



CITTA' di CASTROVILLARI
SERVIZI SOCIALI
Nido dell'Infanzia "E. Annicchiario"



CARTA dei SERVIZI

2013

U.F.

1. Premessa

Il 27 gennaio del 1994 veniva emanata la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri , con la quale si introduceva la ***Carta dei Servizi***, come tassello importante nella riforma più generale della P. A.

E' immaginabile come tale strumento, sin da allora, abbia rappresentato e rappresenti un insostituibile elemento anche nell'ambito del settore dei Servizi Sociali. Non a caso tanto la Legge Quadro n. 328/00 sul sistema integrato dei servizi sociali, quanto la L.R. n. 23/03 che a livello di Regione Calabria recepisce la richiamata L.Q. n. 328/00, ne fanno espresso riferimento.

La filosofia che sottende all'importanza di questo documento (la Carta dei Servizi), è che essa rappresenta una sorta di contratto tra le parti; ovvero tra l'Ente pubblico (in questo caso il Comune) che è chiamato ad erogare servizi di qualità e di garanzia, ed il cittadino che ne fruisce, potendo esercitare anche un diretto controllo e la valutazione.

Di fatti, la Carta dei Servizi rappresenta un ottimo veicolo di informazione e di comunicazione tra le parti, elementi che se regolarmente utilizzati diventano fattori insostituibili nei processi di democratizzazione, trasparenza e partecipazione all'interno di una realtà territoriale, a prescindere dalla sua ampiezza o dimensione.

La città di Castrovillari non è nuova all'adozione della Carta dei Servizi. L'ha già fatto nel 2003, quando ha adottato quella più generale del settore dei Servizi Sociali. Ora, completato il percorso di rodaggio del nuovo Regolamento per il Nido d'Infanzia comunale "E. Annicchiarico", approvato con delibera di Consiglio Comunale n 25 del 30 aprile 2009, per questa stessa struttura presenta la sua.

Lo fa in un momento particolare, vale a dire all'indomani dell'approvazione, da parte del Consiglio Regionale della Calabria, della

L. n. 15 del 29 marzo 2013 relativa alle “Norme sui servizi educativi per la prima infanzia”.

Uno strumento normativo regionale di particolare rilevanza, tanto necessario su tutto il territorio regionale affinché si possa svilupparsi una rete sostenibile di servizi rivolti alla la prima infanzia. Servizi sia essi pubblici o privati o, allo stesso tempo, coesistenti l'uno e l'altro.

Un processo che guarda ad un obiettivo più grande che è quello di una maggiore attenzione nei confronti dei diritti dei minori, così come sanciti nella “Convenzione internazionale sui diritti dell'Infanzia” approvata dall'ONU il 20 novembre 1989. Ma c'è di più, consentire il raggiungimento, nel medio periodo, dell'obiettivo previsto nel Trattato di Lisbona che fissa, per gli Stati membri dell'U.E, la quota del 33% posti da garantire nei servizi per la prima infanzia (0-36 mesi), ogni 100 bambini/e, compresi i nidi d'infanzia, i micro nidi, le sezioni primavera, ecc.

2. Principi indifferibili

Richiamando il citato DPCM del 1994 i principi che sono alla base dei contenuti della Carta dei Servizi per il Nido d'Infanzia Comunale sono:

Obiettività: *Affinché ogni attività, modo di fare e di agire del personale sia imparziale tanto nei confronti della famiglia che del/la bambino/a, senza alcuna differenziazione*

Eguaglianza: *Principio secondo il quale l'accesso al Nido è universale, vale a dire per tutti i bambini e le bambine la cui età è compresa tra 12 e 36 mesi, senza distinzione di sesso, etnia, cultura, religione e opinioni politiche dei genitori;*

Tutela: *Perché ogni utente del Nido è portatore di diritti che debbono essere rispettati dagli adulti che lo prendono in carico, assicurando comportamenti professionalmente corretti e coerenti.*

Continuità: *Al fine di eliminare e superare qualsiasi ostacolo che possa determinare un ritardo nel servizio, ovvero la mancata erogazione dello stesso a tutto svantaggio dell'utente e della sua famiglia*

Centralità: *Ogni attività o iniziativa tengono conto di questa esigenza, poiché alla base di tutto non può che esserci lo sviluppo armonico della personalità del/la bambino/a e perché egli/lei viva in un ambiente sereno e dove la socialità si esprima in tutte le sue manifestazioni*

