



Comune di Olbia
Assessorato alla Pubblica Istruzione

Carta dei Servizi



Nido d'Infanzia
Aziendale Comunale
Comune di Olbia



Oltrans Service

Indice

1. COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI.....	pag.3
2. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	pag.4
3. DESTINARTARI.....	pag.7
4. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.....	pag.8
Il progetto educativo.....	pag.9
Il personale educativo.....	pag.10
Struttura.....	pag.10
Calendario dei servizi e orari di apertura.....	pag.10
La giornata al Nido.....	pag.11
Il Nido d'estate.....	pag.12
L'abbigliamento.....	pag.12
Il pasto al Nido.....	pag.12
Gli spazi del Nido.....	pag.13
Come si accede al servizio.....	pag.14
Iscrizione.....	pag.14
Graduatoria.....	pag.15
Ammissioni e rinunce.....	pag.15
L'inserimento al Nido.....	pag.16
L'ambientamento.....	pag.17
Assenze e decadenza dal servizio.....	pag.18
Retta mensile.....	pag.19
5. RAPPORTI TRA LE FAMIGLIE E IL NIDO.....	pag.20
6. VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO CUSTOMER SATISFACTION	pag.21
7. COMUNICAZIONI E CONTATTI.....	pag.22

1. COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta il quadro di riferimento dei Servizi Nidi d'infanzia e definisce il complesso sistema delle relazioni che si instaurano tra chi eroga i servizi e chi ne fruisce, ovvero tra i servizi educativi e i loro operatori e i genitori dei bambini/e che se ne avvalgono. È un documento informativo attraverso il quale l'Ente divulga i principi fondamentali che ispirano l'erogazione del servizio e ne descrive l'organizzazione e le modalità di funzionamento.

La Carta dei Servizi è consultabile accedendo sul sito comunale nella sezione Aree tematiche-Istruzione-Asili nido e tramite il sito www.asilonidoolbia.it



2. PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali che ispirano la Carta dei Servizi sono individuati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Eguaglianza

L'asilo nido è accessibile a tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche, le condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Particolare attenzione è riservata alle situazioni di disabilità, di disagio, di difficoltà psicologiche o di adattamento, ricercando forme di cooperazione con i servizi sociali e sanitari per poter costruire interventi orientati a ridurre gli svantaggi e ad offrire pari opportunità di crescita a tutti i bambini/e.

Imparzialità

I comportamenti del personale del Nido nei confronti degli utenti sono ispirati da criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

L'erogazione del servizio è garantita nel corso dell'anno educativo in conformità al calendario stabilito. In caso di interruzioni dovute a cause di forza maggiore, saranno adottate misure atte ad arrecare agli utenti il minor danno. I fruitori del servizio saranno informati tempestivamente attraverso comunicazioni dirette e affissione di cartelli informativi nella bacheca del Nido.

Partecipazione

È sempre garantita la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del medesimo, sia per favorire la collaborazione nei confronti del soggetto erogatore. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso del soggetto erogatore, nel pieno rispetto della normativa sulla privacy (Regolamento UE 2016/679 e D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i).

Efficienza ed efficacia

I servizi dell'Asilo nido sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e con modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti. L'efficacia delle prestazioni è raggiunta anche attraverso la formazione permanente degli operatori.

Trasparenza dell'informazione

Il servizio garantisce una corretta e chiara informazione alle famiglie, in merito a tutto ciò che riguarda la vita al Nido, attraverso comunicazioni personali o mediante affissione di avvisi in bacheca.

Cortesìa e disponibilità

L'ente gestore s'impegna ad adoperarsi affinché il comportamento degli addetti al servizio sia corretto, decoroso e rispettoso sia nei confronti dei bambini, delle famiglie e di tutti i colleghi e i collaboratori che operano all'interno del Nido in uno spirito di collaborazione e disponibilità.

