



COMUNE DI LACCHIARELLA

Città Metropolitana di Milano

CARTA DEI SERVIZI ASILO NIDO COMUNALE





COMUNE DI LACCHIARELLA

Città Metropolitana di Milano

CARTA DEI SERVIZI ASILO NIDO COMUNALE



INDICE

1. LA CARTA DEI SERVIZI

- Che cos'è la Carta dei Servizi pag. 3
- Quali sono i principi a cui si ispira pag. 3

2. IL SERVIZIO ASILO NIDO

- Che cos'è e a chi si rivolge pag. 4
- A quali principi ci ispiriamo pag. 4
- Quali finalità perseguiamo pag. 4

3. COME SI ACCEDE AL SERVIZIO

- Iscriverti pag. 5
- Come procedere pag. 6
- Dove si ritira la modulistica pag. 6
- Essere ammessi pag. 6
- Graduatoria ammissione bambini asilo nido pag. 7
- Quanto costa frequentare pag. 7
- Come dare le dimissioni pag. 7

4. COME FUNZIONIAMO

- Chi lavora al nido pag. 7
- Funzionamento pag. 8
- La qualità pedagogico ed educativa pag. 9
- La qualità relazione e sociale pag. 10
- L'inserimento dei nuovi bambini pag. 10
- I momenti d'incontro e la partecipazione dei genitori pag. 10
- Ambiti in cui è richiesta la collaborazione della famiglia pag. 11
- Il vestiario pag. 11
- L'esigenze dietetiche particolari pag. 11
- La puntualità pag. 11
- Le richieste di variazione di orario pag. 11
- La comunicazione delle assenze e la riammissione al nido pag. 11

5. FATTORI DI QUALITÀ

- Indicatori e standard di qualità del servizio pag. 12

6. SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

- Come rileviamo la soddisfazione delle famiglie pag. 14
- Reclami pag. 14
- Partecipazione al miglioramento continuo del servizio pag. 14

1. LA CARTA DEI SERVIZI



Che cos'è la carta dei servizi

La carta dei servizi è uno strumento con il quale intendiamo fornirVi tutte le informazioni relative ai servizi offerti dall'Asilo nido Comunale in una logica di trasparenza.

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 complementari forniti: (Spazio Gioco - Baby Parking - Ludoteca - Baby Parking serale);
- 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.

Quali sono i principi a cui si ispira

La carta dei servizi adottata presso l'Asilo Nido comunale di Lacchiarella risponde ai seguenti principi fondamentali cui devono ispirarsi i servizi pubblici:

Eguaglianza: il nostro servizio è accessibile a tutti, senza distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche;

Imparzialità:

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

Continuità:

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

Partecipazione:

i nostri utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto alla discrezione imposta dal trattamento dei dati personali), e sono a noi 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 degli operatori.

2. IL SERVIZIO ASILO NIDO



Che cos'è e a chi si rivolge

L'asilo nido si propone quale servizio educativo e sociale di interesse pubblico; favorisce l'armonico sviluppo psico-fisico 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.

L'Amministrazione Comunale di Lacchiarella offre il servizio Asilo Nido ai bambini e alle bambine residenti sul territorio di età compresa fra 6 mesi e tre anni.

I bambini residenti in altri comuni potranno essere accolti sia in presenza di stipula di apposita convenzione con il comune di provenienza, sia in mancanza di tale convenzione.

L'Amministrazione Comunale, inoltre, persegue l'obiettivo di soddisfare bisogni nuovi e specifici, rivolgendosi a più ampie fasce di utenza, con la sperimentazione di forme differenziate di erogazione del servizio

A quali principi ci ispiriamo

Il servizio Asilo Nido si ispira al totale rispetto dei diritti del bambino così come sono espressi nella convenzione sui diritti dell'Infanzia approvata dall'ONU il 20 dicembre 1989 di cui, in particolare, richiamiamo il preambolo: "convinti che la famiglia, unità fondamentale della società e ambiente naturale per la crescita e il benessere di tutti i suoi membri e in particolare dei fanciulli, deve ricevere la protezione e l'assistenza di cui necessita per poter svolgere integralmente il suo ruolo nella collettività".

Inoltre ci preme sottolineare come il servizio asilo nido contribuisca al conseguimento degli obiettivi di tutela della salute e di sviluppo psicologicamente equilibrato e quindi al rispetto del diritto all'espressione e al gioco dei più piccoli.

Quali finalità perseguiamo

L'asilo Nido e i servizi complementari hanno lo scopo di offrire ai bambini un luogo di socializzazione e di stimolo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali, nella prospettiva del loro benessere e del loro armonico sviluppo.