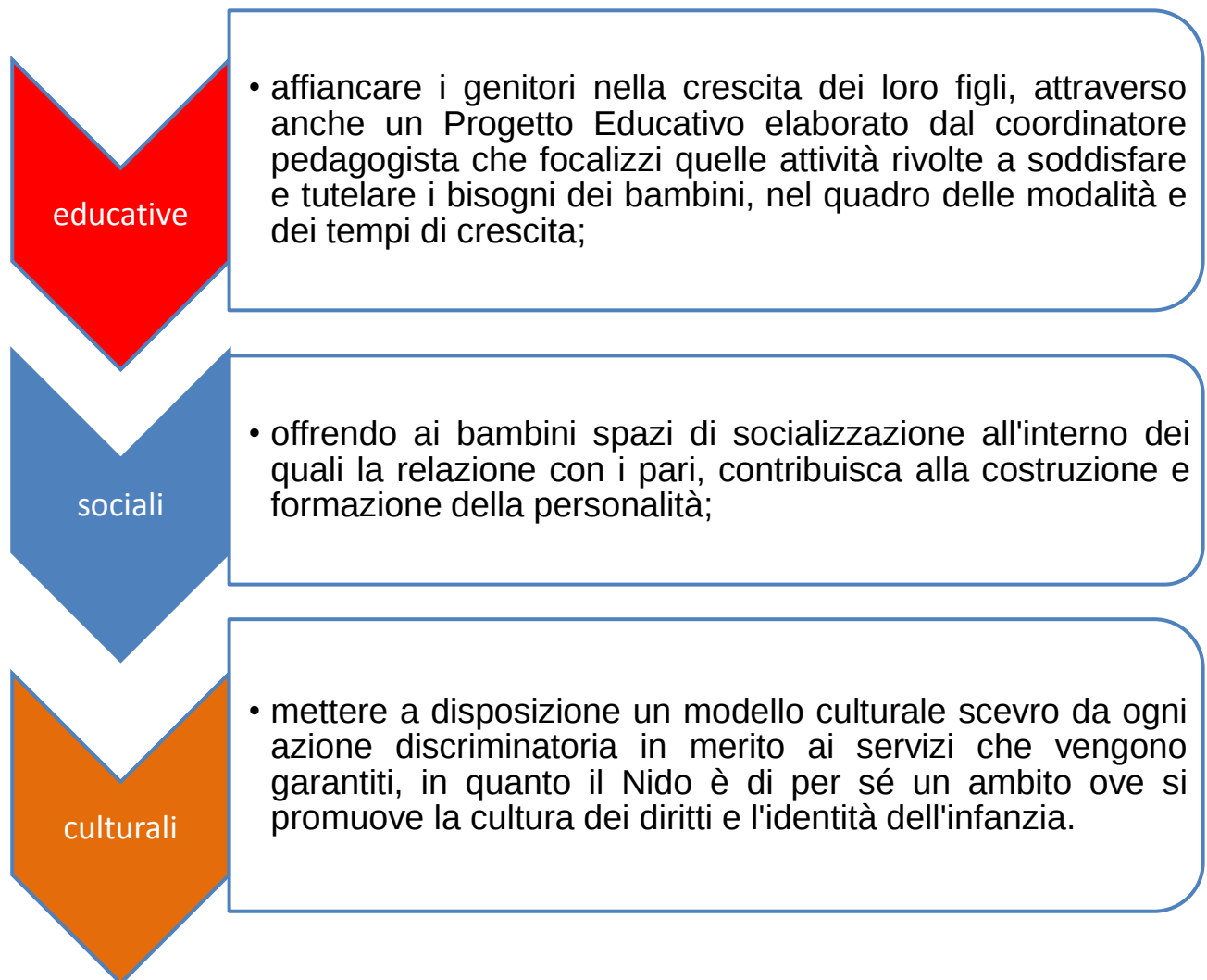
Partecipazione: *Intesa nella sua accezione più ampia perché solo condividendo realmente questo principio tra i diversi attori, il Nido può continuare a rimanere il luogo privilegiato ove il/la bambino/a definisce la sua identità, al di fuori dell'ambito familiare;e*

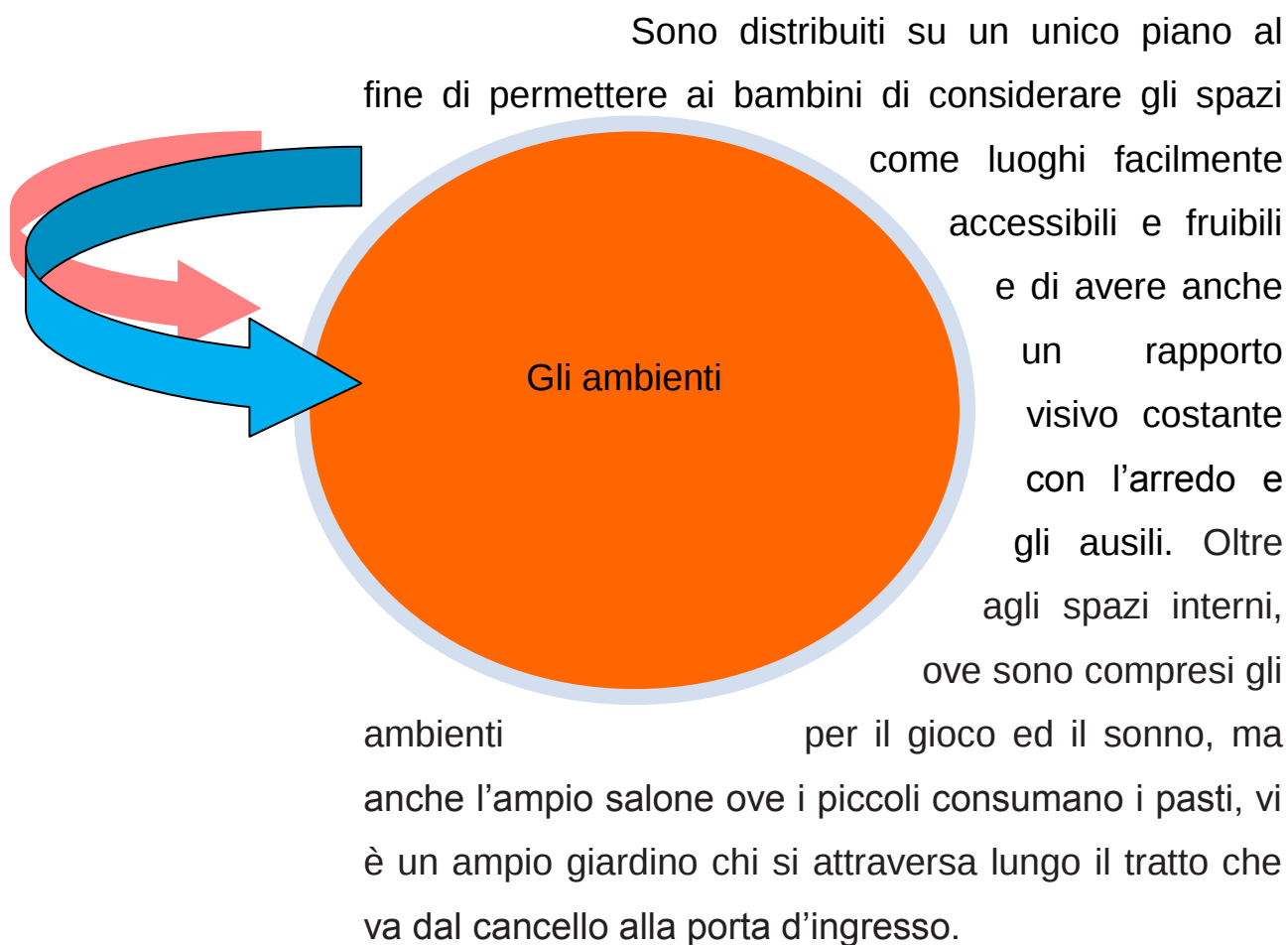
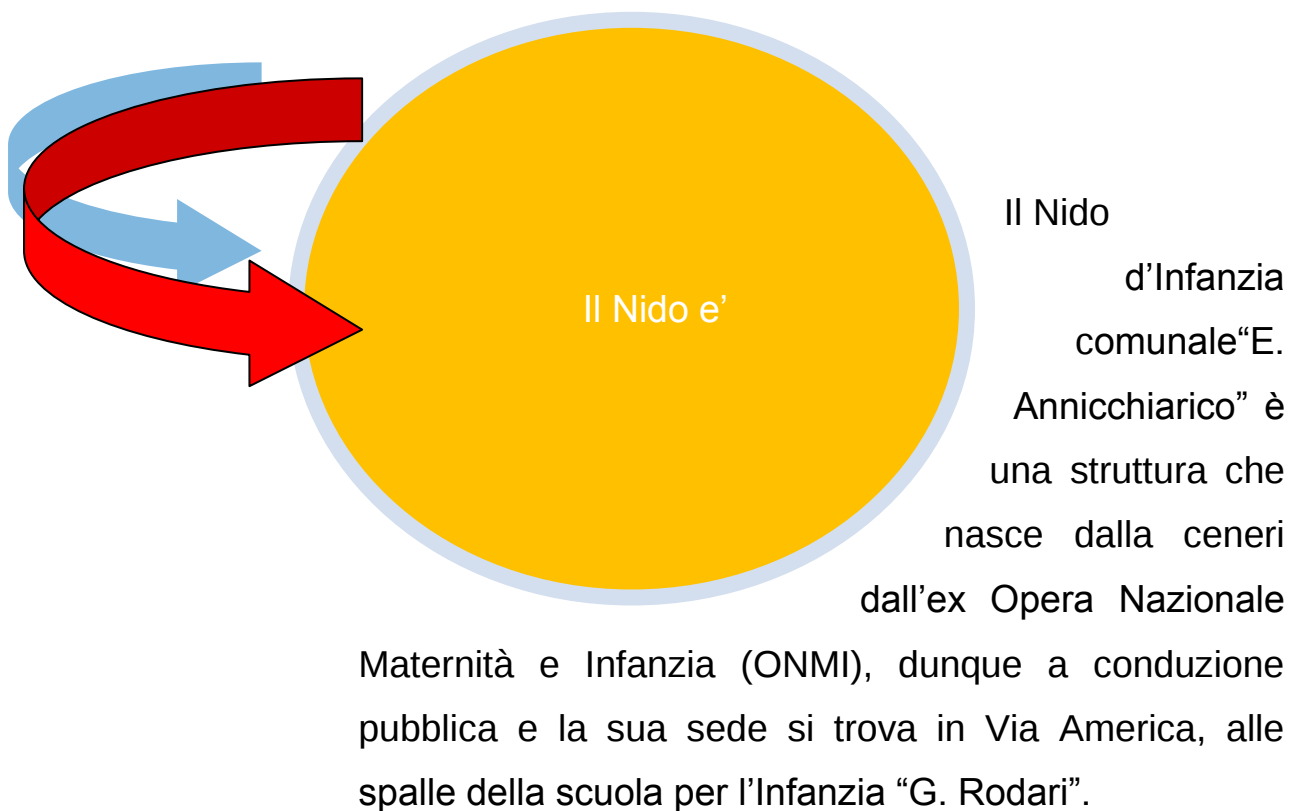
Efficacia ed efficienza: *Qualsiasi intervento e/o attività si ispirano a questi due principi, importanti per il perseguimento dell'appropriatezza del servizio, al fine di garantire un rapporto ottimale tra risorse impiegate e risultati raggiunti;*

