



Nido di Infanzia

Pronto Nido

Carta del Servizio

domande e risposte

Perché una carta del servizio?

Per racchiudere in un unico strumento semplice ed immediato il servizio che si offre (struttura, organizzazione, programmazione ecc.) e formulare così una dichiarazione di intenti con cui confrontarsi. Una garanzia in più per gli utenti.

A chi si rivolge la carta del servizio?

A tutto il personale del nido (gestore, coordinatrice, educatrici, personale ausiliario e collaboratori vari), agli utenti del servizio (bambine e bambini e loro famiglie), al territorio (Amm.ne Com.le, Associazioni ed Agenzie socio-educative, singoli cittadini).

Quanto rimane valida?

La carta del servizio è un momento di riflessione, condivisione e proposta. Essa è destinata a cambiare nel momento stesso in cui cambia il servizio o la normativa di riferimento; ma è anche strumento di dibattito e confronto dal quale può sempre scaturire una qualsiasi necessità di modifica.

PARTE PRIMA

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO OBIETTIVI E FINALITA'

1.1. PRESENTAZIONE, VALORI E FINALITA' DEL SERVIZIO

Pronto Nido è un servizio socio-educativo rivolto ai bambini, alle loro famiglie e al territorio.

La struttura attuale è stata ricavata da un ampio locale completamente ristrutturato (nel 2005) sulla base degli assunti della più recente architettura sociale che valorizza l'importanza degli spazi, della luce e del colore in relazione alla crescita sana degli individui e allo sviluppo della loro personalità.

La storia di *Pronto Nido* però risale 1996 quando in un locale di via C.A. Dalla Chiesa prese avvio l'attività. Nel 1998 ci fu poi il trasferimento in via Casalegno e l'inizio della convenzione con il Comune. L'esperienza sia di nido che di rapporto con l'amm.ne com.le è quindi quasi ventennale e, pensiamo, ben consolidata.

1.1. PRESENTAZIONE, VALORI E FINALITA' DEL SERVIZIO

Pronto Nido è quindi un nido di infanzia convenzionato con il Comune di Modena ed accoglie bambini e bambine dai 9 ai 36 mesi.

L'organizzazione e il funzionamento sono gli stessi per gli utenti privati e per quelli convenzionati (ad eccezione per l'ammissione, come vedremo più avanti).

I valori a cui ispira la sua attività educativa sono legati agli apporti della moderna pedagogia che vedono il bambino come soggetto attivo e competente, artefice del proprio sviluppo.

1.1. PRESENTAZIONE, VALORI E FINALITA' DEL SERVIZIO

Più in generale *Pronto Nido* promuove una cultura attenta ai diritti per l'infanzia e si ispira ai valori legati alla pace, all'uguaglianza e ai diritti di cittadinanza nella loro versione più inclusiva .

Attraverso le sue azioni *Pronto Nido* propone ai bambini e alle famiglie frequentanti l'attenzione alla sostenibilità ambientale e ad una società solidale.

1.1. PRESENTAZIONE, VALORI E FINALITA' DEL SERVIZIO

Questi valori e questa attenzione si ritrovano:

- nel sostegno alle famiglie;
- nella cura educativa;
- nella ricerca del benessere per il bambino, per le famiglie e per tutto il personale;
- nell'offerta di momenti di socializzazione e incontro;
- nell'organizzazione stessa del servizio e nell'impostazione delle attività.

1.1. PRESENTAZIONE, VALORI E FINALITA' DEL SERVIZIO

La finalità principale del servizio è quindi riassumibile nella ricerca e nel sostegno di un armonico sviluppo dei bambini/e e delle famiglie in un'ottica di integrazione con il territorio tale da favorire l'incontro e la socializzazione.

Siamo infatti convinti che dalla conoscenza nasca il rispetto e la pacifica convivenza. Base ineludibile per il futuro della nostra società.

