



STADTGEMEINDE MERAN
COMUNE DI MERANO

Dienstcharta der Kindergärten der Stadtgemeinde Meran



ERSTELLT VON:

Amt für Bildung und Schulen

Arbeitsgruppe:

Alice Bertoli

Claudia Dalla Torre

Cristina Vecellio

María Theresia Hölzl

IN ZUSAMMENARBEIT MIT:

SistemaSusio S.r.l

PROJEKTKOORDINATION:

Petra Notdurfter

SE Organisationsentwicklung und Innovation

ÜBERSETZUNGEN:

Claudia Tomio

Christina Baumgartinger

Paolo Pergher

TITELBILD:

shutterstock.com

FOTO:

Stadtgemeinde Meran,

shutterstock.com

GRAFIK:

stingelgrafik

DRUCK:

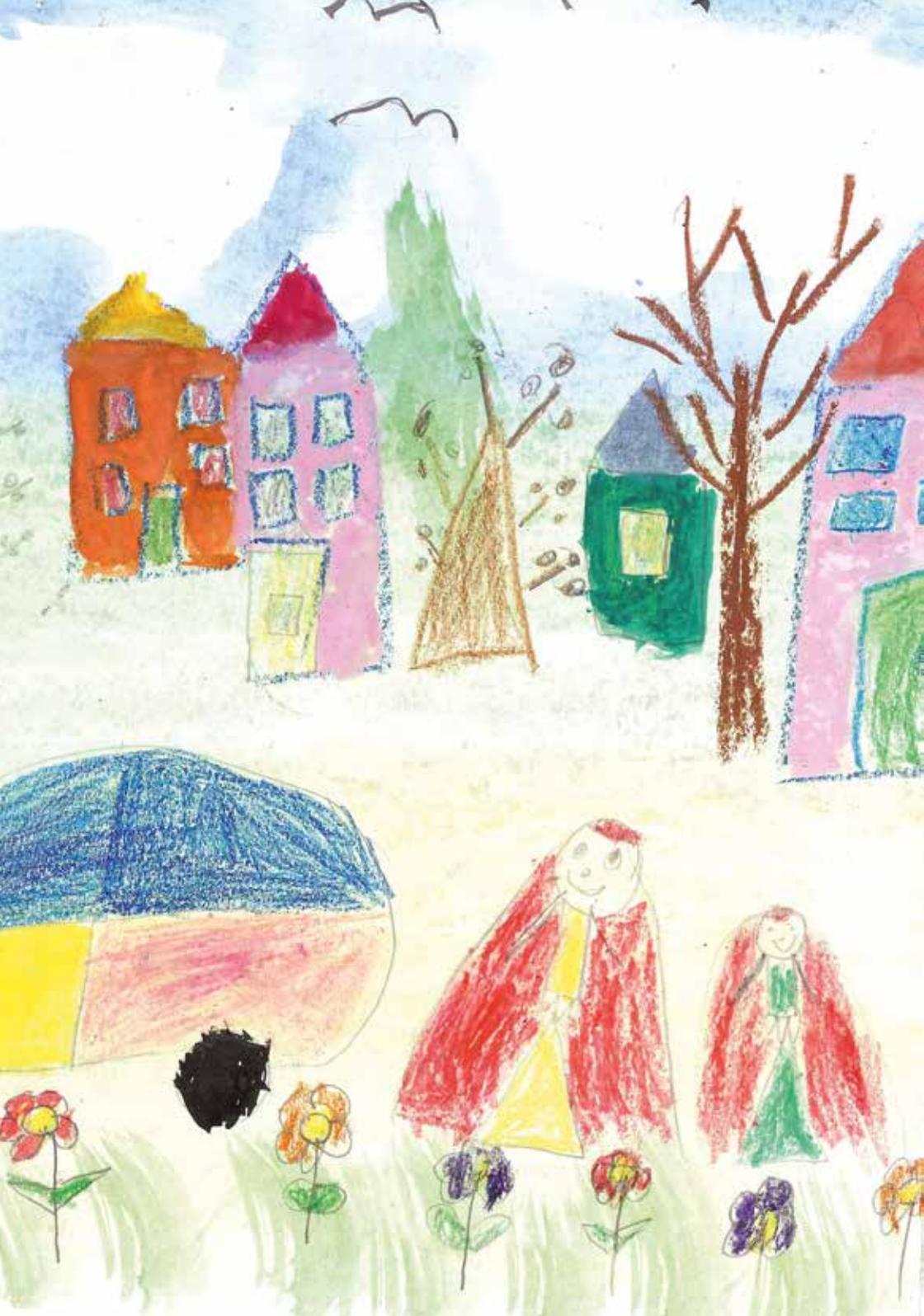
Tezzele by Esperia Bozen

ERSTE AUSGABE

Juni 2016



DIENSTCHARTA DER KINDERGÄRTEN DER STADTGEMEINDE MERAN



VORWORT	6
PRÄSENTATION DER DIENSTCHARTA	7
1 DIE MERANER KINDERGÄRTEN	8
1.1 Was ist die Dienstcharta der Kindergärten der Stadtgemeinde Meran?	9-10
1.2 Die Meraner Kindergärten stellen sich vor	11-22
1.3 Die Dienste der Stadtverwaltung für die Kindergärten	23-25
1.4 Rechtsquellen im Bereich des Kindergartenwesens	26-27
2 DAS DIENSTANGEBOT UND DIE QUALITÄTSSTANDARDS	28
2.1 Die angebotenen Dienstleistungen	29-33
2.2 Die Qualitätsstandards	34-37
3 IHRE MEINUNG ZÄHLT	38
3.1 Kundenbefragung und Dienstbewertung	39-40
3.2 Rechte und Pflichten	41
4 GUT ZU WISSEN	42-44



VORWORT

Liebe Mitbürgerinnen und Mitbürger,

die Stadtverwaltung hat sich zum Ziel gesetzt, ihre Dienste laufend zu verbessern und so bürgerfreundlich wie möglich zu gestalten. Diese Maßgabe gilt für alle Bereiche, in denen die Bürgerinnen und Bürger mit der Verwaltung in Kontakt treten, und ebenso für alle Altersklassen: Besonders unsere Kinder sollen in den Kindergärten die besten Bedingungen für eine gesunde körperliche und geistige Entwicklung vorfinden.

Die Dienstcharta ist für diesen kontinuierlichen Verbesserungsprozess ein wichtiges Instrument: Sie soll die Bürgerinnen und Bürger über alle Details der angebotene Dienste und die festgelegten Qualitätsstandards informieren und die Abläufe und Strukturen im Hintergrund transparent machen. Die Gemeinde legt klar dar, was Nutzerinnen und Nutzer erwarten können und was umgekehrt von ihnen erwartet wird. So können alle, die tagtäglich die Dienste in Anspruch nehmen, eine fundierte Bewertung ihrer Qualität abgeben und Hinweise, Beschwerden und Anregungen einbringen. Nur so kann die Gemeinde ihre Dienstleistungen an die Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger anpassen.

Unser Dank gilt allen, die zur Erstellung der Dienstcharta beigetragen haben, sowie allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für ihren Einsatz bei der täglichen Arbeit in den Kindergärten.

Paul Rösch
Bürgermeister

Diego Zanella
Referent für Organisationsentwicklung
und Innovation

Stefan Frötscher
Referent für Kindergärten
und Kinderbetreuung



PRÄSENTATION DER DIENSTCHARTA

In den Kindergärten unserer Gemeinde finden sich heute die Meraner Bürgerinnen und Bürger von morgen. Deshalb ist es unser Anliegen, ein Umfeld zu schaffen, in dem unsere Kinder von Beginn an die besten Voraussetzungen für eine gesunde körperliche und geistige Entwicklung vorfinden: Sie sollen sich ausprobieren und spielerisch die Welt entdecken können, aber gleichzeitig lernen, was es heißt, Teil einer Gemeinschaft zu sein und sich an Regeln zu halten.

Die vorliegende Dienstcharta übersetzt dieses recht allgemeine Vorhaben in konkrete Maßnahmen und Zielsetzungen. Alle Eltern und Interessierten können sich hier informieren, wie die Kindergärten in Meran arbeiten, wie die Anmeldung funktioniert und mit welchen Rechten und Pflichten sie verbunden ist. Daneben gibt es viele wissenswerte Details, die das Leben im Alltag und im Umgang mit kleinen und größeren Problemen erheblich erleichtern.

Gleichzeitig liefert die Dienstcharta auch die Möglichkeit, anhand des Bestehenden weitere Anregungen und Verbesserungsvorschläge einzubringen oder Kritik zu üben, wenn etwas nicht so funktioniert, wie es sollte. Denn nur die kontinuierlich fortschreitende Anpassung an die Bedürfnisse unserer Bürgerinnen und Bürger sorgt für eine moderne, bürgernahe Verwaltung.

Abschließend gilt mein Dank dem gesamten Personal in den Meraner Kindergärten für seine manchmal anstrengende, aber ebenso erfüllende wie freudvolle Arbeit. Zusammen werden wir auch weiterhin dafür arbeiten, allen Kindern eine optimale und förderliche Umgebung zu bieten.

1.1

Was ist die Dienstcharta der Kindergärten der Stadtgemeinde Meran?

Die Dienstcharta ist als Hilfsmittel für die Eltern gedacht, die ihre Kinder in einen der Meraner Kindergärten einschreiben möchten oder schon eingeschrieben haben. Sie bietet Einblick in den Betrieb und in das Dienstangebot der Kindergärten, in die Formalitäten für den Zugang zu den Leistungen sowie in die Qualitätssicherungsverfahren. Außerdem bietet sie den Eltern einige Garantien: Die Stadtverwaltung ist bestrebt, über die Dienstcharta ihre Verpflichtungen in Bezug auf Qualität und Umfang ihrer Dienstleistungen klar und deutlich zu vermitteln, sie einzuhalten sowie ihr Dienstangebot laufend zu überwachen und zu verbessern.

Diese Dienstcharta besteht aus:

- einem „**fixen Teil**“ mit mehrjähriger Gültigkeit, der alle wichtigen Informationen über die Organisation und für den Zugang zu den angebotenen Dienstleistungen enthält;
- einem „**variablen Teil**“ mit einigen **Faltblättern** mit frischen Informationen zu neuen Zielsetzungen und laufenden Projekten, mit den Ergebnissen der Befragungen zur Kundenzufriedenheit und anderen nützlichen, aktuellen Hinweisen. Aktualisierungen des „variablen“ Teils werden online auf der Webseite der Gemeinde Meran veröffentlicht.

Die Stadtgemeinde Meran ist seit Jahren bestrebt, ihr Dienstangebot laufend zu verbessern. Durch diese Dienstcharta soll dieses Engagement noch stärker unter Beweis gestellt werden. Die Dienstcharta bietet Einblick in:

- das Dienstangebot;
- Qualitätsstandards und Mindestgarantien für jede Dienstleistung;
- Entschädigungen, die den Eltern bei Nichteinhaltung der Qualitätsstandards evtl. zustehen.

Die Dienstcharta fußt auf folgenden Grundsätzen:

- Allen Besucherinnen und Besuchern der Kindergärten - Kindern und Angehörigen - muss mit Höflichkeit, Respekt, Fairness und Toleranz begegnet werden. Jeder Wunsch, jede Anregung und jede Kritik muss Gehör und Beachtung finden.
- Sowohl der Kindergartenbetrieb als auch die Verwaltungstätigkeit in den Gemeindeämtern müssen zuverlässig, verantwortungsbewusst, gewissenhaft und nach den Grundsätzen von Leistung und Effizienz durchgeführt werden.
- Die zwischenmenschlichen und beruflichen Beziehungen unter dem Personal sind von gegenseitiger Wertschätzung, vom Informationsaustausch, von Zuverlässigkeit und Ehrlichkeit geprägt.
- Das Gemeindepersonal ist bestrebt, sich ständig weiterzuentwickeln und die Qualitätsstandards aufrecht zu erhalten bzw. laufend zu verbessern.



1.2

Die Meraner Kindergärten stellen sich vor.

Die Stadtgemeinde Meran ist für die Organisation und die Verwaltung folgender Dienstleistungen in den Kindergärten zuständig:

- für die Verwaltung (Berechnung und Einzug der Gebühren, Organisation individueller Betreuungsangebote für spezielle Bedürfnisse, Beschaffung von Waren und Dienstleistungen für den Kindergartenbetrieb usw.);
- für die Instandhaltung der Räumlichkeiten (Gebäudeinstandhaltung, Gartenpflege, Wartung der Ausstattung, Reinigung, Sanierungsarbeiten usw.);
- für die Kinderverpflegung (Zubereitung und Lieferung der Mahlzeiten, individuelle Ernährung, Lebensmittelversorgung usw.).

Für die Einschreibungen und für alle pädagogischen und organisatorischen Aspekte in den Kindergärten sind hingegen die Direktionen der Kindergartensprengel zuständig. Diese unterstehen der Landesverwaltung.

In Meran gibt es **20** Kindergärten, davon **8** italienische und **12** deutsche, die das gesamte Gemeindegebiet versorgen. Drei davon werden von privaten Vereinen im Rahmen eines Vertrages mit der Stadtverwaltung geführt.

Die Dienstcharta bietet einen umfassenden Überblick über das Dienstangebot der Stadtverwaltung, der Direktionen der Kindergartensprengel und der vertraglich gebundenen Vereine.

Nachstehend finden Sie eine Liste der Meraner Kindergärten mit ihren Adressen und Telefonnummern. Darauf folgt eine Kurzbeschreibung der einzelnen Kindergärten mit der Angabe der Aufnahmefähigkeit und des Betreibers.

DIE MERANER KINDERGÄRTEN

Italienische Kindergärten:

Direktion des 1. Kindergartensprengels,

Sandplatz 10, 39012 Meran (BZ) - Tel. 0473 252290

Fröbel, Freiheitsstraße 127, Tel. 0473 445510

Maddalena di Canossa, Maiastraße 1/A, Tel. 0473 237482

Girotondo, Romstraße 132, Tel. 0473 237071

Sissi, Schießstandstraße 23, Tel. 0473 448043

Sissi (Außenstelle), Goethestraße 15, Tel. 0473 204531

Regina Elena, Cesare-Battisti-Straße 10, Sinich, Tel. 0473 244072

La Coccinella, Vergilstraße 28, Tel. 0473 234838

Parco Tessa, Texelstraße 14/d, Tel. 0473 449100

Kommunal geführte, deutsche Kindergärten:

Direktion des Kindergartensprengels Meran,

Sandplatz 10, 39012 Meran (BZ) - Tel. 0473 252251

Meran/Lauben, Laubengasse 84, Tel. 0473 239068

Sinich, Cesare-Battisti-Straße 10, Sinich, Tel. 0473 244403

Meran/Stadt, Galileistraße 39, Tel. 0473 233249

Meran/Liebeswerk, Goethestraße 15, Tel. 0473 222188

Meran/Fröhlich, Goethestraße 15, Tel. 0473 204550

Meran/Texelpark, Texelstraße 14/d, Tel. 0473 448972

Meran/Fröbel, Otto-Huber-Straße 2/b, Tel. 0473 220003

Meran/Winkelweg, Winkelweg 12, Tel. 0473 212590

Meran/Schießstandstraße, Schießstandstraße 23, Tel. 0473 447133

Von Privatvereinen geführte, deutsche Kindergärten:

Direktion des Kindergartensprengels Meran,

Sandplatz 10, 39012 Meran (BZ) - Tel. 0473 252251

Meran/St. Georg/Obermais, Vergilstraße 30, Tel. 0473 234848

Meran/Untermais, Pfarrgasse 3, Tel. 0473 234908

Meran/Elisabethheim, Otto-Huber-Straße 64, Tel. 0473 449360

Kindergarten Fröbel

Name des Kindergartens	Fröbel
Adresse	Freiheitsstraße 127
Telefonnummer	0473 445510
Emailadresse	froebel@sm.comune.merano.bz.it
Anzahl der Abteilungen	6
Träger	Gemeinde Meran



Kindergarten Maddalena di Canossa

Name des Kindergartens	Maddalena di Canossa
Adresse	Maiestraße 1/a
Telefonnummer	0473 237482
Emailadresse	canossa@sm.comune.merano.bz.it
Anzahl der Abteilungen	3
Träger	Gemeinde Meran



Kindergarten Girotondo

Name des Kindergartens	Girotondo
Adresse	Romstraße 132
Telefonnummer	0473 237071
Emailadresse	girotondo@sm.comune.merano.bz.it
Anzahl der Abteilungen	4
Träger	Gemeinde Meran



Kindergarten Sissi Außenstelle

Name des Kindergartens	Sissi sezione via Goethe
Adresse	Goethestraße 15
Telefonnummer	0473 204531
Emailadresse	sissi@sm.comune.merano.bz.it
Anzahl der Abteilungen	1
Träger	Gemeinde Meran



Kindergarten Sissi

Name des Kindergartens	Sissi
Adresse	Schießstandstraße 23
Telefonnummer	0473 448043
Emailadresse	sissi@sm.comune.merano.bz.it
Anzahl der Abteilungen	3
Träger	Gemeinde Meran



Kindergarten Regina Elena

Name des Kindergartens	Regina Elena
Adresse	Cesare-Battisti-Straße 10 – Fraktion Sinich
Telefonnummer	0473 244072
Emailadresse	reginaelena@sm.comune.merano.bz.it
Anzahl der Abteilungen	3
Träger	Gemeinde Meran



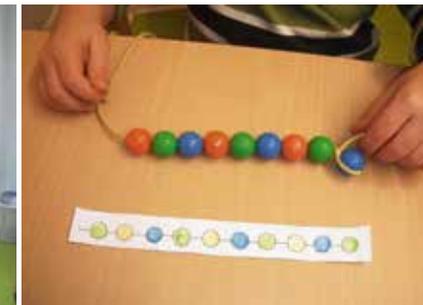
Kindergarten La Coccinella

Name des Kindergartens	La Coccinella
Adresse	Vergilstraße 28
Telefonnummer	0473 234838
Emailadresse	lacoccinella@sm.comune.merano.bz.it
Anzahl der Abteilungen	1
Träger	Gemeinde Meran



Kindergarten Meran/Lauben

Name des Kindergartens	Meran/Lauben
Adresse	Laubengasse 84
Telefonnummer	0473 239068
Emailadresse	kg_me-lauben@schule.suedtirol.it
Anzahl der Abteilungen	1
Träger	Gemeinde Meran



Kindergarten Parco Tessa

Name des Kindergartens	Parco Tessa
Adresse	Texelstraße 14/d
Telefonnummer	0473 449100
Emailadresse	tessa@sm.comune.merano.bz.it
Anzahl der Abteilungen	2
Träger	Gemeinde Meran



Kindergarten Sinich

Name des Kindergartens	Sinich
Adresse	Cesare-Battisti-Straße 10 – Sinich
Telefonnummer	0473 244403
Emailadresse	kg_sinich@schule.suedtirol.it
Anzahl der Abteilungen	3
Träger	Gemeinde Meran



Kindergarten Meran/Stadt

Name des Kindergartens	Meran/Stadt
Adresse	Galleistraße 39
Telefonnummer	0473 233249
Emailadresse	kg_meranstadt@schule.suedtirol.it
Anzahl der Abteilungen	4
Träger	Gemeinde Meran



Kindergarten Meran/Fröhlich

Name des Kindergartens	Meran/Fröhlich
Adresse	Goethestraße 15
Telefonnummer	0473 204550
Emailadresse	kg_meranfroehlich@schule.suedtirol.it
Anzahl der Abteilungen	1
Träger	Gemeinde Meran



Kindergarten Meran/Liebeswerk

Name des Kindergartens	Meran/Liebeswerk
Adresse	Goethestraße 15
Telefonnummer	0473 222188
Emailadresse	kg_meranliebeswerk@schule.suedtirol.it
Anzahl der Abteilungen	1
Öffnungszeiten	7.45 – 12.15 Uhr Dieser Kindergarten bietet kein Mittagessen an und bleibt am Nachmittag geschlossen.
Träger	Gemeinde Meran



Kindergarten Meran/Texelpark

Name des Kindergartens	Meran/Texelpark
Adresse	Texelstraße 14/d
Telefonnummer	0473 448972
Emailadresse	kg_me-texelpark@schule.suedtirol.it
Anzahl der Abteilungen	2
Träger	Gemeinde Meran



Kindergarten Meran/Fröbel

Name des Kindergartens	Meran/Fröbel
Adresse	Otto-Huber-Straße 2b
Telefonnummer	0473 220003
Emailadresse	kg_me-froebel@schule.suedtirol.it
Anzahl der Abteilungen	1
Träger	Gemeinde Meran



Kindergarten Meran/Schießstandstraße

Name des Kindergartens	Meran/Schießstandstraße
Adresse	Schießstandstrasse 23
Telefonnummer	0473 447133
Emailadresse	kg_schiessstand@schule.suedtirol.it
Anzahl der Abteilungen	1
Träger	Gemeinde Meran



Kindergarten Meran/Winkelweg

Name des Kindergartens	Meran/Winkelweg
Adresse	Winkelweg 12
Telefonnummer	0473 212590
Emailadresse	kg_me-winkel@schule.suedtirol.it
Anzahl der Abteilungen	1
Träger	Gemeinde Meran



Kindergarten Meran/St. Georg/Obermais

Name des Kindergartens	Meran/St. Georg/Obermais
Adresse	Vergilstraße 30
Telefonnummer	0473 234848
Emailadresse	kg_stgeorgobermais@schule.suedtirol.it
Anzahl der Abteilungen	6
Träger	Verein „St. Georg - Obermais“