Collaborazione nei processi educativi: *Le famiglie, senza esclusione alcuna, vengono sostenute nel loro percorso educativo e alla genitorialità, fornendole spunti di riflessione sul modello educativo più consono al/la proprio/a bambino/a, nonché affiancandone le competenze e valorizzandone le risorse pedagogiche.*

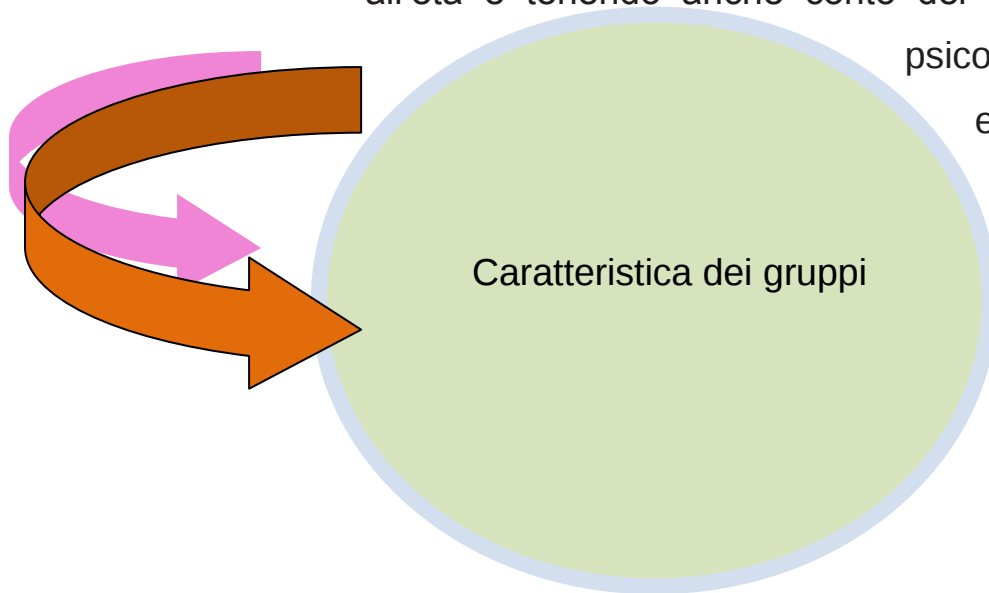
3. Finalità del Nido d'Infanzia

Il ruolo che il Nido d'Infanzia vuole svolgere nel contesto della crescita ed educazione dei bambini in età compresa tra 12 e 36 mesi, può essere sintetizzato nel seguente schema.

