

## ALLEGATO 3

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

#### [documento da personalizzare per ciascun asilo nido]

Il servizio Asilo Nido è un servizio di tipo diurno, pubblico o privato che accoglie le bambine e i bambini tra tre mesi e tre anni di età, fino alla conclusione dell'anno educativo e concorre con le famiglie al loro accudimento, socializzazione, educazione, promuovendone il benessere e lo sviluppo dell'identità, dell'autonomia e delle competenze.

Il nido accoglie i bambini senza distinzione di sesso, di diversa abilità, nazionalità, etnia, religione e condizione economica.

Il rapporto numerico tra personale e bambini è uno degli elementi che concorre a determinare la qualità del servizio, in considerazione di una serie di criteri che devono tener conto dell'orario di apertura dei servizi e del modello organizzativo adottato.

Fermi restando i requisiti più oltre indicati, il servizio di Asilo Nido si caratterizza sulla base di un'apertura minima di almeno 9 ore giornaliere

È prevista Carta dei Servizi; nella Carta dei servizi vengono illustrati i servizi offerti, i giorni complessivi di apertura (min. 205), il calendario generale delle aperture annuali, con specifica dei giorni di apertura e chiusura e delle chiusure in corso d'anno, gli orari di apertura, le modalità di accesso, le modalità di ambientamento, il modello organizzativo adottato nelle ore di attività educativa, le prestazioni erogate, la garanzia del rapporto operatore socio educativo: bambini previsto dalla normativa, l'ammontare della retta, la descrizione degli strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità finalizzati al miglioramento delle prestazioni e degli interventi, le diverse modalità di coinvolgimento delle famiglie e l'eventuale descrizione delle opportunità di frequenza offerte (es. frequenza a tempo Pieno e frequenza Part Time) tenendo conto che la frequenza minima per l'asilo nido non può essere inferiore alle 15 ore settimanali. La Carta dei Servizi deve attestare la libertà d'accesso dei minori senza distinzione di sesso, di diversa abilità, nazionalità, etnia, religione e condizione economica.

La Carta dei Servizi è redatta e aggiornata coerentemente con i requisiti organizzativi dichiarati e garantiti dal legale rappresentante dell'ente gestore in sede di presentazione della Comunicazione Preventiva di Esercizio.

Altra documentazione obbligatoria: ciascun Asilo Nido è tenuto ad adottare dalla data d'apertura dell'unità d'offerta ed aggiornare ad ogni cambiamento:

- elenco dei bambini iscritti con data di nascita, giorni ed orari di frequenza
- elenco del personale a garanzia degli standard di esercizio con tipologia di contratto e titoli di studio
- tabella dei turni settimanali/orari di servizio
- i registri (cartacei o elettronici):
  - delle presenze giornaliere dei bambini
  - delle presenze e delle turnazioni del personale
  - delle presenze dei volontari ove previsti (ai sensi della DGR 7633/2017).
- il calendario, che può essere anche parte integrante della Carta dei servizi con la specificazione, per l'anno educativo di riferimento, dei giorni di apertura e chiusura
- il Progetto educativo contenente gli orientamenti pedagogici del servizio, le modalità di ambientamento alla struttura, la descrizione degli obiettivi e delle attività proposte. Il progetto deve essere presentato alle famiglie in un apposito incontro verbalizzato.

L'orario di funzionamento minimo ordinario del servizio di asilo nido dovrà essere dalle ore 7.30 alle 18.00.

L'anno educativo inizia dal 1 settembre e termina il 31 luglio.

Potranno essere previste dal gestore attività integrative, al di fuori dell'orario di asilo nido disciplinato dal presente articolo, in particolare per quanto attiene l'ulteriore pre-ingresso e il prolungamento oltre le 18.00.

Potranno essere previste altre attività integrative

Il servizio di asilo nido non può essere sospeso o abbandonato per alcuna causa senza il preventivo benestare del Comune, salvo cause di forza maggiore. In tal caso le sospensioni devono essere tempestivamente comunicate.

Le domande per ottenere l'ammissione del bambino all'Asilo Nido vengono presentate direttamente al gestore secondo tempistiche concordate con l'Amministrazione Comunale.

Per una migliore integrazione del bambino le ammissioni alla prima frequenza dovranno essere concordate direttamente con la direzione del nido che potrà stabilire un breve periodo di frequenza a tempo parziale (cosiddetto "inserimento").

Viene effettuato annualmente il calendario relativo al funzionamento dell'Asilo nido; è garantita la priorità di accesso ai bambini residenti in Marcallo con Casone, dando la precedenza ai bambini con genitori entrambi lavoratori.

Dovrà garantire la riserva di inserimento per un posto all'anno per casi sociali speciali, determinati di volta in volta d'intesa con l'assistente sociale dell'Amministrazione comunale, secondo lo stato di disabilità e/o fragilità e povertà delle famiglie o oggetto di provvedimento cautelare del Tribunale dei Minori senza alcun onere a carico della famiglia o dell'Amministrazione Comunale.

In caso di ritiri dei bambini il gestore provvederà a nuovi inserimenti fino all'esaurimento della graduatoria.