Kindergarten Meran/Untermals

Name des Kindergartens	Meran/Untermals
Adresse	Pfarrgasse 3
Telefonnummer	0473 234908
Emailadresse	kg_meranuntermais@schule.suedtirol.it
Anzahl der Abteilungen	7
Träger	Verein „Maria Trost“



Kindergarten Meran/Elisabethheim

Name des Kindergartens	Meran/Elisabethheim
Adresse	Otto-Huber-Straße 64
Telefonnummer	0473 449360
Emailadresse	kg_meranelisabeth@schule.suedtirol.it
Anzahl der Abteilungen	4
Träger	Kindergartenverein „Meran Elisabethheim“



1.3

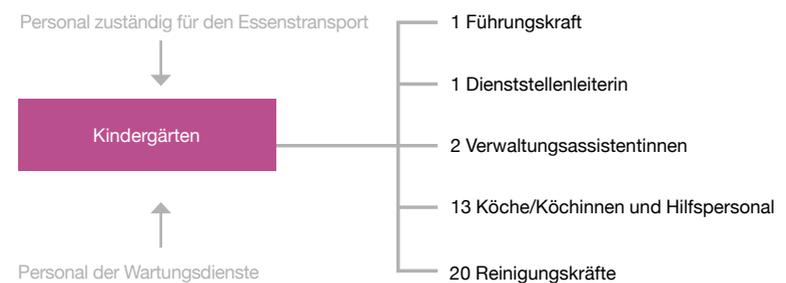
Die Dienste der Stadtverwaltung für die Kindergärten

Das Amt für Bildung und Schulen der Stadtgemeinde Meran unterstützt die Kindergärten mit verschiedenen Dienstleistungen.



Die Fachkräfte im Dienste der Kindergärten

Die Qualität des Dienstangebotes für die Kindergärten zeigt sich vor allem in der Professionalität, dem Einsatz und der Hilfsbereitschaft der Menschen, die dort täglich arbeiten.



Der Führungskraft obliegt die Organisation des Verwaltungspersonals und die Tätigkeitsplanung nach den Strategien und Zielen der Stadtverwaltung.

Der/Die DienststellenleiterIn ist für die Organisation und Koordination des Küchenpersonals und der Reinigungskräfte bei der Verrichtung ihrer Arbeit zuständig.

Die VerwaltungsassistentInnen beraten und informieren die Kundinnen und Kunden und erledigen die Buchhaltung (Zahlung der Gebühren, Erstattungen usw.) auch im Bereich der Verpflegung und der Beschaffung der für den Kindergartenbetrieb erforderlichen Güter und Dienstleistungen.

Die Köchinnen und Köche sind für die Zubereitung der Mahlzeiten, die Lagerung der Lebensmittel, die Hygiene und die Pflege der Küche und Ausstattung zuständig.

Die Reinigungskräfte kümmern sich um die Raumpflege und um die Wäscherei (Tischdecken und Bettwäsche im Eigentum der Gemeinde) nach den Vorgaben des/der DienststellenleiterIn und der Kindergärten.

Die Mitarbeiter der Wartungsdienste der Stadtverwaltung gewährleisten die Sicherheit und die Zugänglichkeit der Räumlichkeiten, führen planmäßige Modernisierungsarbeiten sowie bei Bedarf Reparaturen durch.

Die FahrerInnen liefern pünktlich die Mahlzeiten an die Kindergärten ohne eine hauseigene Küche. Zu diesem Zweck verfügen sie über geeignete Fahrzeuge und Ausstattung.

Das Gemeindepersonal wird bei der Lieferung und Verteilung der Mahlzeiten, beim Aufräumen der Küche sowie bei der Raumpflege von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von Sozialgenossenschaften unterstützt.

Die Öffnungszeiten der Verwaltung

Das Verwaltungsbüro ist Ansprechpartner für die Eltern und hat folgende Öffnungszeiten:

von Montag bis Donnerstag von 8:15 bis 12:00 Uhr

freitags von 8:15 Uhr bis 12:30 Uhr

montags und mittwochs außerdem von 15:00 bis 16:30 Uhr

Die Kontaktadresse der Verwaltung:

Rathaus, Laubengasse 192, Zimmer 38 (erste Etage)

Telefon: 0473-250248/250477 - Fax: 0473-274011 / 274012

E-Mail: erziehungsdienste@gemeinde.meran.bz.it

Für Anliegen bezüglich der Pädagogik und für die Einschreibungen sind die Direktionen der Kindergartensprengel Ihre Ansprechpartner.

Die Kontaktadressen:

- 1. Kindergartensprengel,
Sandplatz 10 - 39012 Meran (BZ) - Tel. 0473 252290
- Direktion des Kindergartensprengels Meran,
Sandplatz 10, 39012 - Meran (BZ) - Tel. 0473 252251



1.4

Rechtsquellen im Bereich des Kindergartenwesens

- Landesgesetz Nr. 36 vom 17. August 1976 „Rechtsordnung des Kindergartenwesens“
- Landesgesetz Nr. 37 vom 16. Oktober 1992 „Neue Bestimmungen über die Vermögensgüter im Schulbereich“
- Landesgesetz Nr. 12 vom 29. Juni 2000 „Autonomie der Schulen“ in geltender Fassung
- Landesgesetz Nr. 5 vom 16. Juli 2008 „Allgemeine Bildungsziele und Ordnung von Kindergarten und Unterstufe“
- Landesgesetz Nr. 2 vom 14. März 2008 „Bestimmungen im Bereich Bildung“
- Landesgesetz Nr. 11 vom 26. Januar 2015 „Änderungen zu Landesgesetzen in den Bereichen Bildung, Rechtsstatus des Lehrpersonals und Lehrlingsausbildung“
- Gesetzesvertretendes Dekret Nr. 193 vom 6. November 2007 „Umsetzung der Richtlinie 2004/41/EG über Kontrollen im Bereich der Lebensmittelhygiene und Anwendung der einschlägigen EG-Vorschriften“
- Gesetzesvertretendes Dekret Nr. 46 vom 26. Februar 1999 „Neuregelung der Eintreibung über die Hebeliste“
- Gesetzesvertretendes Dekret Nr. 112 vom 13. April 1999 „Neuregelung des Einzugsdienstes“
- Dekret des Landeshauptmanns Nr. 30 vom 11. August 2000 „Durchführungsverordnung zu den Maßnahmen der finanziellen Sozialhilfe und zur Zahlung der Tarife der Sozialdienste“ in geltender Fassung
- Dekret des Landeshauptmanns Nr. 10 vom 23. Februar 2009 „Durchführungsverordnung zum Artikel 10 des Landesgesetzes Nr. 21 vom 21. Juli 1977 - Schulbaurichtlinien“
- Beschluss Nr. 2077 vom 24. August 2009 „Rahmenrichtlinien des Landes für die italienischen Kindergärten“
- Beschluss Nr. 3990 vom 3. November 2008 „Rahmenrichtlinien des Landes für die deutschsprachigen Kindergärten“
- Beschluss Nr. 2026 vom 30. Dezember 2011 „Einschreibung in den Kindergarten, in die Grund-, Mittel-, Ober-, Berufs- und Fachschule“ (siehe auch Beschluss Nr. 967 vom 25. August 2015)
- Beschluss Nr. 901 vom 27. März 2006 „Benennung der Schulen staatlicher Art, der Berufs- und Fachschulen und der Kindergärten sowie der Klassenräume, Sektionen und anderen Räume in Schul- oder Kindergartengebäuden“



2.1

Die angebotenen Dienstleistungen

Im Sinne ihres Auftrags sowie der einschlägigen Rechtsvorschriften auf Staats- und auf Landesebene erbringt die Stadtgemeinde Meran die folgenden Hilfsdienstleistungen für die Kindergärten. Für einige Leistungen ist eine Kostenbeteiligung zu Lasten der Eltern vorgesehen.

a) Information

Das Verwaltungspersonal steht Ihnen während der Öffnungszeiten der Ämter für allfällige Fragen zur Verfügung. Nützliche Informationen, Telefonnummern und E-Mail-Adressen entnehmen Sie dieser Dienstcharta, der Webseite der Stadtverwaltung sowie dem Schoolcard-Portal im Internet. Auch das Kindergartenpersonal steht Ihnen beratend zur Seite und kann Sie eventuell mit dem zuständigen Gemeindeamt in Verbindung setzen.

b) Einschreibung und Aufnahme in den Kindergarten

Der Besuch des Kindergartens ist keine Pflicht: Es steht den Eltern frei, ihre Kinder in den Kindergarten einzuschreiben. Laut geltendem Gesetz können Kinder ab einem Alter von zwei Jahren, die das dritte Jahr vor dem 28. Februar des darauf folgenden Jahres vollenden, bis zum Erreichen des Schulalters den Kindergarten besuchen. Die Einschreibung erfolgt direkt im Kindergarten. Nur für die italienischen Kindergärten finden die Einschreibungen bei der Direktion des Kindergartensprengels am Sandplatz statt.

Jedes Jahr im Dezember schickt die Stadtgemeinde Meran allen Familien mit einem Kind, das das Kindergartenalter erreicht hat, einen Elternbrief mit allen Infos über das Betreuungsangebot und die Einschreibungsbedingungen. Im Januar findet in den Kindergärten ein Tag der offenen Tür statt. Nähere Infos sind dem Elternbrief, der im Dezember verschickt wird, zu entnehmen.

Sie können Ihr Kind in nur einen Kindergarten einschreiben. Für die Einschreibung benötigt der Kindergarten einige persönliche Daten und Kontaktinformationen (Telefonnummer, E-Mail-Adresse, IBAN usw.). Den Eltern stehen zwei Betreuungsangebote zur Wahl:

- Halbtagsbetreuung (bis ca. 14:45 Uhr);
- Ganztagsbetreuung (bis 17:30 Uhr, je nach Kindergarten) - nur möglich, wenn beide Elternteile arbeiten.

Für die Ganztagsbetreuung wird eine höhere Monatsgebühr berechnet.

Der Liebeswerk-Kindergarten bietet ausschließlich die Vormittagsbetreuung bis 12:15 Uhr ohne Mittagessen.

Bis Ende Februar genehmigt das Führungskomitee die Liste der zum Kindergarten zugelassenen Kinder und gegebenenfalls die Warteliste. Beide Listen werden anschließend in den Kindergärten angeschlagen.

Verspätete Einschreibungsgesuche werden angenommen, solange in den Kindergärten noch Plätze frei sind.

Den Kindergartenkalender (Beginn und Ende des Kindergartenjahres sowie Ferienzeiten) beschließt die Landesregierung. Für die Eingewöhnung der Kinder, die Gestaltung des Tagesablaufs im Kindergarten sowie die Pädagogik im Allgemeinen sind die Kindergartendirektionen zuständig, an die Sie sich für weitere Informationen wenden können.

c) Berechnung und Zahlung der Kindergartengebühren

Der Besuch des Kindergartens ist kostenpflichtig. Die Kindergartengebühren beinhalten auch die Verpflegung.

Die Stadtverwaltung bestimmt jährlich die Grundgebühr und die Gebührenermäßigungen - mehr Details zu diesem Thema entnehmen Sie bitte den beiliegenden Faltschlägern.

Im Elternbrief, der zu Beginn des Kindergartenjahres verschickt wird, sind auch Informationen zu den Gebührenermäßigungen und zu den hierfür erforderlichen Unterlagen enthalten. Eine Ermäßigung der Monatsgebühr tritt in Kraft, sobald Sie die Unterlagen einreichen. Deshalb empfiehlt es sich, die Unterlagen frühmöglichst einzureichen, da die Gebührenermäßigung nicht rückwirkend gewährt werden kann.

Die Kindergartengebühren werden mittels Prepaid-Karte abgebucht. Zu diesem Zweck wird jedem Kind bei der Einschreibung ein so genannter PAN-Code

zugewiesen, der dem Guthabenkonto entspricht. Das Guthaben auf Ihrem Konto können Sie wie folgt aufladen:

1. Sie zahlen den Betrag direkt am Schatzamtsschalter im Meldeamt der Stadtgemeinde Meran oder am Schalter der Banca Popolare di Sondrio in der Freiheitsstraße 16 ein.
2. Sie überweisen den Betrag am Schalter Ihrer Bank.
3. Sie überweisen den Betrag von zu Hause aus über den Online-Banking-Dienst Ihrer Bank.

Bei der Überweisung geben Sie bitte die IBAN an, die Ihnen im Elternbrief mitgeteilt wird. Für das Kindergartenjahr 2015/2016 lautet die IBAN:

IT40 Y056 9658 5900 0009 9013 X58

Als Verwendungszweck (Zahlungsgrund) geben Sie bitte den PAN-Code sowie Vor- und Zunamen Ihres Kindes an. Bei mehreren Kindern ist für jedes Kind eine getrennte Überweisung erforderlich. Die Quittung sollte mindestens fünf Jahre lang als Zahlungsbeleg aufbewahrt werden.

Bei einem Minussaldo werden Sie zunächst per SMS benachrichtigt (sofern Sie eine Mobilfunknummer angegeben haben). Wird dieser Zahlungsaufforderung nicht nachgekommen, folgt eine Mahnung. Bleibt auch diese Mahnung erfolglos, wird ein Vollstreckungsverfahren eingeleitet.

Ein Restguthaben am Ende des Kindergartenjahres können Sie sich von der Stadtgemeinde Meran rückerstatten lassen. Es genügt ein Formular auszufüllen.

d) Verpflegung

Für die Verpflegung der Kinder bei Ganztags- wie auch bei Halbtagsbetreuung ist ebenfalls die Stadtverwaltung zuständig. Jene Kindergärten, die über keine hauseigene Küche verfügen, werden von einer externen Zentralküche mit Mahlzeiten beliefert. Das Essen wird mit geeigneten Fahrzeugen und Behältern transportiert, damit es schön warm an den Kindergärten ankommt. Welche Kindergärten über eine hauseigene Küche verfügen und welche von Außen beliefert werden, entnehmen Sie dem entsprechenden Loseblatt. In allen Kindergärten werden die strengsten Hygienestandards gewährleistet. Unsere geschulten Fachkräfte bürgen für die Lebensmittelsicherheit und den Schutz der Gesundheit Ihrer Kinder.

Die Stadtverwaltung achtet bei ihren Lebensmitteleinkäufen auf eine ausgewogene und kindgerechte Ernährung. In Zusammenarbeit mit dem Diät- und Er-

nährungsdienst des Südtiroler Sanitätsbetriebes wurde ein in sechs Wochen gegliederter Speiseplan mit einem Tellergericht oder einem mehrgängigen Menü ausgearbeitet. Die Stadtverwaltung bevorzugt bei ihren Lebensmitteleinkäufen Bio-Produkte und vermeidet Lebensmittel, die gentechnisch veränderte Organismen (GVO) enthalten. Im Laufe des Jahres werden abwechselnd saisonale und regionale Gerichte serviert.

Bereits bei der Einschreibung im Kindergarten können Sie angeben, ob Ihr Kind aus gesundheitlichen Gründen eine individuelle Kost benötigt (in diesem Fall sind ein ärztliches Attest und ein vom Sanitätsbetrieb oder einer gleichgestellten Gesundheitseinrichtung erstellter Diätplan vorzulegen). Ansonsten können Sie einfach eine Auswahl von Gerichten aus dem Speiseplan der Kindergärten treffen. In allen Fällen kommt das Gemeindepersonal den Wünschen der Eltern prompt und mit größter Aufmerksamkeit und Flexibilität entgegen.

e) Raumpflege

Die Stadtverwaltung sorgt auch für die Reinigung der Kindergärten - Gruppenräume, Eingangsbereich, Büros, Toiletten, Küchen, Umkleieräume, Flure, Turnräume usw. - mit eigenem Personal oder über beauftragte Genossenschaften. Um stets maximale Hygiene zu gewährleisten, hat jeder Kindergarten einen eigenen Reinigungsplan. Bäder und Gruppenräume werden täglich mit kindgerechten Hygieneprodukten gereinigt.

f) Instandhaltung und Sicherheit der Räume

Die Stadtverwaltung sorgt für die Instandhaltung der Räume, die Pflege der Grünflächen und die Wartung der Anlagen - Elektro-, Sanitär-, Heizungs-, Klimaanlage usw. - sowie der Spielgeräte. Auch diese Arbeiten werden von Gemeindepersonal oder durch beauftragte Privatfirmen durchgeführt. In jedem Kindergarten prüft ein/e Sicherheitsbeauftragte/r, ob alle Einrichtungen normgerecht sind, und kontaktiert im Bedarfsfall die Stadtverwaltung. Darüber hinaus werden alle Anlagen und Spielgeräte einmal im Jahr generalüberholt. Diese Arbeit wird meist während der Sommerferien durchgeführt, um den Kindergartenbetrieb nicht zu beeinträchtigen.

Alle Kindergärten erfüllen die Sicherheitsvorschriften und sind behindertengerecht. Zweimal im Jahr finden auf Anweisung der Kindergartenleitungen Evakuierungsübungen statt.

Falls Ihnen trotz ständiger Kontrollen ein möglicher Sicherheitsmangel oder eine

mögliche Gefahrenquelle auffällt, bitten wir Sie, dies beim Kindergartenpersonal zu melden, damit die Stadtverwaltung unverzüglich benachrichtigt und der Mangel in kürzester Zeit behoben werden kann.

g) Organisation der Sommerkindergärten

Die Sommerkindergärten sind ein Angebot der Stadtverwaltung für Kinder im Alter zwischen drei und sechs Jahren. Sie finden während der Sommerferien (meist im Juli und August) statt. Darüber hinaus organisieren viele lokalen Vereine Freizeit- und Betreuungsangebote für Kinder dieser Altersgruppe. Die Stadtverwaltung veröffentlicht einmal im Jahr - spätestens bis Ende März - eine Online-Broschüre auf ihrer Webseite mit allen Informationen über dieses Betreuungsangebot für die Sommermonate.

Die Einschreibungen finden nach Ankündigung in den Kindergärten, in der Lokalpresse und auf der Internetseite der Stadtgemeinde in der Regel im März statt. Für die Zulassung wird eine Rangliste erstellt. Den Vorrang haben Kinder, die in Meran ansässig sind, deren beide Elternteile berufstätig sind, Kinder alleinerziehender Eltern sowie Kinder mit einer Behinderung. Die Rangliste wird in der Regel spätestens bis Ende April veröffentlicht.

Der Sommerkindergarten findet in den kommunalen Kindergärten statt. Das Personal wird von der Landesverwaltung oder von Vereinen über eine Ausschreibung zur Verfügung gestellt. Die Qualitätsstandards bestimmt auf jeden Fall die Stadtverwaltung. Auch beim Sommerkindergarten ist das Essen im Preis enthalten und wird von der Zentralküche der Stadtgemeinde zubereitet.

Der Besuch des Sommerkindergartens ist kostenpflichtig. Die Gebühren, die auch die Verpflegung beinhalten, beschließt der Gemeindevorstand jährlich vor Beginn des Kindergartenjahres. Ortsansässigen steht eine Gebührenermäßigung zu. Die Bezahlung erfolgt im Voraus. Bei krankheitsbedingter Abwesenheit erhalten Sie gegen Vorlage des ausgefüllten Gesuchsformulars und der ärztlichen Bescheinigung eine Rückerstattung.

2.2

Die Qualitätsstandards

Um das gebotene Qualitätsniveau objektiv messen und überprüfen zu können, hat die Stadtverwaltung für jede der im vorhergehenden Abschnitt beschriebenen Leistungen einen oder mehrere Qualitätsstandards und die entsprechenden garantierten Zielwerte festgelegt.

Unter einem Qualitätsstandard ist ein objektiver und messbarer Indikator zu verstehen, mit dem die Hilfsdienstleistungen für die kommunalen Kindergärten bewertet werden, um dadurch ein möglichst hohes Qualitätsniveau gewährleisten zu können. Das gewährleistete Qualitätsniveau kann sich im Laufe der Zeit ändern. Darum verpflichtet sich die Stadtverwaltung, regelmäßig zu überprüfen, ob die Standards erreicht werden. Änderungen der ursprünglich vorgegebenen Standards oder Zielwerte werden in den Loseblättern zu dieser Dienstcharta bekannt gegeben.

Sollte einer der gewährleisteten Standards nicht eingehalten werden, können Sie eine Beschwerde einbringen - wie das geht, lesen Sie im nächsten Kapitel. Ihre Beschwerde wird von der Stadtverwaltung bearbeitet. Falls sie als begründet befunden wird, bekommen Sie innerhalb von 30 Tagen eine Entschädigung in Form einer Gebührenermäßigung in Höhe von 5 % für jedes eingeschriebene Kind (höchstens eine Entschädigung pro Monat und zwei Entschädigungen im Jahr).



Kindergarten Regina Elena

Die Qualitätsstandards im Bereich der Hilfsdienstleistungen für die kommunalen Kindergärten

Dienstleistung: Auskunft

Qualitätsstandards	Zielwert	Entschädigung
Öffnungszeiten des Verwaltungsbüros (Stunden pro Woche)	22 Std. und 15 Min./Woche	nein
Anteil der Beschwerden, die innerhalb von 30 Kalendertagen nach der Protokollierung beantwortet werden	100 % der Fälle	ja
Maximale Wartezeit für einen Gesprächstermin mit der Direktion (nach Abzug der Wartezeit für Ihren Terminwunsch)	1 Monat	nein

Dienstleistung: Einschreibung und Aufnahme in den Kindergarten

Qualitätsstandards	Zielwert	Entschädigung
Zusendung eines Elternbriefes an 100 % der möglichen Interessenten mit Informationen über die Einschreibung in den Kindergarten	bis Ende Dezember	nein

Dienstleistung: Berechnung und Bezahlung der Kindergartengebühren

Qualitätsstandards	Zielwert	Entschädigung
Mitteilung der Gebührenhöhe und der Zahlungsformen an 100 % der Eltern eingeschriebener Kinder	bis Ende November	nein
Wartezeit von der Einreichung der erforderlichen Unterlagen bis zur Gewährung der Gebührenermäßigung	max. einen Monat nach der Einreichung	ja
Wartezeit von der Einreichung des Antrags auf Gebührenerstattung wegen krankheitsbedingter Abwesenheit bis zur Neuberechnung der Gebühren	max. einen Monat nach der Einreichung des ärztlichen Attestes	ja
Wartezeit von der Einreichung des Antrags auf Gebührenerstattung bis zur Gutschrift des Betrages auf dem Bankkonto	max. 60 Tage	nein

Dienstleistung: Verpflegung

Qualitätsstandards	Zielwert	Entschädigung
Wartezeit für die Inanspruchnahme einer individuellen Diät (bei Antragstellung nach Beginn des Kindergartenjahres)	spätestens am nächsten Tag nach Einreichung des vom Sanitätsbetrieb ausgestellten, individuellen Diätplans	ja
Durchführung der Kontrollen bei Lebensmittellieferungen sowie Überprüfung der Temperatur von Speisen und Kühlschränken	täglich	nein
Rechtzeitige Vorbereitung der Mahlzeiten nach Zeitplan	max. 15 Min. Verspätung	nein

Dienstleistung: Raumpflege

Qualitätsstandards	Zielwert	Entschädigung
Durchführung von Kontrollen vor Ort durch die/den DienststellenleiterIn	alle sechs Monate	nein
Einsatz umweltfreundlicher Reinigungsmittel	täglich	nein

Dienstleistung: Instandhaltung und Sicherheit der Räume

Qualitätsstandards	Zielwert	Entschädigung
Wartezeit für die Beseitigung von Gefahrenquellen	am selben Tag	nein
Planmäßige Überprüfung der Spielgeräte im Freien	einmal im Jahr	nein
Planmäßige Sicherheitskontrollen der Anlagen	einmal im Jahr	nein

Dienstleistung: Organisation der Sommerkindergärten

Qualitätsstandards	Zielwert	Entschädigung
Veröffentlichung der Online-Broschüre zum Betreuungsangebot für die Sommermonate in Meran	bis Ende April	nein
Wartezeit von der Einreichung des Antrags auf Gebührensrückerstattung bis zur Gutschrift des Betrages auf dem Bankkonto	max. 60 Tage	nein



3.1

Kundenbefragung und Dienstbewertung

Die Meraner Stadtverwaltung nimmt Ihre Wünsche, Anliegen, Anregungen und Beschwerden sehr ernst. Die Meinungen der Kundinnen und Kunden ermitteln wir aus verschiedenen Quellen:

1. regelmäßige Erhebungen der Kundenzufriedenheit, Befragungen und Elterntreffen;
2. die Bearbeitung der Beschwerden, Hinweise und Anregungen;
3. die Überprüfung der Gründe für die Nichteinhaltung der in der Dienstcharta vorgegebenen Qualitätsstandards.

Die Bewertung des Dienstes durch die BürgerInnen

Die Ergebnisse der streng anonymen Befragungen werden der Öffentlichkeit bekannt gegeben und tragen zur Verbesserung des Dienstes bei.

Die Bearbeitung der Hinweise, Beschwerden und Anregungen

Die Meraner Stadtverwaltung hat ein offenes Ohr für Beschwerden, Hinweise und Anregungen: Hierzu zählen auch Beschwerden über die Nichteinhaltung der Vorgaben aus der Dienstcharta.

In diesem Zusammenhang gelten folgende Definitionen:

- **Hinweis:** jede Mitteilung, die in irgendeiner Form oder Art und Weise an die Verwaltung herangetragen wird, um Situationen aufzuzeigen, die zu einem ineffizienten Dienst führen könnten.
- **Beschwerde:** jede schriftliche, unterzeichnete Meldung von Schäden, die durch einen schlechten Dienst hervorgerufen wurden.
- **Anregung:** jede Mitteilung, die in irgendeiner Form oder Art und Weise an die Verwaltung herangetragen wird und nützliche Hinweise für einen besseren, kundennäheren Dienst enthält.



IHRE MEINUNG ZÄHLT

Sowohl in der Beschwerde als auch im Hinweis müssen alle wichtigen Informationen enthalten sein, die eine Prüfung des Sachverhaltes ermöglichen.

Ein Vordruck für Hinweise, Beschwerden und Anregungen ist auf der Webseite der Stadtgemeinde Meran erhältlich. Ansonsten wenden Sie sich direkt an das Beschwerdemanagement der Stadtgemeinde Meran, Bürgerservice (Zimmer A1 im Meldeamt, Telefonnummer 0473/250133).

Die Qualitätsprüfung

Jedes Jahr prüft die Stadtverwaltung die in dieser Dienstcharta angeführten Qualitätsstandards und Vorgaben nach. Die Ergebnisse dieser Nachprüfung mit Hinweisen auf allfällige Abweichungen von den Standards werden über die üblichen Kommunikationskanäle (Webseite www.gemeinde.meran.bz.it, Lokalpresse usw.) bekannt gegeben.

3.2

Rechte und Pflichten

Alle Personen, die an der Organisation und Erbringung von Dienstleistungen für die Kindergärten beteiligt sind, haben Rechte und Pflichten.

Das Personal der Stadtverwaltung ist verpflichtet:

- bei der Verpflegung, bei der Zugänglichkeit der Kindergartengebäude und bei der Raumpflege stets die höchsten Qualitätsstandards zu gewährleisten;
- den effizienten und reibungslosen Verwaltungsablauf unter Einhaltung der Rechtsvorschriften und der Verfahrensabläufe zu gewährleisten;
- ihren Dienst mit Höflichkeit, Pünktlichkeit und Hilfsbereitschaft zu versehen, jede Form der Diskriminierung zu unterlassen und immer sorgfältig auf Wünsche und Bedürfnisse einzugehen.

Die Eltern sind verpflichtet:

- der Verwaltung und dem Kindergartenpersonal unverzüglich alle nützlichen Informationen zu erteilen, damit ihr Kind optimal betreut werden kann;
- die Kindergartengebühren bezahlen;
- sich im Umgang mit dem Personal der Stadtverwaltung höflich, korrekt und kooperativ zu verhalten.

Aus den Pflichten des Personals ergeben sich Rechte für die Eltern. Aus den Pflichten der Eltern ergeben sich wiederum Rechte für die Allgemeinheit.



Hier finden Sie Antworten auf einige häufig gestellte Fragen zu den Kindergärten.

Welche IBAN muss ich bei der Einzahlung der Kindergartengebühren angeben?

Bei der Überweisung der Kindergartengebühren geben Sie bitte folgende IBAN an:

IT40 Y056 9658 5900 0009 9013 X58

Als Verwendungszweck (Zahlungsgrund) geben Sie bitte den PAN-Code sowie Vor- und Zunamen Ihres Kindes an. Bei mehreren Kindern ist für jedes Kind eine getrennte Überweisung erforderlich. Die Quittung muss als Zahlungsbeleg aufbewahrt werden.