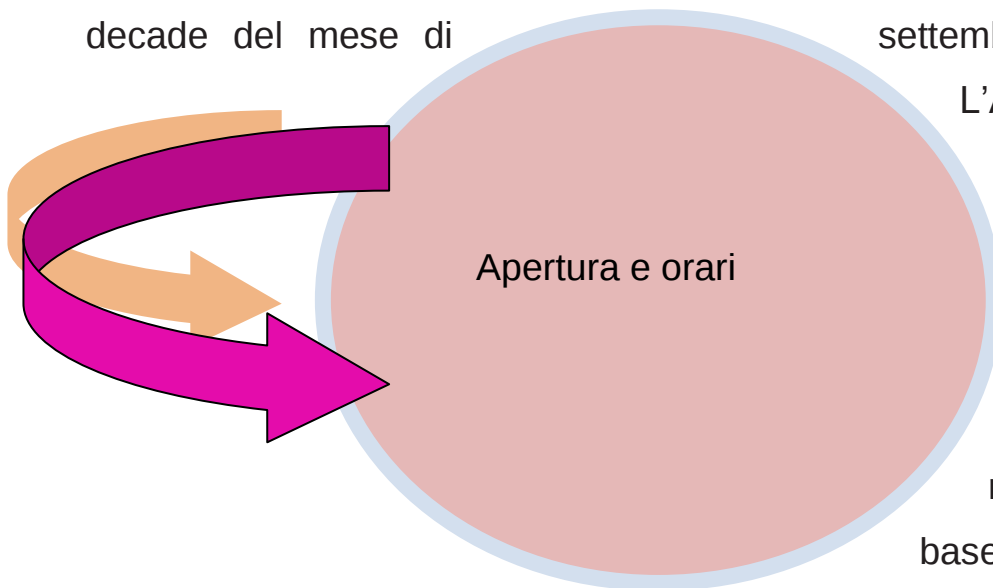




Tuttavia, i bambini sono suddivisi in gruppi in base all'età e tenendo anche conto del grado di sviluppo psico-fisico, dei bisogni e delle caratteristiche di ciascuno.



Da Regolamento – approvato con la richiamata delibera di Consiglio Comunale n 25/09 - il servizio garantisce l'apertura per 47 settimane con la chiusura per le festività nazionali, per la festa patronale, per le vacanze natalizie e pasquali e nel mese di agosto e sino alla prima decade del mese di settembre.



L'Asilo è aperto dalle ore 7.45 alle ore 14.00.

Tuttavia, l'orario potrà subire una modifica anche in base alle nuove indicazioni contenute nella Legge della Regione Calabria n.15/2013 o ricorrendo ai

finanziamenti previsti col Piano di Azione e Coesione (PAC). Per cui l'orario si strutturerà in base alle esigenze delle famiglie attraverso un percorso così determinato:



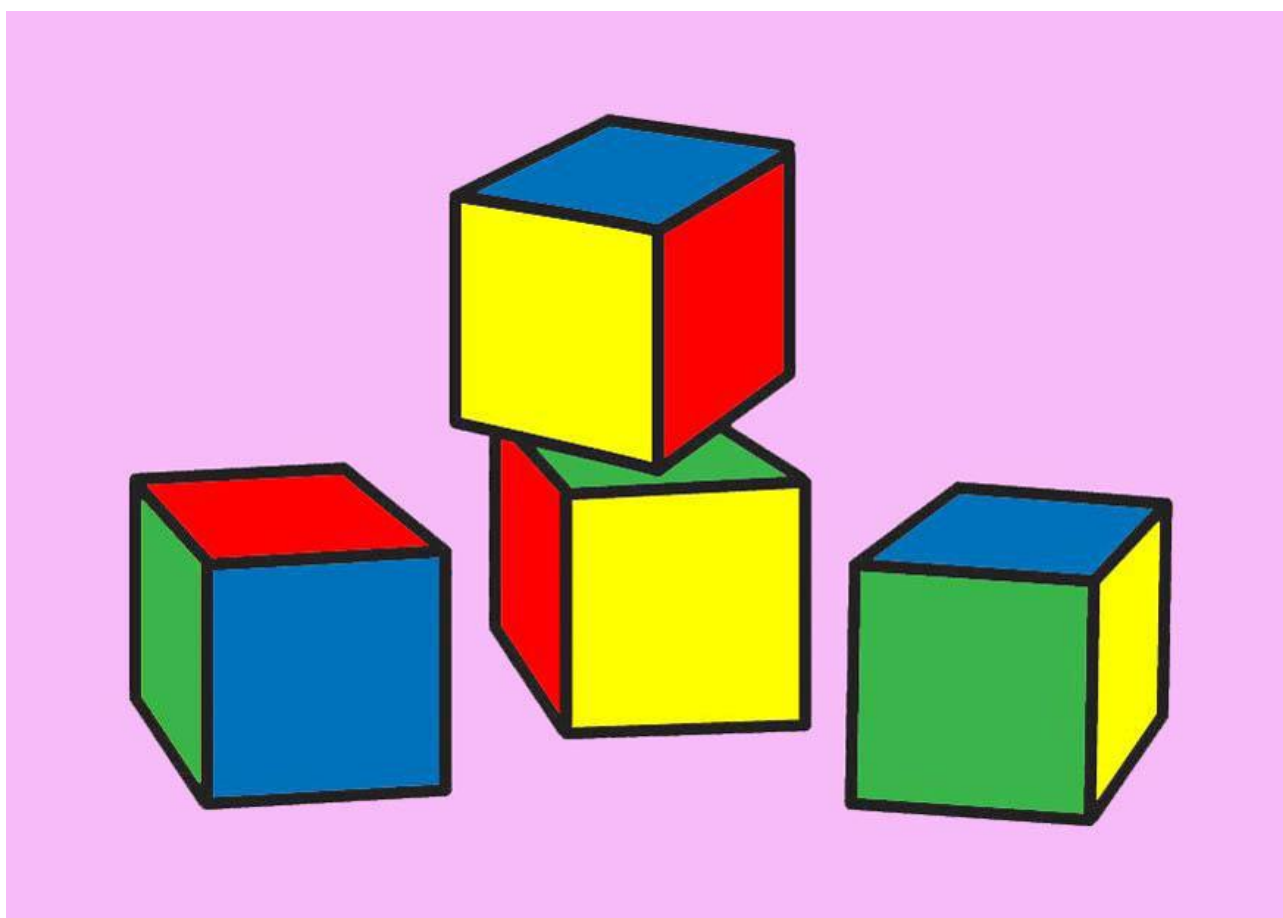
— tempo di permanenza **breve** compreso tra le ore 7.45 e le 12.30, con l'uscita tra le 12.00 e le 12.30;



— Tempo di permanenza **normale** compreso tra le 7.45 e le 14.15, con l'uscita tra le 13.30 e le 14.15.



