



COMUNE DI BOVOLENTA

*Carta
dei
Servizi*

*Micronido comunale
"Santa Maria degli Angeli"*

DALL' ANNO EDUCATIVO
2025

INDICE

Premessa

1.1. La presentazione del servizio e la *mission* dell'Ente

2. Area educativa: aspetti pedagogici e didattici

2.1 Finalità educative del Nido

2.2 La programmazione educativo-didattica

2.3 La vita al Nido

2.2 Personale del Nido

2.3 La vita al Nido

- Ambientamento

- Routine

- Spazi e attività

2.4 Personale del Nido

2.5 Partenariato con le famiglie

3. Rapporti con i cittadini

3.1 Informazione, ascolto e valutazione del servizio

3.2 Reclami e suggerimenti

4. Misure della qualità del servizio

4.1 Schede di livello

- Prestazione del servizio

- Sicurezza

- Alimenti

- Igiene

- Professionalità

- Ambiente

- Partecipazione delle famiglie

Premessa

La Carta dei Servizi¹ 0-3 anni descrive i principi fondamentali e le garanzie che sono offerti ai bambini e alle bambine frequentanti il servizio e alle loro famiglie.

Tale documento rappresenta un patto tra l'Ente S.P.E.S. la committenza (l'Amministrazione Comunale) e gli utenti, attraverso il quale vengono dichiarate le finalità, le caratteristiche, le modalità organizzative e pedagogiche e di erogazione del servizio di Nido.

La presente Carta ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3 e 33 della Costituzione Italiana e la Convenzione ONU sui Diritti dell'Infanzia².

Essa ha validità pluriennale e viene periodicamente revisionata e aggiornata.

La presente Carta dei Servizi è suddivisa in tre sezioni:

- i principi fondamentali che stanno alla base dell'intervento educativo;
- le scelte pedagogiche e didattiche che orientano il funzionamento del Micronido comunale ;
- gli aspetti organizzativi e amministrativi di erogazione dei servizi del Micronido e le schede di livello per la garanzia della qualità del servizio offerto.

A complemento della Carta dei Servizi in ogni singola struttura sono inoltre a disposizione dell'utenza:

- Progetto Educativo del servizio;
- Progettazione Didattica;
- Regolamento e prospetto rette per l'anno educativo in corso.

Le norme specifiche ed i criteri di attuazione della presente Carta dei Servizi sono definite nel "Regolamento di funzionamento del Servizio", delibera del Consiglio Comunale n. 4 del 29/01/2025.

Note

D.P.C.M. 7 giugno 1995, Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi scolastici"

Art.3: "Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del paese."

Art.33: "L'arte e la scienza sono libere e libero ne è il loro insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato. La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali.

La Convenzione è stata approvata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 20/11/89 a New York e ratificata dall'Italia il 27/05/91 con la legge n. 176.

1. Il contesto del servizio

1.1 La presentazione del servizio e la *mission* dell'Ente

Il Micronido comunale "Santa Maria degli Angeli" sito in Piazza Umberto I° nr. 13 a Bovolenta è un servizio pubblico socio-educativo destinato ai bambini dai tre mesi ai tre anni di età, istituito dal Comune di Bovolenta.

La struttura che ospita il servizio è stata ricavata dalla ristrutturazione della scuola secondaria di primo grado di Bovolenta ed è stata realizzata con il parziale contributo della Regione Veneto.

Il Micronido può ospitare sino a 20 bambini dai 3 mesi ai tre anni di età.

Il Comune di Bovolenta ha affidato, sulla base ed apposito accordo e convenzione, all'Ente **S.P.E.S. Servizi alla Persona Educativi e Sociali** la gestione del servizio di asilo nido.

Il funzionamento del servizio è ispirato ad alcuni valori e principi pedagogici fondamentali:

- *uguaglianza e diritto di accesso*, vale a dire che nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti qualsivoglia tipologia di differenze di bambini e famiglie (genere, appartenenza culturale, religiosa, politica ecc.). L'Ente, attraverso procedure trasparenti, definisce i criteri di accesso, nonché la partecipazione delle famiglie al costo del servizio;
- *inclusione*, secondo cui S.P.E.S. si impegna ad accogliere e sostenere la specificità di ogni bambino con il suo mondo di relazioni, in particolare qualora siano presenti dei bisogni educativi speciali;
- *partecipazione e trasparenza*, in coerenza alle quali le famiglie hanno il diritto di conoscere il progetto educativo e le modalità di funzionamento del Micronido e di contribuire alla vita del servizio. A tal fine, sono istituiti organi di partecipazione e forme di rappresentanza dei genitori. Si garantisce alle famiglie di verificare la corretta erogazione del servizio, esercitare il diritto di accesso alle informazioni che le riguardano e la facoltà di presentare reclami o proposte di miglioramento;
- *innovazione continua e formazione del personale*: è promosso un progressivo miglioramento dell'efficienza del servizio, grazie all'adozione di soluzioni organizzative idonee per le diverse situazioni. L'offerta formativa, nel rispetto delle specificità dei Nidi dell'Ente, individua obiettivi educativi comuni, coerenti ai principi ispiratori di S.P.E.S., per promuovere la crescita personale, autonoma e competente dei bambini. A questo scopo, l'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale educativo e un compito per l'Ente, che programma con regolarità eventi formativi;
- *cortesia*, come attribuzione di importanza alla relazione tra bambini, tra bambini e adulti e tra adulti, basata sul rispetto e la valorizzazione reciproca;
- *corresponsabilità educativa*, in base alla quale il Micronido non è solo un luogo che si prende cura dei bambini, ma anche un presidio per la costruzione di una cultura di rispetto e di cura condivisa dell'infanzia nella comunità territoriale;

