

Carta dei servizi per la Prima Infanzia

informazioni generali

principi, interventi e strategie messe in campo a favore del benessere dei bambini e delle loro famiglie

Gentile famiglia,

la città di Brescia vanta un'ampia e significativa tradizione di servizi per la prima infanzia da 0 a 3 anni,

integrando e sostenendo la famiglia nei compiti di cura ed educazione dei piccoli.

Poichè sta a cuore la questione educativa dei bambini fin dalla più tenera età, è evidente l'intendimento di supportare lo sviluppo di esperienze e servizi che pongano al centro della loro azione non il bambino singolo ma il bambino con la sua famiglia considerato nella sua storia relazionale riconoscendo il ruolo degli altri bambini, degli altri genitori e di tutti gli adulti che partecipano al suo mondo.

La presente Carta dei Servizi intende riassumere i principi, gli interventi e le strategie che l'Assessorato alla Famiglia del Comune di Brescia mette in campo a favore del benessere dei bambini e delle loro famiglie superando una logica meramente assistenziale e promuovendo la realizzazione di offerte di qualità che rendano palese l'intenzionalità pedagogica che le sottende e favoriscano la libertà di scelta delle famiglie.

La varietà delle proposte illustrate, dai nidi d'infanzia ai tempi delle famiglie, o la sottolineatura della trasparenza delle procedure amministrative, testimoniano la volontà di rendere visibile e conoscibile una Carta dei Servizi non formale ma che è partita nella sua formulazione dal bisogno di legittimare spazi di dialogo e ascolto dei cittadini anche perchè l'educazione dei bambini riguarda tutti e si può "fare" solo insieme, riconoscendo le competenze di ciascuno al servizio del benessere e dell'agio di tutti.

L'Assessore alla Famiglia
alla Persona e ai Servizi Sociali
Giorgio Maione

**ALLEGATO ALLA DELIBERAZIONE DI G.C.
COMUNE DI BRESCIA
P.G. 64443/2009**

Carta dei servizi per la Prima Infanzia

INFORMAZIONI GENERALI

Unità organizzativa responsabile:

Il Settore responsabile dei servizi illustrati in questa carta è il Settore Servizi Sociali e Politiche per la Famiglia a cui appartiene il Servizio Prima Infanzia

Gli uffici del Servizio Prima Infanzia sono in V.le Bornata 55 – 25123 Brescia.

Tel. 0302977646 – 0302977850 - fax 0302977875
Mail servizioprimaryinfanzia@comune.brescia.it

Gli uffici sono aperti al pubblico nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00
- il martedì e il giovedì dalle 14.00 alle 16.00.

Dove trovare la carta dei servizi

La carta dei servizi della Prima Infanzia è disponibile presso gli uffici del Servizio stesso.

Principi generali:

La presente Carta dei Servizi intende guidare l'utente informandolo sui servizi messi a disposizione dal Servizio Prima Infanzia.

Con questa carta il Comune si impegna a garantire i livelli di qualità dichiarati negli standards, per rispondere sempre meglio alle aspettative dei cittadini utenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

Il Comune di Brescia con la carta dei servizi per la prima infanzia si impegna a rispettare i seguenti principi generali :

eguaglianza ed imparzialità: gli uffici e le strutture afferenti a tutto il Servizio garantiscono a tutti gli utenti un trattamento imparziale secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità; nessuna differenza nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi di genere, etnia, religione, condizione sociale ed opinioni politiche;

chiarezza e trasparenza: l'utente ha diritto di conoscere le attività svolte dal Servizio e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti ed i relativi tempi di esecuzione;

partecipazione: la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti degli uffici; l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso degli uffici; l'utente può esprimere la propria opinione sui servizi erogati, formulare suggerimenti per il miglioramento e presentare osservazioni; gli uffici danno riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate;

efficacia ed efficienza: il personale del Servizio è costantemente aggiornato per fornire risposte precise e puntuali alle richieste dell'utenza nell'ottica del continuo miglioramento dei servizi offerti; continuità e sicurezza del servizio: il servizio amministrativo viene garantito, nei giorni non festivi e negli orari di apertura al pubblico, durante tutto l'arco dell'anno senza interruzioni;

semplificazione delle procedure: gli uffici assumono iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione dell'utente in tempi utili per gli adempimenti e curano che le proprie comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili.