— Tempo di permanenza **prolungato** compreso tra le 7.45 e le 16.30, con l'uscita tra le 15.45 e le 16.30



La frequenza è riservata ai bambini la cui età è compresa tra 12 e 36 mesi residenti nel Comune di Castrovillari, oppure in uno dei seguenti Comuni dell'Ambito: **Acquaformosa, Altomonte, Civita, Firmo, Frascineto, Laino B., Laino C., Lungro, Mormanno, Morano C., Saracena** Non vi è alcuna preclusione o discriminazione per etnia, religione, lingua, di genere e di condizione fisica. Va da sé che la frequenza al nido non sia preclusa nemmeno ai/alle bambini-ne portatori/trici di disabilità. Tuttavia, tale condizione deve potersi rilevare dal relativo certificato di invalidità o, in attesa di quest'ultimo, dal medico curante.

L'ISCRIZIONE

Di norma l'iscrizione avviene nel periodo compreso tra il 1 Aprile ed il 28 dello stesso mese. Se l'ultimo giorno utile di presentazione della domanda coincide col sabato o con altro giorno festivo, essa potrà essere presentata il primo giorno non festivo. La domanda può essere presentata dal papà o dalla mamma presso l'ufficio Protocollo del Comune, su modello rilasciato dai Servizi Sociali Comunali o scaricabile dal sito internet del Comune info@comune.castrovillari.gov.it Le informazioni richieste nella domanda di iscrizione sono autocertificate.

Alla domanda va allegata copia del modello ISEE del nucleo familiare, riferito all'anno di iscrizione. La presentazione dell'ISEE consente di determinare il livello di compartecipazione alla spesa per il servizio.

Per i redditi più bassi, ricorrendo i requisiti, è prevista la gratuità

Nel caso di documentazione relativa allo stato di disabilità, la certificazione medica non dovrà essere allegata alla domanda, ma consegnata direttamente al Servizio Sociale Comunale.

Quest'ultima indicazione vale anche per altri certificati medici.

Per i bambini già frequentanti non occorre proporre nuova iscrizione. Tuttavia, uno dei genitori o chi ne fa le veci dovrà consegnare alla coordinatrice del Nido, entro il 15 marzo, il foglio di conferma frequenza, il cui modello (B) potrà essere ritirato presso la stessa struttura.

I CRITERI DI FORMULAZIONE DELLA GRADUATORIA

Per i nuovi ingressi la graduatoria di merito viene così formulata

- punti **3** - per bambino/a appartenente a nucleo familiare con uno dei due genitori: deceduto, o detenuto, o emigrato, o figlio di ragazza madre, o figlio di ragazzo padre, o separato/a, divorziato/a;
- punti **8** - per unico genitore convivente e occupato;
- punti **6** - per genitori conviventi entrambi occupati;
- punti **7** - per unico genitore convivente non occupato;
- punti **7** - per genitori conviventi con uno dei due i cerca di occupazione;
- punti **6** - per genitori conviventi entrambi in cerca di occupazione;
- punti **3** - per la presenza in famiglia di fratelli non ancora scolarizzati;
- punti **3** - per la presenza i famiglia di fratelli minorenni con disabilità accertata ai sensi della L. n° 104/92;
- punti **3** - per fratello già frequentante il Nido;
- punti **4** - per bambino con disabilità accertata ai sensi della L. n° 104/92.

Nel caso in cui si dovesse verificare parità di punteggio verrà dato vantaggio:

- a) per la presenza nel nucleo familiare di fratello/sorella già frequentante il nido;
 - b) al bambino con disabilità accertata;
 - c) al più piccolo di età.
-

PUBBLICAZIONE DELL GRADUATORIA E MODALITA' DEL RICORSO

Entro il **30 Maggio** viene formulata la graduatoria provvisoria.

Avverso essa si può proporre ricorso, a partire dalla data di affissione della graduatoria stessa all'Albo Pretorio on line e per i successivi 10 giorni, compresi i festivi.

Il ricorrente deve trasmettere al Sindaco, per il tramite del Protocollo Comunale, apposita comunicazione circostanziata, evidenziando le ragioni e i motivi del ricorso stesso.

Trascorsi i 10 giorni senza che sia stato proposto alcun ricorso alla graduatoria provvisoria, la stessa diviene definitiva.

Nel caso invece di ricorso nei termini previsti, esso viene sottoposto unitamente a tutta la documentazione, alla valutazione del Responsabile del Servizio Sociale.

In presenza della sussistenza di ragioni e motivi si procede alla predisposizione di apposito verbale e si riformula la graduatoria.

Tanto le domande quanto i verbali, nonché eventuali ricorsi vengono custoditi presso la sede del Nido a disposizione di chiunque ne abbia interesse alla loro consultazione.

Entro le successive tre settimane dall'approvazione della graduatoria definitiva, viene data comunicazione alle famiglie la conferma della frequenza, indicando la data di apertura del Nido nonché i tempi e le modalità di accesso del bambino al servizio.

ACCOGLIENZA E ADATTAMENTO

➤ **L'accoglienza** è ritenuta un processo importantissimo per il bambino, ma anche per il genitore. Di fatti il distacco è il momento in cui il bambino lascia le figure familiari, per essere accolto dagli educatori il cui obiettivo è quello di cercare di favorire un modello di continuità tra la vita familiare ed il Nido.

Per tale motivo nei primi giorni di frequenza, uno dei due genitori o la persona da questi indicata, possono assicurare la propria presenza nella struttura.

