Venezia Giulia e prevede lo spuntino del mattino, il pranzo e la merenda per i bambini che si fermano al nido per il riposo pomeridiano.

In caso di patologie o situazioni di intolleranze o allergie certificate è previsto un menù rispondente alle specifiche esigenze. E' altresì possibile ottenere la somministrazione di una

dieta speciale per motivi religiosi.

F) Qualità delle relazioni sociali al nido

Attese le potenzialità del nido inteso quale luogo in grado di offrire al bambino molteplici occasioni di rapporti di scambio con adulti e bambini che si traducono in altrettante opportunità di crescita sociale per il bambino stesso, il Comune si impegna ad organizzare il servizio in modo che sia caratterizzato da un'ottima qualità delle relazioni sociali.

G) Le attività di osservazione, documentazione, verifica e valutazione

L'osservazione, attraverso l'utilizzo di schede specifiche, permette all'educatore di documentare situazioni di gioco, interazioni tra bambino e bambino, bambino e adulto e di monitorare il grado di sviluppo sociale, cognitivo, motorio del bambino o del gruppo di bambini.

La documentazione è fondamentale quale memoria delle esperienze svolte e fornisce informazioni rispetto al funzionamento e all'organizzazione del servizio.

Durante l'anno educativo e al termine dello stesso si svolgono attività di valutazione del lavoro svolto e dei risultati ottenuti soprattutto allo scopo di verificare il raggiungimento o meno degli obiettivi prefissati nel progetto educativo e didattico.

Il personale si impegna a valutare anche i suggerimenti o i reclami provenienti dai questionari restituiti dagli utenti a fine anno educativo allo scopo di migliorare la qualità del servizio offerto.

1.9 Gestione partecipata: diritti e responsabilità delle famiglie

L'Amministrazione, il personale ed i genitori sono parte attiva nella gestione del servizio di nido d'infanzia attraverso gli istituti di partecipazione previsti dal regolamento comunale concernente tali servizi (Commissione nidi d'infanzia, Assemblea dei Genitori di ciascun nido d'infanzia, Assemblea del Personale) e da altri organismi rappresentativi (esempio: Commissione Mense).

Il Comune s'impegna a favorire il regolare ed efficace funzionamento degli istituti di partecipazione, nonché il collegamento ed il coordinamento tra gli stessi.

Le famiglie hanno diritto:

- alle informazioni sull'accesso al servizio, sulle caratteristiche organizzative di quest'ultimo, sulle procedure di ammissione, sulle modalità di compartecipazione alla spesa, sulle iniziative specificamente rivolte ai genitori ed, in generale, su ogni aspetto organizzativo dei servizi di loro interesse;
- alle informazioni sulla vita quotidiana al nido del proprio bambino;
- alla tutela della *privacy* in ordine a dati, informazioni e notizie concernenti il singolo bambino e la sua famiglia;
- alla consultazione, mediante gli istituti di partecipazione previsti dal regolamento, in merito alla programmazione educativa e didattica, all'organizzazione annuale dei servizi e alle ulteriori iniziative per il miglioramento degli stessi;
- alla partecipazione alle attività del nido secondo quanto previsto dalla presente Carta, dal regolamento e dagli specifici progetti elaborati con la collaborazione e la condivisione delle famiglie stesse.

Le famiglie hanno responsabilità inerenti:

- alla compartecipazione ai costi dei servizi in rapporto alla effettiva situazione economica del nucleo familiare del minore e, di conseguenza, al regolare pagamento delle tariffe;
- al rispetto delle regole di funzionamento dei servizi, con riferimento, in primo luogo, a quelle relative agli orari di ingresso e di uscita, alla fascia oraria di utilizzo prescelta e a quelle concernenti la riammissione del minore dopo un periodo di assenza per malattia;
- alla partecipazione attiva all'organizzazione ed all'attuazione della fase di inserimento/ambientamento;
- alla partecipazione alle iniziative e alla vita del nido, compresa, in primo luogo, la partecipazione "istituzionale" alle Assemblee dei Genitori di nido d'infanzia e l'elezione dei rappresentanti dei genitori nella Commissione Nidi;
- alla comunicazione agli operatori di tutte le informazioni sul bambino e sul contesto in cui egli vive (informazioni comunque tutelate dal diritto alla *privacy*) necessarie per garantire il miglior servizio possibile al bambino stesso, tenuto presente il ruolo di integrazione della famiglia che il servizio di nido d'infanzia svolge.