1.1. PRESENTAZIONE, VALORI E FINALITA' DEL SERVIZIO

Pilastri dell'educazione del XXI secolo individuati dalla Commissione Internazionale dell'educazione dell'UNESCO:

- **Imparare ad apprendere**
- **Imparare a fare**
- **Imparare a vivere insieme**
- **Imparare ad essere**

1.2. OBIETTIVI PRINCIPALI

Da questa impostazione di base discendono i seguenti, principali, obiettivi:

- Offerta di un ambiente sicuro e stimolante per la crescita e lo sviluppo dei bambini;
- Sostegno all'acquisizione dell'autonomia personale e all'interiorizzazione delle prime fondamentali regole di convivenza;
- Educazione all'igiene personale e ad una varia e corretta alimentazione;
- Offerta ludico-didattica diversificata ed adeguata all'età e allo sviluppo dei bambini;
- Ampliamento delle possibilità di relazione e socializzazione di adulti e bambini;
- Partecipazione della famiglia alla vita del nido e, in generale della comunità.

Diritti e doveri

Diritti dei bambini e delle bambine

Pronto Nido riconosce e fa propria la *Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia* e i *Diritti Naturali dei bambini* di G. Zavalloni ed individua, oltre a questi, come obiettivi specifici del nido i seguenti Diritti dei Bambini e delle Bambine ...

Vedi documenti specifici

Diritti

dei bambini e delle bambine

- All'accoglienza e ad un "giusto" (cioè calibrato sulle sue necessità) percorso di ambientamento al nido
- Al gioco, sempre e comunque
- Alla condivisione delle proprie esperienze con gli altri bambini
- All'autonomia e al riconoscimento della propria identità
- Alla scoperta dell'ambiente naturale

Diritti e doveri

delle famiglie

Le famiglie hanno diritto a:

- Conoscere l'organizzazione e la progettualità del nido
- Un "giusto" (che tenga conto del vissuto familiare) percorso di inserimento al nido
- Avere informazioni quotidiane circa la giornata del proprio/a figlio/a al nido
- Partecipare alle iniziative formali e informali organizzate durante l'anno dal nido
- Votare i loro rappresentanti per il Consiglio di Gestione
- Mantenimento della privacy sulle informazioni personali comunicate al personale del nido

Diritti e doveri

delle famiglie

Alle famiglie viene chiesto di:

- Partecipare alle iniziative formali ed informali del nido
- Disponibilità nella comunicazione di ogni informazione potenzialmente utile al benessere del bambino/a al nido
- Collaborare nella gestione dell'ambientamento al nido del proprio figlio/a
- Essere disponibili al confronto
- Pagare con regolarità la retta di frequenza
- Rispettare il regolamento del nido

Diritti e doveri

del personale

Il personale ha diritto a:

- Contratto di lavoro con l'inquadramento della qualifica di competenza
- Partecipare a corsi di formazione adeguati al proprio livello di competenza
- Esprimere liberamente la propria opinione rispettando le regole della buona convivenza
- Autonomia progettuale nell'ambito del progetto pedagogico del nido

Diritti e doveri

del personale

Al personale viene chiesto di:

- Lavorare con onestà e professionalità
- Essere responsabile del benessere dei bambini
- Collaborare con tutto il gruppo di lavoro
- Essere disponibile a svolgere corsi di formazione nell'ambito del monte ore previsto
- Gestire nella maniera più proficua possibile le ore di gestione e di programmazione
- Essere disponibile e collaborativo con i familiari dei bambini frequentanti

