



GIUNTA PROVINCIALE

Delibera adottata nella seduta del 28/12/2009 iniziata alle ore 15,00

COMPOSIZIONE DELLA GIUNTA DALLE ore 16,35

Presiede il Presidente Leonardo Muraro

SONO PRESENTI GLI ASSESSORI:

Floriano Zambon

Carla Puppinato

Franco Conte

Marzio Favero

Mirco Lorenzon

Ubaldo Fanton

SONO ASSENTI GLI ASSESSORI:

Noemi Zanette

Barbara Trentin

Denis Farnea

Marco Prosdocimo

Michele Noal

Paolo Speranzon

Partecipa il Segretario: Luigi De Martin

N. Reg. Del. 466

N. Protocollo 130744 /2009

OGGETTO: Nido Aziendale. Approvazione Carta del Servizio.

Premesso che con deliberazione di Giunta Provinciale n. 507/75813/2005 del 12/09/2005, esecutiva a termine di legge, è stato approvato il progetto per l'apertura di un servizio educativo per la prima infanzia presso la nuova sede della Provincia;

Accertato che i lavori di costruzione dell'edificio n. 11, destinato ad ospitare il Nido Aziendale, sono stati ultimati, che sono state avviate tutte le procedure per l'autorizzazione del servizio e che è stata individuata la ditta concessionaria del servizio stesso;

Richiamato il Regolamento per la gestione del Nido Aziendale, approvato con deliberazione di Consiglio Provinciale n. 36/129276 nella seduta del 21/12/2009;

Vista la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici";

Visto l'art. 13 della Legge 8 novembre 2000 n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" che prevede la necessità, per gli enti erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali, di adottare la carta dei servizi sociali;

Richiamate la legge 448/01, art. 70, e le Leggi Regionali n. 32/90 e n. 22/02 in materia di asili nido e strutture per la prima infanzia;

Considerato che per il corretto funzionamento del servizio, nonché per la procedura di accreditamento presso la Regione, è necessario approvare la Carta del Servizio Nido Aziendale;

Ritenuto, stante la novità per l'Ente del Servizio, di adottare la Carta Del Servizio Nido Aziendale in via sperimentale fino al 31/08/2010, rinviando a successivi atti la conferma o la modifica della stessa per le annualità seguenti;

Dato atto che il presente provvedimento è di competenza della Giunta Provinciale, ai sensi dell'art. 48 del D.Lgs. 18.08.2000, n. 267;

Visto il parere di regolarità tecnica espresso dal responsabile del



Servizio interessato ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. 18.08.2000, n. 267;

Dato atto che il parere in ordine alla regolarità contabile e all'impegno di spesa non è richiesto in quanto l'atto non comporta aumento o diminuzione di entrata, prenotazione o impegno di spesa, non concerne gestione del patrimonio;

Dato atto che il Segretario Generale ritiene che il provvedimento rientri in un attività amministrativa conforme alla legge, allo Statuto ed ai Regolamenti;

Ritenuto di dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. 18/08/2000 n. 267 stante l'urgenza di dar corso ai provvedimenti conseguenti;

Con voti unanimi espressi nei modi e nelle forme di legge,

**D E L I B E R A**

- 1) di prendere atto di quanto in narrativa esposto e quivi richiamarlo a far parte integrante del presente provvedimento;
- 2) di approvare la Carta del Servizio Nido Aziendale, allegata alla presente deliberazione, in via sperimentale fino al 31/08/2010, rinviando a successivi atti la conferma o la modifica della stessa per le annualità seguenti;
- 3) di dichiarare il presente atto, stante l'urgenza, con separata votazione unanime, immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del decreto legislativo 18/08/2000, n. 267.

IL PRESIDENTE

Leonardo Muraro

IL SEGRETARIO

Luigi De Martin

La presente deliberazione è stata pubblicata all'albo pretorio, ove rimarrà affissa per 15 giorni consecutivi, con inizio dal giorno 11/01/2010, nonché comunicata nel giorno stesso ai Capi Gruppo consiliari, a norma dell'art. 125 del D. Lgs. 18.08.2000 n. 267

IL SEGRETARIO GENERALE

L. De Martin

DELIBERA ESECUTIVA A TERMINI DI LEGGE, 22/01/2010.

per IL RESPONSABILE DELL' ARCHIVIO

firmato

Gianna Di Tos



PROPOSTA DI DELIBERAZIONE

Doc: P0AMYJ

Oggetto: Nido Aziendale. Approvazione Carta del Servizio.

Settore .....: P Politiche Lavoro/Formazione Prof.le  
Servizio .....: AO UOA Politiche sociali  
Unità Operativa: 0018 UOA Politiche sociali  
Ufficio .....: AUAS UFF. ASSISTENZA  
C.d.R. ....: 0014 Politiche sociali

**PARERE TECNICO** (art. 49 D.Lgs. 18.08.2000 n. 267)

- NON RICHIESTO in quanto atto di mero indirizzo
- FAVOREVOLE in ordine alla regolarità tecnica
- NON FAVOREVOLE in ordine alla regolarità tecnica
- PARERE CONTABILE** NON RICHIESTO in quanto:
  - non comporta aumento o diminuzione di entrata
  - non comporta prenotazione/impegno di spesa
  - non concerne gestione del patrimonio

Allegati SI data 23 dicembre 2009 IL FUNZIONARIO RESPONSABILE  
D. MELOCCO

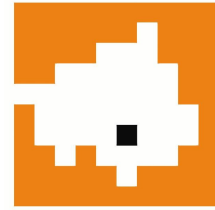
=====

**SETTORE PROGRAMMAZIONE E GESTIONE RISORSE ECONOMICHE E FINANZIARIE**  
**PARERE CONTABILE** (art. 49 D.Lgs. 18.08.2000 n. 267)