Sono inoltre garantiti i criteri di accreditamento individuati dal Piano Sociale di Zona e di seguito riportati

Presenza di una **Carta dei Servizi** in cui siano illustrati:

1. Tipologia dell'UdO, anno educativo di riferimento,
2. Identificazione del soggetto gestore con riferimenti telefonici, e-mail, sito web, partita IVA - CF,
3. Personale in servizio con specificata la qualifica,
4. Orari di apertura con specificata la data di inizio e chiusura dell'anno educativo, garanzia delle settimane d'apertura previste dalla normativa per UdO,
5. Mission del servizio e destinatari,
6. Presenza di customer satisfaction con esplicitate le modalità di somministrazione all'utenza e presentazione dei risultati, in una logica di miglioramento del servizio
7. Specifica nella carta dei servizi la libertà d'accesso dei minori senza distinzione di sesso, di diversa abilità, nazionalità, etnia, religione e condizione economica,
8. Attività proposte con organizzazione della giornata tipo,
9. Modalità d'inserimento,
10. Modalità di coinvolgimento delle famiglie e servizi offerti (cadenza degli incontri, modi e tempi per colloqui individuali),
11. Ammontare delle rette diversificate per fascia di frequenza (possibilità di frequenza part-time e flessibilità oraria da non confondere con frequenza saltuaria simile a baby parking-deve essere garantito l'approccio educativo e non assistenziale),
12. Presenza di un Piano Formativo del personale predisposto ed aggiornato annualmente,
13. Esplicitazione dei criteri per la predisposizione di una eventuale lista d'attesa,
14. Procedure e scheda per l'effettuazione dei reclami ed elogi e conseguente tempistica di risposta del gestore.

Presenza del Piano Pedagogico annuale e della programmazione educativa annuale a corredo della Carta dei Servizi

Presenza del Piano Pedagogico annuale e della programmazione educativa annuale relativa a bimbi con diversa abilità a corredo della Carta dei Servizi solo se l'UdO ha bambini diversamente abili iscritti e con certificazione prevista dalla normativa .

#### Area organizzazione gestione del personale

Il rapporto educatore : bambini richiesto, nel processo di accreditamento è 1:7, deve essere mantenuto in relazione al numero di bambini frequentanti.

Tale rapporto deve essere garantito per 9 ore giornaliere continuative dichiarate

Il personale educativo deve essere retribuito

Il personale educativo dovrà avere un contratto di durata almeno annuale, ad eccezione delle sostituzioni per cessazione del rapporto di lavoro e delle sostituzioni per maternità

Per le strutture attivate dall'anno scolastico 2013/14: deve essere presente in organico almeno un operatore socio educativo laureato (scienze dell'educazione/formazione, psicologiche, sociologiche e di servizio sociale).

Il titolare dell'UdO che svolge attività di coordinatore e/o educatore viene considerato nel numero del personale educativo retribuito

Il coordinatore se svolge anche attività di educatore, deve documentare le ore dedicate rispettivamente alle due funzioni.
Il coordinatore deve garantire mensilmente per la funzione di coordinamento almeno 0,30 minuti per bambino, calcolato sul numero dei bambini frequentanti.
Il gestore potrà avvalersi della collaborazione di personale volontario o tirocinante che non concorre agli standard gestionali di accreditamento
Devono essere previste sostituzioni per mantenere il rapporto numerico educatore:bambini, in caso di malattia
Partecipazione del coordinatore e degli operatori socio educativi a iniziative di formazione / aggiornamento per un totale annuo di almeno 20 ore secondo gli indirizzi regionali (sono ritenuti validi ai fini del conteggio delle ore anche quelli inerenti i corsi relativi alla sicurezza)
<i>Per le strutture attivate dall'anno educativo 2013/14:</i> partecipazione del coordinatore a iniziative di formazione / aggiornamento per un totale annuo di ore compreso tra 50 e 100 (sono ritenuti validi ai fini del conteggio delle ore anche quelli inerenti i corsi relativi alla sicurezza)
<i>Per le strutture attivate dall'anno educativo 2013/14:</i> partecipazione degli educatori a iniziative di formazione / aggiornamento per un totale annuo di ore compreso tra 20 e 40 (sono ritenuti validi ai fini del conteggio delle ore anche quelli inerenti i corsi relativi alla sicurezza)
Area centralità del bambino
Possibilità di frequenza part-time del bambino ed inserimento durante l'anno. Deve essere prevista la possibilità durante l'anno di eventuali cambi inerenti l'orario di frequenza.
Presenza di un fascicolo personale del bambino che contenga: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dati anagrafici</li> <li>• Riferimenti telefonici</li> <li>• Liberatoria all'uso dei dati ed al trattamento degli stessi, comprensiva di autorizzazioni per gite, foto, videoregistrazioni</li> <li>• Sintesi dell'osservazione dell'inserimento del bambino e aggiornamenti periodici scritti inerenti il monitoraggio degli obiettivi evolutivi raggiunti con tempistica almeno 3 volte durante l'anno scolastico dopo la fase dell'inserimento</li> <li>• Sintesi degli incontri di equipe o con il supervisore pedagogico se effettuati per il singolo bambino</li> <li>• Sintesi con gli incontri effettuati con i genitori del singolo bambino</li> </ul>
Il gestore deve garantire che il personale educativo effettui e verbalizzi le riunioni d'equipe con cadenza almeno mensile. Le riunioni d'equipe devono avere verbale datato, firmato dai partecipanti con specificato odg e decisioni assunte
Area coinvolgimento-sostegno ai genitori
Deve essere incentivata e facilitata, la partecipazione attiva dei genitori alla vita del nido, anche con l'ausilio di strumenti informatici che facilitino la comunicazione con/tra le famiglie
Deve essere garantito e verbalizzato almeno un incontro assembleare all'anno con i genitori
Area integrazione con il territorio
Deve essere previsto un collegamento con la rete delle UdO per la prima infanzia e con i servizi territoriali quali: UON-PIA, consultori familiari, servizi sociali comunali, scuole materne del territorio.
Partecipazione ai momenti di confronto promossi dall'Ufficio di Piano territorialmente competente
Il gestore deve garantire l'impegno al rispetto di modalità e scadenze stabilite da Regioni e Comuni in merito al debito informativo