- *riservatezza*, per cui i bambini frequentanti e le loro famiglie hanno diritto alla salvaguardia della privacy per quanto attiene al trattamento delle immagini e dei dati personali sensibili;
- *regolarità*, per cui L'Ente, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la continuità del servizio e delle attività educative, assicurando, anche in situazioni di conflitto sindacale, il rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e dalle disposizioni contrattuali in materia;

2. Area educativa: aspetti pedagogici e didattici

2.1 Finalità educative del Micronido

Il Micronido ha lo scopo di favorire, in collaborazione con le famiglie, lo sviluppo del bambino nelle sue diverse aree evolutive (cognitiva, emotivo-affettiva, sociale, fisica e motoria). I servizi educativi offrono un ambiente in cui gli spazi, le relazioni, i materiali e le esperienze rappresentano un contesto favorevole per la progressiva acquisizione da parte dei bambini di identità, autonomia, competenze e perché essi possano prepararsi ad una positiva cittadinanza. Il Micronido pone particolare attenzione ai bisogni affettivi di sicurezza che caratterizzano la prima infanzia, attraverso la costruzione di legami di attaccamento dei bambini con il personale educativo che essi incontrano quotidianamente nel servizio. Vengono inoltre favorite le relazioni positive tra i bambini stessi, soprattutto in considerazione delle abilità sociali che essi possiedono fin dalla nascita. Tutto il personale del Micronido adotta nei diversi momenti della giornata degli atteggiamenti di accoglienza, rispetto e ascolto, valorizzando le specificità e le differenze di tutti i bambini e delle loro famiglie. I Nidi dell'Ente adottano un'organizzazione pedagogica per "sistema di riferimento", per cui l'équipe educativa lavora in modo collegiale ed è corresponsabile di tutti i bambini presenti nel servizio, salvaguardando comunque una figura di riferimento per il bambino e la famiglia.

Il "Progetto educativo unitario" dei nidi S.P.E.S., approvato con delibera num. 36 del 30/11/09, è un documento che delinea gli orientamenti pedagogici dell'Ente nel compito di co-educazione e di promozione culturale e sociale a favore dei bambini nella fascia d'età 3-36 mesi e delle loro famiglie, all'interno della comunità territoriale. Esso è l'esito di un processo di riflessione e condivisione all'interno del Gruppo di Coordinamento insieme al Direttore Generale, alla Coordinatrice pedagogico-organizzativa delle scuole, alle psicopedagogiste e al Presidente e le indicazioni in esso contenute risultano essere guida e vincolo per i professionisti che operano con differenti ruoli nei gruppi di lavoro in tutti i nidi S.P.E.S.. Il "Progetto Educativo Unitario" dell'Ente contiene le dimensioni pedagogiche trasversali a cui si ispira l'intervento degli educatori:

- *approccio a base psicomotoria*: questa scelta educativa privilegia la conoscenza del bambino della realtà e l'intervento attivo su di essa attraverso il corpo, inteso come movimento, ma anche come canale di espressione delle emozioni e come fonte di sviluppo del pensiero;
- *accoglienza*: oltre ad una fase specifica (ambientamento), l'accoglienza è una dimensione dell'educazione dove ognuno, grande o piccolo, si possa sentire riconosciuto e valorizzato nei suoi bisogni, nelle sue peculiarità e nelle sue potenzialità.
- *educazione interculturale*: la proposta educativa che si attua nel Micronido comunale si distingue per la finalità di promuovere nei bambini la formazione di una mente aperta e solidale, promuovendo il riconoscimento che la diversità rappresenta una ricchezza e coltivando un atteggiamento di accoglienza e di partecipazione di tutti e di ciascuno. In quest'ottica il Micronido sollecita i bambini a confrontarsi con le differenze culturali e le diversità individuali e a fornire agli educatori competenze che permettano di lavorare con

efficacia nei nidi in cui è presente una pluralità di identità e storie, anche provenienti da diversi Paesi e da diverse culture;

