

# **COMUNE DI LENDINARA**

**PROVINCIA DI ROVIGO**



## **CARTA DEI SERVIZI**

### **ASILO NIDO COMUNALE**

**Via S. Francesco n. 8 - Tel. 0425/64.29.45**



Che cos'è la Carta dei Servizi.....	3
Quali sono i principi a cui si ispira .....	3
EGUAGLIANZA.....	3
IMPARZIALITA' .....	3
CONTINUITA' .....	3
PARTECIPAZIONE .....	3
EFFICIENZA ED EFFICACIA.....	3
IL SERVIZIO ASILO NIDO.....	4
Obiettivo del servizio.....	4
Attività del servizio.....	4
Oggetto del servizio.....	4
Quali finalità persegue.....	4
COME SI ACCEDE AL SERVIZIO.....	5
Iscriversi.....	5
Ammissione .....	5
Criteri per la graduatoria di ammissione bambini asilo nido.....	5
Quanto costa frequentare.....	6
Come dare le dimissioni.....	6
COME FUNZIONA IL SERVIZIO.....	7
Chi lavora al nido .....	7
Funzione referente – recapiti.....	7
Il Comitato di Gestione.....	7
Orari di apertura .....	7
Il calendario.....	7
La puntualità.....	7
Le richieste di variazione di orario.....	7
L'inserimento dei nuovi bambini.....	7
I momenti d'incontro e la partecipazione dei genitori .....	7
UNA GIORNATA AL NIDO.....	8
L'accoglienza al mattino .....	8
La giornata tipo .....	8
Il vestiario .....	8
Il gioco .....	8
L'alimentazione.....	8
Gli spazi interni ed esterni (strutturazione delle sezioni) .....	9
Il Progetto Educativo.....	9
Il ritorno a casa.....	10
Comunicazione delle assenze e la riammissione al nido .....	10
FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ.....	11
SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE .....	13
Come si rileva la soddisfazione delle famiglie.....	13
Gestione dei reclami .....	13
Partecipazione al miglioramento continuo del servizio .....	13

## ***LA CARTA DEI SERVIZI***

### **Che cos'è la Carta dei Servizi**

La carta dei servizi è uno strumento con il quale si intende fornire tutte le informazioni relative ai servizi offerti dall'Asilo Nido Comunale in una logica di trasparenza.

Viene consegnata a tutte le famiglie che usufruiscono di tali servizi.

Secondo le ultime indicazioni di legge la Carta dei Servizi viene considerata un requisito indispensabile nell'erogazione dei servizi.

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti;
- informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che vengano raggiunti.

L'Asilo Nido Comunale rende pubblica la propria Carta dei Servizi dalla quale sarà possibile conoscere:

- l'ente che gestisce il servizio;
- l'organizzazione del nido;
- le sue modalità di funzionamento;
- i servizi forniti;
- i fattori di qualità, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti;
- le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente;
- la sua partecipazione al miglioramento continuo del servizio e di reclamo.

### **Quali sono i principi a cui si ispira**

La carta dei servizi adottata presso l'Asilo Nido Comunale risponde ai seguenti principi fondamentali cui devono ispirarsi i servizi pubblici, e precisamente:

#### **EGUAGLIANZA**

Il servizio è accessibile a tutti, senza distinzione per motivi riguardanti il sesso, l'etnia, la lingua, la religione, le opinioni politiche;

#### **IMPARZIALITA'**

I comportamenti del personale dell'Asilo nido nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità;

#### **CONTINUITA'**

L'erogazione del Servizio è regolare e continua secondo gli orari indicati;

#### **PARTECIPAZIONE**

Gli utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che Li riguardano (nel totale rispetto alla discrezione imposta dal trattamento dei dati personali), e sono gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il Servizio;

#### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

I servizi dell'Asilo nido comunale sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti. L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione permanente del personale.

## **IL SERVIZIO ASILO NIDO**

### **Obiettivo del Servizio:**

Il Nido Comunale è rivolto ai bambini di età tra i 3 ed i 36 mesi ed offre un luogo di accoglienza e cura, di crescita, di socializzazione e sviluppo delle capacità affettive, di relazione, di apprendimento e di gioco.