- FAVOREVOLE in ordine alla regolarità contabile ed all'impegno di spesa
- NON FAVOREVOLE in ordine alla regolarità contabile ed all'impegno di spesa per i seguenti motivi

Accertamento/Impegno  PRENOTATO (giuridicamente non perfezionato)  
N° \_\_\_\_\_  ASSUNTO (giuridicamente perfezionato)

data \_\_\_\_\_ IL FUNZIONARIO RESPONSABILE



PROVINCIA  
DI TREVISO

# **CARTA DEL SERVIZIO**

## **NIDO AZIENDALE**

# GUIDA ALLA LETTURA

---

## **LA CARTA DEL SERVIZIO**

Che cos'è

Mission

Risultato generale da raggiungere

Diffusione e distribuzione

Attuazione

## **INFORMAZIONE AGLI UTENTI**

Carta del servizio

Comunicati

Rapporti con gli utenti

## **I PRINCIPI FONDAMENTALI**

Principio dell'uguaglianza

Principio dell'imparzialità

Principio della continuità

Principio della partecipazione

Efficienza ed efficacia

## **IL SERVIZIO**

La gestione

L'assemblea delle famiglie

Il comitato di gestione

L'iscrizione

Il prezzo

## **IL PROGETTO EDUCATIVO**

Le linee psico pedagogiche

Il progetto educativo e il piano organizzativo

L'attività didattica, i servizi amministrativi e le condizioni ambientali

Accoglienza e organizzazione

La programmazione educativa

## **LE LINEE GUIDA NUTRIZIONALI**

Il menù

Le diete speciali

Le diete etico-religiose

Qualità dei menù

Le tabelle dietetiche

Le materie prime

I metodi di cottura

## **IL CONTROLLO DI QUALITÀ**

A chi è affidato il servizio

Controllo qualità e conformità

Certificazione del servizio

Valutazione del servizio

Reclami

Rimborsi

# LA CARTA DEL SERVIZIO

---

## Che cos'è

La "Carta dei Servizi Educativi della Prima Infanzia" ha come fonte di ispirazione fondamentale l'articolo 3 della Costituzione italiana e, per quanto in essi pertinente, gli articoli 33 e 34.

La Carta del Servizio si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici" dove alla base della stesura c'è l'esigenza di trasparenza, di chiarezza del "contratto di servizio", di conoscenza dei diritti e bisogni del Cittadino-Utente-Consumatore e che è, da questo punto di vista, anche la testimonianza di un orientamento alla qualità.

Le informazioni che troverete contenute riguardano principalmente le modalità di gestione e di realizzazione del servizio, gli strumenti adottati dalla Provincia di Treviso per il controllo e le procedure che gli Utenti devono seguire nel caso di violazione dei principi della Carta stessa.

## Mission

Il Nido Aziendale ha lo scopo di offrire ai bambini, figli dei dipendenti della Provincia e in subordine ai figli di altri dipendenti di enti convenzionati con la Provincia e ad altri bambini del territorio che potranno fare richiesta di accedere alla struttura, un servizio di assistenza e cura, rivolto ai minori di tre anni, improntato alla qualità, luogo di socializzazione e di sviluppo delle potenzialità cognitive, affettive, relazionali e sociali, nella prospettiva di un pieno benessere e di una armonica crescita.

Il Nido si colloca nell'ambito della promozione di politiche per la famiglia, ed in particolare intende favorire la conciliazione tra i tempi di cura familiare e tempi di lavoro. In tal senso anche gli orari del servizio sono pensati in funzione della massima conciliazione fra le esigenze psicologiche educative dei bambini e quelle del genitore/lavoratore.

Il Nido Aziendale realizza funzioni di interesse pubblico, accoglie bambini dai 6 mesi fino ai tre anni e, nel quadro di politiche familiari e di conciliazione lavoro famiglia, si affianca e accompagna i genitori/lavoratori nel loro importante compito formativo.

Nell'ambito della massima integrazione con gli altri servizi educativi, sociali e sanitari rivolti all'infanzia, il Nido Aziendale favorisce la continuità educativa in rapporto alla famiglia, all'ambiente sociale e agli altri servizi esistenti, mettendo in atto azioni positive per offrire ai suoi utenti pari opportunità, garantendo un'azione di prevenzione contro ogni forma di svantaggio ed un'opera di promozione culturale e di informazione sulle problematiche relative alla prima infanzia.

Questa carta del Servizio vuole essere uno strumento di riferimento di quel complesso rapporto tra Azienda (Provincia di Treviso) e Cittadini-Utenti nella ricerca della Qualità, che è il terreno sul quale si misurano successi e insuccessi di molte imprese, anche pubbliche.

## Risultato generale da raggiungere

Il risultato generale da raggiungere è un servizio di cura e assistenza rivolto ai bambini dai 6 mesi ai tre anni, che consenta ai genitori la possibilità di conciliare i propri diritti/doveri di cura dei figli con le esigenze connesse ai propri compiti / funzioni e responsabilità lavorative.

Il risultato atteso è quello di un arricchimento delle opportunità di maturazione e crescita dei bambini. L'ambiente del Nido e le relazioni che vi si intessono devono

infatti proporre stimolazioni e accudimenti sensoriali, percettivi, cognitivi, emotivi: il tutto nel rispetto dei tempi, dell'età, della serenità e in generale della salute fisica e psichica del bambino.

Un secondo importante risultato atteso è quello di un concreto supporto al compito educativo dei genitori, grazie al confronto con gli altri genitori e con il personale educativo e psicopedagogico che viene messo a disposizione dal servizio.