In aggiunta ai suddetti principi il Comune di Brescia assicura che la gestione delle attività e dei processi in atto nel Servizio Prima Infanzia viene svolta nell'osservanza delle norme di sicurezza per gli utenti ed i lavoratori; inoltre si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile).

TIPOLOGIA DEI SERVIZI E LORO ORGANIZZAZIONE

I nidi d'infanzia: accolgono bambini dai tre mesi ai tre anni e sono organizzati in gruppi distinti per età.

Il rapporto numerico adulto bambini è stabilito all'interno dei parametri previsti dalla normativa regionale, tenendo conto dell'età dei bambini e dell'organizzazione delle sezioni. La composizione delle sezioni effettuata con la guida del coordinamento pedagogico facilita la strutturazione degli spazi e l'adeguamento dei modi e dei tempi di cura ai bisogni diversificati dei bambini e delle bambine secondo le tappe del loro sviluppo. La proposta delle specifiche attività di apprendimento e laboratoriali è effettuata nel rispetto dei tempi di crescita di ciascun bambino.

E' prevista per alcuni nidi la frequenza part-time.

I Centri Infanzia: accolgono i bambini in età da nido ed offrono un servizio temporaneo di assistenza educativa e di socializzazione per i bambini i cui genitori scelgono una struttura part time alternativa al nido tradizionale. I centri infanzia non possono fornire servizio di somministrazione dei pasti ma è prevista la merenda. Sia nella strutturazione degli spazi che nei compiti di cura le modalità si rifanno alla progettualità dei nidi tradizionali.

I Tempi per le Famiglie: si configurano quali centri di incontro e di gioco per bambini in età da nido accompagnati dai genitori o da altre figure quali i nonni e baby sitter e che non usufruiscono degli altri servizi comunali per l'infanzia. Il loro funzionamento prevede l'apertura sia al mattino che al pomeriggio. Il "tempo per le famiglie" si propone come obiettivi :

- promuovere il diritto alla socializzazione e al gioco di tutti i bambini anche di coloro che non usufruiscono normalmente dei servizi per l'infanzia;
- interagire con le agenzie educative del territorio per attivare proposte di collaborazione reciproca al fine di sollecitare esperienze di gioco e di partecipazione da parte dei bambini e delle loro famiglie;
- sollecitare e promuovere spazi ed occasioni di incontro e di socializzazione per adulti impegnati nel ruolo genitoriale.

Attività di sostegno alla genitorialità. La consapevolezza dell'importanza della famiglia nella crescita dei bambini e delle difficoltà nell'espletamento del ruolo genitoriale per favorire i processi di crescita e di educazione, hanno indotto il Comune a concretizzare percorsi di sostegno alla genitorialità. Attraverso il coordinamento delle proposte strutturate dai singoli nidi ed in collaborazione con le Circoscrizioni e le altre agenzie formative del territorio, sono promosse azioni di supporto alla genitorialità con incontri e consulenze educative.

Accreditamento e Voucher Al fine di garantire la qualità dell'offerta territoriale dei servizi per la prima infanzia e diversificare la fruizione dei nidi con un'ampia rete di opportunità, è previsto periodicamente, l'accREDITAMENTO dei nidi privati che ne fanno richiesta e l'erogazione di voucher a favore delle famiglie, nei limiti delle disponibilità finanziarie stabilite con apposita deliberazione della Giunta Comunale.

Il voucher è un contributo economico erogato dal Comune di Brescia, a rimborso parziale, di importo variabile in base alla dichiarazione I.S.E.E. del beneficiario, destinato ai residenti nel Comune di Brescia i cui figli risultano nelle liste d'attesa dei nidi comunali e che scelgono di frequentare uno degli asili nido privati accreditati.

Voucher per il servizio baby sitter per bambini in età prescolare da utilizzare presso i gestori di liste accreditate dal Comune di Brescia

Contributo per astensione facoltativa di maternità

L'integrazione del reddito familiare nel periodo di "congedo parentale" è un contributo volto a sostenere economicamente la famiglia nel periodo di congedo parentale (ex aspettativa facoltativa) di uno dei genitori dopo la nascita di un figlio/a previsto dal D.Lgs. 151/2001.

Tale contributo, concesso nei limiti delle disponibilità finanziarie stabilite con apposita deliberazione della Giunta Comunale, si pone nell'ambito delle azioni che l'Amministrazione comunale intende porre in essere per il sostegno e il supporto delle famiglie nella cura e nella crescita dei figli fin dalla loro nascita ed è finalizzato alla valorizzazione della maternità e della paternità consapevoli attraverso interventi diversificati dall'offerta del nido e all'ampliamento della possibilità di scelta delle famiglie rispetto alle modalità di accudimento dei figli nel periodo che va dai primi tre mesi all'anno di vita.

I Nidi d'infanzia

definizione

Il nido d'infanzia e i servizi complementari sono servizi educativi e sociali di interesse pubblico che accolgono i bambini dai 3 mesi ai 3 anni e concorrono con la famiglia alla loro formazione e benessere psico-fisico.

finalità

La finalità prima del nido e dei servizi complementari è quella di accogliere il bambino fino a tre anni nella sua globalità promuovendo il complessivo processo di crescita attraverso la costruzione di relazioni personali significative, proposte ed esperienze per la formazione integrale della sua personalità.

Il nido e i servizi complementari sviluppano azioni positive per offrire agli utenti pari opportunità garantendo il rispetto delle differenze, la prevenzione di ogni forma di svantaggio e di disagio, la promozione di una cultura per l'infanzia e dell'infanzia.

uguaglianza e diritto d'accesso

L'erogazione del servizio è offerta a tutti i bambini e alle loro famiglie senza alcuna discriminazione per sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Il Comune definisce i criteri d'accesso e la partecipazione degli utenti al costo del servizio mediante utilizzo delle procedure ISEE, così come disposte dal D.lgs. n.109 del 31.03.1998 e successive modificazioni.

E' tutelato e garantito il diritto all'inserimento di bambini in condizioni di svantaggio psico-fisico e sociale.

diritto di scelta

La famiglia ha facoltà di scegliere fra tutti i nidi comunali, indicandoli in ordine di preferenza e nel rispetto delle condizioni previste nel Regolamento vigente. Tale indicazione è adempiuta nei limiti della capienza obiettiva di ciascun nido.

Il Comune, al fine di soddisfare la richiesta del servizio di nido, si impegna ad offrire posti anche in nidi diversi da quelli comunali, attraverso la spendibilità di voucher presso nidi privati accreditati. Attiva inoltre l'erogazione di voucher per il servizio di baby sitter in orari extra nido.

ORARI E CALENDARIO SCOLASTICO

I nidi d'infanzia ed i servizi complementari sono aperti da settembre a giugno come da calendario scolastico regionale. Il servizio è garantito anche nel mese di luglio e la prima settimana di agosto, secondo le indicazioni che vengono fornite al momento delle iscrizioni.

L'orario di funzionamento dei nidi è dalle 7.30 alle 18.00 dal lunedì al venerdì per tutti i bambini, con possibilità di uscita anche alle 15,30.

I centri infanzia offrono la loro attività al mattino dal lunedì al venerdì per un massimo di 4 ore.

Accoglienza ed organizzazione

I nidi d'infanzia e i servizi complementari sono organizzati a seconda della capienza e con un'offerta educativa adeguata alle diverse età dei bambini. In particolare il nido quale luogo di accoglienza, cura ed incontro, è educativamente fondamentale e la sua costituzione passa attraverso una serie di accorgimenti ed attenzioni quali:

- Costituzione delle sezioni come ambiti di riferimento per i bimbi
- Cura delle attività prescelte e loro ritmica alternanza
- Organizzazione funzionale ed accogliente degli spazi
- Rispetto dei tempi di ogni bambino
- Possibilità di attività comuni o in microgruppi
- Valorizzazione delle routine quotidiane
- Disponibilità e ascolto empatico da parte degli adulti operanti
- Collaborazione e rispetto reciproco
- Condivisione ed armonia
- Ambienti ricchi e funzionali, conoscenze sullo sviluppo dei bambini e capacità di costruire percorsi cognitivi sono elementi necessari e fondamentali a cui si unisce la "cura" della relazione e della presa in carico di ogni bambino in quanto persona unica ed irripetibile.

Particolare impegno ed attenzione sono prestati alla soluzione delle problematiche dei bambini disabili al fine di ottimizzare l'offerta del nido nei loro confronti.

L'alimentazione dei bambini è curata, differenziata ed equilibrata secondo le indicazioni di esperte dietiste, è esposta al nido e viene variata settimanalmente.

La sicurezza nei servizi per la Prima Infanzia

Per garantire la sicurezza dei bambini e degli operatori è predisposto per ciascuna struttura un Piano d'emergenza che è stato attuato operativamente in ogni nido, mettendo in atto strategie educative e didattiche mirate, al fine di far interiorizzare il concetto di sicurezza e tutela a partire dalla prima infanzia.

I piani di evacuazione vengono abitualmente simulati attraverso attività di gioco specifiche, individuate da ogni nido, nel comune interesse ed obiettivo di garantire la sicurezza e la salvaguardia della salute dei piccoli.

PARTECIPAZIONE, TRASPARENZA E QUALITÀ DEL SERVIZIO

Assume un ruolo fondamentale il rapporto famiglia educatori al fine della continuità pedagogico-educativa. È curato attraverso: colloqui individuali e costanti rapporti informali – riunioni di sezione – assemblee di nido. L'obiettivo è quello di sviluppare e rinforzare la condivisione e la collaborazione reciproca.

In ogni nido è eletto un Comitato dei Genitori composto da rappresentanti dei genitori, da rappresentanti delle Circoscrizioni e, su invito, dal personale del nido.

I compiti del Comitato sono stabiliti dal Regolamento degli Asili nido.

Il Comune al fine di rendere effettiva la gestione partecipata garantisce un'informazione preventiva, completa e trasparente.

L'attività e l'organizzazione del Servizio si informano a criteri di qualità ed efficacia prevedendo azioni e strumenti di monitoraggio della qualità offerta sul piano educativo, organizzativo e gestionale con l'obiettivo di rilevare, consolidare e migliorare le prestazioni dei servizi educativi e socio-assistenziali offerti.

IL PROGETTO EDUCATIVO E LA PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITA'

Il progetto educativo dei nidi comunali e dei servizi complementari è imperniato sulla condivisione di alcune idee guida quali, l'accoglienza, il rispetto della diversità, la centralità del bambino, l'attenzione alle pratiche di cura, la partecipazione delle famiglie, capaci di orientare le azioni degli adulti e di rendere significative le attività proposte ai bambini.

Il progetto educativo generale individua le coordinate comuni di indirizzo operativamente strutturate nel rispetto della specificità di ogni singolo nido.

Ha carattere di flessibilità per garantire sempre maggiore rispondenza alle istanze ed esigenze dei bambini e delle famiglie.

All'inizio di ogni anno d'attività il personale dei singoli nidi e servizi complementari presenta alle famiglie le linee generali della programmazione educativa, al fine di acquisire suggerimenti e contributi per una gestione condivisa e partecipata.

Nella progettualità pedagogica è inclusa l'elaborazione dei piani educativi individualizzati per i bambini in situazioni di svantaggio psico-fisico e/o sociale.

IL PERSONALE

Nei nidi comunali e nei servizi complementari operano differenti figure professionali: educatori, personale di cucina e ausiliari socio-scolastici.

Qualora venga inserito un bambino diversamente abile, l'organico può essere ampliato con l'assegnazione di personale educativo aggiuntivo che partecipa a pieno titolo alla progettazione educativa.

FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO

La professionalità del personale educativo è supportata da specifiche iniziative di aggiornamento garantite dal Comune, attraverso contributi di esperti e formatori ed interventi di supervisione, al fine di accrescere le competenze e le conoscenze di ciascun operatore in ambito e didattico e pedagogico.