Diritti e doveri

del personale

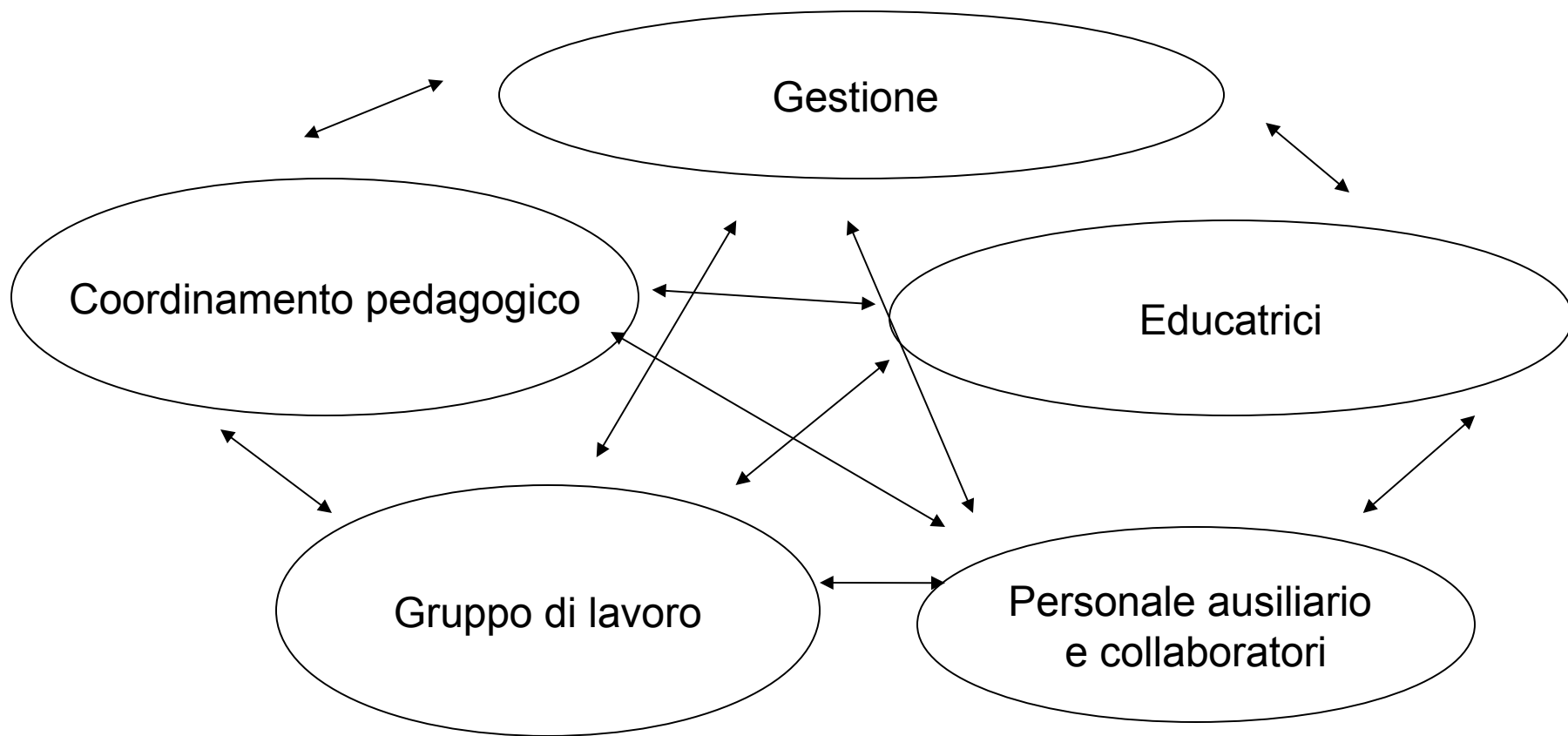
- Sapere gestire, se necessario, la programmazione e la progettazione della sezione
- Avere cura degli arredi e dei materiali
- Sostenere le famiglie, dare disponibilità e collaborare con loro sia nel momento iniziale di inserimento e ambientamento che durante tutto il corso dell'anno
- Eleggere il proprio rappresentante nel Consiglio di Gestione

PARTE SECONDA

IL NIDO

2.1. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Organigramma



2.1. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

L'organigramma precedente ha lo scopo di chiarire in maniera schematica quella che è la nostra struttura organizzativa, dove ci sono diverse sfere organizzative che corrispondono a diversi ruoli e livelli all'interno del servizio ma che sono collegati fra loro da flussi comunicativi e di scambio bi-direzionale che si confrontano e interagiscono co-costruendo l'ambiente nido.

2.1. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Ci sono comunque alcune peculiarità legate al ruolo che è giusto sottolineare:

GESTIONE ED AMMINISTRAZIONE: qui troviamo il gestore e la direttrice con funzioni amministrative, organizzative e di coordinamento pedagogico;

COORDINAMENTO PEDAGOGICO: è affidato alla direttrice ma è in diretto contatto con la realtà quotidiana e si nutre del confronto con tutti gli attori e protagonisti del servizio e del territorio;

EDUCATRICI: personale qualificato che lavora direttamente nelle sezioni;

PERSONALE AUSILIARIO: si occupa delle pulizie e dell'assistenza alle educatrici in alcuni momenti della giornata;

COLLABORATORI: a seconda della programmazione e delle attività che si intendono proporre possono essere coinvolti collaboratori esterni es. esperti di musica, teatro ecc.