### **Diffusione e distribuzione**

La Carta del Servizio del Nido Aziendale verrà distribuita a tutte le famiglie che usufruiscono di tale servizio o che valutino di potersene avvalere.

Tutti gli Utenti saranno informati della stesura della Carta del Servizio e ne riceveranno copia.

### **Attuazione**

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificative o contrarie contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

Le norme specifiche ed i criteri di attuazione della presente "Carta del Servizio Nido Aziendale" sono definite nel "Regolamento del Servizio Nido Aziendale", approvato dal Consiglio Provinciale che lo emana con apposita deliberazione.

## **INFORMAZIONE AGLI UTENTI**

---

### **Carta del Servizio**

Il servizio Nido Aziendale è anche informazione.

Per utilizzarlo al meglio è importante avere notizie aggiornate e complete sul suo funzionamento e sulle sue eventuali variazioni, così come sapere a chi ci si deve rivolgere per ottenere chiarimenti e spiegazioni.

La Carta del Servizio sarà distribuita all'inizio dell'anno scolastico a tutte le famiglie interessate.

La presente Carta del Servizio ha valenza fino al 31/08/2010 e verrà aggiornata periodicamente con comunicazione della Provincia.

### **Comunicati**

Nel caso si verificassero variazioni rispetto alle modalità di erogazione del servizio o in relazione a qualsiasi comunicazione inerente al Servizio di Nido Aziendale, verranno inviate delle lettere informative a tutte le famiglie interessate. Per agevolare le comunicazioni, tutti coloro che sono in possesso di un indirizzo di posta elettronica sono pregati di comunicarlo alla Provincia.

### **Rapporti con gli utenti**

Il rapporto tra il personale addetto al servizio e gli Utenti deve essere ispirato al reciproco rispetto e alla cortesia.

Gli addetti al Servizio che operano a contatto con l'Utente sono tenuti a indicare le proprie generalità tramite tesserino di riconoscimento e fornendo le proprie generalità in caso di comunicazioni telefoniche.

Nei giorni di servizio è sempre garantita la presenza del Coordinatore/Responsabile del concessionario, al fine di assicurare un tempestivo intervento in caso di disservizi.

Tutte le non conformità rilevate nello svolgimento del servizio vanno segnalate immediatamente all'Ufficio Provinciale competente che provvederà a verificare l'accaduto segnalato.

Il personale dell'Ufficio Nido Aziendale è reperibile durante l'orario e ai numeri indicati di seguito.

Compito preciso dell'Amministrazione Provinciale è quello di acquisire i reclami, le segnalazioni, le osservazioni, i suggerimenti formulati dagli utenti fruitori del Servizio e di rispondere nei tempi prefissati.

### **UFFICIO NIDO AZIENDALE PROVINCIALE**

E' a disposizione per qualsiasi informazione sul servizio.

E' possibile comunicare con l'ufficio per telefono, per lettera, via fax, via e-mail o direttamente.

#### **PER TELEFONO**

Al numero:                    telefono 0422 656807  
nei giorni:                    dal lunedì al venerdì  
nei seguenti orari:        dalle 9.00 alle 12.00

#### **VIA FAX**

Al numero:                    0422.656811

#### **PER LETTERA**

Al seguente indirizzo:  
Provincia di Treviso  
Settore Politiche Sociali, Politiche del Lavoro e  
Formazione Professionale  
Ufficio Nido Aziendale – Palazzina 5  
Via Cal di Breda, 116  
31100 TREVISO

#### **VIA E-MAIL**

Al seguente indirizzo:  
sociale@provincia.treviso.it

### **GEMEAZ CUSIN SPA DIVISIONE PULCINI & Co.**

E' a disposizione per qualsiasi informazione sul servizio.

E' possibile comunicare con l'ufficio per telefono, per lettera, via fax, via e-mail o direttamente.

#### **PER TELEFONO**

Al numero:                    telefono 02-8188151  
nei giorni:                    dal lunedì al venerdì  
nei seguenti orari:        dalle 9.00 alle 12.00

#### **VIA FAX**

Al numero:                    02-81881600

## PER LETTERA

Al seguente indirizzo:  
Gemeaz Cusin SPA  
Divisione Pulcini & Co.  
Viale Famagosta, 75  
20142 Milano

## VIA E-MAIL

Al seguente indirizzo:  
info@pulciniandco.it

## I PRINCIPI FONDAMENTALI

---

La già citata Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 emana i principi sui quali devono essere progressivamente uniformate le erogazioni dei Servizi pubblici.

Compito di questa Carta del Servizio è quello di riportare, nelle proprie pagine, come questa Amministrazione Provinciale rispetta tali principi nell'erogare il servizio di Nido Aziendale.

### Principio dell'uguaglianza

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

L'Amministrazione e, per la parte di competenza, la Ditta Concessionaria, attraverso procedure trasparenti, definiscono i criteri di accesso nonché la partecipazione degli utenti al costo del servizio.

In tale ambito il Nido Aziendale tutela e garantisce il diritto all'inserimento dei bambini portatori di svantaggio psico-fisico e sociale.

Il servizio viene quindi erogato assicurando la parità di diritti a tutti gli utenti. Tutti coloro che usufruiscono del servizio vengono trattati con imparzialità e cortesia.

Sono accolte le esigenze degli utenti che, per motivi di salute, di religione e di etica, chiedono di poter seguire regimi dietetici particolari.

Il servizio di Nido Aziendale viene assicurato a tutti gli utenti che abbiano provveduto alla formale iscrizione, secondo le modalità più avanti specificate.