Tutela della privacy

I dati personali e le immagini dei bambini/e sono tutelati dalla normativa vigente (Regolamento UE 2016/679 e D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i). Il personale educativo può effettuare riprese video o fotografiche, per le finalità inerenti il servizio, esclusivamente previa autorizzazione rilasciata con la sottoscrizione della liberatoria da parte dei genitori. Tutte le informazioni all'interno dei servizi sono coperte dal segreto d'ufficio cui tutti gli operatori devono rigorosamente attenersi.



3. DESTINATARI

Il Servizio Nido d'infanzia Aziendale è rivolto alle famiglie con figli in età compresa tra i 3 mesi compiuti al momento dell'inserimento e i 36 mesi non compiuti al 31 dicembre dell'anno educativo di riferimento. Il Servizio Nido d'infanzia Aziendale prevede un numero di posti riservati ad accogliere i figli dei dipendenti del Comune di Olbia, ancorché non residenti e, in subordine, i figli dei dipendenti dell'A.S.P.O. S.P.A. (Azienda Servizi Pubblici di Olbia), ancorché non residenti, pari ad un massimo di n. 5 ammissioni nell'arco dell'anno educativo. Gli ulteriori posti disponibili possono essere resi fruibili attingendo dal libero mercato per analogo servizio.

Il Nido accoglie massimo 23 bambini/e suddivisi in tre Gruppi omogenei per età:

- GRUPPO "Piccoli" per bambini/e di età compresa tra i 3 e i 12 mesi;
- GRUPPO "Medi" per bambini/e di età compresa tra i 12 e i 24 mesi;
- GRUPPO "Grandi" per bambini/e di età compresa tra i 24 e 36 mesi.

I bambini/e che compiono 3 anni entro il 31 dicembre termineranno il percorso nel mese di luglio dello stesso anno, mentre i minori che compiono i tre anni oltre il 31 dicembre qualora non vengano ammessi alla scuola dell'infanzia, potranno continuare a frequentare il nido sino al compimento dell'anno educativo. Nel rispetto dell'art. 12 della L. 104/1992 è riconosciuta priorità d'accesso al nido ai bambini/e diversamente abili e/o con disagio psico-fisico certificato, regolarmente inseriti in graduatoria. In questi casi la permanenza al nido potrà protrarsi per un altro anno su richiesta dei genitori.

4. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il nido d'infanzia aziendale offre un servizio educativo e sociale pubblico che aiuta a conciliare i tempi di lavoro e i tempi di cura delle famiglie, attraverso esperienze di gioco e di socializzazione ricche e significative per accompagnare la crescita e lo sviluppo dei minori in un ambiente sicuro e a misura di bambino.

Nell'esperienza al nido è centrale la cura delle relazioni con le famiglie che si declina anche nel confronto quotidiano sulla crescita dei bambini. La finalità peculiare del Nido è la realizzazione di un contesto ludico e relazionale accogliente e qualificato, dove i bambini/e possano trovarsi a proprio agio, agire da protagonisti assieme ad altri, arricchire il proprio bagaglio di conoscenze ed esperienze, nonché incontrare e ricercare nuovi affetti e relazioni.

Tutto il personale del Nido adotta nei diversi momenti della giornata atteggiamenti di accoglienza, rispetto e ascolto, valorizzando le specificità e le differenze di tutti i bimbi e delle loro famiglie.

L'Asilo Nido, inoltre, propone ai bambini/e e ai loro genitori contesti educativi e formativi che rispondano in modo diversificato e flessibile alla pluralità di esigenze e bisogni, con particolare riguardo alla promozione di attività a sostegno della genitorialità, concorrendo, pertanto, alla prevenzione di situazioni familiari problematiche.