RIUNIONI DEL GRUPPO DI LAVORO: momento formalizzato di incontro e confronto fra il coordinamento pedagogico, le educatrici, il personale ausiliario e i possibili collaboratori sulle linee pedagogiche, metodologiche e sugli aspetti organizzativi

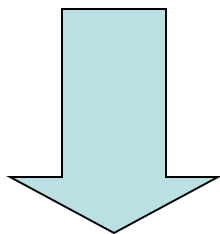
2.1. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Il funzionamento e l'organizzazione del nido non sono però avulsi dalla realtà e si collocano nel territorio e in particolare in rapporto con:

- Amministrazione Comunale;
- Coordinamento Pedagogico Provinciale;
- Regione;
- Associazioni ed agenzie socio-educative.

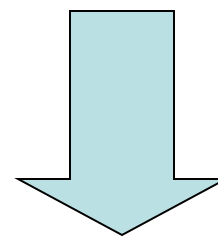
2.2. L'ACCESSO AL NIDO

Per gli utenti
convenzionati



graduatoria
del Comune

Per gli utenti
privati



graduatoria interna
del nido

2.2. L'ACCESSO AL NIDO

Per quanto riguarda le graduatorie comunali è necessario rivolgersi ai competenti uffici comunali.

Per quanto riguarda l'iscrizione come utente privato è necessario recarsi presso l'amministrazione del nido negli orari di apertura del servizio.

I tempi di risposta per l'ammissione da privato dipendono dalla disponibilità di posti fuori convenzione.

2.2. L'ACCESSO AL NIDO

*PER ACCEDERE AL NIDO
E' NECESSARIO
PRENDERE VISIONE E SOTTOSCRIVERE
IL REGOLAMENTO INTERNO.
LA SUA INOSSERVANZA
POTRA' AVERE COME EFFETTO
LE DIMISSIONI DEL BAMBINO/A DAL SERVIZIO.*

2.2. L'ACCESSO AL NIDO

Rette di frequenza

- Per gli utenti **convenzionati** le rette verranno determinate dal competente ufficio comunale e pagate direttamente presso il nido (entro i termini previsti dal Regolamento).
- Per gli utenti **privati** le rette verranno determinate dalla Direzione del nido e pagate direttamente presso il nido (entro i termini previsti dal Regolamento).

2.2. L'ACCESSO AL NIDO

Orari di funzionamento

L'accesso al nido nella modalità di Tempo Pieno prevede l'orario 9,00 – 16,00

L'accesso al nido nella modalità di Part Time Mattina prevede l'orario 9,00 – 13,00

L'accoglienza della mattina avviene fra le 8,00 e le 9,00 con possibilità di arrivo anticipato dalle 7,30 se giustificato da motivi di lavoro

Il prolungamento pomeridiano viene attivato sulla base delle richieste dalle 16,00 alle 18,00

2.2. L'ACCESSO AL NIDO

Calendario di apertura

Il calendario di apertura di Pronto Nido è lo stesso dei nidi comunali di Modena.

Durante il normale anno scolastico è possibile usufruire delle aperture straordinarie nel periodo natalizio e pasquale.

Nei mesi di luglio e agosto viene attivato il Centro estivo con modalità che variano di anno in anno.

2.3. DENTRO AL NIDO

Idea di bambino

Rifacendoci alle teorie costruttiviste consideriamo il bambino artefice del proprio sviluppo per questo riconosciamo libertà ed autonomia nella crescita individuale di ciascuno e predisponiamo un ambiente capace di sostenere questo percorso in sicurezza e in ricchezza di opportunità.

2.3. DENTRO AL NIDO

Idea di famiglia

Le famiglie, molteplici e diversificate, sono parte della **triade** (famiglia-bambino-nido) sono nostre **alleate** (alleanza educativa nido-famiglia) e fonte di **confronto continuo**.

Con le famiglie costruiamo percorsi di senso possibili per i bambini.