E' uno spazio di relazione fra famiglie, educatori e bambini, luogo privilegiato e punto di riferimento per le modalità di crescita ed educazione.

### **Attività del Servizio:**

Il Nido Comunale comprende i seguenti servizi:

- a domanda individuale, cioè erogati su singola richiesta;
- organizzati per tempi di apertura, orari di frequenza e progetti educativi in rapporto ai bisogni dei bambini, alle scelte educative, e per quanto possibile, ai tempi di lavoro dei genitori ed alle esigenze del territorio;



L'Asilo Nido è ubicato in Via San Francesco n. 8 ed accoglie bambini/e di età compresa tra i 3 mesi ed i 36 mesi con capacità ricettiva massima di 30 posti, annualmente stabiliti in numero proporzionale al rapporto numerico educatore/bambino permesso dall'organico e dalle risorse assegnate.

### **Oggetto del Servizio**

L'Asilo Nido Comunale si propone come un servizio educativo e sociale di interesse pubblico; favorisce l'armonico sviluppo psicofisico e l'integrazione sociale dei bambini nei primi tre anni di vita, in collaborazione con le famiglie, nel rispetto della loro identità culturale e religiosa. Consente alle famiglie l'affidamento e la cura dei figli a figure diverse da quelle familiari, dotate di una specifica competenza professionale.

### **Quali finalità persegue**

La missione educativa principale del servizio è quella di offrire ai bambini e alle bambine un luogo di formazione, di cura e di socializzazione per il loro benessere psico-fisico e per lo sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali.

Dentro questa finalità generale, il personale dell'Asilo Nido di Lendinara pone cura e attenzione in modo specifico a:

- ◆ sostenere le famiglie nella cura dei figli e nelle scelte educative;
- ◆ facilitare l'accesso delle madri al lavoro e promuovere la conciliazione delle scelte professionali e familiari dei genitori;
- ◆ favorire la socializzazione tra i genitori;
- ◆ garantire, in particolare, anche l'inserimento di bambini disabili o in situazioni di disagio relazionale e socio culturale;
- ◆ promuovere una cultura attenta ai diritti dell'infanzia;
- ◆ perseguire un lavoro di "rete" collaborando con enti e altri servizi del territorio.

## **COME SI ACCEDE AL SERVIZIO**

### **Iscriversi:**

All'Asilo Nido possono essere iscritti i bambini e le bambine con età compresa fra i tre mesi e i tre anni. Le domande di iscrizione si ricevono presso l'Ufficio Politiche Sociali del Comune entro il 31 maggio di ogni anno per l'inclusione nelle graduatorie per gli inserimenti a partire dal successivo 1° settembre.

Alla domanda di iscrizione deve essere allegata la seguente documentazione:

- stato di famiglia (autocertificazione)
- dichiarazione ISEE (indicatore di situazione economica equivalente) relativa al nucleo familiare di appartenenza del bambino ed eventualmente del genitore non convivente;

Le graduatorie, pubblicate entro il 30 giugno di ogni anno, sono suddivise per fasce di età, così come è previsto siano suddivise le classi dei bambini frequentanti, nello spirito dell'Art. 11, 1° comma della L.R. n. 32/1990, in particolare:

- **bambini "PICCOLI": tra i 3 e i 12 mesi;**
- **bambini "MEDI": tra i 12 e i 20 mesi;**
- **bambini "GRANDI": tra i 20 e i 36 mesi.**



### **Ammissione:**

Le domande di nuova ammissione concorrono a formare una graduatoria, formulata sulla base di criteri stabiliti dal vigente Regolamento per il funzionamento dell'Asilo Nido Comunale. Secondo l'ordine graduato, i bambini e le bambine vengono ammessi alla frequenza, fino all'utilizzo completo della disponibilità dei posti. Una volta ammessi occorre formalizzare l'accettazione del servizio offerto e il pagamento della retta prevista.

L'ammissione di bambini e bambine già frequentanti è automatica.

N.B. I bambini non residenti nel territorio comunale potranno essere ammessi all'Asilo Nido solo dopo che sono state soddisfatte tutte le richieste dei residenti.

