

 <p>Asilo Nido Pinocchio</p>	<p>PINOCCHIO Soc. Coop. a R. L. Sede legale e operativa Via Piave, 10 Sede operativa Vico Palatucci s/n 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739</p>	 <p>CERTIFICAZIONE DI SISTEMA QUALITÀ DNV ISO 9001</p>
	<p>Carta dei Servizi- “Asilo Nido Pinocchio 2”</p>	

Carta dei servizi

	<p>PINOCCHIO Soc. Coop. a R. L. Sede legale e operativa Via Piave, 10 Sede operativa Vico Palatucci s/n 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739</p>	
<p>Carta dei Servizi- "Asilo Nido Pinocchio 2"</p>		

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento che serve a informare e guidare le famiglie in maniera trasparente allo scopo di conoscere le prestazioni che si possono ottenere dal servizio di nido d'infanzia offerto da **Asilo Nido PINOCCHIO 2**.

La Carta dei Servizi introduce il concetto di "*livello standard di qualità del servizio*" e può essere quindi definita un "*contratto*" tra **Asilo Nido PINOCCHIO 2** e le famiglie-utenti, predisposto e diffuso affinché queste ne prendano consapevolezza.

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

Il Progetto Pedagogico Educativo Individuale dell'**Asilo Nido PINOCCHIO 2** è orientato mettere a disposizione della comunità locale uno spazio nel quale ogni bambino trovi pari opportunità di sviluppo delle proprie potenzialità sociali, cognitive, emotive, affettive, relazionali in un ambiente professionalmente qualificato, superando disuguaglianze e barriere territoriali, economiche, sociali e culturali.

Per questo l'asilo nido offre una proposta educativa che rispetti la potenzialità e individualità di ogni bambino, con una costante attenzione alle famiglie e ai bisogni che la società attuale induce, nel rispetto della loro identità culturale e religiosa.

Nella nostra "*vision*", i principi ispiratori sono:

- UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA', pari opportunità di accesso per tutti i bambini;
- EFFICACIA ED EFFICIENZA, qualità delle prestazioni nell'ottica del miglioramento dei risultati;
- PARTECIPAZIONE, coinvolgimento delle famiglie nella vita del servizio;

	<p>PINOCCHIO Soc. Coop. a R. L. Sede legale e operativa Via Piave, 10 Sede operativa Vico Palatucci s/n 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739</p>	
<p>Carta dei Servizi- "Asilo Nido Pinocchio 2"</p>		

- TASPARENZA, disponibilità di informazioni su modalità di accesso e funzionamento dei servizi, comunicazione e condivisione del progetto pedagogico educativo;
- INCLUSIONE, accoglienza senza distinzione di abilità, genere, appartenenza culturale;
- CONTINUITA', nell'erogazione del servizio.

TARIFFA DEL SERVIZIO

La retta, per la frequenza di ogni anno educativo, è così articolata:

- Retta mensile per frequenza full-time 36 ore settimanali - servizio dal lunedì al giovedì orario 07:30-14:45 e venerdì orario 07:30-14:30: € 800,00
- Integrazione alla retta mensile in caso di utenti disabile: € 2.000,00

Assicurazione e iscrizione € 100,00 da versare all'atto dell'iscrizione compreso di kit mensa, 2 magliette, zaino e diario personale virtuale tramite App.

La sospensione del Servizio non dipendente dalla volontà del Gestore non esonera il pagamento della retta mensile.

Le rette indicate posso subire variazioni in caso di finanziamenti erogati da enti pubblici quali Comuni, Regioni o Stato.