### Principio dell'imparzialità

Chi eroga un servizio ha l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

In funzione di tale obbligo l'Amministrazione Provinciale ha interpretato le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del Servizio di Nido Aziendale, nonché tutte le norme che regolano il settore, ovvero:

- Legge 7 agosto n. 241, "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.s.i.;
- D.P.R. 27 giugno 1992, n. 352, "Regolamento per la disciplina delle modalità di esercizio e dei casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

## **Principio della continuità**

Il servizio di Nido Aziendale deve essere assicurato anche in situazioni straordinarie. Nel caso di eventi eccezionali che influiscano sul suo regolare svolgimento, sono previsti interventi particolari, a seconda dell'evento negativo manifestatosi, per ridurre al minimo i disagi degli utenti e la durata dei disservizi stessi, ovvero, l'Amministrazione/Ditta Concessionaria, attraverso tutte le loro componenti, garantiscono la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative. Nel caso di conflitti sindacali l'Amministrazione/Ditta Concessionaria assicurano il servizio, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e dalle disposizioni contrattuali in materia.

## **Principio della partecipazione**

Riveste un ruolo fondamentale il rapporto famiglia-educatori, al fine della continuità pedagogico-educativa, ed in tale ambito sono sollecitati periodici incontri.

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio è sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio stesso, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

Su questo principio viene garantita e favorita la partecipazione degli utenti al funzionamento e al controllo del servizio, così come il diritto a ottenere informazioni, dare suggerimenti e naturalmente a presentare reclami.

Questo diritto può essere esercitato in prima persona o avvalendosi del "Comitato di Gestione".

L'Amministrazione, la Ditta Concessionaria, il personale ed i genitori sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente "Carta dei Servizi", attraverso una "gestione partecipata" del Nido Aziendale.

Il rapporto famiglia-educatori-amministrazione si realizza nel "Comitato di Gestione" composto da rappresentanti dei genitori, del personale e da membri designati dall'Amministrazione.

Il Comitato di Gestione svolge un'attività consultiva di indirizzo e controllo nell'ambito della organizzazione e della gestione del singolo servizio .

L'Amministrazione e la Ditta Concessionaria, al fine di rendere effettiva la "gestione partecipata", garantiscono un'informazione preventiva, completa e trasparente.

L'attività e l'organizzazione del Servizio si informano a criteri di qualità ed efficacia nell'ambito della funzione educativa.

## **Efficienza ed efficacia**

La gestione del Servizio persegue l'obiettivo dell'efficienza e dell'efficacia.

La piena soddisfazione degli utenti viene ricercata attraverso il miglioramento del Servizio e l'aumento dell'efficacia delle strutture che lo svolgono.

L'Amministrazione e la Ditta Concessionaria si impegnano a garantire ai bambini la sicurezza, sia interna che esterna al Nido Aziendale, dando piena attuazione alle norme previste in materia di strutture e di caratteristiche qualitative degli Asili Nido dalla Legge Regionale 22/2002.

Gli ambienti del Nido Aziendale sono costruiti secondo i principi della bioedilizia, da applicarsi anche in caso di manutenzione ordinaria, straordinaria e ristrutturazione.

Gli ambienti del Nido Aziendale devono essere puliti, accoglienti, sicuri ed accessibili ai piccoli utenti.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali, dei servizi e delle attrezzature devono garantire una permanenza confortevole e sicura per i bambini e per il personale.

Il personale esecutore deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

L'Amministrazione e la Ditta concessionaria individuano i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali ed all'organizzazione e li comunica ai genitori:

- Orario di attivazione e modalità di erogazione del Servizio;
- Organico del personale;
- Rapporto numerico medio educatori/bambini;
- Esistenza di barriere architettoniche;
- Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità o situazione di pericolo per i bambini ed il personale;
- Dieta applicata e consistenza delle somministrazioni giornaliere, differenziando per fasce di età dei bambini.

L'Amministrazione e la Ditta Concessionaria, consapevoli che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, effettuano sondaggi per conoscere come gli stessi giudicano il servizio.

A tale scopo viene effettuata una rilevazione annuale mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori ed al personale.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, educativi ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

I dati raccolti vengono elaborati, analizzati e resi pubblici in una relazione analitica nella quale vengono evidenziate le eventuali proposte di intervento.

## **IL SERVIZIO**

---

### **La gestione**

Per erogare il Servizio Nido Aziendale è stata scelta la formula a gestione indiretta e cioè gestita in Concessione da Azienda privata specializzata nel settore, selezionata con gara d'appalto.

### **L'assemblea delle famiglie**

E' costituita l'assemblea dei genitori dei bambini iscritti al Nido o da chi ne fa le veci. L'assemblea è regolata dall'art. 13 del Regolamento del Nido. I compiti, oltre all'elezione del presidente e di due rappresentanti nel comitato di gestione, sono: esprimere pareri e proposte al comitato di gestione in merito al Progetto Educativo e al funzionamento del Nido nonché proporre incontri e dibattiti sui problemi della prima infanzia.

### **Il comitato di gestione**

La partecipazione attiva e collaborativa degli utenti è considerata fondamentale per il buon andamento del servizio.

Il Comitato di Gestione è l'organismo attraverso il quale viene assicurata la partecipazione degli utenti al funzionamento e al miglioramento del Servizio.

#### **La nomina**

Il Comitato di Gestione viene nominato ogni tre anni e vi fanno parte due rappresentanti dei genitori che usufruiscono del servizio e un rappresentante del personale educativo.

#### **I compiti**

Il Comitato di Gestione svolge i compiti di controllo previsti dal "Regolamento del Nido Aziendale". Tutti gli atti del Comitato sono pubblici.