Was ist der PAN-Code?

Der PAN-Code ist eine Kennziffer, die jedem Kind bei der Einschreibung in den Kindergarten zugewiesen wird und es durch die gesamte Kindergartenzeit begleitet. Der PAN-Code muss bei allen Zahlungen angegeben werden.

4

GUT ZU WISSEN



Wo kann ich mein Kind in den Kindergarten einschreiben?

Die Einschreibung erfolgt direkt im Kindergarten. Nur für die italienischen Kindergärten finden die Einschreibungen bei der Direktion des Kindergarten-sprengels am Sandplatz statt. Sie können Ihr Kind nur in einen Kindergarten einschreiben.

Woher weiß ich, wieviel Guthaben ich habe oder ob ich mein Guthaben aufgebraucht habe?

Die Kindergartengebühren werden mittels Prepaid-Karte abgebucht. Über das Schoolcard-Portal können Sie Ihr Guthaben oder Minussaldo online einsehen. Nur bei einem Minussaldo werden Sie zunächst per SMS benachrichtigt (sofern Sie eine Mobilfunknummer angegeben haben). Wird dieser Zahlungsaufforderung nicht nachgekommen, folgt eine Mahnung. Bleibt auch diese Mahnung erfolglos, wird ein Vollstreckungsverfahren eingeleitet.

Warum war meine Zahlung per Überweisung nicht erfolgreich?

Wenn ein Minussaldo angezeigt wird, obwohl Sie per Überweisung bezahlt haben, schauen Sie nach, ob Sie den richtigen PAN-Code und die korrekte IBAN eingegeben haben. Falls Sie einen falschen PAN-Code und/oder eine falsche IBAN eingegeben haben, steht Ihnen das Personal des Amtes für Bildung und Schulen der Stadtgemeinde Meran zur Verfügung, um das Problem zu lösen.

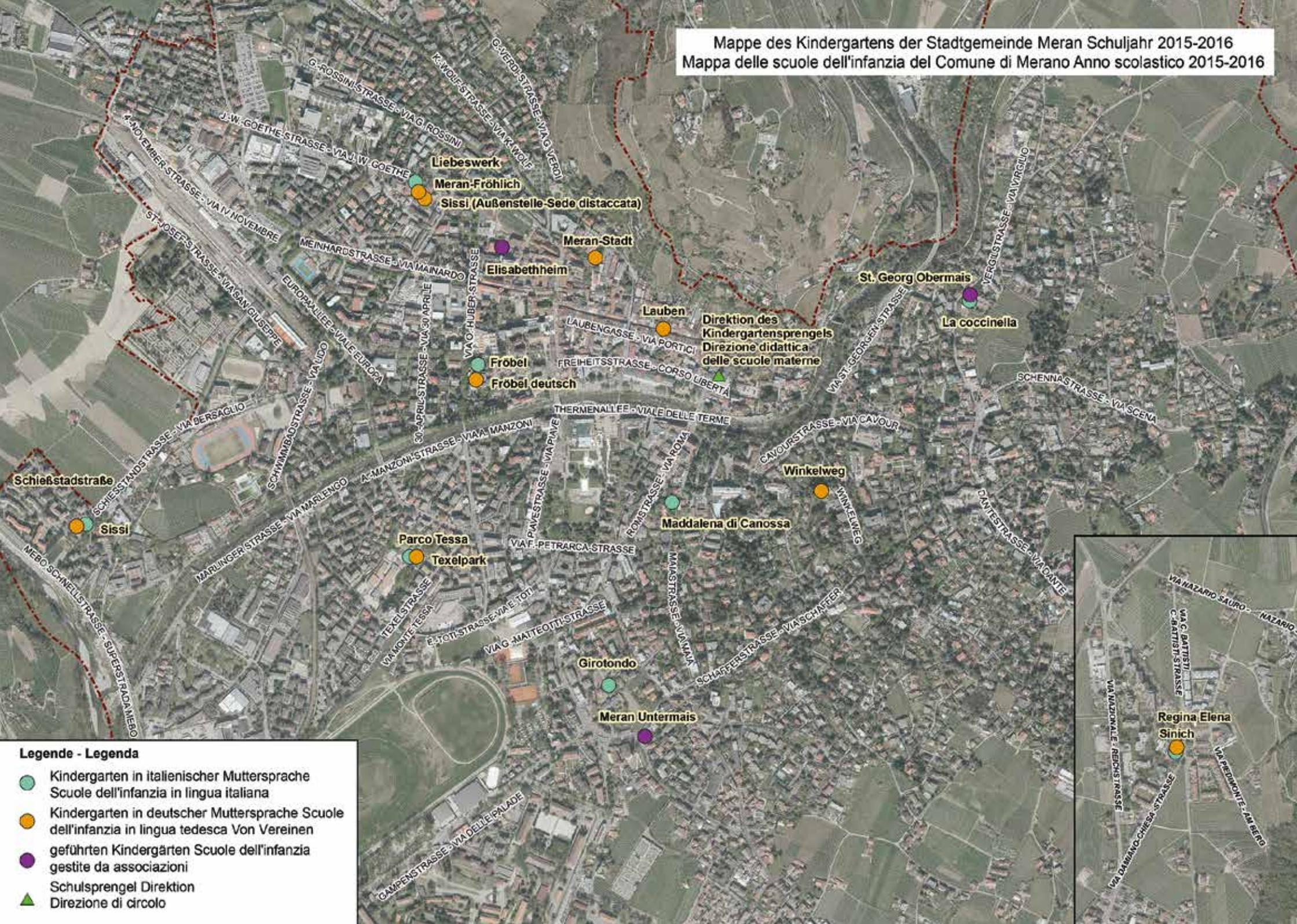
Wie komme ich zu einer Gebührenermäßigung?

Die Stadtverwaltung bestimmt jährlich die Grundgebühr und die Gebührenermäßigungen. Eine Gebührenermäßigung kann je nach Einkommenssituation (EVE) oder bei mehreren eingeschriebenen Kindern beantragt werden. Das Gesuchsformular ist im Amt für Bildung und Schulen sowie auf der Webseite der Stadtgemeinde Meran erhältlich. Eine Ermäßigung der Monatsgebühr tritt in Kraft, sobald Sie die nötigen Unterlagen eingereicht haben. Deshalb empfiehlt es sich, die Unterlagen frühmöglichst einzureichen, da die Gebührenermäßigung nicht rückwirkend gewährt werden kann.

Für weitere Fragen stehen Ihnen die MitarbeiterInnen der Stadtverwaltung und der Kindergärten stets zur Verfügung.



Mappe des Kindergartens der Stadtgemeinde Meran Schuljahr 2015-2016
 Mappa delle scuole dell'infanzia del Comune di Merano Anno scolastico 2015-2016



- Legende - Legenda**
- Kindergarten in italienischer Muttersprache
Scuole dell'infanzia in lingua italiana
 - Kindergarten in deutscher Muttersprache
Scuole dell'infanzia in lingua tedesca Von Vereinen
geführten Kindergärten
 - Scuole dell'infanzia
gestite da associazioni
 - ▲ Schulsprengel Direktion
Direzione di circolo