Con le famiglie ci incontriamo, ci conosciamo e facciamo festa insieme!

2.3. DENTRO AL NIDO

Ruolo dell'educatore

Insieme all'idea di bambino sta l'idea di educatore che affianca il bambino nel suo percorso di scoperta quotidiana. L'educatore è una persona competente, capace di dare il giusto sostegno alla ricerca e alla sperimentazione quotidiana del bambino attraverso la predisposizione di un ambiente stimolante e la cura di ogni aspetto del suo sviluppo.

2.3. DENTRO AL NIDO

Accoglienza e ambientamento

L'accoglienza quotidiana e l'inserimento del bambino al nido sono parte di un unico processo legato al modo di *porsi in relazione* e al valore che vogliamo dare alla relazione stessa. La nostra scelta è chiara: l'individuo si costruisce nella relazione (con l'ambiente, gli adulti significativi, il gruppo dei pari ecc.) ed è da questa che dobbiamo quindi partire.

L'intreccio di relazioni che si sviluppano al nido parte sempre da una **triade** che è la base della relazione in sé e i cui elementi sono da ricondurre al bambino, alla famiglia e al nido.

I tempi e i modi dell'accoglienza devono quindi tenere conto di questa complessità e trovare il modo per contenere le relazioni, le emozioni e l'affidamento vero e proprio (del familiare la mattina all'educatrice e dell'educatrice al pomeriggio al familiare).

2.3. DENTRO AL NIDO

Accoglienza e ambientamento

Durante il colloquio iniziale genitore - educatrice vengono spiegati, fra le altre cose, le modalità di ingresso e uscita al nido e il percorso previsto per l'inserimento/ambientamento. L'apertura, l'ascolto, la franchezza, la disponibilità sono i primi passaggi proposti per l'avvio della nuova relazione famiglia-nido. Relazione che deve essere percepita sia dall'educatrice che dal genitore come sufficientemente buona da garantire sostegno e fiducia reciproca (ALLEANZA EDUCATIVA) e dare quindi coerenza al mondo del bambino.

L'organizzazione del nido è basata su una scansione chiara e attenta di tempi e modalità, come vedremo successivamente parlando della giornata al nido, questo perché il contesto sostiene ed incentiva l'organizzazione spazio temporale del bambino creando quella quotidianità così importante per "riconoscere" e "riconoscersi".

In relazione all'inserimento del bambino al nido consigliamo di prendere visione dello specifico progetto di inserimento e ambientamento al nido.

2.3. DENTRO AL NIDO

La giornata – Le routine

La giornata al nido si svolge seguendo tempi scanditi e definiti in anticipo, questo perché la ripetitività di certe azioni e momenti di cura – *le routine o rituali* – è fondamentale sia in relazione allo sviluppo psicofisico del bambino che ad un contesto funzionale alle sue richieste e necessità.

In particolare, i momenti di routine (accoglienza, pasti, cambio/bagno, sonno, salute) sono importanti rispetto alla possibilità di:

- Dare sicurezza al bambino in relazione alla prevedibilità di ciò che avverrà;
- Iniziare ad introiettare i primi fondamentali rudimenti di temporalità e continuità;
- Sostenere la costruzione dell'immagine di sé che il bambino sta sperimentando;
- Garantire momenti di affettività e scambio individualizzato.

Per il dettaglio dell'organizzazione e dei tempi fare riferimento al documento "La nostra giornata".

2.3. DENTRO AL NIDO

La programmazione delle attività

La programmazione delle attività avviene sulla base dell'**osservazione**. Attraverso l'osservazione dei bambini possiamo capire quale proposte educative proporre e, sempre attraverso l'osservazione e l'**ascolto** individuiamo i possibili rilanci sulla base delle loro risposte. E' questo il processo educativo di base.

Anche in questo caso per maggiore chiarezza invitiamo a leggere i documenti di riferimento.