Il Regolamento del Comitato di Gestione può essere reperito sul sito internet della Provincia, [www.provincia.treviso.it](http://www.provincia.treviso.it), oppure richiesto all'Ufficio Nido Aziendale.

## **L'iscrizione**

Hanno diritto all'iscrizione al servizio tutti i figli dei dipendenti provinciali tra i 6 mesi e i 3 anni di età. Possono altresì essere iscritti i figli di dipendenti di altri Enti che abbiano stipulato apposita convenzione con la Provincia di Treviso e, in caso di disponibilità di posti, potranno essere iscritti altri bambini direttamente presso l'azienda concessionaria del servizio. L'accesso al servizio è subordinato alla compilazione di apposita domanda di iscrizione.

## **Il prezzo**

Il prezzo del servizio, per i figli dei dipendenti, definito in sede di gara, andrà riconosciuto direttamente alla Ditta concessionaria al lordo del contributo erogato dalla Provincia. Per soddisfare al meglio ogni singola esigenza e per far sì che tutti gli aventi diritto si trovino nella possibilità di accedervi senza discriminazione, l'Amministrazione provinciale prevede condizioni economiche differenziate in base alla situazione reddituale e patrimoniale della famiglia del bambino/a.

Il prezzo del servizio per i figli di altri genitori con accesso diretto presso la Ditta concessionaria viene stabilito dalla stessa ditta, e non sarà superiore all'importo di retta definito in sede di gara per l'affidamento del servizio.

## **Pagamenti**

Il versamento della somma dovuta dovrà essere effettuato a favore dell'Azienda concessionaria del servizio in uno dei seguenti modi:

1. BONIFICO BANCARIO MENSILE
2. RID

## **IL PROGETTO EDUCATIVO**

---

### **Le linee psico pedagogiche**

Pulcini & Co. assicura nei propri Asili Nido il rispetto dei seguenti principi

#### **☀ *Famiglia-asilo: un'educazione partecipata.***

Gli asili nido riconoscono e intendono valorizzare le competenze educative dei genitori primi educatori di ciascun bambino. La Pedagogia dei Genitori, deve confluire nella Pedagogia del Servizio: famiglie e servizi, cioè, come centri di diversa responsabilità, uniti in un patto educativo condiviso sin dal primo colloquio per l'ambientamento del bambino.

#### **☀ *Il ruolo del bambino.***

Negli asili nido il bambino è protagonista della sua crescita, è un individuo che ha competenze e diritti: l'educatore è dunque co-protagonista del processo educativo ed assume un ruolo di "regia", perché organizza lo spazio, garantisce il clima emotivo, facilita e sostiene le relazioni tra i bambini e tra i bambini e gli adulti.

### ✿ **Il progetto pedagogico**

Il progetto pedagogico è un documento che definisce gli obiettivi educativi e si concretizza nella programmazione educativa annuale, approvata dal Coordinatore Pedagogico e presentata all'inizio di ogni anno ai genitori.

### ✿ **L'organizzazione del quotidiano**

Gli asili nido garantiscono una buona organizzazione della giornata, nella quale l'alternanza di momenti liberi, di gioco, di attività organizzate e di tempi per la cura personale e per le attività di routine, assicurano attenzione alle esigenze individuali.

### ✿ **La personalizzazione del servizio**

Gli asili nido si impegnano ad assicurare la personalizzazione del servizio reso, curando le relazioni in modo individuale, favorendo l'ambientamento come fase fondamentale dell'accoglienza e del dialogo con e tra i genitori, in modo rispettoso dei tempi e delle esigenze di ciascun bambino.

Il servizio garantisce ai genitori un'informazione chiara, completa e tempestiva, sulle procedure e su tutti gli aspetti di vita quotidiana al nido.

### ✿ **Il monitoraggio costante**

Il servizio si impegna in un'ottica di miglioramento continuo e permanente garantito da una costante verifica in itinere dell'attività del nido svolta sia attraverso un controllo interno da parte della Responsabile Pedagogica e della Project Leader di Pulcini & Co sia attraverso questionari di monitoraggio della qualità periodici proposti ai genitori.

Inoltre, per ogni asilo nido, Pulcini & Co. pone una particolare attenzione alla gestione ed all'organizzazione dei seguenti aspetti:

✿ **Organizzazione del servizio:** strutturando, per ogni asilo nido una proposta organizzativa in grado di favorire la conciliazione tra tempi di cura e tempi di lavoro delle famiglie.

✿ **Personale:** Garantire risorse umane di elevato profilo professionale.

✿ **Formazione:** Attuare programmi di formazione permanente del perso

## **Il progetto educativo e il piano organizzativo**

Il progetto si fonda su una costante attenzione ai modelli dello sviluppo infantile per sostenere adeguatamente il processo di crescita dei bambini con un costante riferimento ai bisogni e alle esigenze degli stessi in base agli specifici contesti sociali e culturali da cui provengono. In quest'ottica rivestono particolare rilevanza i rapporti con le famiglie, le riunioni di servizio fra operatori, le ore educative destinate alla supervisione, alle attività promozionali e di rete con il territorio, di pubblicizzazione del nido.

La struttura si caratterizza per la disponibilità alla collaborazione con i genitori nel delicato compito dell'educazione dei figli, per la cura nel sostenere positivamente le relazioni parentali, nell'accrescere nei genitori la consapevolezza dei propri stili educativi e nel sostenerli nella loro esperienza genitoriale e, infine, per l'attenzione nel supportare, in generale, le situazioni di disagio e di bisogno che le famiglie dovessero evidenziare.

Il Nido Aziendale deve essere caratterizzato da un clima di attenzione e di premura nei confronti del bambino, di presa in carico dei suoi bisogni, in armonia con un piano di attività, che rispetti i ritmi del bambino, che sappia dosare momenti di intimità e di relazione con l'educatore di riferimento, momenti di gioco, esplorazione e di manipolazione organizzati a piccoli gruppi ed in angoli dedicati.