1.10 Sistema tariffario

Agli utenti viene applicata una retta mensile tenendo conto dell'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE), nonché sulla base di tutti gli altri criteri stabiliti nel regolamento del servizio, mentre gli importi e le ulteriori specifiche sono contenute nel tariffario annuale.

E' prevista la riduzione della retta in caso di:

- a) più fratelli che frequentino contemporaneamente i servizi di nido d'infanzia
- b) assenze prolungate e giustificate del bambino dal servizio
- c) variazione improvvisa del reddito del nucleo familiare a causa di eventi straordinari
- d) sospensione del servizio per cause imputabili all'Amministrazione Comunale.

Per informazioni ulteriori, si rinvia al sito www.comune.udine.gov.it, *Aree tematiche: Educazione e Giovani – Nidi d'infanzia comunali e convenzionati.*

1.11 Informazioni alle famiglie. Strumenti e soggetti

Il Comune garantisce flussi informativi completi e facilmente accessibili sia attraverso il proprio sito web, sia attraverso i competenti servizi amministrativi, sia infine attraverso i nidi stessi, utilizzando cioè:

1. i coordinatori dei nidi con riguardo alle informazioni sulle singole strutture;
2. gli educatori con riguardo alle attività che quotidianamente caratterizzano la vita del nido e dei suoi piccoli ospiti;
3. gli uffici amministrativi ubicati in Viale Ungheria, n. 15;
4. l'Albo ufficiale del nido;
5. i documenti di programmazione e progettazione educativa;
6. il sito www.comune.udine.gov.it, *Aree tematiche: Educazione e Giovani – Nidi d'infanzia comunali e convenzionati.*

Il Comune si impegna a verificare che nell'Albo interno presente in ciascun nido d'infanzia sia affissa la seguente documentazione minima:

- SCIA
- normativa regionale vigente in materia

- Regolamento comunale
- Carta dei servizi
- progetto educativo
- calendario degli incontri tra personale e famiglie
- norme di igiene e di salute nella collettività
- elenco dei nominativi e delle qualifiche del personale operante nel servizio
- regole tariffarie
- piano di evacuazione e nominativo del referente per la gestione della sicurezza
- tabella dei menù concordata e validata dall'Azienda Sanitaria Universitaria Integrata di Udine
- menù specifico del giorno
- tabella identificativa dei responsabili e referenti del servizio.

2. STANDARD DI QUALITA' E DIRITTO DI RIMBORSO

2.1 Gli standard di qualità del servizio e gli impegni del Comune

La misurazione del livello di qualità dei servizi educativi per la prima infanzia attraverso valori quantitativi è complessa e difficile, ma non impossibile.

La presente Carta dei Servizi affronta questa problematica con un approccio concreto fondato sull'individuazione, nell'ambito di due aree di intervento, la prima riferita agli aspetti pedagogico-educativi, la seconda a quelli organizzativi, di 11 (undici) dimensioni del servizio o fattori di qualità, a cui si aggiungono altre due aree, la prima, collocata nella parte iniziale e riferita ad indicatori di contesto e di performance; la seconda, collocata in coda agli standard e riferita agli aspetti comunicativi, informativi e di customer satisfaction.

I fattori di qualità sono quegli elementi di carattere generale che determinano la qualità del servizio; ogni dimensione o fattore di qualità è misurato attraverso uno o più indicatori che rappresentano la manifestazione concreta del fattore di qualità considerato e ogni indicatore ha uno standard cioè un punto di riferimento che orienta l'Amministrazione in quanto rappresenta un obiettivo da raggiungere e mantenere, nonché una garanzia per l'utenza in quanto consente di verificare l'impegno dell'Amministrazione nell'assicurare il livello di qualità del servizio predeterminato nella Carta dei Servizi.