Il progetto educativo

L'équipe educativa elabora un progetto educativo definendo finalità, modalità, temi e tempi delle azioni educative sostenendo e accompagnando le esigenze, le potenzialità e la curiosità dei bambini e delle bambine. Il progetto prevede la realizzazione di laboratori tematici oltre che l'attivazione di un laboratorio per l'apprendimento della lingua inglese con insegnanti madrelingua per i minori di età compresa tra i 24-36 mesi. Il gioco, inoltre, rappresenta la principale fonte di apprendimento del bambino sin dai suoi primi anni di vita. Nel gioco individuale e/o di gruppo, il bambino/a sperimenta percorsi cognitivi, conosce spazi e materiali, acquisisce abilità e sicurezza e costruisce il "sé" intrecciando rapporti significativi con i coetanei e con persone al di fuori dell'ambito familiare.

Il gioco nel Nido può essere vissuto in due modi differenti:

- Attraverso l'attività libera
- Attraverso proposte di gioco programmato.

Il personale educativo

- Provvede all'armonico sviluppo psico-fisico e sociale dei bambini e delle bambine attraverso azioni di cura e proposta di attività di gioco specifiche;

- Mantiene la relazione con le famiglie;

- Partecipa al buon funzionamento del servizio;

Il servizio si avvale anche di:

- un consulente Pedagogico che si dedica alle attività di osservazione e valutazione delle attività svolte, di impulso e collaborazione nell'attività di programmazione annuale e periodica;

- un consulente Psicologo che ha il compito di supportare e prestare consulenza all'équipe educativa.

Struttura

La struttura presso la quale è presente il servizio di Asilo Nido Aziendale è la seguente: Via Parma n.2, quartiere Poltu Cuadu

Calendario dei servizi e orari di apertura

L'anno educativo è programmato da settembre a luglio. E' prevista la sospensione del servizio il sabato, la domenica, nei giorni festivi, nel giorno del Santo Patrono e per tre settimane pari a n.15 giorni lavorativi, orientativamente durante le festività Natalizie, Pasquali e ponti, da programmare in condivisione con le famiglie a inizio di ogni anno educativo.

Il Servizio è attivo dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 17.00
Su richiesta delle famiglie sono possibili anticipazioni nell'orario di uscita che, comunque, debbono essere compatibili con la normale organizzazione del servizio.

Il ritiro dei minori è permesso solo ai genitori/tutori/affidatari o a persone da questi autorizzate per iscritto, attraverso apposita delega resa ai sensi di legge con modulo disponibile presso l'asilo nido.

La giornata al Nido

La quotidianità è la peculiarità del Nido ed è fatta di tanti piccoli gesti, fondamentali per la vita, che si ripetono ogni giorno
Attività:

Orario Routine

- 8.00 - 9.00 Accoglienza dei bambini e delle loro famiglie;
- 9.00 - 9.30 Prima proposta di gioco con Canzoncine mimate ed appello
- 9.30 - 10.00 Spuntino con frutta fresca;
- 10.00 - 10.15 Cambio e cura personale;
- 10.15 - 11.00 Laboratori programmati a seconda delle esigenze di crescita specifiche e seguendo la programmazione settimanale del gruppo di riferimento;
- 11.00 - 11.15 Preparazione per il pranzo;
- 11.15 - 12.00 Pranzo;
- 12.30 - 13.00 Primo Ricongiungimento
- 12.30 - 15.00 Cambio, rilassamento e nanna dei bambini che restano il pomeriggio al Nido;
- 15.00 Risveglio graduale dei bambini e cambio;
- 15.30 Merenda;
- 15.30 - 17.00 Momento di gioco programmato o di gioco libero e ricongiungimento con le famiglie; E' sempre garantito il rispetto del rapporto educatore /minore previsto dalla normativa vigente. Giornalmente il personale educativo annota le informazioni più rilevanti della giornata al Nido per poi consegnarle al genitore al momento del commiato.

Il Nido d'estate

Il gestore del servizio garantisce l'apertura nella prima e ultima settimana del mese di Agosto, tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì dalle 08.00 alle 17,00.

L'importo dovuto è pari al 50% della retta mensile

L'abbigliamento

L'abbigliamento del bambino al nido deve essere semplice e comodo in modo da permettergli di vivere in libertà e sicurezza le diverse esperienze della giornata.