	<p>PINOCCHIO Soc. Coop. a R. L. Sede legale e operativa Via Piave, 10 Sede operativa Vico Palatucci s/n 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739</p>	
<p>Carta dei Servizi- "Asilo Nido Pinocchio 2"</p>		

COMPARTECIPAZIONE ALLA SPESA DA PARTE DEGLI UTENTI

Il grado di compartecipazione alla spesa da parte degli utenti che frequentano l'asilo nido è legato alla provenienza della richiesta di inserimento:

- Per le richieste private, provenienti dalle famiglie degli utenti, la spesa totale è a carico delle stesse;
- Per le richieste provenienti tramite Comuni, ASL o altri Enti, la compartecipazione alla spesa è legata al regolamento di accesso previsto dagli stessi. Nello specifico, il calcolo della quota parte a carico dell'utenza per coloro che accedono alla struttura tramite i buoni servizio per la prima infanzia, è subordinata alla presentazione del modello ISEE come previsto dal Catalogo Telematico dell'Offerta.

MODALITÀ DI INFORMAZIONE SUI SERVIZI

La Direzione di **Asilo Nido PINOCCHIO 2** adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione dei destinatari circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- ✓ fornisce, tramite il proprio personale educativo, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria richiesta di iscrizione;
- ✓ fornisce informazioni ai destinatari sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza sulla situazione della propria richiesta, sull'erogazione del servizio e sulla regolarità della propria situazione contrattuale; in particolare comunica esplicitamente i termini previsti per l'iscrizione ed i pagamenti.

	<p>PINOCCHIO Soc. Coop. a R. L. Sede legale e operativa Via Piave, 10 Sede operativa Vico Palatucci s/n 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739</p>	
<p>Carta dei Servizi- "Asilo Nido Pinocchio 2"</p>		

INFORMAZIONI A CARATTERE GENERALE

L'asilo nido è aperto tutto l'anno, dal lunedì al venerdì.

Dal lunedì al giovedì il servizio è attivo dalle ore **7:30** alle ore **14:45** e il venerdì dalle ore **07:30** alle ore **14.30**.

I bambini fanno merenda alle ore **09:00**

La pappa viene servita alle ore **11:30**, con servizio catering.

Sono possibili orari di frequenza diversi da quelli indicati, previo accordo da valutare con la direzione.

Il calendario viene definito all'inizio di ogni anno e può essere suscettibile di variazioni non dipendenti dalla struttura.

La struttura è videosorvegliata H24 con telecamere in ogni ambiente.

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, la Direzione di **Asilo Nido PINOCCHIO 2** utilizza strumenti quali WhatsApp ed email e sito internet pinocchiocrispiano.it per lo scambio e acquisizione di informazioni.

Quotidianamente è garantito il contatto con le famiglie attraverso la compilazione del Diario Personale Virtuale del bambino tramite app.

Inoltre, attraverso il monitoraggio degli obiettivi del programma educativo annuale, sono analizzati e riportati le performances di ogni bambino.

	<p>PINOCCHIO Soc. Coop. a R. L. Sede legale e operativa Via Piave, 10 Sede operativa Vico Palatucci s/n 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739</p>	
<p>Carta dei Servizi- "Asilo Nido Pinocchio 2"</p>		

MODALITÀ DI RILEVAZIONE PERIODICA DELLA QUALITÀ EROGATA E PERCEPITA DEI SERVIZI

La Direzione dell'**Asilo Nido PINOCCHIO 2** ha inteso assumere i seguenti impegni di **Politica per la Qualità**.

Soddisfazione delle parti interessate

Accrescere la soddisfazione delle famiglie e delle istituzioni locali facilitando la possibilità d'interazione con la struttura per reclami, suggerimenti o informazioni sui servizi erogati e garantendo alle famiglie una adeguata partecipazione alla gestione educativa.

Orientamento al benessere psico-fisico del bambino

Programmare e attivare percorsi di sviluppo psico-motorio del bambino, in riferimento al progetto educativo annuale

Garanzia di sicurezza globale

Garantire la serenità delle famiglie dei bambini, offrendo loro un ambiente sano e sicuro, attraverso la pianificazione di una manutenzione programmata delle attrezzature e delle infrastrutture avvalendosi, allo scopo, di fornitori qualificati.

Assicurare una corretta e sana alimentazione, con particolare attenzione alle diete e alle raccomandazioni del pediatra, utilizzando fornitori qualificati in tutto il processo.

Competenza del personale

Assicurare che i processi realizzativi dei servizi erogati vengano eseguiti con competenza e professionalità da personale supportato da un adeguato processo di formazione ed addestramento.

Rispetto dei requisiti cogenti e miglioramento continuo

Lavorare nel costante rispetto dei requisiti cogenti (legislativi, prescrittivi, ecc.) perseguendo l'obiettivo del miglioramento continuo.

	<p>PINOCCHIO Soc. Coop. a R. L. Sede legale e operativa Via Piave, 10 Sede operativa Vico Palatucci s/n 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739</p>	
<p>Carta dei Servizi- "Asilo Nido Pinocchio 2"</p>		

RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Segnalazioni, reclami e suggerimenti hanno lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per segnalare accadimenti non in linea con i principi e le finalità della Carta in relazione all'erogazione del servizio.

Ogni utente può presentare reclami, segnalazioni e suggerimenti relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica), e-mail pec scritta dettagliata al seguente contatto:

pinocchio-cooparl@arubapec.it

INFORMAZIONI SUL REGOLAMENTO INTERNO

Il Regolamento interno dell'asilo nido è liberamente consultabile presso la struttura, all'atto dell'iscrizione viene consegnato ai genitori dei bambini che sono tenuti a leggerlo e a sottoscriverlo.

	<p>PINOCCHIO Soc. Coop. a R. L. Sede legale e operativa Via Piave, 10 Sede operativa Vico Palatucci s/n 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739</p>	
<p>Carta dei Servizi- "Asilo Nido Pinocchio 2"</p>		

STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITÀ DEI SERVIZI

La definizione degli standard e dell'identità di un servizio presuppone molteplici e differenti operazioni sia sul versante interno che sul versante esterno dell'organizzazione.

Da una parte, infatti, dopo che la direzione ha stabilito la "mission" dell'organizzazione, è necessario che essa venga diffusa, in primo luogo, a coloro che lavorano all'interno della stessa organizzazione e a coloro che si occuperanno del servizio, stabilendo anche nello specifico gli obiettivi e i risultati da conseguire.

Dal punto di vista esterno, invece è necessario informare gli utenti in maniera precisa rispetto al livello e alle caratteristiche del servizio che possono aspettarsi di ricevere.

Infine, è importante offrire la possibilità di controllare il servizio e di proporre reclami, segnalazioni e suggerimenti se questo non rispetta gli standard annunciati.

Sono state innanzitutto definite le dimensioni significative del servizio, quindi gli obiettivi che si vogliono prioritariamente perseguire e, in conseguenza degli obiettivi, sono stati individuati gli standard del servizio.

Le dimensioni del servizio sottoposte al controllo operativo sono:

- ✓ **qualità della sicurezza;**
- ✓ **qualità alimentare;**
- ✓ **qualità delle risorse umane;**
- ✓ **qualità dell'ambiente** (esterno e interno);
- ✓ **qualità della partecipazione delle famiglie.**

	<p align="center">PINOCCHIO Soc. Coop. a R. L. Sede legale e operativa Via Piave, 10 Sede operativa Vico Palatucci s/n 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739</p>	
<p align="center">Carta dei Servizi- "Asilo Nido Pinocchio 2"</p>		

Sono stati definiti i seguenti "standard" di servizio.

Qualità della sicurezza		
Elemento di valutazione	Indicatore	Modalità di verifica
<i>Documentazione e segnaletica di sicurezza</i>	Piano di emergenza ed evacuazione	Affissione in bacheca
	Prova di emergenza	Registro
	Visibilità e corretta installazione della cartellonistica di sicurezza	Osservazione diretta
	Controlli periodici dei presidi antincendio	Cartellino
<i>Presidi di sicurezza</i>	<ul style="list-style-type: none"> • protezione di tutte le prese elettriche • nessun filo elettrico scoperto • medicinali e sostanze tossiche in luoghi chiusi a chiave • detersivi in luoghi non accessibili ai bambini • maniglioni antipanico • sistema di allarme antintrusione 	Osservazione diretta

	<p>PINOCCHIO Soc. Coop. a R. L. Sede legale e operativa Via Piave, 10 Sede operativa Vico Palatucci s/n 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739</p>	
<p>Carta dei Servizi- "Asilo Nido Pinocchio 2"</p>		

<h2 style="text-align: center;">Qualità alimentare</h2>		
Elemento di valutazione	Indicatore	Modalità di verifica
<i>Sicurezza alimentare del servizio mensa</i>	L'asilo nido e il fornitore esterno dei pasti erogano il servizio sotto autocontrollo HACCP	Manuale HACCP e schede di controllo
<i>Menù elaborati da tecnici qualificati</i>	I menù sono strutturati su 4 settimane seguendo la stagionalità.	Menù distribuito
<i>Diversificazione del menù</i>	Nella preparazione del menù: <ul style="list-style-type: none"> ✓ si tiene conto della eventuale presenza di lattanti o bambini in fase di svezzamento ✓ per lievi indisposizioni del bambino, per brevi periodi e su richiesta dei genitori, è possibile avere una dieta "in bianco"	Esperienza diretta

	<p>PINOCCHIO Soc. Coop. a R. L. Sede legale e operativa Via Piave, 10 Sede operativa Vico Palatucci s/n 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739</p>	
<p>Carta dei Servizi- "Asilo Nido Pinocchio 2"</p>		

Qualità delle risorse umane

Elemento di valutazione	Indicatore	Modalità di verifica
<i>Stabilità/continuità del personale educativo del nido</i>	<p>Il personale educativo è costituito da:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 coordinatore pedagogico/educatore ✓ 6 educatori assunti a tempo indeterminato ✓ 3 addetti ai servizi generali assunto a tempo indeterminato 	<p>Esperienza diretta</p>
	<p>Presenza contemporanea del numero minimo di educatori previsti dai Regolamenti regionali</p>	<p>Esperienza diretta</p>
<i>Aggiornamento professionale del personale educativo</i>	<p>Il personale educativo partecipa alla formazione di corsi specifici per operatore dei nidi d'infanzia; il personale è inoltre impegnato a migliorare le proprie competenze mediante formazione tematica attuata al nido o sul territorio, compatibilmente con le esigenze di servizio.</p> <p>La Società Cooperativa, inoltre per la formazione del personale, è finanziata da Pass Imprese.</p>	<p>Attestati formazione</p>

	<p align="center">PINOCCHIO Soc. Coop. a R. L. Sede legale e operativa Via Piave, 10 Sede operativa Vico Palatucci s/n 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739</p>	
<p align="center">Carta dei Servizi- "Asilo Nido Pinocchio 2"</p>		

<h2 align="center">Qualità dell'ambiente (interno ed esterno)</h2>		
Elemento di valutazione	Indicatore	Modalità di verifica
<i>Organizzazione degli spazi orientati all'attività educativa</i>	Gli spazi interni ed esterni sono oggetto del progetto educativo e della programmazione annuale	Progetto educativo
<i>Interni/Esterni</i>	Lo spazio interno rispetta gli standard definiti dalla Regione Puglia per gli asili nido	Planimetria
	Gli spazi sono organizzati in modo da favorire il gioco autonomo e le attività in piccoli gruppi	Osservazione diretta
	Lo spazio del sonno soddisfa il bisogno di tranquillità dei bambini con arredi e giochi in materiali diversi, atossici, ignifughi e conformi alle norme CEE.	Osservazione diretta e documentazione
	Sistema di ricircolo costante dell'aria interna e impianto di climatizzazione	Osservazione diretta

	<p>PINOCCHIO Soc. Coop. a R. L. Sede legale e operativa Via Piave, 10 Sede operativa Vico Palatucci s/n 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739</p>	
<p>Carta dei Servizi- "Asilo Nido Pinocchio 2"</p>		

<h2 style="text-align: center;">Qualità della partecipazione delle famiglie</h2>		
Elemento di valutazione	Indicatore	Modalità di verifica
<i>Presentazione ai genitori del progetto educativo e della programmazione annuale</i>	Almeno 1 incontro di presentazione ai genitori	Documentazione
	Pubblicizzazione di: <ul style="list-style-type: none"> ✓ composizione delle sezioni ✓ nominativi e ruoli del personale educativo ✓ modalità del servizio mensa ✓ iniziative rivolte alle famiglie ✓ carta dei servizi 	Affissione in bacheca
	Pubblicizzazione di: <ul style="list-style-type: none"> ✓ calendario annuale ✓ orario del servizio ✓ regolamento interno 	Consegna documentazione
<i>Incontri collettivi o di sezione</i>	Sono previsti i seguenti incontri: <ul style="list-style-type: none"> ✓ a fine agosto, con i genitori dei bambini neo iscritti e tutto il personale del nido; 	Documentazione

	<p align="center">PINOCCHIO Soc. Coop. a R. L. Sede legale e operativa Via Piave, 10 Sede operativa Vico Palatucci s/n 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739</p>	
<p align="center">Carta dei Servizi- "Asilo Nido Pinocchio 2"</p>		

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ a fine agosto con i genitori dei bambini già frequentanti l'anno precedente; ✓ durante l'anno almeno 2 riunioni di sezione tra le famiglie ed il personale educativo della sezione; ✓ incontri di formazione per i genitori, per supporto alla genitorialità. 	
<p><i>Colloqui individuali per personalizzare l'intervento educativo</i></p>	<p>Almeno 2 colloqui individuali per approfondire aspetti o problemi relativi al bambino.</p>	<p>Esperienza diretta</p>
<p><i>Trasparenza</i></p>	<p>La struttura è video sorvegliata H24 con telecamere in ogni ambiente.</p>	<p>Esperienza diretta</p>
	<p>Informazione quotidiana e reciproca con la struttura mediante il diario personale virtuale del bambino.</p>	<p>Documentazione</p>

Il controllo operativo è supportato da documento dinamico (**Piano dei controlli di qualità**) che gestisce modalità e tempi delle attività di controllo sul sistema di gestione del servizio.

Il livello di qualità delle caratteristiche del servizio sottoposte a controllo è monitorato anche con l'interazione con l'utenza del servizio (famiglie

	<p>PINOCCHIO Soc. Coop. a R. L. Sede legale e operativa Via Piave, 10 Sede operativa Vico Palatucci s/n 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739</p>	
<p>Carta dei Servizi- “Asilo Nido Pinocchio 2”</p>		

e bambini) mediante continua disponibilità a colloqui diretti, scambio di mail e gruppo WhatsApp e diario virtuale, mettendo in atto un'attenta osservazione dei bambini durante l'anno educativo.

	<p>PINOCCHIO Soc. Coop. a R. L. Sede legale e operativa Via Piave, 10 Sede operativa Vico Palatucci s/n 74012 CRISPIANO (TA) P.I. 02200510739</p>	
	<p>Carta dei Servizi- “Asilo Nido Pinocchio 2”</p>	

Sommario

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	2
TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI	2
TARIFFA DEL SERVIZIO	3
COMPARTECIPAZIONE ALLA SPESA DA PARTE DEGLI UTENTI	4
MODALITÀ DI INFORMAZIONE SUI SERVIZI.....	4
INFORMAZIONI A CARATTERE GENERALE	5
MODALITÀ DI RILEVAZIONE PERIODICA DELLA QUALITÀ EROGATA E PERCEPITA DEI SERVIZI	6
RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI	7
INFORMAZIONI SUL REGOLAMENTO INTERNO	7
STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITÀ DEI SERVIZI.....	8