- *continuità*: è un orientamento educativo che qualifica il progetto pedagogico e che fa riferimento alla necessità che tra i diversi luoghi educativi (famiglia, Micronido, scuola dell'infanzia, territorio) ognuno con la propria specificità, si realizzi una comunicazione aperta e collaborativa, con l'obiettivo comune di favorire la crescita del bambino. La continuità dei processi educativi si costruisce attraverso la condivisione delle premesse pedagogiche e la coerenza della progettazione educativa e didattica tra i diversi contesti educativi. Un momento delicato per la continuità è costituito dal passaggio tra Micronido e scuola dell'infanzia. Sono pertanto programmate delle attività per favorire il passaggio sereno del bambino dal Micronido alla scuola dell'infanzia attraverso, ad esempio, incontri tra il personale del Micronido e della scuola dell'infanzia, visite reciproche dei bambini per la familiarizzazione con il nuovo ambiente, raccolta di documentazione e costruzione di materiali che i bambini e le famiglie possono portare con sé nel passaggio alla scuola dell'infanzia, compilazione con i genitori della "Scheda di passaggio" in cui viene verificato e registrato il percorso di crescita compiuto dal bambino fino a quel momento ecc.. Accanto alla dimensione verticale, la continuità possiede anche una componente orizzontale, che richiama alla corresponsabilità educativa e all'idea di una comunità di adulti che si prende cura insieme dell'infanzia. A questo scopo, il Micronido costruisce positive relazioni e collaborazioni prima di tutto con le famiglie e con altre risorse presenti nel territorio (biblioteca, associazioni, servizi socio-sanitari, ricreativi, culturali, sportivi ecc.). L'apertura del Micronido al territorio, anche attraverso uscite didattiche, promuove nei bambini una conoscenza del contesto di appartenenza e sviluppa la loro identità personale e sociale.

Il Micronido comunale "Santa Maria degli Angeli" adotta la metodologia laboratoriale sulla quale gli educatori hanno una specifica formazione e competenza.

a) *Metodologia laboratoriale*:

più che un insieme di attività, il "laboratorio" è un approccio educativo per permettere ai bambini di compiere delle esperienze sensoriali e cognitive per costruire in maniera personale, attiva e insieme agli altri le proprie conoscenze e capacità. Nel laboratorio è possibile curiosare, provare e riprovare, concentrarsi, esplorare, cercare delle soluzioni, agire con calma, rapportarsi con gli adulti e i coetanei, senza l'assillo di un risultato visibile ad ogni costo. Nei laboratori è quindi centrale l'attenzione a promuovere i processi di crescita e di apprendimento dei bambini attraverso la predisposizione programmata negli spazi di tutto il micronido, di una molteplicità di materiali, linguaggi e proposte didattiche per passare dal "fare" al "pensare" in maniera sempre più autonoma e flessibile, con l'obiettivo di contribuire a creare una "testa ben fatta". Nel Micronido comunale "Santa Maria degli Angeli" vengono quindi organizzati:

- il laboratorio di psicomotricità;
- il laboratorio espressivo;
- il laboratorio delle storie;
- il laboratorio dell'esplorazione.

Escludendo il periodo di ambientamento e il gruppo dei lattanti (fino ai 12 mesi), i bambini hanno la possibilità di partecipare secondo una rotazione programmata nei diversi laboratori, incontrando anche altre educatrici responsabili dei laboratori stessi, oltre alla propria figura di riferimento.

2.2 *La programmazione educativo-didattica*

L'attività didattica viene svolta seguendo una programmazione annuale, approvata dal Collegio degli Educatori.

Le attività conformandosi al progetto educativo unitario fanno riferimento ad una progettualità educativa e didattica unitaria a base psicomotoria, interculturale e inclusiva. La progettazione didattica annuale è predisposta dal personale docente con obiettivi e attività adeguati alle varie fasce di età, riferiti ai diversi campi/aree di sviluppo/apprendimento e articolati in progetti e/o in unità di apprendimento interdisciplinari.

2.3 La vita al Micronido

Ambientamento

Il momento dell'ambientamento al Micronido rappresenta un'esperienza emotivamente intensa sia per i bambini sia per le famiglie, che richiede chiarezza e condivisione delle fasi. Il percorso di ambientamento prevede l'organizzazione di fasi e azioni per accogliere al meglio il bambino con la sua famiglia, ma viene costruito in maniera personalizzata in base ai bisogni di ogni bambino.

La scelta organizzativa di fondo sarà orientata verso l'inserimento di gruppo, che si prospetta essere la modalità da privilegiare, consentendo di ridurre i tempi di attesa delle famiglie e garantendo nel contempo la possibilità di condividere questa esperienza, anche attraverso l'intreccio di utili relazioni con altri genitori: il bambino verrà inserito in piccoli gruppi e con orario progressivamente crescente, con la presenza del genitore per i primi giorni. L'inizio della frequenza è fissato dalla coordinatrice e viene comunicato alle famiglie, di norma per i nuovi iscritti, nel mese di giugno precedente l'anno educativo.

Routine

Per routine si intendono le attività quotidiane che si riferiscono ad alcuni momenti della vita al Micronido e che si ripetono ogni giorno, rispondendo in questo modo ai bisogni di sicurezza e prevedibilità del bambino: l'accoglienza e il ricongiungimento pomeridiano, il cambio, il pranzo e le merende, il riposo.

Questi momenti consentono al bambino di costruire una relazione affettiva positiva con l'adulto e di percepire l'ambiente del Micronido come rassicurante, in grado di accompagnarlo gradualmente verso l'autonomia personale e la cura del proprio corpo. Il ripetersi di queste esperienze, basate sul contatto fisico, l'affettività, la comunicazione verbale e non verbale, diventa quindi occasione di apprendimento e di crescita per il bambino.

Di norma l'attività si articola dalle ore 7.30 alle ore 16.00. Si prevede, in base al numero delle richieste, di attuare il servizio accessorio di posticipo dell'orario pomeridiano (fino alle 18.00).