Il pasto al Nido

Il momento del pranzo è organizzato con molta cura perché è importante che i bambini e le bambine soddisfino le proprie necessità alimentari in un clima sereno e stimolante. Il cibo è distribuito dall'educatrice al suo piccolo gruppo, in un luogo tranquillo e dedicato a tale scopo, promuovendo la progressiva autonomia dei bimbi, proponendo loro una corretta educazione alimentare e stimolandoli a gustare i cibi e ad apprezzarne sapori e odori.

I pasti sono preparati presso il centro cottura presente nella struttura, nel nido nel rispetto della tabella dietetica, delle grammature e dei menù elaborati e sottoscritti dall'ATS Sardegna. La scelta delle pietanze e degli alimenti tiene conto del giusto apporto di nutrimento rapportato all'età e la varietà dei pasti è organizzata su quattro settimane, alternando i menù autunno/inverno e primavera/estate.

La preparazione e somministrazione degli alimenti è garantita sotto l'aspetto qualitativo e igienico sanitario, conformemente alle normative in materia d'igiene dei prodotti alimentari. Particolare attenzione è riservata all'acquisto delle derrate che devono essere certificate e di qualità. Nel caso in cui i bambini siano affetti da particolari patologie (allergie, intolleranze, celiachia, autismo ecc..) e debbano seguire diete speciali dovrà essere presentata apposita certificazione medica recante la dieta consigliata e/o gli alimenti da non somministrare. E' prevista la somministrazione di diete speciali per motivi religiosi su istanza scritta del richiedente il servizio. Il personale adibito alla cucina segue corsi periodici di aggiornamento afferenti alle tematiche igienico-sanitarie, preparazione e somministrazione degli alimenti.

Gli spazi del Nido

Gli spazi del Nido, sia interni sia esterni, si caratterizzano come luoghi di apprendimento e d'interazione, promuovono e facilitano l'incontro con gli altri, il gioco, la curiosità, l'esplorazione e la ricerca. La progettazione e l'organizzazione degli ambienti, come anche la scelta e la predisposizione dei materiali, sono parte integrante del progetto educativo. L'ambiente al Nido è organizzato:

- in funzione dell'età, per rendere riconoscibile il percorso del bambino all'interno del Nido;
- in funzione delle proposte educative, per favorire la scoperta e la sperimentazione, strutturando angoli attrezzati per attività di costruzione, manipolazione, pittura, travasi, gioco simbolico, lettura...
- in funzione dei bisogni, come per il riposo, o altre necessità.

Come si accede al servizio

Iscrizione

L'ammissione al Nido d'Infanzia riservata ai figli dei dipendenti comunali e/o A.S.P.O. S.P.A. avviene a seguito della presentazione della domanda corredata dalla documentazione richiesta. Possono presentare domanda di ammissione al Nido d'Infanzia Aziendale i genitori/tutori/affidatari dei minori. La domanda di iscrizione deve essere presentata su apposito modulo all'Ufficio Protocollo dell'Ente, predisposto dall'Ufficio competente, entro i termini e con le modalità indicate annualmente nell'Avviso pubblicato sul sito web istituzionale www.comune.olbia.ot.it Aree Tematiche – Istruzione – Asili nido.

La suddetta domanda potrà essere presentata anche prima dell'evento della nascita.

Per riconfermare la frequenza agli anni successivi non è necessario ripresentare la domanda, pur dovendo produrre, qualora si abbia diritto ad una tariffa ridotta, la dichiarazione sostitutiva di certificazione ISEE, al fine della determinazione della tariffa mensile. Per gli ulteriori posti disponibili (esclusi dipendenti comunali e/o A.S.P.O. S.P.A.), le iscrizioni per l'accesso al servizio devono essere presentate direttamente presso il gestore del servizio accedendo al sito www.asilonidoolbia.it e cliccando sull'apposito link.

Graduatoria

Per i figli dei dipendenti comunali e/o A.S.P.O. S.P.A., qualora il numero di domande presentate sia superiore al numero dei posti disponibili (n.5), sarà predisposta apposita graduatoria secondo i criteri di punteggio stabiliti nel regolamento del servizio. Per gli ulteriori posti disponibili (esclusi dipendenti comunali e/o A.S.P.O. S.P.A.), sarà predisposta una graduatoria in base all'ordine di arrivo delle richieste pervenute.

Ammissioni e rinunce

La comunicazione all'utente della disponibilità all'inserimento sarà effettuata telefonicamente e/o via e-mail ai recapiti indicati nella domanda di iscrizione. Il genitore/tutore/affidatario, a seguito di colloquio concordato con l'Educatrice Referente del Nido, è tenuto ad accettare o rifiutare formalmente l'inserimento entro 5 giorni lavorativi. La mancata accettazione sarà considerata tacita rinuncia. Per i figli di dipendenti comunali o dell'A.S.P.O. S.P.A., in caso di rinuncia al servizio, i genitori/tutori affidatari sono tenuti a presentare comunicazione scritta indirizzata all'ufficio Asili Nido comunale, entro il decimo giorno del mese precedente a quello in cui intendono interrompere la frequenza, in questo caso l'obbligo della contribuzione decade dal primo giorno del mese successivo. Per gli altri utenti, in caso di rinuncia, la comunicazione deve essere presentata per iscritto al gestore del servizio.

L'inserimento al Nido

Gli inserimenti dei bambini ammessi alla frequenza si effettuano di norma a partire dal mese di settembre, ed ogni qualvolta si liberi un posto durante l'anno educativo. Prioritariamente all'inserimento al Nido è previsto un incontro tra genitori/tutori/affidatari al fine di presentare dettagliatamente il servizio e rispondere a qualsiasi richiesta di informazioni. Durante tale incontro saranno comunicate alle famiglie le modalità di ambientamento e prese in considerazione eventuali richieste di modifica della data di inserimento. Al momento dell'inserimento deve essere prodotto apposito certificato medico che attesti l'idoneità del bambino a frequentare il Nido, oltre alle avvenute vaccinazioni obbligatorie per legge.





L'ambientamento

Il momento dell'ambientamento al Nido rappresenta un'esperienza emotivamente intensa sia per i bambini sia per le famiglie, che richiede chiarezza e condivisione delle sue fasi. Il percorso di ambientamento dei bambini avviene con la presenza del genitore o di una persona significativa, secondo modi e tempi concordati tra la famiglia e l'educatrice di riferimento che lo accompagnerà nella sua esperienza al Nido. L'ambientamento è personalizzato e graduale e prevede la partecipazione dell'adulto accompagnatore per almeno tre giorni. La presenza del familiare consente di vivere e condividere con il bambino il processo di distacco dall'ambiente familiare e favorisce la costruzione di nuovi legami significativi con altri adulti e con altri bambini.

È prestata molta attenzione, da parte del personale educativo, alle modalità operative di tale processo: il bambino s'inserisce nel nuovo ambiente conoscendo persone, spazi, oggetti, situazioni e ritmi nuovi rispettando e assecondando i suoi tempi.

Azioni dedicate:

- Colloquio con la Referente
- Colloquio con le Educatrici di sezione

Assenze e decadenza dal servizio

Le assenze, anche di un solo giorno, devono essere comunicate telefonicamente entro le ore 9.00 della stessa giornata. In caso di malattia o malessere che impedisca al minore il proseguimento della frequenza al Nido, il personale impiegato nel servizio avviserà tempestivamente i genitori/tutori/affidatari e/o i servizi sanitari di pronto intervento, nei casi più gravi. Il rientro in struttura, sarà consentito a seguito di presentazione di certificato medico attestante lo stato di buona salute del minore.

Al fine di consentire al personale in servizio di informare tempestivamente le famiglie, i genitori/tutori/affidatari hanno l'obbligo di fornire almeno tre recapiti telefonici per garantire la loro reperibilità.