➤ **L'adattamento** del bambino al nuovo ambiente e alle figure che lo prendono in cura, è stabilito in circa due settimane. In questo lasso di tempo i genitori hanno la possibilità di avere incontri con il personale educativo, stabilendo con loro una vera e propria mappa, costituita da incontri e colloqui, finalizzati a "disegnare" la personalità, gli atteggiamenti ed i bisogni del bambino.



PROGRAMMA EDUCATIVO-PEDAGOGICO

“Il bambino va visto come un individuo laborioso, impegnato attivamente nei suoi lavori; il gioco non doveva essere visto solo come divertimento, ma come impegno, come coinvolgimento nelle sue attività. Non si sarebbe trattato di metodo duro, impositivo, coercitivo, ma di un metodo che tenesse conto del rispetto dei bisogni e degli interessi del bambino, lasciando che, divertendosi, si impegnasse spontaneamente, facendo di ogni cosa una nuova scoperta su cui concentrarsi ed esercitarsi”.
(Maria Montessori)

Il programma educativo del nido d'infanzia comunale ha una priorità di fondo: perché il bambino possa esprimere le sue potenzialità sociali e di crescita della personalità, deve essere circondato da un ambiente il più possibile a sua misura.

Il Nido è, dunque, un ambiente costruito in base alle diverse e molteplici esigenze di ogni bambino, un ambiente educativo serbatoio di innumerevoli potenzialità e possibilità di crescita, in un clima di profondo rispetto del singolo.

Questa priorità è raggiunta attraverso un programma educativo che aiuta il bambino a crescere, attraverso una serie di esperienze sostenute e mediate da parte della figura dell'Educatrice, la quale deve permettere al piccolo di impadronirsi dei luoghi organizzati, utilizzando giochi e materiale strutturato. In più, identificandosi con un minimo di regole tra cui quelle relative al rispetto degli altri bambini e dei loro tempi dedicati al gioco.

Infatti, è tenuto in considerazione l'aspetto dinamico e processuale delle attività, dove quelle espresse in modo individuale da parte del bambino, rimandano alla consapevolezza che esse stimolano fattori come: la concentrazione, il piacere, il bisogno di replicare un gioco già sperimentato in precedenza, o la manipolazione di strumenti ed attrezzi

Altresì importanti risultano essere gli spazi di tempo dedicati al cambio, alla pulizia del corpo, al consumo del pasto e al sonno.

PROGRAMMA EDUCATIVO-PEDAGOGICO

*Momenti durante i quali si costruisce e si rafforza il fattore empatia nel bambino, nonché quello dell'autostima e della capacità.

E' proprio sotto il profilo del processo 'osservativo', da parte della figura dell'educatore, che si riesce ad interpretare sia il linguaggio verbale che quello del corpo attraverso i movimenti agiti nei diversi contesti e situazioni vissuti nell'ambiente di cui è costituito il nido.

Le attività educative

Le attività riguardano le seguenti aree:

- **area psicomotoria:** è un'attività volta a favorire un armonioso sviluppo psico-fisico, agendo sull'integrazione e l'equilibrio tra le componenti motoria, cognitiva ed affettiva. Favorisce l'acquisizione dello schema corporeo, il raggiungimento dell'autonomia del bambino e del controllo dello spazio.

- **area della manipolazione:** attraverso la manipolazione di diversi tipi di materiale si permette al bambino di compiere azioni molto importanti per il suo sviluppo, consolidando il controllo delle mani e delle strutture cognitive e percettive.

- **area espressiva:** favorisce nel bambino la possibilità di sperimentare contesti tesi a sviluppare la creatività (pittura, musica, collages, rappresentazione di animali) e il miglioramento della capacità di attribuire significati a segni, oggetti, attrezzi, ecc.

- **area simbolica -euristica:** giocando al "far finta di...", il bambino si identifica con diversi personaggi, sperimentando situazioni e contesti a lui familiari.

- **area logico-matematica:** questa attività, attraverso le azioni del toccare, costruire, infilare, incastrare, combinare, allineare, sovrapporre, accartocciare, strappare... permette al bambino di: favorire l'acquisizione di concetti di sopra/sotto, lungo/corto, dentro/fuori; migliorare la capacità di combinare e riconoscere i diversi oggetti; elaborare situazioni fantastiche.

- **area della manipolazione:** importante nella crescita del bambino. Infatti, attraverso la manipolazione di materiale di diversa tipologia o complementari tra essi, si consente al bambino di compiere azioni che riguardano il senso tattile e cognitivo e, dunque, consolidare il fattore della percezione.
- **area espressiva:** attraverso di essa il piccolo ha la possibilità di sperimentare ambiti afferenti la creatività per mezzo di attività garantite quali: la pittura, l'ascolto della musica, i lavori di collages, la raffigurazione degli animali più riconoscibili e che popolano anche la vita domestica degli adulti.
- **area simbolica:** avviene attraverso l'organizzazione di momenti in cui il bambino, giocando è portato ad identificarsi con qualcun altro appartenente alla sfera delle sue conoscenze.
- **area logico-matematica:** essa si riempie di contenuti ricorrendo ad attrezzi ed ausili che sollecitano il bambino a 'sperimentare', 'ragionare' in una forma il più vicina al senso logico. Cosicché hanno valenza attività rivolte a sovrapporre pezzi, a incastrarli, a infilarli, a mantenerli in equilibrio, ad accostarli per dimensione, forma e colore.

Attività con materiali comuni

Tra questi sono da indicare l'acqua, la farina, piccole pietre, il sapone, materiale che aiutano il bambino ad acquisire maggiore manualità e processi mentali;

travasi strutturati

Trasbordare da una contenitore all'altro piccole quantità di materiale più sopra ricordato, affinché il bambino abbia possibilità di sperimentare il proprio controllo sul processo di svuotamento e riempimento.

Attività simboliche

Fra queste quelle che riguardano il travestimento per assumere i connotati di un personaggio reale o di una fiaba o racconto. Queste attività sono dirette a migliorare il tono emotivo nel bambino e a favorire l'identificazione con qualcuno (adulto)

Attività creative

Ciò avviene con giocattoli classici come gli incastri, gli animali, le costruzioni sia in posizione piana che verticale. Tali attività sono per migliorare le capacità manipolative e lo sviluppo logico.