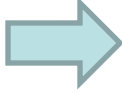
2.3. DENTRO AL NIDO

Osservazione e rilanci come metodo di lavoro capace di cogliere le richieste implicite ed esplicite dei bambini e seguire così la loro modalità di costruzione del sapere

E poi osservazione dei ritmi e tempi della natura da cui prende spunto la programmazione settimanale delle attività

2.3. DENTRO AL NIDO

La pedagogia naturale

L'osservazione e la scoperta dei tempi e dei ritmi della natura attraverso la costruttività  alleata preziosa della scoperta, dell'invenzione ... della "*libertà del fare*" ... della possibilità di seguire i propri pensieri senza arrivi pre-definiti

2.3. DENTRO AL NIDO

La scelta dei materiali

... già dalla riflessione e dalla scelta dei materiali si può capire quale approccio decidiamo di sostenere nel percorso di crescita dei bambini e delle bambine che frequentano Pronto Nido ...

I criteri di scelta e proposta di materiali e strumenti riguardano l'idea di bambino che noi abbiamo le opportunità di scelta che devono saper spaziare fra le opportunità più varie > materiali strutturati, materiali di recupero, materiali naturali

2.3. DENTRO AL NIDO

La programmazione delle attività

Il **progetto educativo** è un progetto specifico che nasce dall'osservazione del gruppo sezione e propone un'esperienza specifica ritenuta importante per quel gruppo di bambini.

Il **progetto di intersezione** è una programmazione delle attività da svolgere con gruppi misti delle due sezioni pensato per proporre modalità di incontro e scambio variabili ed arricchenti.

2.3. DENTRO AL NIDO

.... In poche parole il nostro

Progetto Pedagogico

Il progetto pedagogico è l'idea che vogliamo proporre, che abbiamo in mente, in relazione alla crescita sana ed equilibrata del bambino e al sostegno della sua famiglia per la crescita complessiva della società

Per ognuna delle voci citate si invita a fare riferimento ai documenti specifici.

2.3. DENTRO AL NIDO

Infine, non dobbiamo mai dimenticare

IL GIOCO

Il gioco è la modalità attraverso la quale il bambino scopre e conosce il mondo,

il gioco è l'attività principale dei bambini e il nostro approccio alla conoscenza e alla crescita sana

2.3. DENTRO AL NIDO

La giornata al nido – Alimentazione e salute

Pronto Nido garantisce:

- Sicurezza ed igiene degli spazi;
- Cura dell'alimentazione proposta, in termini di qualità ed educazione alimentare;
- Tutela della salubrità e prevenzione del contagio;

Le norme di carattere sanitario e di prevenzione si ritrovano all'interno del Regolamento della struttura e tutti i genitori sono invitati a prenderne visione e a rispettarle proprio per garantire la tutela sanitaria della vita in comunità.

2.3. DENTRO IL SERVIZIO

Chi c'è al nido

All'interno del servizio i protagonisti sono i bambini ed è per questo che spesso si dice che il nido “cambia pelle ogni anno” perché è sui bambini che ci sono in sezione che si costruisce tutto, o quasi, il contorno!

... cioè la costruzione dell'ambiente e la proposta educativa

La costruzione del contesto nido è un processo a cui partecipano tutte le persone coinvolte, a vario titolo, nella struttura (i bambini, le famiglie e il gruppo di lavoro).

2.3. DENTRO AL SERVIZIO

Chi c'è al nido

Per sapere invece chi c'è in carne e ossa, perché è anche importante poter dare un nome e una faccia alle persone, ogni anno viene allestita una bacheca dov'è collocato un cartellone in cui viene presentato con foto e ruolo tutto il personale del nido e sono aggiornati i due cartelloni delle sezioni con i nomi dei bambini.

2.3. DENTRO AL NIDO

Partecipazione

La partecipazione è parte fondamentale della vita al nido sia in termini di conoscenza, confronto, continuità che in termini di co-costruzione e co-gestione dei processi.

L'attivazione di questi processi avviene ogni volta che una famiglia entra al nido, attraverso la predisposizione degli spazi e delle comunicazioni, nei momenti di incontro informale (feste, colazioni, uscite ecc.) e nei momenti più formalizzati (riunioni, colloqui ecc.).

... poi avviene attraverso il *Consiglio di Gestione*.

Il C.d.G. è un *organo elettivo rappresentativo* di cui fanno parte i rappresentanti dei genitori, del personale e della gestione del servizio.

Vedi al riguardo il Regolamento del C.d.G.