In caso di assenza per malattia superiore ai 5 giorni consecutivi la riammissione al nido è subordinata alla presentazione di idoneo certificato medico attestante l'avvenuta guarigione e l'idoneità al rientro. L'assenza non dovuta a malattia deve essere comunicata preventivamente alla Referente del Nido.

Le assenze di durata superiore a due settimane consecutive, non preventivamente giustificate, comportano la decadenza dalla fruizione del servizio.

Dell'avvenuta decadenza è data comunicazione scritta nei casi sotto indicati:

- Mancato inizio della frequenza alla data assegnata, senza giustificato motivo.
- Ripetute inosservanze del regolamento e delle regole interne del nido
- Mancato pagamento della quota contributiva nei termini previsti (il giorno 5 del mese di fruizione del servizio).

Retta mensile

La determinazione della quota di compartecipazione al costo del servizio per i figli di dipendenti comunali o dell'A.S.P.O. S.P.A. è definita annualmente con apposito atto della giunta Comunale. Per gli altri utenti l'importo della retta viene determinata annualmente dal gestore del servizio. Il periodo di ambientamento è parte integrante del servizio, pertanto la quota contributiva è dovuta dal primo giorno di inserimento del bambino e per i periodi di assenza dello stesso.



5. RAPPORTI TRA LE FAMIGLIE E IL NIDO

Attività programmate

Il rapporto servizio-famiglia assume un ruolo fondamentale per garantire la continuità educativa ed il progressivo instaurarsi della reciproca fiducia, necessari al benessere di tutte le persone coinvolte. Le famiglie sono parte attiva della vita al Nido e la loro presenza rappresenta una risorsa per il servizio.

Sono programmati incontri collegiali e/o a piccoli gruppi al fine di presentare il Progetto educativo annuale e concordare le modalità di integrazione e collaborazione con le famiglie. Sono previsti, inoltre:

- lo scambio informativo quotidiano con il personale educativo;
- incontri periodici per la condivisione del percorso educativo;
- feste organizzate all'interno del servizio;
- partecipazione ad attività in sezione;
- incontri a tema
- seminari

All'interno del Nido annualmente i genitori eleggono i loro rappresentanti, uno per il Gruppo dei "PICCOLI" uno per il Gruppo dei "MEDI e GRANDI", che possono riunirsi ogni volta che lo ritengano opportuno, con la finalità di proporre iniziative o modifiche per il miglioramento del servizio.

6. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO CUSTOMER SATISFACTION

La qualità del servizio del Nido è un obiettivo prioritario e comprende necessariamente la responsabilità e l'impegno a rendere conto delle azioni e delle modalità di funzionamento del servizio. La qualità del servizio del Nido è monitorata a più livelli dall'Amministrazione Comunale in stretto raccordo con il gestore con lo scopo di garantire il benessere psico-fisico e la crescita dei bambini/e, rispondere ai bisogni delle famiglie e del personale e lavorare per il continuo miglioramento del servizio. Al fine del perseguimento di questi obiettivi è fondamentale la partecipazione delle famiglie alle quali annualmente si richiede la compilazione di un questionario.

In particolare si attuano:

- Incontri di équipe educativa interni al nido;
- Incontri con i genitori/tutori/affidatari (riunioni, assemblee);

7. COMUNICAZIONI E CONTATTI

La referente del Servizio è disponibile per informazioni dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 13.00.

Asilo Nido d'infanzia Aziendale
Via Parma n.2, quartiere Poltu Cuadu
Tel. 320/2332422
e-mail: nidoaziendaleolbia@oltransservice.it

Comune di Olbia - Servizio Pubblica Istruzione - Ufficio Asili Nido
Tel. 078952079
e-mail: apasella@comune.olbia.ot.it





Comune di Olbia
Assessorato alla Pubblica Istruzione

Carta dei Servizi



Nido d'Infanzia Aziendale Comunale Comune di Olbia

via Parma, 2
Tel. 3202332422

Comune di Olbia - Servizio Pubblica Istruzione - Uffici Asili Nido
Tel. 0789 52079
apasella@comune.olbia.ot.it



Oltrans Service