Ove previsto le iniziative di aggiornamento sono promosse anche per il personale di cucina e per gli ausiliari socio-scolastici.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Il Servizio Prima Infanzia si impegna ad assumere e a rispettare i fattori di qualità dei servizi amministrativi di seguito indicati:

- correttezza delle procedure e delle informazioni anche con modulistica specifica;
- trasparenza dell'azione amministrativa;
- informatizzazione delle procedure amministrative riguardanti l'utenza;
- flessibilità degli orari degli uffici;
- efficacia ed efficienza dei procedimenti amministrativi;
- riduzione dei tempi di attesa per la risposta a specifiche istanze;
- affidabilità e tempestività con acquisizione di informazioni anche telefoniche;
- sicurezza nel trattamento dei dati personali

MODIFICHE DEI SERVIZI

Il Comune può proporre all'utente modifiche dei servizi con comunicazione scritta o con altro mezzo.

L'utente può accettare le modifiche proposte o recedere dal servizio, dandone comunicazione al Comune entro 15 giorni dalla ricezione della comunicazione del Comune.

In difetto di comunicazione da parte dell'utente entro il termine su indicato, le modifiche proposte si intendono accettate.

L'eventuale recesso è efficace dalla data del ricevimento da parte del Comune della relativa comunicazione.

L'utente può chiedere, con domanda scritta e motivata, di modificare il servizio di refezione all'asilo nido relativamente ai menù ed alle diete speciali.

Il Comune può soddisfare le richieste compatibilmente con le caratteristiche del servizio offerto, dandone comunicazione anche verbale di accoglimento.

Il Comune si riserva il diritto di modificare le caratteristiche tecniche dei servizi, per esigenze di fornitura ed organizzazione, senza compromettere la tipologia e la qualità dei servizi prestati agli utenti.

Il Comune si impegna ad assicurare la migliore funzionalità dei servizi, ma non assume responsabilità per eventuali carenze dovute a cause ad esso non imputabili.

Per la miglior fruizione dei servizi e per la segnalazione di eventuali anomalie, il Comune assicura all'utente tutta l'assistenza necessaria, tramite la propria attività di controllo e di verifica dei servizi.

Il Comune fornisce all'utente, con i mezzi più idonei, un'informativa costante ed adeguata su tutti gli aspetti concernenti i servizi.

In particolare l'informativa riguarda:

- modifiche di carattere normativo;
- variazione delle condizioni economiche;
- data di avvio e caratteristiche dei servizi;
- modifiche delle specifiche tecniche e delle modalità di fornitura del servizio.

I dati personali forniti al momento delle iscrizioni sono trattati nel rispetto della normativa vigente in tema di tutela dei dati personali.

L'utente deve comunicare per iscritto al Comune ogni cambiamento dei propri dati identificativi ed in particolare dei dati relativi alla residenza e/o al domicilio.

Tutte le comunicazioni inviate dal Comune all'ultimo indirizzo reso noto dall'utente si reputano da questi conosciute.

RECLAMI

Eventuali reclami in merito ad ogni aspetto inerente ai servizi devono essere inoltrati al Comune Settore Servizi Sociali e Politiche per la Famiglia – Servizio Prima Infanzia -, il Comune fornisce risposta scritta.

I reclami in merito ai corrispettivi fatturati e/o comunque richiesti, devono essere inoltrati entro 30 giorni dalla data di emissione del documento contabile con indicazione delle voci e degli importi contestati.

Qualora il reclamo sia ritenuto fondato, il Comune compensa gli importi non dovuti dal primo documento contabile successivo.

Anche in caso di reclamo, gli importi contestati devono essere pagati per intero, entro il termine stabilito.

COMUNE DI BRESCIA

Assessorato alla Famiglia, alla Persona ed ai Servizi Sociali

Settore Servizi Sociali e Politiche per la Famiglia

Servizio Prima Infanzia

V.le Bornata 55/57 Brescia

tel. 0302977646 – fax 0303751674

servizioprimainfanzia@comune.brescia.it