### **Criteri per la graduatoria di ammissione bambini asilo nido:**

L'effettiva ammissione dei bambini al servizio di Asilo Nido viene fatta tenendo conto:

1. in via prioritaria, della disponibilità dei posti nelle corrispondenti fasce di età;
2. in via subordinata, della eventuale disponibilità di posti secondo i seguenti criteri:
  - a. per posti vacanti nel gruppo dei "piccoli" si attinge alla graduatoria dei "medi" e, in assenza di bambini, dei "grandi";
  - b. per posti vacanti nel gruppo dei "medi" si attinge alla graduatoria dei "grandi";
  - c. per posti vacanti nel gruppo dei "grandi" si attinge alla graduatoria dei "medi";
3. a graduatorie esaurite, il Comitato si riserva di considerare le domande eventualmente pervenute all'Ufficio oltre il 31 maggio dell'anno in corso.

Hanno titolo di precedenza all'ammissione, a prescindere dal punteggio:

1. i bambini che presentano certificazioni rilasciate dai Servizi Socio-Sanitari del territorio, comprovanti la sussistenza di gravi problemi di ordine medico-psicologico, anche relativi al nucleo di convivenza familiare;
2. i bambini menomati, diversamente abili, o in situazioni di rischio e di svantaggio sociale, solo se accompagnati dal sostegno di un operatore con adeguate competenze professionali.

L'ammissione di bambini che versano in situazioni particolari, anche non espressamente previste dal presente Regolamento, viene stabilita con provvedimento della Giunta Comunale, acquisito il parere consultivo del Comitato di Gestione.

### **Quanto costa frequentare**

La retta di frequenza viene calcolata sulla base dell'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) della famiglia.

Le rette vengono stabilite ogni anno dalla Giunta Comunale. Sono esposte a disposizione di tutti presso la sede dell'Asilo Nido, presso l'Ufficio Politiche Sociali e presso lo Sportello Polifunzionale nonché pubblicate nel sito web del Comune.

### **Come dare le dimissioni**

Per ritirare il bambino o la bambina dall'Asilo Nido si deve fare pervenire alla coordinatrice o agli uffici comunali di competenza, comunicazione scritta, previo pagamento del periodo già usufruito.

## ***COME FUNZIONA IL SERVIZIO***

### **Chi lavora al nido**

Un Coordinatore psico-pedagogico

Una Coordinatrice nominata annualmente dalla Giunta Comunale

Una educatrice ogni sei bambini lattanti (3 –12 mesi)

Una educatrice ogni otto bambini divezzi (12-36 mesi)

Un ausiliario (fino a 16 bambini) – dipendente da Cooperativa esterna

Due ausiliari (da 17 a 40 bambini)- dipendente da Cooperativa esterna

Una cuoca - dipendente da ditta esterna

### **Funzione Referente - Recapiti:**

Direzione

Responsabile amministrativo - **Erio Tognolo** fino al 30.06.2011

- **Gianna Sacchetto** dal 01.07.2011 - Tel. 0425/605652

Coordinatrice per l'anno scolastico 2010/2011 – **Beatrice Maggiolo** 0425/ 642945

### **Il Comitato di Gestione**

Alla gestione dell'Asilo Nido partecipa un Comitato che, in qualità di organo consultivo:

- ha come obiettivo quello di promuovere la partecipazione delle famiglie alla gestione sociale del nido;
- ha compiti propositivi di verifica, di controllo e consultivi su temi legati alle problematiche organizzative e gestionali dell'Asilo Nido;
- sottopone all'Amministrazione Comunale proposte in merito alla realizzazione di opere di miglioramento del Servizio;
- formula proposte all'Amministrazione Comunale in ordine alla revisione del regolamento di gestione dell'Asilo Nido:

Il Comitato di Gestione è composto da:

- 3 membri eletti dal Consiglio Comunale, dei quali uno in rappresentanza delle minoranze;
- 3 membri eletti dall'Assemblea dei genitori;
- 1 rappresentante delle organizzazioni sindacali del territorio;
- 1 rappresentante del personale educativo designato da tutto il personale;

Il Presidente viene eletto dal Comitato stesso.

Il Presidente nomina il segretario che ha il compito di redigere e custodire i verbali.

Alle riunioni del Comitato di gestione sono invitati il Sindaco (o suo delegato) e la Coordinatrice del Servizio Asilo Nido.