## **L'attività didattica, i servizi amministrativi e le condizioni ambientali**

L'Amministrazione e la Ditta Concessionaria, ognuna per la propria parte, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, sono responsabili della qualità del Servizio e delle attività educative e si impegnano a garantire l'adeguatezza delle strutture, degli strumenti ludici e dei contenuti educativi, in rapporto alle esigenze formative di ogni bambino.

### **Accoglienza e organizzazione**

La capienza della struttura del nido rispetta gli standard previsti dalla Regione Veneto. I bambini vengono suddivisi in gruppi/sezione di età omogenea per favorire i processi di imitazione e la qualità delle relazioni interpersonali, seguendo, in linea di massima, la seguente suddivisione:

- Sezione Lattanti: bambini dai 6 ai 12 mesi.
- Sezione Divezzi: bambini dai 13 ai 36 mesi.

Tale suddivisione, consente inoltre di creare, attraverso la gestione degli spazi e degli arredi, un ambiente il più possibile corrispondente ai bisogni dei bambini.

#### **☀ L'ambientamento**

Il nido è un ambiente, spazio fisico e psicologico, che consente al bambino piccolo di fare esperienze che lo aiutano nella crescita intellettuale ed emotiva.

E' molto importante che l'ambientamento del bambino al nido avvenga gradualmente, in continuità col contesto familiare.

Per questo, quando un bambino inizia a frequentare il nido, vengono richieste la partecipazione e la collaborazione del genitore. Gli inserimenti vengono gestiti a piccoli gruppi, per favorire la massima attenzione ai bambini nuovi e la loro integrazione nella sezione. Nella prima settimana di ambientamento, la madre (o il padre) sta con il bambino, lo accompagna nei primi momenti di gioco nel nido, poi si allontana solo per poco tempo. In questa fase è molto importante l'osservazione delle reazioni del bambino. Se il bambino risulta sereno e tranquillo a poco a poco viene allungato il periodo di permanenza al nido. Saranno le educatrici stesse, in base al comportamento del bimbo, ad indicare al genitore il momento adatto per iniziare ad inserire il pasto, fino alla regolare frequenza del nido.

#### **☀ La giornata tipo**

*I tempi della giornata sono articolati in modo flessibile, alternandosi tra momenti non strutturati di gioco, attività di routine (ingresso, pranzo, ecc.) o specifiche proposte di esperienze che si sviluppano attraverso appropriati percorsi metodologici e didattici e l'attuazione di laboratori.*

##### 7.30 - 9.30 Ingresso

Per rispettare al massimo i tempi familiari sono dedicate ben 2 ore all'ingresso dei bambini. E' importante sapere che i bambini, durante tale fascia oraria, potranno non essere accolti dalle educatrici di riferimento della sezione, soprattutto se arrivano molto presto. Vi ricordiamo inoltre che, se doveste ritardare l'ingresso oltre questa fascia oraria, è necessario che informiate telefonicamente le educatrici in modo che per il vostro bimbo sia ordinato il pasto.

##### 9.15 - 9.30 Spuntino

Verso le 9,15 ai bambini viene proposta frutta fresca. La frutta, alternativamente mela, banana e pera, è preparata direttamente dalle educatrici mentre per i bambini più piccoli arriva già frullata dalla cucina.

### 9.30 - 10.00 Cambio

Successivamente allo spuntino tutti i bambini vengono condotti in bagno e invitati dall'educatrici a lavarsi le mani e il viso ponendo la massima cura nella gestione degli asciugamani individuali. Per i bambini che hanno ancora il pannolino in tutta la giornata sono previsti 4 cambi fissi più tutti quelli che si rendessero necessari.

### 10.00 -11.00 Attività

A metà mattina, verso le 10,00 si propongono attività didattiche per piccoli gruppi. I giochi proposti saranno indicati settimanalmente da un prospetto affisso nella bacheca all'entrata del nido. La suddivisione in piccoli gruppi permette ad ogni educatrice di poter seguire i progressi dei bambini ponendosi come referente per i genitori dei singoli percorsi individuali di ogni bambino.

### 11.00 -11.30 Preparazione sala pranzo

I bambini più grandi sono coinvolti direttamente nella preparazione dei tavoli per il pranzo. A turno infatti i bambini si occupano di aiutare le educatrici ad apparecchiare, a distribuire l'acqua e il pane.

### 11.45-12.30 Pranzo

Il pranzo è caratterizzato da una ritualità di gesti e comportamenti, oltre che di continuità delle abitudini (il posto a tavola ecc.) Ogni giorno il pranzo viene portato caldo in sezione. Per prassi viene proposto prima il secondo poi il primo.

### 12.30 - 13.00 Cambio e riordino ambienti

### 13.00 - 15.00 Nanna

Verso le 13.30, dopo il momento del cambio, i bambini vengono accompagnati in sala nanna. Ad ogni bambino sarà proposto un lettino, che rimarrà suo per tutto l'anno, in modo che possa viverlo come un "luogo" familiare e sicuro. Se i bambini sono abituati ad addormentarsi con la compagnia di un orsetto o qualsiasi altro oggetto, sarà proposto ai genitori di portarlo anche al nido. In sala nanna durante il momento del sonno sarà sempre presente un'educatrice in modo che possa essere di riferimento per quei bambini che si dovessero svegliare prima degli altri o che avessero bisogno di un adulto vicino che li tranquillizzi.