Attività verbali:

Attraverso l'ascolto della lettura di fiabe e racconti, oppure supportate da libri illustrati, filastrocche, accoppiando figure o fotografie a luoghi e situazioni di cui il bambino ha sentito nominare nel racconto dell'adulto. L'obiettivo è quello di implementare il linguaggio ed il vocabolario del bambino

Attività con i colori

In queste attività sono importanti i colori di diversa natura: a dita, pastelli colorati, tempere, ecc.. in modo tale che il bambino ha la possibilità di sperimentare, attraverso le forme cromatiche, le capacità nell'esprimere la propria identità;

Attività motorie:

Sia all'interno che all'esterno del Nido (giardino) al fine di rafforzare nel piccolo le proprie capacità e abilità o muoversi.

Attività esplorative

Questo modello di attività (nascondino, fare sparire un oggetto, estrarre da un cesto contenitore di tanti giocattoli, quello richiesto dall'educatore o da un altro bambino), serve per accrescere in lui il senso dello sperimentare e della logicità.

[LA RETTA]

La retta al Nido d'Infanzia si compone della parte relativa alla:



FREQUENZA

e del ticket per il servizio



MENSA

Il costo per entrambe è stato fissato con delibera di Giunta Comunale n. 90 de31 maggio 2013

Quello della **FREQUENZA** risulta essere costante nell'importo, nel mentre quello per la **MENSA** è variabile in base ai giorni di fruibilità dei pasti, da parte del bambino.

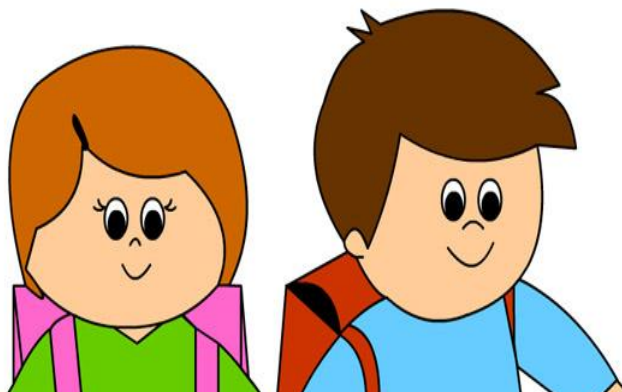
La **Retta di frequenza** è fissata in € 90,00 al mese.

L'importo della retta di frequenza è riparametrata in base al reddito complessivo del nucleo familiare, ai fini ISEE, secondo il calcolo previsto con la stessa delibera di Giunta Comunale **n°90/13** e successive modifiche ed integrazioni. Pertanto:

- per i redditi ai fini ISEE superiori a 10.329,00 la retta è dovuta per intero;
- per i redditi calcolati ai fini ISEE tra € 10.329,00 e € 3.349,00 la retta di € 90,00 viene riparametrata al ribasso;
- per i redditi calcolati ai fini ISEE compresi tra € 3.349,00 e € 2.100,00 l'importo è fissato a € 15,00;

per i redditi calcolati ai fini ISEE inferiori a 2.099,00 non è prevista alcuna retta a carico dell'utente.

Il costo della rette di frequenza sale ad € 120,00 per chi non usufruisce del servizio mensa.



IL TICKET

Il Ticket mensa (Buono pasto giornaliero) fissato in € 78,00 mensili (€ 3.00 per 26 giorni di frequenza).

Anche l'importo del ticket mensa è riparametrato in base al reddito complessivo del nucleo familiare, calcolato ai fini ISEE. Pertanto:

- per i redditi ai fini ISEE superiori a 10.329,00 il ticket è dovuto per intero, se la frequenza risulti essere pari a 26 giorni;
- per i redditi calcolati ai fini ISEE tra € 10.329,00 e € 3.349,00 il ticket dovuto è di € 26.00, se la frequenza risulti essere pari a 26 giorni;
- per i redditi calcolati ai fini ISEE compresi tra € 3.349,00 e € 2.100,00 il ticket è riparametrato in base al numero dei giorni di frequenza;
- per i redditi calcolati ai fini ISEE inferiori a 2.099,00 non è previsto alcun ticket mensa.

Per gli utenti che rientrano nelle fasce di redditi che compartecipano alla spesa, il Buono Pasto Giornaliero viene corrisposto solo per i giorni di effettiva presenza.

Le esenzioni o le riduzioni hanno validità per un solo anno di frequenza.



Esso è composto:

- da 1 rappresentante dell'Amministrazione Comunale;
 - dalla Coordinatrice del Nido;
- da 1 educatrice in rappresentanza del personale del Nido;
- da 4 rappresentanti dei genitori di bambini frequentanti.



Il Comitato di Gestione

Il Comitato svolge i seguenti compiti:

- 1.** raccogliere istanze, suggerimenti e lamentele, circa la vita e gli indirizzi organizzativi del Nido, espresse dai genitori dei bambini frequentanti;
- 2.** rappresentare il collegamento naturale tra i bisogni dei bambini e delle loro famiglie e la Giunta Comunale;
- 3.** controllare, ogni qualvolta ne ravvisi la necessità, l'aspetto igienico-sanitario degli ambienti del Nido;
- 4.** esprimere parere, se pur non vincolante, circa l'orario di apertura e chiusura del Nido;
- 5.** di promuovere, unitamente alla Coordinatrice, gli incontri con le famiglie dei bambini frequentanti, al fine di fare proprie le loro istanze;
- 6.** promuovere e supportare gli incontri con le altre agenzie educative (scuola materna);
- 7.** Coadiuvare la Coordinatrice nella richiesta all'Azienda Sanitaria della presenza, se pur periodica, di specialisti per la prevenzione e controllo di patologie relative alla prima infanzia;
- 8.** Coadiuvare il personale educativo nella scelta degli ausili per il gioco e la didattica in favore dei bambini;
- 9.** esprimere parere, ricerca iniziative di partecipazione dei bambini frequentanti a manifestazioni ricreative e ludiche al di fuori del Nido;
- 10.** proporre eventuali integrazioni e modifiche, dopo il primo triennio di vigenza, al presente Regolamento compatibilmente con gli obiettivi prefissati dall'Amministrazione Comunale;
- 11.** Indire l'Assemblea generale delle famiglie dei bambini iscritti, per l'individuazione dei quattro rappresentanti dei genitori in seno al Comitato di Gestione di cui al successivo art. 15.

Tutte le riunioni del Comitato di gestione devono essere regolarmente verbalizzate su apposito libro-verbale.

LE FAMIGLIE



quello

direttamente

da attivare per

monitorare i servizi e le prestazioni erogate.

A tale scopo, per avere un quadro aggiornato della valutazione delle famiglie

circa la qualità dei servizi erogati e sulla rispondenza alle loro attese

ed ai loro bisogni, i Servizi per la Prima Infanzia si impegnano a:

Tra gli elementi
costitutivi della Carta dei Servizi vi è
di indicare con

precisione quali strumenti di valutazione,

riferibili all'utenza, sono

- monitorare e verificare periodicamente tutti gli standard di qualità indicati nella Carta dei Servizi;
- effettuare una valutazione annuale della qualità percepita dalle famiglie attraverso la rilevazione del livello di soddisfazione riscontrato per diversi aspetti dei servizi, i cui risultati saranno restituiti alle famiglie;
- monitorare costantemente la qualità dei servizi attraverso la valutazione dei reclami e dei suggerimenti pervenuti;
- pubblicare ogni tre anni un rapporto sulla verifica degli standard di qualità, il livello di soddisfazione delle famiglie e la presentazione dei reclami e dei suggerimenti;
- individuare gli obiettivi di miglioramento del servizio e definire ogni tre anni un piano di miglioramento da sottoporre al Comitato di Gestione.





La
si

LE FAMIGLIE

partecipazione dei genitori, come si è detto, esercita attraverso il Comitato di gestione.

Tuttavia, il livello di autotutela circa la qualità del servizio, diventa più pregnante attraverso il cosiddetto strumento del “**reclamo**”. Quest’ultimo non è ritenuto dall’Amministrazione e dal servizio nido, elemento negativo, ma uno step che spinge l’Ente a migliorare la qualità delle prestazioni nel Nido, e a fare propri i suggerimenti delle famiglie.

Le procedure per il reclamo

Il reclamo va presentato in forma scritta, attraverso il modello **A**, presso la sede del Nido ed indirizzato alla Coordinatrice dello stesso. Quest’ultima informa tanto il Responsabile del Servizio che il Comitato di Gestione e verifica insieme a quest’ultimo l’attinenza della segnalazione nel tempo massimo di due settimane, a decorrere dalla data di presentazione della stessa segnalazione.

Entro le successive due settimane dalla data di avvenuto accertamento, le cui risultanze devono essere verbalizzate con indicazione dei nominativi di chi ha effettuato la verifica e sottoscritte dalla Coordinatrice e dal Presidente del Comitato di Gestione, copia del verbale viene inviato, per il tramite del Responsabile del Servizio, al genitore-genitrice che ha proposto il reclamo e all’Assessore alle Politiche Sociali.

Nel caso di riscontro positivo della segnalazione, la Coordinatrice entro il termine di 30 giorni dalla succitata comunicazione inviata al genitore-genitrice, provvede a ripristinare in termini qualitativi o quantitativo il servizio.

Il termine passa a 60 giorni se il ripristino richiede l’intervento di pertinenza di altri settori o servizi dell’Ente.

Trascorso detti termini senza che non si sia proceduto a rimuovere l’irregolarità, alla famiglia del bambino verrà rimborsata la retta di frequenza relativa al mese durante il quale è stata segnalato il disservizio.

I doveri dei cittadini utenti

La lettura della presente Carta dei Servizi evidenzia come il Comune dichiari il suo impegno nei confronti di quei cittadini che fruiscono del Servizio Nido per i loro bambini. Una sorta di 'contratto' che come Ente erogatore del Servizio firma, assumendo su di sé l'impegno e la responsabilità, affinché il Nido sia davvero rispondente alle esigenze dei più piccoli e delle loro famiglie.

Ma, come in ogni contratto, l'accordo è bilaterale; in questo caso il Comune e i genitori dei bambini utenti. Dunque, anche le famiglie sono chiamate a fare la loro parte. Alle famiglie viene chiesto di:

-  tenere sempre in considerazione il lavoro di ogni operatrice all'interno del Nido, sapendo quale impegno quotidiano esso richieda per mantenere alto il livello psico fisico del bambino;
-  rispettare, responsabilmente, le regole, gli orari del servizio e tutto ciò che consenta la realizzazione di un percorso comune che abbia come obiettivo l'efficienza del servizio;
-  rispettare le comunicazioni, effettuandole in tempo debito circa l'assenza del bambino, ovvero ogni altra circostanza, rivolgendosi alla Coordinatrice o ad una operatrice
-  rispettare gli altri per essere rispettati. Per questo occorre la massima disponibilità di ognuno a non contrapporre veti, ma cercando soluzioni democratiche, fattibili e condivise;
-  Non delegare ad altri, ove è possibile, la propria partecipazione alla vita del Nido. La propria presenza è sinonimo di coerenza e di impegno civile;
-  Nessun programma educativo potrà raggiungere i propri obiettivi, senza l'apporto e l'esperienza genitoriale, che non dovrà porsi in contrapposizione al primo, ma amalgamarsi, intrecciarsi ad esso;
-  Essere puntuali nel versare le quote mensili, ovvero in caso di richiesta di riduzione o esenzione totale dal pagamento, dare notizie veritiere, al fine di evitare verifiche che rappresentano un costo aggiuntivo per la collettività, così come lo sarebbe quello per coprire le rette dovute e non versate.

Modulo Reclamo

COMUNE di
CASTROVILLARI
SERVIZIO
SOCIALE

Oggetto: RECLAMO

Presentato da: Cognome _____ Nome _____

Nato/a _____ il _____ domiciliato in via _____

_____ in qualità di genitore/genitrice ☐ (altro- indicare) _____

del/della bambino/a (riportare solo il nome) _____ anno di nascita _____

Intervento/attività cui si riferisce il presente reclamo:

Motivo del reclamo
(esporre gli elementi più significativi del disservizio)

Data

firma