Le scelte di variazione dell'orario rimangono valide per l'intero anno educativo.

Routine della giornata al Micronido

Orario	Routine
7.30 - 9.00	Ingresso/accoglienza
9.00 - 9.30	Merenda - bagno
9.30 - 9.45	Routine del mattino
9.45 - 10.40	Attività didattica o di laboratorio
10.40 - 11.00	Bagno e preparazione al pranzo

11.00 -11.45	Pranzo
11.45 -12.30	Bagno e preparazione alla prima uscita
12.30 - 13.00	1° uscita
12.30 - 14.30/45	Riposo
14.30/45 – 15.00	Bagno
15.00 - 15.30	Merenda
15.30 - 16.00	2° uscita

Gli orari indicati potranno subire delle modifiche a seguito dei bisogni e delle necessità del gruppo di bambini come riportato nel progetto educativo.

L'accoglienza e il ricongiungimento pomeridiano

Le educatrici nel momento dell'accoglienza accompagnano il bambino e i suoi familiari a salutarsi serenamente, scambiando con i genitori alcune informazioni riguardanti i loro figli e predisponendo un ambiente piacevole. Anche il ricongiungimento a fine giornata è carico di valenze emotive e affettive, per cui le educatrici facilitano il ritrovarsi dei bambini con i genitori e il passaggio tra l'ambiente del Micronido e il contesto familiare, rispettandone i tempi e le modalità.

Il cambio e l'igiene personale

Il cambio è un momento affettivamente intenso, che richiede attenzione e rispetto dell'intimità del bambino. Le azioni per l'igiene sono inoltre per i bambini un'occasione per sviluppare la propria autonomia.

Il pranzo e le merende

Il cibo, oltre che per lo sviluppo fisico del bambino, ha un profondo significato affettivo e relazionale con l'adulto e con i coetanei.

La refezione è assicurata tramite pasti veicolati in convenzione e secondo apposite tabelle dietetiche esposte affinché i genitori ne prendano visione. In caso di particolari motivi di salute, confermati da certificato medico (da rinnovare ad ogni scadenza e comunque all'inizio di ogni anno educativo e certificando ogni variazione) o per motivazioni religiosi/culturali/etici sono previste variazioni personali della dieta.

La preparazione dei cibi si svolge secondo le procedure di corretta prassi igienica ed applicando il sistema HACCP previsto dal Decreto Legislativo 155 del 1997.

Il riposo

Anche il sonno è un momento affettivamente coinvolgente, perché per il bambino significa rilassarsi per addormentarsi e per risvegliarsi serenamente. Per questo le educatrici prestano attenzione ai rituali che possano assicurare il bambino: la possibilità di portare un pupazzetto con sé, essere accompagnati da una storia, una ninna nanna o una musica rilassante... tutte coccole che fanno compagnia e invitano i bambini al riposo.

Spazi e attività

Tutte le strutture sono dotate di spazi progettati ed organizzati in funzione dei bisogni, dell'età del bambino e delle specifiche metodologie dei servizi.

Per i lattanti gli ambienti sono pensati per permettere molteplici esperienze di esplorazione, conoscenza e sperimentazione nonché soddisfazione del bisogno fisiologico di cura, di nutrimento e di riposo.

Gli spazi destinati ai divezzi sono pensati per favorire il gioco, lo sviluppo dell'autonomia, la sperimentazione delle attività motorie ed espressive e la promozione dei rapporti con i coetanei. Il Micronido comunale dispone di uno spazio verde attrezzato nel rispetto dei bisogni e della sicurezza dei bambini.

Gli spazi sono organizzati in modo da prevedere attività di gruppo e di intergruppo, con la possibilità di angoli attrezzati per le diverse attività, secondo il progetto educativo del servizio: per il gioco simbolico; per lo sviluppo del linguaggio, dell'espressione grafico-pittorica e della creatività dei bambini; per i giochi di movimento liberi o guidati, per il raggiungimento della sicurezza motoria.

2.4 Personale del Micronido

Il personale del Micronido (educativo, ausiliario) costituisce un gruppo di lavoro, in cui tutti i componenti contribuiscono, nel rispetto degli specifici ruoli e competenze, alla realizzazione del progetto educativo del servizio. Il Micronido comunale "Santa Maria degli Angeli" è inserito nella rete dei servizi dell'Ente, organizzata attraverso un coordinamento generale, che garantisce l'indirizzo pedagogico comune e l'organizzazione nel suo insieme, anche attraverso la pianificazione di momenti di valutazione per favorire la qualità dei servizi stessi.

Il coordinatore interno del Micronido promuove e coordina gli interventi necessari per garantire un buon funzionamento educativo e organizzativo: avvalendosi del confronto con l'Amministrazione comunale, con gli altri coordinatori, in accordo con il coordinamento generale dell'Ente e in stretta collaborazione con il personale del servizio, supervisiona la stesura, l'attuazione e la valutazione del Progetto educativo del servizio e della Progettazione didattica di sezione e intersezione; conduce gli incontri collettivi del personale; assicura quotidianamente la qualità del servizio offerto; è referente per le famiglie e per l'amministrazione dell'Ente.