### 16.00 - 18.30 Attività pomeridiane e uscita

Questo momento offre ai genitori ed alle educatrici la possibilità di scambiarsi informazioni e domande sull'andamento della giornata, pur sempre nel rispetto del bambino, che in questo momento di ricongiungimento ha bisogno di sentire che il genitore è lì per lui. E' importante quindi sfruttare questo momento per ascoltare dalle educatrici qualche aneddoto sulla giornata, con la consapevolezza che, per domande, chiarimenti o approfondimenti che richiedono tempo, è sempre possibile richiedere un colloquio personale o telefonico con le educatrici in un momento successivo.

### **Il corredo per il nido:**

Per le attività quotidiane è necessario un piccolo corredo per ogni bambino composto da:

- 3 fotografie
- 2 asciugamani (1 grande e 1 piccolo)
- 5 bavaglino
- pantofole o calzine antiscivolo
- 2 sacchette di stoffa
- Un cambio completo + 2 cambi intimi
- 1 completo di lenzuolini (con angoli)
- 1 copertina
- 1 cuscino (se utilizzato)

Tutto contrassegnato con il nome!

*Inoltre si raccomandano indumenti pratici e comodi, anche da poter sporcare.*

## **La programmazione educativa**

Sulla base dei principi enunciati nel progetto educativo ogni anno viene definito un documento di programmazione attraverso cui viene data concretezza all'attività educativa.

Nel mese di settembre gli educatori, impegnati nell'ambientamento dei nuovi bambini iscritti, allestiscono gli spazi delle sezioni e garantiscono quel periodo "di osservazione" necessario alla redazione della programmazione che tenga conto delle variabili rilevate (età dei bambini, loro autonomia, ecc.). Sulla base di diversi gruppi di bambini inseriti, entro il mese di novembre di ogni anno, l'èquipe educativa del nido struttura il documento di programmazione didattica scegliendo il tema guida dell'anno e le diverse attività da proporre.

Tale documento verrà poi presentato ai genitori nella prima riunione dell'anno scolastico.

I percorsi e le attività che le educatrici svolgono con i bambini, programmate periodicamente, sono finalizzate allo sviluppo del bambino e si strutturano secondo diverse metodologie di lavoro che comprendono:

Attività per gruppi omogenei: generalmente svolte in sezione, sono pensate e proposte facendo la massima attenzione alla fascia di età e di sviluppo dei bambini.

Attività di intersezione: sono organizzate in ambienti comuni e mirano a sviluppare le potenzialità dei bambini attraverso l'imitazione ed il supporto reciproco tra gruppi di bambini di età diverse.

Attività strutturate: organizzate con il supporto di operatori specializzati, interni ed esterni al nido, possono essere attivate in determinati periodi dell'anno. Tali attività si contraddistinguono per il fatto di essere soggette ad una specifica programmazione e proposte di volta in volta al genitore prima del loro inizio.

Laboratori: si tratta di itinerari tematici integrati con le precedenti modalità così da rendere la programmazione stessa completa, personalizzata ed adeguata all'età e alle esigenze di ogni singolo bambino.

## **LE LINEE GUIDA NUTRIZIONALI**

---

Il Servizio di refezione all'interno del nido viene ritenuto tanto essenziale quanto determinante nell'assicurare una crescita equilibrata e sana dei bambini che ne sono utenti.

L'alimentazione dei bambini è differenziata per fasce di età, di giorno in giorno, equilibrata secondo le indicazioni date dagli Organismi competenti quali:

- Istituto Nazionale della Nutrizione
- L.A.R.N.: Livelli di Assunzione Raccomandati di Nutrienti (SINU)
- U.L.S.S. di competenza

Il pasto viene preparato giornalmente presso il Nido Aziendale da personale specializzato.

## **Il menu**

Sono previsti due menu, a cadenza invernale ed estiva.

Il menu invernale è adottato nei mesi che vanno da ottobre aprile mentre il menu estivo è adottato nei mesi che vanno da maggio a settembre.

Il passaggio da un menu all'altro può essere anticipato o posticipato di qualche giorno a secondo dell'andamento del clima.

Ognuno dei due menu stabilisce le pietanze che verranno servite ogni giorno per le settimane previste, fino alla fine di ogni periodo stagionale.

Ogni giorno i bambini che usufruiscono del servizio hanno un menu diverso e bilanciato.

## **Le diete speciali**

Può accadere che un bambino che usufruisce del servizio abbia la necessità di mangiare leggero per motivi di salute, legati a fattori momentanei.

In questo caso è previsto un menu aderente a quello giornaliero. Per usufruire di tale menu la famiglia dovrà segnalarlo la mattina stessa del consumo, al momento dell'ingresso al Nido.

Non è necessario presentare nessun certificato medico ed è possibile ordinarlo per tre giorni consecutivi. Dal quarto giorno è indispensabile consegnare il certificato medico.

Se un bambino ha invece la necessità, per motivi di salute, di avere un'alimentazione specifica, il genitore o chi ne fa le veci direttamente alla direzione del Nido che provvederà a darne tempestiva comunicazione all'Ufficio Nido Aziendale.

## **Qualità dei menu**

Adozione dinamica dei menu nel rispetto di precisi standard nutrizionali.

I menu seguono l'andamento stagionale, sono formulati prevedendo una rotazione dei piatti proposti ed evitando combinazioni alimentari incompatibili.

### **Le tabelle dietetiche**

Adozione dei LARN (livelli di assunzione raccomandata dei nutrienti) editi dall'Istituto Nazionale della Nutrizione, come riferimento di base per la definizione delle tabelle dietetiche

### **Le materie prime**

La qualità delle materie prime assicura l'assenza di parassiti, di microrganismi patogeni, di residui di pesticidi, di sostanze anabolizzanti, estrogeni, residui di farmaci usati nella cura degli animali di allevamento.