Neppure questa parte della Carta è immutabile ed anzi è quella più soggetta a revisioni, aggiustamenti e miglioramenti anche con il contributo dell'utenza.

2.1.1 Area degli indicatori di contesto e di performance

Il servizio integrato dei nidi d'infanzia comunali e convenzionati utilizza i seguenti indicatori di contesto e di performance:

Indicatori di contesto

a)	n.ro posti/bambino offerti nei nidi comunali/popolazione 0 – 3
b)	n.ro posti/bambino offerti dal servizio integrato (nidi comunali e convenzionati) popolazione 0 – 3
c)	n.ro domande annuali/posti nido disponibili in totale (1)
d)	n. ro posti/bambino offerti nei nidi d'infanzia cittadini/popolazione 0 - 3

Indicatori di performance (utilizzabili anche con riferimento al singolo nido d'infanzia)

a)	n.ro addetti full-time/n.ro bambini accolti
b)	n.ro giorni di apertura del servizio nell'anno educativo
c)	orario giornaliero minimo/massimo offerto
d)	costo medio per bambino e per mese
e)	costo medio per bambino e per mese al netto degli Introiti tariffari
f)	costo medio per bambino e per mese al netto di introiti tariffari e contributi regionali
g)	n.ro questionari di rilevazione annuale del gradimento del servizio compilati/n.ro utenti del servizio
h)	Esiti dei questionari di rilevazione annuale del gradimento del servizio

Note: 1. Nel dato relativo alle domande annuali sono inclusi i posti occupati dai bambini già frequentanti e che proseguono l'anno educativo successivo.

Il Comune si impegna a rendere pubblici i dati relativi agli indicatori di contesto e di performance di cui sopra riferiti a ciascun anno educativo entro il primo quadrimestre dell'anno educativo immediatamente successivo, mediante apposito avviso sul sito web istituzionale dell'ente.

2.1.2 Indicatori delle aree pedagogico/educativa ed organizzativa

AREA (*prevalentemente*) PEDAGOGICO/EDUCATIVA

Dimensione del servizio presa in considerazione	Indicatori	Standard
QUALITA' DELL'INSERIMENTO/AMBIENTAMENTO	1. Predisposizione condivisa con i genitori del piano individualizzato di inserimento.	100% dei bambini
	2. Raggiungimento obiettivi previsti dal piano individualizzato di inserimento	95%
	3. Durata complessiva del periodo di inserimento	2 settimane
	4. Gradimento delle modalità di inserimento/ambientamento da parte dei genitori	Grado di soddisfazione delle famiglie ≥ 5 (scala 1>6) per il 70% del campione di utenti che rispondono al questionario
RELAZIONE EDUCATORE/BAMBINO	1. Continuità educativa	Mantenimento della medesima educatrice di riferimento per un gruppo di bambini per non meno del 90% delle giornate di servizio nell'anno (escludendo dal computo i cambiamenti organizzativi determinati da cause di forza maggiore o da motivi comunque non dipendenti dall'Amministrazione Comunale).
	2. Rapporti numerici educatore/bambino per nido, determinati nel piano organizzativo annuale del servizio ed effettivamente applicati (media complessiva riferita all'insieme dei bambini frequentanti ciascun nido e il servizio nel suo complesso)	<p>N.B. Il rapporto di seguito indicato tiene conto della previsione nel Regolamento della figura dell'educatore di supporto (che si aggiunge alla figura dell'educatore di riferimento) ed è determinato in funzione dell'assenza di bambini diversamente abili o in particolari situazioni di svantaggio socio-culturale e dell'impiego di personale in situazione di piena capacità lavorativa:</p> <p>a. n.1 educatrice ogni 5, 5 bambini; b) in presenza di bambini disabili o in particolari situazioni di svantaggio socio-culturale il rapporto diminuisce di una frazione compresa fra 0,25 e 0,50 bambini per ogni bambino disabile in relazione alla gravità della disabilità</p>