Tra i compiti degli *educatori* rientrano: l'attenzione individualizzata ai bisogni e alle risorse dei singoli bambini, instaurando con essi un legame affettivamente caldo e sicuro; la realizzazione di interventi di cura; la predisposizione di un ambiente relazionale e fisico che consenta ai bambini di vivere esperienze di crescita sul piano affettivo, cognitivo, motorio e sociale; la costruzione di una relazione collaborativa con le famiglie; la disponibilità al lavoro collegiale e alla flessibilità.

La professionalità del gruppo di lavoro è garantita dalla formazione costante e dal supporto offerto dalle figure di *consulenza psicopedagogica* che l'Ente mette a disposizione.

Al *personale ausiliario* competono: tutti gli interventi di pulizia, sanificazione, riordino degli ambienti interni ed esterni e le attività di collaborazione che concorrono a supportare le attività educative del Micronido; la partecipazione agli incontri collettivi previsti nel Micronido e alle iniziative formative specifiche.

La Direzione, l'Ufficio Coordinamento Servizi Scolastici e il *personale amministrativo*: curano i rapporti con il personale, con l'Amministrazione comunale, la rete tra i servizi e altri soggetti del territorio, le famiglie. Relativamente a risvolti burocratici e contabili, fornisce informazioni sulle rette, documentazione ecc.

L'assegnazione del personale in servizio presso il Micronido comunale "Santa Maria degli Angeli" risponde ai parametri indicati dalla normativa regionale, tenendo conto della natura del servizio offerto, delle caratteristiche della struttura, dell'età e dei bisogni dei bambini accolti, nonché dei tempi di apertura del servizio.

2.5 Partenariato con le famiglie

Una condizione necessaria per la realizzazione del progetto educativo del Micronido comunale è rappresentata dal dialogo continuo e dalla collaborazione con le famiglie dei bambini.

Genitori ed educatori condividono con competenze e ruoli specifici e complementari il progetto educativo di crescita del bambino, di cui il primo titolare rimane la famiglia.

I contributi teorici sullo sviluppo ci insegnano infatti che il bambino cresce sereno se gli adulti che se ne prendono cura stabiliscono tra loro una relazione di ascolto reciproco e di ricerca condivisa di strategie e atteggiamenti educativi.

Tutte le occasioni di incontro tra il Micronido e le famiglie rappresentano così occasioni importanti per ritrovare il bambino "intero" nei suoi diversi contesti di vita.

Le famiglie possono, inoltre, trovare nel Micronido delle forme di accompagnamento e di sostegno nel loro compito educativo con i figli. Il Micronido predispone momenti di incontro individuale e collettivo con le famiglie, per la condivisione e la co-costruzione del progetto educativo e per la valutazione del processo di crescita di ogni singolo bambino.

La collaborazione tra il Micronido e le famiglie si realizza attraverso diverse forme di partecipazione, che vengono organizzate a cura della coordinatrice del servizio:

- *colloqui individuali*: all'inizio dell'anno educativo per i bambini in fase di ambientamento e nel corso dell'anno per tutti i bambini, in maniera concordata con le famiglie;
- *riunione generale*: è programmata all'inizio dell'anno educativo con tutti i genitori dei bambini frequentanti ed è finalizzata alla condivisione del progetto educativo e delle attività previste dalla programmazione didattica. Viene inoltre realizzato generalmente nel mese di giugno un incontro con i genitori dei bambini che frequenteranno nel successivo anno educativo;
- *riunione di metà anno e di fine anno*: sono finalizzate a coltivare la partecipazione dei genitori al progetto educativo condividendo esperienze vissute al micronido e dando spazio a osservazioni, riflessioni, condivisioni, domande avanzate dalle famiglie in un clima circolare di reciproco supporto;
- *consulenza psicopedagogica*: è prevista la possibilità di colloqui con la figura della psicopedagoga per il confronto su tematiche educative che riguardano le fasi di crescita del singolo bambino all'interno dei servizi offerti dal Centro Famiglie "Crescere insieme" di S.P.E.S.;
- *attività formative*: sono organizzati degli incontri collettivi per i genitori per il confronto e l'approfondimento di temi educativi all'interno dei servizi offerti dal Centro Famiglie "Crescere insieme" di S.P.E.S.;
- *Organi di partecipazione*: la famiglia è il primo luogo di esperienza e di educazione del bambino ed è quindi parte costitutiva del progetto della struttura educativa. Le modalità attraverso cui viene promossa e incoraggiata la collaborazione offrono diversi livelli di partecipazione che danno compiutezza alla auspicata continuità educativa tra micronido e famiglia.
 - Colloqui individuali: sul piano quotidiano e del singolo bambino, la relazione tra micronido e famiglia avviene attraverso i colloqui individuali concordati con il personale educativo in orari che non condizionino il lavoro operativo con i bambini, con il supporto anche di esperti psicopedagogici.
 - L'assemblea di gruppo/sezione, coinvolge l'educatore, il coordinatore ed i genitori di una stessa sezione e consentono le verifiche sulle esperienze delle attività didattiche in fase di svolgimento.

- Nella prima assemblea di inizio anno viene presentato il progetto educativo/didattico e /o le attività programmate per l'anno scolastico. Essa è convocata dalla coordinatrice della struttura.