Le materie prime sono certificate con attestato di garanzia sulla provenienza e sui trattamenti tecnologici subiti. In ogni caso le materie prime utilizzate devono rispondere alle caratteristiche di qualità, rispetto ai limiti microbiologici, merceologici e nutrizionali, stabiliti dalla legislazione vigente e dal Capitolato d'Appalto.

Sono escluse materie prime geneticamente modificate.

### **I metodi di cottura**

Le tecniche di preparazione di cibi privilegiano cotture semplici al forno, al vapore, in umido ed escludono la frittura.

Si privilegia, soprattutto per le prime pietanze e i contorni, il condimento a crudo. Per i secondi piatti, i grassi di condimento durante la cottura, vengono utilizzati in quantità minime e solo per le pietanze che ne necessitano.

Le cotture vengono sempre eseguite nella giornata del consumo.

E' vietata qualsiasi forma di riciclo interno al servizio di refezione.

L'azienda produttrice dei pasti conserva sempre, così come previsto dalla normativa vigente, un campione rappresentativo del menu del giorno; tale campione rimane in conservazione a temperatura controllata per 72 ore ed è a disposizione delle Autorità Sanitarie Competenti.

## **IL CONTROLLO DI QUALITÀ**

---

### **A chi è affidato il servizio**

Il servizio di gestione del Nido Aziendale è affidato in concessione a ditta privata, selezionata secondo le procedure di legge, che fornisce adeguate garanzie tecniche, professionali e di sicurezza alimentare.

### **Controllo qualità e conformità**

La qualità del Servizio è il risultato di una serie di componenti che vanno dalla garanzia del progetto educativo alla corretta esecuzione dei servizi complementari, quali ad esempio la refezione, che devono avvenire nel rispetto rigoroso degli accordi contrattuali e quindi del capitolato speciale di gestione del servizio, nonché della normativa vigente.

Vista l'importanza di questi aspetti la Provincia effettua in proprio, con funzionari incaricati, nonché eventualmente tramite ditta specializzata, controlli gestionali e igienicosanitari.

Tali controlli sono da considerarsi ulteriori rispetto a quelli già stabiliti per contratto e per norme di legge a carico del concessionario del servizio, nonché rispetto a quelli di competenza dell'U.L.S.S.

### **Certificazione del servizio**

Il concessionario del Servizio è in possesso della Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001/2000.

Il concessionario del Servizio implementa il Sistema di Autocontrollo Igienico-sanitario, denominato HACCP, per la prevenzione dei rischi, e quindi dei potenziali pericoli, in tutte le fasi del processo produttivo.

Questo sistema, previsto dalla normativa vigente, consiste in un'accurata analisi dell'intero processo di produzione dei pasti, compresa la distribuzione, finalizzata a individuare i punti critici nei quali potrebbero manifestarsi rischi igienici e di conseguenza adottare le misure necessarie a prevenirli o correggerli.

Durante tutte le fasi dell'Autocontrollo sono previste delle analisi microbiologiche a verifica della salubrità dei pasti serviti.

## Valutazione del servizio

Per conoscere il grado di soddisfazione degli Utenti, verranno effettuate delle rilevazioni periodiche sulla qualità percepita e sulle attese rispetto al miglioramento del Servizio.

Gli addetti, i responsabili del Settore Politiche Sociali della Provincia e il Comitato di Gestione verificheranno che gli impegni e gli standard di qualità espressi in questa Carta e nel Capitolato Speciale per l'erogazione del servizio siano rispettati, intervenendo per risolvere eventuali problemi.

I risultati delle verifiche e dei giudizi degli utenti saranno raccolti in una Relazione sul Servizio che verrà pubblicata annualmente facendo riferimento alla data del 31 agosto.

In occasione della pubblicazione saranno resi noti anche i miglioramenti introdotti durante l'anno e il programma delle iniziative di miglioramento per l'anno successivo.

Le procedure adottate nella realizzazione del servizio sono razionali, ridotte e semplici in modo tale da facilitare gli utenti nella conoscenza degli atti relativi alla disciplina e alla prestazione del servizio stesso.

## RECLAMI

---

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire del servizio o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta gli utenti possono presentare reclamo.

Il reclamo ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta relativi alla realizzazione del servizio e alla trasparenza dell'azione amministrativa.

L'Ufficio Nido Aziendale è a disposizione per eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o per mancato rispetto dei principi e degli impegni fissati in questa Carta del Servizio.

Il reclamo deve essere preciso, con tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e rendere facile l'accertamento dei fatti segnalati.

Sono ben accetti i suggerimenti per migliorare il Servizio.

Nell'eventualità si verificassero problemi nel Servizio o violazioni dei principi e degli impegni stabiliti nella Carta del Servizio, questi possono essere segnalati:

- per telefono
- per iscritto
- utilizzando il modulo disponibile presso il Nido, l'Ufficio Nido Aziendale della Provincia e reperibile sul sito internet della Provincia [www.provincia.treviso.it](http://www.provincia.treviso.it)
- all'indirizzo postale, all'indirizzo e-mail e ai numeri telefonici/fax indicati nel Capitolo "Rapporti con gli utenti" (pag. ....).

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere presentati in forma scritta.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

L'Amministrazione, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Amministrazione Provinciale, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

L'Amministrazione informa il "Comitato di Gestione" dei reclami pervenuti, delle risposte rese e dei provvedimenti adottati.

Il reclamo non sostituisce i ricorsi. Esso ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti. La presentazione del reclamo non influisce sui termini di scadenza dei ricorsi.

Alle comunicazioni scritte viene garantita una risposta scritta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento.