

LA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EDUCATIVI

SERVIZIO: Nido d'Infanzia Comunale Viale Europa
Nido d'Infanzia Comunale M. Berra

Concessionario: Cooperativa Sociale Leone Rosso



LEONE ROSSO
COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

INDICE:	2
A) COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI	3
1. Le caratteristiche della Carta	3
2. I riferimenti normativi	3
3. I principi fondamentali	5
B) PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO	6
1. Presentazione generale	6
2. Obiettivi	6
3. Attività e destinatari	6
4. Sede e orari dei Servizi	7
5. Modalità di accesso, recapiti e orari	7
6. Costo del servizio	7
7. Ente Gestore	7
8. Servizio Comunale Referente	8
C) SERVIZI OFFERTI E STANDARD DI QUALITA'	8
1. Servizi offerti	8
2. Standard di qualità	8
3. Processi di valutazione e monitoraggio	12
D) RAPPORTI CON I CITTADINI	12
1. Informazioni ai cittadini	12
2. Suggerimenti e segnalazioni	13
3. Reclami	13
4. Informativa sul trattamento dei dati personali	15
5. Informativa completa	16
6. Modalità per adire le vie conciliative e giudiziarie	18

A) COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

1. LE CARATTERISTICHE DELLA CARTA

La seguente Carta di qualità dei Servizi è realizzata dal concessionario dei servizi nidi d'infanzia "Europa", "M. Berra" del Comune di Aosta, in esecuzione di quanto previsto dal vigente contratto di concessione.

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione e informazione tra il Comune di Aosta, il concessionario e i cittadini in relazione alle attività offerte e agli standard di qualità dichiarati e di tutela dei diritti dei cittadini.

In questa Carta dei Servizi:

- viene presentato ai cittadini il servizio di nido d'infanzia, la dislocazione sul territorio, la sua organizzazione, per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- vengono fissati gli standard di qualità del servizio e vengono forniti ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- vengono individuati gli obiettivi di miglioramento del servizio e indicato come verificarne il raggiungimento.

Questa carta dei Servizi contiene solo informazioni di base sull'organizzazione e l'articolazione del Servizio, in quanto informazioni più dettagliate sono disponibili in altre sedi come ad esempio il sito web del Comune e quello della Cooperativa o in altri documenti disponibili presso lo Sportello Sociale che raccoglie le domande e presso il servizio stesso.

2. I RIFERIMENTI NORMATIVI

Nell'elaborazione di questa Carta sono stati presi in considerazione i principi enunciati nelle seguenti disposizioni di legge:

- 1994
Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*";
- 1994
Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre "*Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico*"
- 1998
Decreto legislativo n. 112 "*Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle regioni ed agli enti locali, in attuazione del capo I della legge 15 marzo 1997, n° 59*";
- 1999
Decreto legislativo n. 286 "*Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati*"

dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n° 59”;

- 2000
Legge n. 328 “*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali*” prevede che ciascun ente erogatore di servizi adotti una carta dei servizi dandone adeguata pubblicità agli utenti;
- 2000
Legge n. 150 relativa alla disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- 2007
Legge Finanziaria. L’art. 2 comma 461 prevede l’obbligo per i soggetti gestori di servizi pubblici di introdurre la carta della qualità dei servizi per la definizione degli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l’universalità e l’economicità delle relative prestazioni;
- 2011
Decreto Legislativo n. 138, art. 4, comma 11, lett. g) prevede l’adozione di carte dei servizi al fine di garantire trasparenza informativa e qualità del servizio.
- 2013
Decreto legislativo, n. 33 Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- 2016
Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali (regolamento 2016/679).
- 2018
Decreto legislativo n. 101, “Disposizioni per l’adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali”.

Principali norme a regolamentazione dei servizi educativi:

- 2006
Legge Regionale n° 11, 19/05/2006 – “Disciplina del sistema regionale dei servizi socio- educativi per la prima infanzia”.
- 2015
Dgr. n. 1564 – direttive di applicazione Legge Regionale n. 11 del 2006
- 2017
ART n. 10 decreto legislativo n°65 13/4/2017 – “Orientamenti nazionali per i servizi educativi per l’infanzia”.

3. I PRINCIPI FONDAMENTALI

3.1 Legalità

L'erogazione dei servizi si ispira al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

3.2 Eguaglianza

L'erogazione dei servizi e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale.

L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va comunque intesa come uniformità delle prestazioni, che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali.

3.3 Imparzialità

I servizi sono erogati agli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione.

3.4 Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi avviene, nei limiti del possibile, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

3.5 Partecipazione

Ci si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo.

L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

Per il tramite del concessionario dei servizi sono promosse periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

3.6 Efficienza ed Efficacia

Si pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

3.7 Chiarezza e cortesia

Si assicura impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici, al fine del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

3.8 Informazione

Si considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente viene quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

B) PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

1. PRESENTAZIONE GENERALE

I Nidi d'Infanzia "Viale Europa" e "M. Berra" sono servizi storici del Comune di Aosta. Il nido "Europa" nasce dalla conversione d'uso di un consultorio. Il nido "M. Berra" dalla donazione dell'omonima villa da parte della famiglia Berra in ricordo del figlio Massimo.

In totale i 2 nidi d'infanzia dispongono di 76 posti, 40 al nido Europa, 36 al Berra.

I nidi sono composti da due sezioni di bimbi/e di età eterogenea.

La composizione diversificata per età delle sezioni risponde ad un preciso progetto pedagogico sperimentato da molti anni.

Entrambe le strutture hanno un'area verde a disposizione e ampi spazi pensati e strutturati per i bisogni/interessi dei bambini di questa fascia d'età. Inoltre dispongono della cucina interna con personale dedicato.

Il personale operante all'interno dei servizi (coordinatore, educatori, ausiliarie, cuoche) è in possesso dei titoli previsti dalla Legge Regionale n° 11 del 19.05.2006 e rispetta il rapporto numerico previsto dalle Direttive vigenti.

2. OBIETTIVI

Il nido d'infanzia è un servizio socio-educativo di interesse pubblico volto a favorire, in collaborazione con la famiglia, con le altre istituzioni e con il territorio in cui opera, l'armonico sviluppo psico-fisico e sociale del bambino nei primi anni di vita, promuovendone l'autonomia e la socializzazione.

Nello specifico il nido lavora per creare un ambiente dove ogni bambino possa instaurare relazioni significative, sperimentare stimoli e scoperte in un clima di benessere, integrando, accompagnando e sostenendo la famiglia, attraverso progetti che tengano conto dell'individualità di ognuno.

3. ATTIVITA' E DESTINATARI

Il nido d'infanzia accoglie i bambini dal compimento del 6° mese (secondo le Direttive regionali n.1564 e 1565 in vigore dal 30 ottobre 2015) fino all'ingresso alla Scuola dell'Infanzia e si caratterizza per la continuità della frequenza lungo l'arco della giornata e della settimana.

I ritmi della giornata sono progettati con attenzione e prevedono: accoglienza, attività di gioco, pranzo, nanna, merenda, momenti di cura e igiene.

Allo scopo di favorire pari opportunità di sviluppo, il nido d'infanzia tutela l'inserimento di minori che presentino svantaggi fisici-psichico-sensoriali e sociali e ne garantisce le condizioni più opportune per la frequenza, utilizzando anche personale di supporto.

4. SEDE E ORARI DEI SERVIZI

Il nido "Viale Europa" è situato in viale Europa n° 7, tel. 0165 525237/ 3351449924

L'orario di apertura è 7.30-17.30

Il nido "M. Berra" è situato in reg. Crou, n° 21/B tel. 0165 554466/ 3357551768

L'orario di apertura è 7.30-17.30

I servizi garantiscono un'apertura di dodici mesi all'anno. Sono previsti venti giorni di chiusura da concordare con l'amministrazione comunale ad inizio anno socio-educativo. Il calendario viene comunicato in tempo utile alle famiglie frequentanti.

Da giugno 2016 i nidi offrono la possibilità di pacchetti orari e tempi flessibili settimanali sulla base delle richieste delle famiglie.

5. MODALITA' DI ACCESSO

Al nido d'infanzia possono essere ammessi i bambini residenti nel territorio regionale con priorità per i residenti del Comune di Aosta di età compresa fra 6 mesi e 3 anni e che abbiano effettuato le vaccinazioni obbligatorie previste dal decreto legge n.73 del 2017, convertito in legge n. 119 del 2017.

Le domande di ammissione devono essere presentate nei termini e con le modalità che vengono resi noti periodicamente ogni anno mediante la diffusione di informative e comunicati.

L'Ammissione dei bambini è regolata da apposita graduatoria formulata sulla base di criteri stabiliti con Regolamento. Hanno comunque precedenza assoluta gli inserimenti dei bambini appartenenti a famiglie che si trovino in gravi situazioni socioeconomiche, attestate da una relazione del servizio sociale regionale.

6. COSTO DEL SERVIZIO

Il nido d'infanzia è un servizio che prevede il pagamento di quote individuali (presentazione dichiarazione ISEE), determinate in base al sistema tariffario regionale.

7. CONCESSIONARIO

Tutti e due i nidi sono gestiti da. coop. soc. Leone Rosso

Con sede Legale in via Porta Pretoria, n° 9 - 11100 Aosta

Tel e fax 0165 263931. Mail info@leonerosso.eu

PEC: info@pec.leonerosso.eu

8. SERVIZIO COMUNALE REFERENTE

Il servizio comunale referente è l'ufficio "servizio infanzia"

Sede: via Chanoux n 2, – 11100 Aosta;

Orario di apertura al pubblico: lunedì - giovedì 9.00-12.00 /14.00-16.00

Venerdì 9.00-12.00

telefono 0165/300200;

e-mail: servizi-sociali@comune.aosta.it;

PEC: protocollo@pec.comune.aosta.it.

C) SERVIZI OFFERTI E STANDARD DI QUALITA'

1. SERVIZI OFFERTI

Servizi: Nidi d'infanzia "Viale Europa" e M. Berra".

Al fine di accedere ai servizi occorre presentare apposita istanza, su modulistica predefinita.

2. STANDARD DI QUALITA'

2.1 Adozione di standard della qualità del servizio

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che ci si impegna a garantire agli utenti, in riferimento ad aspetti organizzativi dei servizi. Gli standard sono derogabili solo se più favorevoli ai cittadini, e sono soggetti a monitoraggio. È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento, somministrato dall'Ente Gestore (Customer Satisfaction).

Gli standard di qualità riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese sono elencati nella tabella che segue.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi di seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste al paragrafo D.3 di questa Carta di qualità dei servizi. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive.

Tab.

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	<u>Accessibilità fisica da parte dell'utenza in situazioni di disabilità</u>	Barriere architettoniche per persone disabili	Assenza di barriere architettoniche
	<u>Accessibilità multimediale</u>	Presenza di pagina Web della Cooperativa e posta elettronica del nido	Pagina web aggiornata e risposta alle mail entro cinque giorni lavorativi
	<u>Informazioni per l'accesso al servizio</u>	Orario di apertura del servizio Riunioni informative preinserimento e consegna materiali	Informazioni telefoniche e disponibilità a visite su appuntamento Opuscolo informativo realizzato dalla Cooperativa
Trasparenza	<u>Disponibilità e completezza dei materiali informativi:</u>	Brochure informativa del servizio Progetto pedagogico e verbali dell'Assemblea Generale, menù regionale Documentazione del quotidiano e dei progetti Comunicazioni e circolari	Consegnata ad ogni famiglia, Esposti nelle bacheche del nido a disposizione delle famiglie Presenza di modulistica apposita nelle bacheche, diario di bordo e documentazione fotografica interna al servizio Esposte nelle apposite bacheche a disposizione delle famiglie/ gruppo WhatsApp attivato per invio informazioni

	<u>Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai suggerimenti:</u> <u>Indagine annuale qualitativa /quantitativa di soddisfazione degli utenti</u>	Moduli per suggerimenti e segnalazioni a disposizione delle famiglie Colloqui con il coordinatore Somministrazione del questionario e comunicazione del report sia alle famiglie che alla Committenza	Risposta entro 5 giorni Garantiti su appuntamento Una volta all'anno
Erogazione del servizio (Efficacia)	<u>Inserimento personalizzato</u>	Permanenza del genitore, modalità e tempi	Per ogni bambino inserito
	<u>Esperienze educative</u>	Routine stabili e programmate, esperienze ludico esplorative progettate e monitorate, osservazione e documentazione del percorso educativo individuale	Per ogni bambino inserito
	<u>Affidabilità</u>	Stabilità del gruppo di lavoro	Garantita per 80% nell'anno socio-educativo
	<u>Confronto del gruppo di lavoro</u>	Programmato sia all'interno della sezione che nel gruppo allargato.	Almeno 1 riunione di sezione al mese e 1 riunione del gruppo allargato al mese
	<u>Servizi generali e ristorazione</u>	Piano del lavoro per le pulizie e menu regionale	Rispettato al 90%
Efficienza	<u>Tempestività e livelli di produttività</u>	Inserimento bimbi, presenze, assenze, certificati, lettere, modulistica.	Puntuale comunicazione con la committenza
		Relazione gestionale	Annuale

	<u>Miglioramento continuo</u>	Formazione del personale educativo Formazione del personale ausiliario Riunione di condivisione e confronto tra i coordinatori dei 2 servizi educativi Riunioni tra coordinatori di cooperativa Incontri periodici tra i coordinatori a livello regionale	24 ore all'anno (anche in modalità webinar) 12 ore all'anno (anche in modalità webinar) Settimanale Bimestrali Su convocazione del coordinatore Pedagogico regionale
Relazione con le famiglie e il territorio	<u>Comprensione capacità di aiutare</u>	Colloqui individuali di confronto e sostegno pedagogico con gli educatori	Almeno 1 per ogni bambino/a nel percorso di nido
	<u>Coinvolgimento/partecipazione famiglie</u>	Assemblea Generale	Una a inizio anno socio-educativo
		Riunioni di sezione	Almeno 1 all'anno
		Serate a tema anche in collaborazione con gli altri nidi.	Almeno 1 all'anno
		Laboratori, feste, gite, merende	Almeno 1 all'anno
	<u>Tirocini scuole stage/continuità con scuole dell'infanzia</u>	Disponibilità ad accogliere tirocinanti	Ad ogni richiesta 100%
		Progetti con scuole dell'infanzia	Attivabili a seconda delle disponibilità delle scuole limitrofe
<u>Riservatezza</u>	Informazione sul diritto alla Privacy Decreto legislativo n.11/2018	Consenso al trattamento dei dati acquisito per tutti gli stakeholder	

3.PROCESSI DI VALUTAZIONE E MONITORAGGIO

3.1 Valutazione e aggiornamento della Carta

Ciclicamente sono effettuati monitoraggi finalizzati:

- ad intercettare le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e pianificare le eventuali azioni correttive da intraprendere;
- a registrare i più significativi scostamenti rispetto agli standard, con le relative cause, nell'ottica di individuare azioni di miglioramento;
- ad analizzare gli esiti delle indagini di soddisfazione;
- a mappare i suggerimenti e le segnalazioni presentate, in funzione di eventuali revisioni;
- a prendere in carico e gestire i reclami presentati dagli utenti.

3.2 Obiettivi di mantenimento e miglioramento

Gli obiettivi che ci si propone per mantenere la qualità dei servizi sono:

- rispettare i tempi di erogazione degli stessi;
- garantire disponibilità attente e capacità di ascolto dei bisogni dei cittadini;
- assicurare cortesia e disponibilità del personale.

Per migliorare la qualità dei servizi offerti ci si propone di:

- ampliare le fonti di informazione;
- sviluppare ulteriormente capacità di risposta alle esigenze dei cittadini, nella salvaguardia dei principi di legalità, equità e rispetto della normativa vigente.

3.3 Monitoraggio e valutazione

Sulla base dei dati e degli elementi raccolti si procede a verifica complessiva del rispetto degli standard di qualità, segnalando eventuali scostamenti e prevedendo, di conseguenza, congruenti azioni di miglioramento e/o di rivisitazione degli indicatori e degli standard di qualità descritti.

Si garantisce che annualmente vengano effettuate, a cura del gestore, indagini sulla soddisfazione degli utenti per almeno una tipologia di servizio.

I cittadini interessati verranno debitamente informati rispetto agli esiti di tali indagini.

Ci si impegna a tenere un elenco con le segnalazioni ed i suggerimenti inoltrati dai cittadini.

D) RAPPORTI CON I CITTADINI

1. INFORMAZIONI AI CITTADINI

Il concessionario Coop. Soc. Leone Rosso e il Comune di Aosta assicurano un'informazione completa ai cittadini in merito alle attività, ai servizi offerti e alle modalità di utilizzo degli stessi, attraverso tutti i canali (anche telematici) disponibili e fruibili dal pubblico. Il Comune di Aosta mette a disposizione dei cittadini sia in forma cartacea che elettronica la documentazione necessaria o utile per rendere più funzionale e semplice la conoscenza delle attività del Servizio.

2. SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI

I cittadini possono presentare suggerimenti o segnalazioni in merito al funzionamento delle attività offerte dal Servizio o degli standard di qualità fissati dalla presente Carta e contribuire così attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo delle attività offerte.

È possibile presentare **suggerimenti e segnalazioni al gestore del servizio** sia verbalmente (di persona o telefonando al numero del nido) sia per iscritto (attraverso l'apposito modulo che troverete presso il nido; una volta compilato, sarà da inserire nell'apposita scatola nelle entrate dei due nidi).

3. RECLAMI

I cittadini possono presentare reclami su eventuali disservizi riscontrati nel Servizio di nido d'infanzia, presentando l'allegato modulo debitamente compilato in ogni sua parte con le seguenti modalità:

- a mano, o spedito per posta, o tramite posta elettronica direttamente al Comune di Aosta – Servizi Sociali – Infanzia e Disagio (si veda Sez. B, punto 8 “SERVIZIO COMUNALE REFERENTE”).

Resta ferma la facoltà d'inoltrare reclami verbali, anche telefonando allo 0165/300200.

Il reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato e con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato, e per facilitarne l'accertamento.

Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime od esclusivamente offensive. È quindi indispensabile indicare nome, cognome e indirizzo: i dati verranno forniti solo agli uffici interni del Comune per il proseguimento della pratica, fatto salvo il diritto di accesso disciplinato dalla L. 241/1990 e successive modifiche e dalla L.R. 19/2007, che garantiscono agli interessati la visione degli atti, la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i loro diritti soggettivi e interessi legittimi.

Su richiesta dell'interessato, i competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine ordinariamente non superiore a 30 giorni.

4. INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

L'informativa relativa al trattamento dei dati personali è pubblicata sul sito internet istituzionale dell'Amministrazione destinataria.