PROGETTO EDUCATIVO	1. Conformità alle previsioni regolamentari e qualità complessiva dei progetti educativi di nido	Approvazione del Progetto educativo di nido da parte delle Assemblee dei genitori con una percentuale di voti favorevoli (in occasione della prima assemblea) non inferiore all'80% dei presenti
	2. Qualità dell'impegno dedicato alle attività di progettazione educativa (incluse attività di monitoraggio, verifica e valutazione dei risultati)	Non meno di n. 20 ore annue dedicate da ciascun educatore
	3. Monitoraggio della programmazione educativa/didattica da parte dell'equipe degli operatori del nido: numero incontri di verifica per anno educativo (sedute di collettivo) dedicati alla verifica dell'andamento del progetto educativo/didattico e alla valutazione dei risultati raggiunti	Non inferiore a 2 all'anno (esclusa la seduta relativa alla verifica e valutazione finale)
	4. Attuazione dei progetti di continuità educativa, interna ed esterna	Progetto condiviso all'interno del nido e in accordo con le scuole dell'infanzia interessate per un minimo di 10 ore annue
ORGANIZZAZIONE E CURA DEGLI SPAZI E QUANTITA'/QUALITA' DI MATERIALI E GIOCHI MESSI A DISPOSIZIONE DEI BAMBINI	1. Arredi funzionali alle esigenze dei bambini per dimensioni e caratteristiche.	Grado di soddisfazione delle famiglie ≥ 5 (scala 1>6) per il 70% del campione di utenti che rispondono al questionario
	2. Spazi per il riposo ben organizzati con lettini personali, presenza di tende oscuranti e organizzazione della routine ben curata con presenza fissa di un educatore	Grado di soddisfazione delle famiglie ≥ 5 (scala 1>6) per il 70% del campione di utenti che rispondono al questionario
	3. Organizzazione degli altri spazi interni al nido riservati ai bambini	Grado di soddisfazione delle famiglie ≥ 5 (scala 1>6) per il 70% del campione di utenti che rispondono al questionario
	4. Organizzazione degli spazi esterni in funzione delle attività del nido	Grado di soddisfazione delle famiglie ≥ 5 (scala 1>6) per il 70% del campione di utenti che rispondono al questionario
	5. Materiali e giochi destinati ai bambini per la messa in atto delle attività progettate e per tutte le possibili esperienze di gioco, in buono stato, conformi ai requisiti di sicurezza e in numero sufficiente	Grado di soddisfazione delle famiglie ≥ 5 (scala 1>6) per il 70 % del campione di utenti che rispondono al questionario

	6. Mantenimento di condizioni igieniche ottimali (ordine e pulizia di tutti gli ambienti)	Grado di soddisfazione delle famiglie ≥ 5 (scala 1>6) per il 70% del campione di utenti che rispondono al questionario
OSSERVAZIONE E DOCUMENTAZIONE	1. Presenza in ogni nido d'infanzia di strumenti audiovisivi per una adeguata documentazione e verifica delle attività svolte e per gli incontri con i genitori	Dotazione di almeno: 1 macchina fotografica per sezione, 1 videoproiettore, 1 videoregistratore, 1 televisore
	2. Consegna del "quaderno del bambino" o CD delle foto a ciascun bambino a conclusione dell'esperienza di nido quale memoria storica del periodo vissuto dal bambino	100% dei bambini in uscita dal nido
INCLUSIONE E INTEGRAZIONE BAMBINI DISABILI	1. predisposizione del progetto educativo individualizzato condiviso con la famiglia	Entro il mese di dicembre
	2. rapporto numerico educatore di sostegno/bambino disabile	1/1 per bambini con disabilità certificate gravi $\frac{1}{2} < 1/4$ per bambini con disabilità non certificate come gravi
	3. formazione specifica del personale educativo in materia di inclusione e integrazione di bambini disabili o in particolari situazioni di svantaggio socioculturale	Almeno 1 iniziativa formativa per ogni 2 anni
	4. incontri di monitoraggio del personale educativo con la famiglia del bambino disabile e con gli esperti	Almeno 3 all'anno