I genitori inoltre collaborano con la coordinatrice e l'amministrazione al fine di contribuire alla continua ricerca del miglioramento del servizio. Possono essere previste attività formative a favore dei genitori su tematiche di comune interesse. Sono altresì previste iniziative di coinvolgimento dei genitori in attività didattiche e aggregative su pianificazione all'inizio dell'anno scolastico. Su aspetti di comune interesse e/o trasversali alle sezioni, la coordinatrice può convocare assemblee generali.

Sono altresì previste iniziative di coinvolgimento diretto delle famiglie in attività educative previste all'interno del progetto educativo del servizio, come, ad esempio:

- partecipazione a laboratori;
- coinvolgimento nelle feste.

Questi momenti rappresentano per i genitori l'occasione di trascorrere dei momenti piacevoli insieme ai loro bambini e di incontrare altre famiglie.

Al termine di ogni anno educativo, tramite specifico questionario, viene richiesto ai genitori di valutare la qualità educativa offerta dal servizio frequentato dal loro bambino.

3. RAPPORTI CON I CITTADINI

3.1 Informazione, ascolto e valutazione del servizio

L'Ente si impegna a diffondere tutte le notizie relative al servizio offerto dal Micronido tramite confronto e condivisione con l'Amministrazione comunale, distribuzione capillare alle famiglie del materiale informativo.

Il servizio, di concerto con l'Amministrazione comunale, istituisce diverse forme per raccogliere le opinioni ed il giudizio dei cittadini sul suo operato:

- verifica la soddisfazione dell'utenza con indagini periodiche annuali;
- promuove gruppi di focalizzazione per verificare l'andamento e la qualità del servizio, una volta l'anno;
- verifica le cosiddette non conformità, ovvero in quali casi e quante volte non sono rispettati gli impegni contenuti nella Carta dei Servizi.

Le indagini svolte che vengono pubblicizzate e rese note alle famiglie, servono per promuovere progetti di miglioramento del servizio.

3.2 Reclami e suggerimenti

I genitori possono, individualmente o in forma associata, fare segnalazioni per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta del Servizio, inoltrare proposte in merito a qualsiasi problema o disfunzione e dare suggerimenti utili per il miglioramento della qualità, in modo costruttivo.

I suggerimenti e le segnalazioni di disservizio devono essere formulati in forma precisa e scritta, non anonima, fornendo le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

I reclami devono pervenire al Comune o al gestore ai seguenti indirizzi:

- Comune di Bovolenta (PD) – via Mazzini n. 17 – 35024 BOVOLENTA;
tel 0495386166
e-mail protocollo@comune.bovolenta.pd.it
pec comunebovolenta.pd@legalmailpa.it

- S.P.E.S. via Ognissanti, 70 – 35129 PADOVA
fax 049.8697719 e-mail: info@spes.pd.it

E' attiva una casella di posta elettronica che è visualizzata direttamente dal responsabile preposto al nido: bovolenta@spes.pd.it

E' altresì disponibile un numero telefonico dedicato alla struttura a cui rispondono direttamente gli operatori preposti: 334940358

4. MISURA DELLA QUALITA'

Nella presente Carta dei Servizi sono stati analizzati i seguenti aspetti che definiscono la qualità del servizio. Tali aspetti sono descritti da specifiche dimensioni di qualità e relativi indicatori:

- qualità della prestazione del servizio;
- qualità della sicurezza;
- qualità alimentare;
- qualità igienico-sanitaria;
- qualità professionale;
- qualità dell'ambiente;
- qualità della partecipazione delle famiglie.

4.1 Schede di livello

LIVELLO DELLA QUALITA' DELLA PRESTAZIONE DEL SERVIZIO

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Valore assicurato all'indicatore
Regolare erogazione del servizio	Apertura e chiusura del servizio secondo gli orari indicati	Apertura: ore 7.30 Chiusura: ore 16.00 Possibilità di attivazione del servizio di prolungamento di orario, fino alle 18.00, solo in presenza di almeno 8 richieste.
Interruzione servizio	Tempo di informazione all'utenza tramite il Micronido in caso di chiusura non prevista da calendario (escluso casi di	Una settimana

	sciopero o eventi straordinari)	
Capillarità e tempestività dell'informazione per l'iscrizione al Micronido	Comunicazione diretta alle famiglie potenzialmente interessate. Informazioni su apertura iscrizioni su sito web comunale e altri avvisi idonei	Nel mese di GENNAIO per i bambini già frequentanti la struttura; nel mese di MARZO per i bambini nuovi iscritti, le domande successive al mese di marzo saranno accolte in base ai posti effettivamente disponibili, secondo graduatoria stilata in base ai criteri di cui all'art. 11.
Apertura del servizio	Dal 1 settembre al 31 luglio dell'anno successivo. Vacanze e sospensioni come da calendario scolastico regionale. Festa del S. Patrono il 27 febbraio.	Da lunedì al venerdì
Richiesta di certificati	Da redigersi su apposito modulo presso la scuola e/o gli uffici amministrativi	Entro 10 giorni dall'inoltro della richiesta