## **Orari di apertura**

L'Asilo Nido apre alle ore **7.45** ed accoglie i bambini e le bambine fino alle ore **9.30**;  
La prima uscita pomeridiana è prevista dalle **13.45 alle 14.15** (per i frequentanti il part-time);  
La seconda uscita dalle **16.30 alle 17.30**;

Al fine di agevolare il reinserimento dei bambini già frequentanti, per la prima settimana di ogni anno scolastico l'orario viene ridotto fino alle ore **14.00**;

## **Il calendario**

L'Asilo Nido osserva il seguente calendario: dal 1° di settembre al 30 giugno dell'anno solare successivo, con la sospensione nei periodi pasquale e natalizio.

## **La puntualità**

Per agevolare la serenità di tutti è raccomandato il rispetto degli orari sia dell'entrata che dell'uscita.

## **Le richieste di variazione di orario**

Qualsiasi eventuale variazione di orario, temporanea, e di natura eccezionale, deve essere comunicata con anticipo e concordata con la coordinatrice del nido.

## **L'inserimento dei nuovi bambini**

L'inserimento dei bambini che entrano per la prima volta all'Asilo Nido è un momento molto delicato. La gradualità, l'inserimento a piccoli gruppi e la presenza iniziale del genitore rappresentano strategie fondamentali per l'iniziale ambientamento del bambino. Per questo motivo, viene richiesta la disponibilità di circa 10 giorni di presenza di uno dei due genitori per favorire un positivo adattamento del bambino alla nuova situazione.

Prima dell'inizio dell'inserimento è previsto un colloquio individuale con le educatrici di riferimento, il cui scopo è l'avvio di una conoscenza reciproca e di una proficua collaborazione scuola/famiglia attraverso lo scambio di informazioni sul modo di lavorare al Nido e sulla personalità ed abitudini del bambino.

## **I momenti d'incontro e la partecipazione dei genitori**

Le famiglie sono chiamate ad una partecipazione attiva nella vita dell'Asilo Nido. A questo fine è prevista una Assemblea dei Genitori costituita dai genitori dei bambini ammessi all'Asilo Nido e dei bambini in lista di attesa, o da chi ne fa le veci.

Le sedute dell'Assemblea sono pubbliche, salvo diversa decisione assunta a maggioranza dei presenti.

Il Sindaco convoca l'Assemblea dei genitori per l'elezione dei rappresentanti in seno al Comitato di Gestione; una volta nominato il Comitato di Gestione, ad esso spetta la convocazione dell'Assemblea dei Genitori.

I 3 (tre) componenti del Comitato di Gestione espressione dell'Assemblea dei Genitori vengono eletti a scrutinio segreto, avendo cura di riservare una rappresentanza ai genitori dei bambini in lista di attesa, se presenti e disponibili. Si procede di norma a due votazioni separate: una per la elezione dei rappresentanti dei genitori dei bambini iscritti ed una per l'elezione del rappresentante dei genitori dei bambini in lista di attesa. In caso di assenza e/o di indisponibilità dei genitori dei bambini in lista di attesa, si procede ad una sola votazione.

Il diritto di voto è riservato ad un solo rappresentante di ogni nucleo familiare.

L'Assemblea può essere convocata su richiesta scritta e motivata di almeno 1/3 dei genitori dei bambini iscritti; il Comitato di Gestione deve provvedere alla convocazione entro 8 giorni dalla data di ricevimento della richiesta.

## UNA GIORNATA AL NIDO

### L'accoglienza al mattino

I bambini vengono accolti tra le ore 7.45 e le 9.30. Il genitore o l'adulto che accompagna il bambino, entra al nido e cura il cambio delle scarpe e ripone gli indumenti nell'armadietto personale, lo accompagna dall'educatrice e lo saluta.

### La giornata tipo

7.45 – 9.30	Accoglienza in uno spazio comune
9.30 – 10.00	Cambio e cure igieniche
10.00 – 11.30	Attività didattiche e giochi nelle rispettive aule
11.30 – 12.00	Cambio e preparazione igienica per il pranzo
12.00 – 12.45	Pranzo
12.45 – 13.45	Gioco, cambio e preparazione al sonno
13.45 – 14.15	Gioco e attesa uscita dei part-time
13.45 – 15.45	Riposo
15.45 – 16.15	Risveglio, cambio e gioco
16.15 – 16.30	Merenda
16.30 – 17.30	Gioco libero - uscita



### Il vestiario

Ad ogni bambino/a è assegnato un armadietto personalizzato nel quale deve essere riposto un sacchetto con cambio completo di biancheria e un cambio esterno. Sono graditi indumenti comodi e pratici da indossare. Sono sconsigliati a tutela dei bambini: catenine, braccialetti, orecchini, fermagli.

### Il gioco

Le proposte di gioco che le educatrici offrono ai bambini, si basano su una programmazione annuale e su una pianificazione periodica, sono finalizzate allo sviluppo armonico del bambino e della bambina e comprendono: giochi di manipolazione, attività grafico pittoriche, avvicinamento alla musica, approccio alla lettura, psicomotricità, giochi teatrali, attività logico-matematiche e.... un mondo di coccole.

### L'alimentazione

Il momento del pasto al Nido è organizzato con la massima cura perché i bambini possano sperimentare il piacere di mangiare in un clima calmo e sereno.



La condivisione del pasto, l'interesse per il cibo e le chiacchiere a tavola favoriscono il piacere di stare insieme. Gradualmente i bambini imparano a gustare i cibi, a mangiare e a bere da soli, a stare seduti a tavola e ad usare le posate.

Il pasti sono preparati nel locale cucina del Nido.

Il menù viene elaborato tenendo conto delle indicazioni dell'Azienda U.L.S.S., che definisce l'equilibrato apporto di nutrienti che i bambini devono assumere in relazione ai loro bisogni di crescita.

Il menù è organizzato su quattro settimane. Predilige gli alimenti stagionali, evita l'uso delle primizie e dei prodotti tardivi e fa riferimento al modello alimentare mediterraneo. Per la preparazione dei pasti vengono utilizzati anche prodotti di origine biologica.



Sono inoltre previsti:

- a) “diete speciali” per i bambini affetti da allergie, o da intolleranze alimentari o causate da malattie del metabolismo, che necessitano a scopo terapeutico dell’esclusione di determinati alimenti. Tali necessità devono essere comunicate sin dall’inserimento e devono essere documentate da certificato medico;
- b) modifica del menù durante lo svezzamento.

La ditta che ha in gestione il Centro Cottura applica il metodo di autocontrollo HACCP, che prevede un protocollo e procedure rigorose per la scelta degli alimenti, la preparazione, la somministrazione e la conservazione degli stessi.

Il menù settimanale è affisso nella bacheca all’entrata del Nido.

### **Gli spazi interni ed esterni**

L’ambiente è uno degli elementi fondamentali della progettazione educativa al Nido. Le educatrici ne fanno oggetto di ricerca e azione educativa nello svolgimento della loro professione. L’ambiente che il Nido offre all’esperienza dei bambini è organizzato rispettando i criteri e i principi della normativa vigente;

E’ costituito da spazi organizzati intenzionalmente, con precisi significati educativi. Tali spazi strutturati, più o meno differenziati per fasce d’età, offrono ai bambini stimoli e possibilità di esperienza tra le più varie, e nello stesso tempo costruttive e complesse. L’ambiente è dotato di una piccola zona psicomotoria atta ad agevolare lo sviluppo delle principali abilità e conoscenze del bambino attraverso il movimento e la sperimentazione del proprio corpo.

In ogni sezione lo spazio è funzionale al raggiungimento di competenze cognitive, comunicative, espressive, psicomotorie, di socializzazione, in base all’età dei bambini.

Nella sezione “PICCOLI” si trovano:

- la “zona morbida” con presenza di tappeti, cuscini, pupazzi, ecc...
- la “zona senso-motoria” che propone ai bambini vari materiali di costruzione, di movimento e di esplorazione senso-percettiva;
- la “zona pranzo” che favorisce gli scambi interpersonali tra l’adulto e il bambino, inserita un’atmosfera tranquilla ed accogliente;



Le sezioni dei MEDI e dei GRANDI si articolano in due spazi: il primo comprende la zona pranzo, sonno e attività specifiche a tavolino; il secondo è formato da centri di interesse come l’angolo casetta, il supermercato, il parrucchiere, l’angolo travestimenti, il teatrino, l’angolo trucco, l’angolo polivalente ( lettura, puzzle, pista auto, costruzioni).

Il nido comunale dispone anche di un grande giardino con attrezzature ludiche fisse. Gli spazi interni ed esterni sono pensati e strutturati per rispondere meglio ai bisogni dei bambini e le attrezzature ed i giochi sono scelti nel rispetto delle norme europee di sicurezza.

Tutte e tre le sezioni comunicano direttamente con il giardino.

### **Il Progetto Educativo**

Le attività in cui vengono coinvolti e stimolati i bambini all’Asilo Nido si svolgono secondo quanto stabilito nel Progetto Educativo. Questo è un documento di programmazione che dichiara gli obiettivi educativi del servizio, le attività, le modalità di verifica e il tipo di coinvolgimento dei genitori. Il progetto viene realizzato con il supporto del Coordinatore psico-pedagogico ed è finalizzato a migliorare ed a potenziare l’autonomia del bambino nell’ambito delle diverse aree di sviluppo: percettivo-motoria, linguistica, affettivo-relazionale, cognitiva.

Viene valorizzato il passaggio del bambino da una sezione all’altra e sono previsti momenti di sezioni aperte per proporre esperienze e attività comuni a bambini di diverse fasce di età.

Alla fine del ciclo a ciascun bambino viene consegnata una raccolta dei lavori che ha realizzato durante la sua vita al Nido.

## **Il ritorno a casa**

Le educatrici del nido hanno l'obbligo di affidare il bambino/a al momento del congedo soltanto ai genitori; qualunque altra persona incaricata del ritiro del bambino/a deve essere maggiorenne ed essere stata preventivamente ed espressamente delegata (in forma scritta) dai genitori stessi.

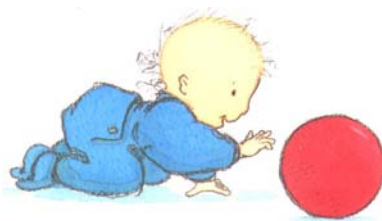
## **Comunicazione delle assenze e la riammissione al nido**

In caso di assenza prevedibile i genitori devono preventivamente avvertire il personale del nido e precisare la presumibile durata dell'assenza. Dopo assenze causate da malattie infettive al rientro è necessario un certificato medico.

Dopo 30 giorni di assenza ingiustificata, il responsabile interno, compiute le opportune verifiche, può proporre la perdita del posto del bambino/a così come previsto dal regolamento.

All'Asilo Nido non è prevista la somministrazione di farmaci tranne in caso di farmaci salvavita previa prescrizione medica.

Le educatrici comunicheranno ai genitori qualsiasi problema sanitario e, nel caso sia necessario, questi ultimi (o chi per loro) provvederanno a riportare a casa il bambino.



**FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ**  
**FATTORI INDICATORI STANDARD**

Qualità dell'alimentazione	Esistenza cucina interna	<i>Preparazione dei pasti in loco con piena rispondenza alla normativa HACCP</i>
	Accettazione delle necessità di diete personalizzate	<i>Rispetto di tutte le richieste pervenute di dieta personalizzata per motivi di salute accompagnate da certificato medico</i>
	Tabelle dietetiche indicate dall'ULSS.	<i>Osservanza delle tabelle indicate 90%</i>
Igiene ambientale	Programmazione degli interventi tramite strumenti di registrazione.	<i>Rispetto della programmazione: pulizia ambienti 2 volte al giorno; pulizia dei bagni 3 volte al giorno; pulizia dei vetri 1 volta al mese; cambio lenzuolini 1 volta ogni 15 giorni; pulizia dei giochi 1 volta al mese.</i>
	Prodotti previsti dalla normativa HACCP	<i>Piena corrispondenza</i>
Igiene personale dei bambini/e	Lavaggio mani	<i>Almeno 2 volte al giorno</i>
	Cambio pannolino	<i>Almeno 2 cambi al giorno</i>
Igiene personale operatori	Calzature dedicate al nido	<i>Cambio calzature inizio turno</i>
	Utilizzo dei guanti monouso	<i>Ogni cambio pannolini</i>
	Protezioni di abrasioni, ferite	<i>Completa copertura dell'abrasione o ferita</i>
Sicurezza ambientale	Adeguatezza alla normativa vigente	<i>Conformità all'autorizzazione al funzionamento rilasciata dalla competente autorità.</i>
	Prova di evacuazione	<i>Almeno 1 volta all'anno</i>