AREA (prevalentemente) ORGANIZZATIVA

Dimensione del servizio presa in considerazione	Indicatori	Standard
PROCEDURE DI AMMISSIONE AL SERVIZIO	1. Assistenza personalizzata all'utenza, assicurata dagli uffici, in occasione della presentazione della domanda di ammissione	100% degli utenti che la richiedono
	2. Approvazione graduatorie di ammissione al servizio distinte per fasce d'età dei bambini entro la scadenza stabilita dal regolamento.	ON
	3. Risposta motivata a richiesta di riesame delle graduatorie.	Entro 10 gg. Dal ricevimento della richiesta
RAPPORTO CON LE FAMIGLIE: confronti fra i genitori e gli educatori per valutare lo sviluppo affettivo, relazionale, sociale, cognitivo e motorio del singolo bambino	1. Numero medio annuo di ore dedicate da ciascun educatore ai confronti fra genitori ed educatori per ogni bambino	Non inferiore a ore 2,5 per bambino
	2. Accesso ai colloqui individuali	100% richieste evase entro 10 giorni dalla richiesta
	3. Incontri di sezione con i genitori durante l'anno di attività	Almeno 2 all'anno
	4. Programmazione di "situazioni" e iniziative nel corso dell'anno (festine, laboratori) nelle quali venga favorita la partecipazione attiva e autonoma dei genitori	Almeno 2 volte all'anno
	5. Organizzazione e cura dell'Assemblea dei Genitori del nido di inizio anno (particolarmente importante): percentuale di partecipazione dei genitori	Non inferiore al 60%
SERVIZIO MENSA	1. Cura nella preparazione e distribuzione dei pasti, nella predisposizione della situazione del pranzo e nella qualità dei cibi	Grado di soddisfazione delle famiglie ≥ 5 (scala 1>6) per il 70% del campione di utenti che rispondono al questionario
	2. Accoglimento di domande per diete speciali o di regimi dietetici particolari per motivi sanitari o religiosi	Entro 15 giorni dalla presentazione della domanda
	3. Utilizzo prevalente di derrate biologiche +DOP (denominazione di origine protetta) IGP (indicazione geografica protetta) e STG (specialità tradizionale garantita)	Non inferiore al 60% del totale delle derrate utilizzate
FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE	1. Previsione di un adeguato monte ore per la formazione e l'aggiornamento professionale del personale	Non meno di 20 ore annue

2.2 Comunicazione, informazione e customer satisfaction

Bacheche/cartellonistica in loco	Aggiornamento costante
Esito delle rilevazioni risultanti dalla somministrazione del questionario sul grado di soddisfazione dell'utenza	Grado di soddisfazione delle famiglie ≥ 3 (scala 1<4) per almeno il 70% del campione di utenti che rispondono al questionario.
Coinvolgimento delle associazioni dei consumatori nelle rilevazioni	Si

2.3 Attivita' di verifica del rispetto degli standard di qualità del servizio

Il Comune si impegna a monitorare la qualità del servizio erogato mediante:

- i processi attivati per la valutazione delle attività svolte e dei progetti realizzati in ciascun anno di attività nell'ambito della programmazione educativa e didattica;
- la valutazione degli esiti delle rilevazioni annuali effettuate tra gli utenti sulla qualità percepita dei servizi;
- la valutazione sistematica dei reclami e dei suggerimenti provenienti dagli utenti e dai cittadini nei modi e nelle forme previsti dalla presente Carta.

2.4 Diritto al rimborso

Nell'usufruire del servizio di nido d'infanzia gli utenti potranno di volta in volta verificare se gli standard qualitativi vengono effettivamente rispettati.

Nel caso di mancato rispetto di uno standard di qualità nell'erogazione del servizio che si sia tradotto in un concreto e specifico disservizio nei confronti del bambino e/o della famiglia e che sia stato accertato a seguito di verifica in contraddittorio, si prevede un risarcimento consistente nell'abbuono all'utente richiedente di una somma pari al 10% della retta mensile, da applicarsi sulla retta relativa al mese immediatamente successivo a quello in cui è stato accertato l'episodio di mancato rispetto dello standard di qualità del servizio.

Nel caso di mancato rispetto di standard di qualità che incidono sul livello generale della qualità del servizio, l'utenza ha diritto a chiedere e ottenere la convocazione, entro 15 giorni dalla richiesta, di un'apposita seduta della Commissione Nidi dedicata alle azioni correttive da porre in essere per il ripristino del livello standard di qualità entro un termine ragionevolmente breve, comunque individuato nel corso della seduta stessa e riportato nel relativo verbale.

3. RAPPORTI CON I CITTADINI

3.1 Reclami e suggerimenti

I cittadini possono presentare reclami per:

- segnalare eventuali episodi di disservizio o di grave violazione dei principi enunciati nella

presente Carta;

- b) segnalare eventuali situazioni di erogazione del servizio con standard di qualità non conformi a quelli stabiliti nella presente Carta;
- c) presentare suggerimenti ed osservazioni per il miglioramento dei servizi erogati.

I reclami possono essere trasmessi all'Amministrazione con qualunque mezzo (posta ordinaria, posta elettronica certificata, posta elettronica, fax, messaggi depositati negli appositi contenitori, ecc.) purché in forma scritta e non anonima.

I reclami inoltrati verbalmente o a mezzo telefonico sono anch'essi accettati nei casi in cui i disservizi o le situazioni lamentate abbiano carattere di urgenza, fermo restando che il reclamante è tenuto a comunicare anche le sue generalità e i dati relativi al suo indirizzo e numero telefonico.

Reclami, proposte e suggerimenti vanno inoltrati a:

Servizio Servizi Educativi e Sportivi - U. Org. Attività Educative

U.O. Servizi per la Prima Infanzia

Udine, Viale Ungheria, 15

Tel. 0432-1272718 – 1272825 – 1272788

Fax 0432-1270346

e-mail: asilinido@comune.udine.it

Orario al pubblico: lunedì 8.30-16.30

da martedì a venerdì 8.30-12.30

oppure a:

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico Udine, via Lionello n. 1 - secondo piano, lato sud

Tel. 0432/1272319 Fax 0432/1270355

Indirizzo e-mail: urp@comune.udine.it

Orario al pubblico: da lunedì a venerdì 8.45-12.15

lunedì e giovedì pomeriggio 15.15-16.45

Per essere preso in considerazione, il reclamo oltre che tempestivo, deve risultare sufficientemente circostanziato, deve cioè contenere gli elementi minimi utili per l'individuazione del disservizio o dell'anomalia riscontrata nel servizio reso ovvero del problema segnalato.

Le comunicazioni genericamente dette di "reclamo", dopo il primo esame, vengono classificate in reclami veri e propri, segnalazioni di non conformità e suggerimenti a seconda che appartengano rispettivamente alle tipologie di reclami di cui al precedente paragrafo 1, lettere a), b) e c).

In ogni caso il Comune si impegna a dare esauriente risposta scritta al reclamante entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Il Dirigente predispone annualmente una relazione circa i reclami ricevuti ed i provvedimenti adottati a seguito degli stessi e la trasmette alla Giunta comunale e alla Commissione Nidi d'Infanzia entro il mese di dicembre.

Salvo quanto già disposto nei precedenti paragrafi, per le ulteriori regole relative all'istituto del reclamo si rinvia al Capo III punto 1. della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994 recante *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*.

3.2 Indagini di soddisfazione

Il Comune si impegna ad effettuare con periodicità annuale una rilevazione sulla qualità percepita del servizio di nido d'infanzia mediante questionari rivolti ai genitori che fruiscono del servizio.

I risultati della rilevazione permettono all'ente di individuare specifici obiettivi di miglioramento del servizio.

L'esito dei questionari viene sintetizzato e pubblicato ogni anno su un documento distribuito agli utenti direttamente nei nidi d'infanzia.