LIVELLO DELLA QUALITÀ DELLA SICUREZZA

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Valore assicurato all'indicatore
Progetti e dichiarazione di conformità impianti (elettrici, riscaldamento, gas, antincendio, idrosanitari, ecc)	Dichiarazione di conformità	Presenza
Documento di valutazione del rischio	Documento	Presenza
Piani di emergenza, prove di sfollamento, addestramento periodico	Registro di documentazione delle prove (a cura della coordinatrice)	Si assicura annotazione nell'apposito registro e almeno 3 prove di sfollamento
Corsi di formazione e informazione per i lavoratori sulle procedure per le emergenze e l'antincendio	Effettuazione dei corsi con documentazioni ed attestazioni	Con la frequenza stabilita dalla legge in materia
Presenza del sistema di illuminazione di emergenza	Verifica del funzionamento	Almeno 2 volte l'anno a cura dell'ufficio tecnico

Corretta installazione, visibilità e manutenzione della cartellonistica	Verifica	2 volte l'anno
Prove di evacuazione nel plesso	Annotazione sul registro apposito	3 volte l'anno a cura della coordinatrice
Controllo delle vie di esodo da parte dei referenti	Verifica	Almeno 2 volte l'anno a cura della coordinatrice
Controllo delle porte di emergenza da parte dei referenti Negli edifici ove è previsto per legge o che abbiano comunque installato il sistema di allarme antincendio e presidi antincendio (manichetta lancia o similari): verifica del funzionamento	Verifica Verifica con annotazione su apposito registro	Almeno 2 volte l'anno 2 volte l'anno a cura dei servizi di manutenzione (uffici tecnici)
Verifica carica e scadenza degli estintori portatili	Verifica	2 volte l'anno
Verifica da ditta specializzata degli impianti elettrici	Verifica	1 volta l'anno
Prova dell'efficacia degli interruttori salvavita degli impianti elettrici	Verifica	2 volte l'anno

LIVELLO DELLA QUALITÀ ALIMENTARE

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Valore assicurato all'indicatore
Menù	Nella preparazione dei menù si tiene conto delle differenze culturali e religiose presenti nel Nido	Sì
	Nella preparazione dei menù si tiene conto della eventuale presenza di lattanti o bambini in fase di svezzamento	E' assicurata nel micronido qualora ospiti una sezione lattanti
	E' previsto un pasto sostitutivo per motivi di salute su presentazione di certificato	Sì

	medico	
Menù elaborati da specialisti dell'AULSS 6	I menù sono completi di grammature Vengono elaborati da specialisti AULS 6 Il rispetto delle norme igieniche e di sicurezza alimentare è assicurato in tutte le fasi, sia che il plesso produca i pasti internamente, sia che si avvalga di una cucina esterna	Sì
Controllo di qualità attraverso il sistema di HACCP (Analisi dei rischi e controllo dei punti critici da parte dell'ASL e dei laboratori analisi autorizzati)	È previsto il possesso e attuazione del piano di autocontrollo (D.lgs.155/97) Il personale addetto alla distribuzione indossa Camice Cuffia Grembiule	Sì E' redatto da ditta specializzata. Sì
	E' previsto un programma di controlli di tipo analitico su superfici di lavoro e sugli alimenti	Il programma prevede ogni anno almeno 1 controllo sull'acqua, 2 controlli sugli alimenti, 2 controlli sulle superfici
Attrezzature e stoviglie	Sono previsti registri per il controllo periodico delle temperature dei frigoriferi	Sì in tutte le strutture. Il controllo avviene due volte al giorno
	È previsto l'uso di stoviglie usa e getta	Solo in casi eccezionali
	Utilizzo della lavastoviglie	Sì

LIVELLO DELLA QUALITÀ IGIENICO-SANITARIA

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Valore assicurato all'indicatore
Garanzia dell'igiene personale del bambino	Numero di cambi giornalieri minimi per il bambino che frequenta con orario a tempo pieno	n. 3 100% dei bambini

LIVELLO DELLA QUALITÀ PROFESSIONALE

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Valore assicurato all'indicatore
Titoli di studio e requisiti professionali degli educatori.	Come previsto dalla legge Regionale L. R. 22/2002	E' assicurato che il personale sia in possesso del titolo di studio previsto.
Formazione e aggiornamento professionale degli educatori	a. Esistenza Piano formativo annuale e di attività di aggiornamento b. Produzione di documentazione dell'attività di aggiornamento	E' assicurata la frequenza del personale ai corsi previsti per l'aggiornamento. È assicurata la produzione di materiale di documentazione dell'aggiornamento
Titoli di studio e professionali del personale che non svolge mansioni educative	Come previsto dalla legge	E' assicurato
Organizzazione corsi per il personale che non svolge mansioni educative	È prevista l'organizzazione di corsi con frequenza obbligatoria	Per il personale ausiliario
Riunioni periodiche di team	Sono assicurate riunioni periodiche dei Team delle strutture	Si svolgono almeno una volta al mese.
Coordinamento interno	Presenza referenti con compiti programmazione, gestione del personale, organizzazione della struttura e rapporti con le famiglie	È assicurata
Coordinamento pedagogico e organizzativo	a. Esistenza del coordinamento pedagogico- organizzativo b. Collaborazione e messa in rete	È assicurato
Funzioni del Coordinamento pedagogico e organizzativo generale	1. Programmazione generale 2. Monitoraggio 3. Supporto alla qualità 4. Sostegno ai Team (per programmazione e verifica) 5. Organizzazione delle attività di	Sono assicurate tutte le misure elencate

	aggiornamento 6. Produzione di documentazione sulle attività del servizio	
Organizzazione dei gruppi di bambini	Esistenza di gruppi stabiliti Attività di intergruppo	Di norma, è assicurato in tutti i nidi. Può essere prevista una diversa organizzazione nel corso di anno per la realizzazione di progetti specifici

LIVELLO DELLA QUALITÀ DELL'AMBIENTE

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Valore assicurato all'indicatore
Differenziazione degli spazi interni	Sono previsti i seguenti spazi: 1.Spazio accoglienza 2.Zona sporzionamento pasti 3.Zona pranzo-Bagni 4.Spazi per personale 5.Altri locali	E' assicurata la presenza di almeno 3 spazi differenziati.
Arredi per le sezioni adeguati per i bambini	Nel micronido sono assicurati 1. Sedie e tavoli di altezza adeguata 2. Mensole e contenitori accessibili per i bambini 3. Armadi per riporre giochi accessibili ai bambini	In ogni sezione del Micronido sono assicurati arredi adeguati ai bambini e alle bambine nel rispetto della sicurezza.
Gli spazi frequentati dai bambini sono organizzati per routine: pranzo, cambio, sonno.	1.Attenzione ai menù 2.Rispetto dei ritmi individuali 3.Esistenza di ambienti attrezzati per il sonno 4.Presenza di attrezzature funzionali 5.Aerazione degli ambienti	Le misure sono presenti nel micronido. In presenza di lattanti è assicurata la presenza di ambienti specifici.
Spazi adulti	Gli spazi per adulti comprendono 1.Spogliatoio 2.Servizi 3.Piccolo spazio riunioni	Questi spazi sono assicurati
Organizzazione degli spazi interni, articolati e polifunzionali per attività.	Per i più piccoli 1. tappetone 2. specchio 3. spalliera 4. mobile per primi passi	Sono assicurati almeno 3 dei 4 elementi previsti per i piccoli

Materiali per sviluppo gioco simbolico	Per medi e grandi -Angolo attività gioco simbolico -Angolo attività di lettura -Angolo attività espressive -Zona attività motoria Materiali da 3 a 18 mesi: bambole, posate, specchi, gioco del cucù, libri di immagini, contenitori di varie dimensioni e forme, stoviglie, animali morbidi, materiali di recupero, strumenti musicali, cubi e costruzioni in legno, oggetti in miniatura. Materiali oltre i 18 mesi: abiti per travestirsi, mobili per bambini, piatti, pentole, bicchieri, posate, bambole, animali morbidi, specchi, materiali di recupero, gioco del cucù, costruzioni legno e plastica, incastri, puzzle, acqua, farina e semi vari, spago/fili e materiale da infilare, palloni, stoffe, cerchi, cubi, tappetoni.	Sono assicurati almeno 5 dei 7 elementi previsti per i medi e grandi Sono presenti almeno 8 elementi su 15 Sono presenti almeno 10 elementi su 17
LIVELLO DELLA QUALITÀ DELLA PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE		
Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Valore assicurato all'indicatore

Favorire relazioni significative con gli adulti attraverso: a) presentazione preliminare del servizio b) la valorizzazione del momento di entrata e di uscita dal Nido c) dare spazio ai rapporti individuali adulti-bambini	Visita al Nido prima dell'iscrizione, riunione con presentazione del regolamento L'educatore incoraggia i genitori ad introdurre il bambino e la bambina nell'ambiente del Nido con una accoglienza individualizzata. Durante il cambio l'educatore stabilisce un rapporto diretto con il minore.	E' assicurata E' assicurata L'educatore si occupa direttamente di ogni bambino.
Opinione dei genitori	Grado di soddisfazione dell'utenza rilevato attraverso questionario annuale	80% dei questionari restituiti sul totale degli iscritti
Reclami	Tempo massimo che intercorre tra la segnalazione del reclamo e risposta Certificazione e risposta	30 giorni Entro 10 giorni dall'inoltro della richiesta
Presentazione ai genitori del progetto educativo	Incontro di presentazione dei programmi con i genitori. Sono resi pubblici: 1. calendario annuale 2. orario di apertura 3. strutturazione delle sezioni 4. personale assegnato al servizio. 5. attività rappresentanti dei genitori 6. funzionamento del servizio refezione e/o menù adottato 7. iniziative rivolte alle famiglie	Il progetto è comunicato e trasmesso a tutti i nidi all'inizio dell'anno educativo.

Incontri di sezione o piccoli gruppi.	Nell'anno scolastico vengono organizzati incontri per confrontarsi sulle esperienze dei bambini con i genitori.	Sono assicurati almeno 2 incontri
Colloqui individuali	Nell' anno scolastico sono assicurati i colloqui individuali con i genitori	E' assicurato almeno un colloquio individuale
Attività Extradidattiche: incontri a tema	Sono effettuati incontri a tema con il coinvolgimento dei genitori	Sono assicurati almeno 3 incontri annuali
Comunicazione tra le famiglie	L'accoglienza è assicurata anche con modalità rispettose delle differenze culturali	E' assicurata

LA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI COMPLETA LE INFORMAZIONI CON IL REGOLAMENTO ALLEGATO.