2.3. DENTRO AL NIDO

Partecipazione

Gli strumenti della partecipazione sono da ricercarsi quindi sia nel Regolamento del Consiglio di Gestione che nella quotidianità dell'incontro.

Altri momenti formalizzati di partecipazione:

- ❖ La compilazione del questionario di gradimento delle famiglie in relazione al servizio offerto (qualità percepita);

Famiglie co-protagoniste del processo educativo.

PARTE TERZA

GLI IMPEGNI DI QUALITA'

Qualità

La qualità, per essere connotativa di un servizio deve essere “abituale” ovvero presentarsi come modalità organizzativa e didattica quotidiana.

La qualità, inoltre, deve poter essere monitorata, verificata e avere occasione di produrre miglioramento



qualità come processo

3.1. OBIETTIVI DI QUALITA' GARANTITI

La Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 individua dei principi generali che devono sottostare all'erogazione di un servizio pubblico:


- Eguaglianza
- Imparzialità
- Continuità
- Diritto di scelta
- Partecipazione
- Efficienza
- Efficacia

Pronto Nido fa suoi questi principi e li pone a riferimento per l'impostazione e lo svolgimento delle sue attività.

3.1. OBIETTIVI DI QUALITA' GARANTITI

- Nido come luogo dove si riconoscono e si praticano uguali diritti di cittadinanza per tutti i bambini/e e le loro famiglie. Nido che accoglie e sostiene in un'ottica di società includente e plurale
- Educazione ambientale e conoscenza dell'ambiente naturale
- Ricerca, sperimentazione, riflessività come assunti di base della metodologia di lavoro
- Nido come comunità educante che vuole aprirsi al territorio e partecipare ai processi in esso attivati

3.1. OBIETTIVI DI QUALITA' GARANTITI

- Spazi ristrutturati sulla base delle moderne teorie dell'architettura sociale, spazi modificabili sulla base della programmazione delle attività
- Attenzione, cura, sicurezza e igiene degli spazi
- Spazio esterno come offerta di ambiente naturale da scoprire, maneggiare, modificare
- Continuità estiva  Centro estivo

3.1. OBIETTIVI DI QUALITA' GARANTITI

- Rapporto diretto e presenza quotidiana sia del gestore che della coordinatrice
- Presenza di personale formato e qualificato
- Formazione e aggiornamento come prassi di tutto il gruppo di lavoro
- Continuità di presenza del personale, assunto con regolare contratto di lavoro
- Assistenza al pasto, e alla sezione, da parte delle ausiliarie
- Educazione alimentare

3.2. STRUMENTI E SISTEMI PER VALUTARE LA QUALITA'

Gli strumenti e i sistemi per garantire la qualità possono essere molteplici, per quanto ci riguarda proponiamo innanzitutto:

- ✓ Mantenimento e miglioramento degli standard qualitativi precedentemente presentati;
- ✓ Ricerca costante di un livello comunicativo chiaro e semplice;
- ✓ Incentivo continuo alla partecipazione;
- ✓ Monitoraggio permanente della qualità tramite strumenti relativi all'**autovalutazione** e all'**eterovalutazione**;

3.2. STRUMENTI E SISTEMI PER VALUTARE LA QUALITA'

L'**autovalutazione** viene svolta periodicamente tramite:

- Utilizzo periodico dello strumento di autovalutazione formulato dal gruppo di lavoro del Coordinamento Pedagogico Provinciale in linea con quanto previsto dalla Regione E.R.
- Riflessività come approccio del gruppo di lavoro, scambio, condivisione in ottica di miglioramento continuo;
- Verifica in itinere del patto qui proposto tramite questa carta del servizio (ad ogni occasione di confronto).

Al riguardo si può vedere la *relazione sull'autovalutazione* presentata al Comune.

3.2. STRUMENTI E SISTEMI PER VALUTARE LA QUALITA'

L'**eterovalutazione** si svolge principalmente tramite:

- Consiglio di Gestione;
- Questionario di gradimento proposto annualmente alle famiglie;
- Rapporti di confronto e verifica con l'amministrazione comunale;
- Verifica in itinere del patto qui proposto tramite questa carta del servizio;
- Accesso di valutatori esterni al servizio.