Fornitura materiali di consumo	Esistenza di un corredo per ogni bambino/a	<b>Il nido fornisce:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lenzuola</li> <li>• fazzoletti di carta</li> <li>• salviette usa e getta</li> </ul>
Efficacia attività educativa pedagogica	Personalizzazione del percorso inserimento	<b>Durata da 15 a 30 giorni.</b>
	Elaborazione del progetto educativo didattico dell'anno e relativa verifica.	<b>Minimo 30 ore di progettazione nel gruppo di coordinamento delle educatrici.</b>
	Rapporto numerico tra personale e bambini iscritti.	<b>Conforme alla normativa vigente.</b>
	Formazione e aggiornamento continuo di tutto il personale.	<b>Almeno 10 ore annue.</b>
	Esistenza di materiale vario sempre a disposizione del bambino/a.	<b>Sono sempre presenti e accessibili ai bambini/e in ciascuna sezione giochi morbidi, libri, giochi per abilità motorie.</b>
Informazione e comunicazione con le famiglie	Esistenza della Carta dei Servizi.	<b>Diffusione alla richiesta di accesso al servizio.</b>
	Momenti di informazione assembleare	<b>Due volte all'anno</b>
	Colloqui di confronto con i genitori di ciascun bambino/a.	<b>Almeno due volte all'anno</b>
	Serate di approfondimento su tematiche educative	<b>Almeno due volte all'anno</b>
	Tempi intercorrenti tra la richiesta di colloquio della famiglia e l'incontro con l'educatrice.	<b>Da 1 a 8 giorni in base alla natura delle problematiche</b>
Partecipazione delle famiglie	Partecipazione elettiva al Comitato di Gestione.	<b>Almeno due riunioni all'anno.</b>
	Cogestioni di momenti di festa o giornate di nido aperto.	<b>Almeno un evento all'anno.</b>
Efficacia dell'azione amministrativa a supporto del servizio	Arco di tempo in cui viene pubblicata la graduatoria annuale di ammissione al servizio.	<b>Entro 30 giorni dalla chiusura del bando di iscrizione.</b>
	Arco di tempo entro il quale viene garantita la sostituzione degli operatori assenti.	<b>Entro 3 giorni</b>
	Tempestività delle forniture dei materiali di funzionamento.	<b>Entro 30 giorni dalla richiesta</b>

## ***SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE***

### **Come si rileva la soddisfazione delle famiglie**

L'Amministrazione Comunale s'impegna ad attuare verifiche e valutazioni del servizio anche attraverso la collaborazione degli utenti ai quali verrà somministrato un questionario annuale per la valutazione della qualità percepita. Dall'elaborazione di tutti i questionari ogni anno verrà pubblicato un rapporto sulla valutazione del grado di soddisfazione degli utenti.

### **Gestione dei reclami**

Qualora i genitori rilevino disservizi che violino gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi possono presentare reclamo.

Il reclamo dovrà essere scritto e spedito all'**Ufficio Politiche Sociali – Via G.B. Conti n. 26 - Tel. 0425.605650 , Fax 0425.605654, oppure presso lo Sportello PoliFunzionale** del Comune, Piazza Risorgimento n. 1 - Tel. 0425.605610 fax 0425.600977;

L'Amministrazione risponderà in forma scritta entro trenta giorni dal ricevimento.

### **Partecipazione al miglioramento continuo del servizio**

Sulla base delle attività di valutazione della qualità percepita e di verifica del servizio il responsabile interno definisce annualmente un piano di miglioramento che sottopone al Comitato di Gestione.

**Queste notizie sul servizio sono consegnate all'atto dell'iscrizione e saranno sempre a disposizione anche presso il Nido.**

La presente carta dei servizi è stata approvata con deliberazione della Giunta comunale n. 66 del 19.04.2011.