3.2. STRUMENTI E SISTEMI PER VALUTARE LA QUALITA'

Gli stakeholders

In relazione alla qualità e all'utilizzo dello strumento qui proposto (questa carta del servizio) per la definizione e la valutazione della stessa è importante definire anche la composizione e il ruolo dei cosiddetti stakeholders (termine mutuato dall'economia e in particolare dal *bilancio sociale*).

Gli stakeholders sono gli individui, o gruppi, che possono influenzare il successo di un'impresa o che hanno interessi nelle decisioni dell'impresa.

3.2. STRUMENTI E SISTEMI PER VALUTARE LA QUALITA'

Stakeholders – Gruppo di riferimento

E' un gruppo di lavoro che viene individuato nel momento della stesura della carta per attuare il confronto e la condivisione necessaria a mettere insieme uno strumento che sia riconosciuto dai suoi principali destinatari.

E' formato da:

- ❖ una educatrice di riferimento per sezione;
- ❖ il consiglio di gestione.

Questo è il gruppo di riferimento primario che verrà consultato almeno una volta l'anno per verificare l'attualità della carta, la sua corrispondenza al vissuto quotidiano e le eventuali esigenze di modifica.

3.2. STRUMENTI E SISTEMI PER VALUTARE LA QUALITA'

Gli altri stakeholders

- ❑ **Il gruppo di lavoro** deve conoscere, condividere, applicare la carta del servizio;
- ❑ **Tutti i genitori** dei bambini e delle bambine iscritte ai quali ad inizio anno viene presentata la Carta del servizio.

3.3. MODALITA' DI RICHIESTA INFORMAZIONI, CHIARIMENTI, RECLAMI

Per informazioni, chiarimenti, reclami è sempre possibile rivolgersi all'amministrazione del nido dove sono presenti:

- ✓ Dott. Angelo Mazzei – gestore
- ✓ Dott.ssa Lara Mazzei – coordinatrice

E' altresì possibile visitare il sito di Pronto Nido: www.prontonido.it
Oppure mandare una e-mail a: prontonido@tiscali.it

Per quanto riguarda invece le graduatorie, le rette e le informazioni di carattere generale l'utente convenzionato potrà rivolgersi anche al competente ufficio di riferimento del Comune (al riguardo si invita a prendere visione della *lettera di informazioni del Comune* consegnata ad inizio anno unitamente alla documentazione del nido).

Per ogni altra eventualità si invita a fare riferimento al Regolamento del nido.

PARTE QUARTA

RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTI INTERNI

4.1. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

- Convenzione Internazionale Diritti dei Diritti dei bambini (L. 176/1991);
- Carta Sociale europea (L.30/1999);
- Costituzione Italiana (principi);
- Legge 1044/1971;
- L.R. 1/2000 “Norme in materia di servizi educativi per la prima infanzia” (e successive modifiche L.R. 8/2004, L.R. 6/2012);
- L.R. 2/2003 “Norme per la promozione della cittadinanza social e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”
- Delibera Regionale n. 646/2005 “Direttiva sui requisiti strutturali ed organizzativi dei servizi educativi per la prima infanzia e relative norme procedurali” (e successive modifiche Delibera n. 85/2012)
- Delibera Regionale n. 1089/2012 “Linee guida sperimentali per la predisposizione del progetto pedagogico e della metodologia di valutazione nei servizi educativi per la prima infanzia”
- D.P.C.M. del 27 gennaio 1994, recante “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” ;
- D.P.C.M. del 7 giugno 1995, Schema generale di riferimento della “Carta dei servizi scolastici”.

4.2. ALTRI DOCUMENTI INTERNI

Altri possibili documenti di interesse:

- Regolamento interno di *Pronto Nido* (nel quale ritroviamo anche il regolamento sanitario);
- Regolamento Consiglio di Gestione;
- Progetto pedagogico;
- Progetto di sezioni ad età miste;
- Progetto di inserimento e ambientamento;
- Programmazione annuale delle sezioni;
- Progetti educativi delle sezioni;
- Progetto di intersezione;
- Progetto di raccolta differenziata e diminuzione dei rifiuti;
- Strumenti e report di auto ed etero valutazione.