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

- 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 (biblioteca, spazio gioco, ATS, ecc...)
- Garantire e promuovere l'igiene personale
- Garantire e promuovere l'igiene dell'ambiente
- Garantire la preparazione e somministrazione dei cibi
- Educare ad una corretta e varia alimentazione
- Educare a corretti ritmi di veglia – attività e sonno – riposo
- Garantire incolumità e sicurezza
- Sostenere l'acquisizione dell'autonomia personale
- Offrire possibilità di fare esperienze sensoriali diversificate
- Garantire attenzione alla comunicazione non verbale e verbale
- Offrire ascolto ai bisogni emotivi
- Creare situazioni di fiducia reciproca
- Sostenere il riconoscimento e l'espressione delle proprie emozioni
- Aumentare l'autostima
- Facilitare positivi rapporti con coetanei e adulti
- Aiutare la separazione temporanea dalla figura del genitore
- Favorire l'acquisizione di capacità motorie e manuali (per es. l'uso autonomo di oggetti di uso quotidiano)
- Accompagnare la conoscenza e l'uso di tutti gli spazi (per es. scendere e salire scale, superare o aggirare ostacoli)
- Eseguire da soli consegne e compiti
- Favorire l'interiorizzazione di regole di convivenza
- Sostenere la risoluzione positiva dei conflitti
- Promuovere situazione di cooperazione

3. COME SI ACCEDE AL SERVIZIO

Iscriversi



All'Asilo Nido possono essere iscritti i bambini in età compresa fra sei mesi e tre anni. Le iscrizioni si ricevono **presso l'Asilo Nido** dal 1° al 30 aprile di ogni anno.

Le domande presentate durante l'anno troveranno accoglimento fino alla completa copertura dei 60 posti disponibili.

L'Amministrazione comunale darà notizia dell'apertura delle iscrizioni con apposito manifesto che sarà esposto negli appositi spazi pubblici del territorio comunale.

Come procedere

Ritirare la scheda per l'iscrizione e modulo "Dichiarazione sostitutiva di certificazioni"

Dove si ritira la modulistica

Presso l'ufficio segreteria dell'Asilo Nido

La compilazione della domanda si basa sui seguenti documenti:

Dichiarazione sostitutiva di certificazioni:

Composizione del nucleo familiare

Residenza del nucleo familiare

Codice fiscale dei genitori

Eventuale stato di disoccupazione

Attestazione delle vaccinazioni

Orario di lavoro di entrambi i genitori; in mancanza l'uscita rimarrà fissata nella prima fascia (di norma 16.00/16.30)

Documentazione relativa alla situazione reddituale ISEE

ULTERIORI INFORMAZIONI

Presso Ufficio Asilo Nido

Via Toscana

Tel. Fax 02- 9008242 - Tel. 02-90076312

Essere ammessi

Le domande di nuova ammissione concorrono a formare una graduatoria, formulata sulla base di criteri stabiliti dall'Amministrazione comunale: secondo l'ordine graduato, i bambini/e vengono ammessi alla frequenza, fino all'utilizzo completo della disponibilità di posti. L'Asilo Nido accoglie prioritariamente i bambini delle famiglie residenti sul territorio comunale.

Per famiglia si intende il nucleo costituito esclusivamente da:

a) entrambi i genitori

b) un solo genitore, solo per i casi di separazione legale o di fatto, decesso, mancato riconoscimento e simili.

c) dalla famiglia adottiva o affidataria.

Deve essere iscritta all'anagrafe dei residenti del comune, al momento della presentazione della domanda di iscrizione al servizio.

Qualora il requisito della residenza venga meno nel corso dell'anno scolastico, la frequenza del bambino verrà garantita fino alla fine dell'anno di attività, alle stesse condizioni dei residenti.

I bambini residenti in altri comuni potranno essere accolti sia in presenza di stipula di apposita convenzione con il comune di provenienza, sia in mancanza di tale convenzione; in entrambi i casi, tali utenti dovranno corrispondere la contribuzione massima stabilita. I bambini residenti in altri comuni, saranno accolti nel nido solo dopo che si sarà esaurita la graduatoria dei bambini residenti.

La graduatoria di ammissione dei bambini

La graduatoria degli iscritti, tenendo conto della capacità ricettiva della struttura e in rapporto alla formazione delle classi, sarà formulata tenendo conto del seguente ordine di priorità:

- residenza
- data di presentazione della domanda

Le graduatorie saranno suddivise per sezioni.

Non faranno parte della graduatoria e, pertanto, saranno accettati di diritto, i bambini portatori di handicap e ulteriori casi segnalati dai servizi sociali.

Quanto costa frequentare

La retta di frequenza viene calcolata in base all'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) per ciascuna famiglia. E' necessario quindi, al momento dell'iscrizione, presentare la documentazione relativa al valore ISEE della propria famiglia.

La mancata presentazione comporterà l'applicazione automatica della retta più alta. La contribuzione per la frequenza del servizio è costituita da:

- a) una quota di iscrizione una tantum, non restituibile
- b) da una retta mensile
- c) da una quota giornaliera per la consumazione del pasto.

La Giunta comunale, con proprio atto, fissa annualmente l'ammontare della contribuzione al servizio; con lo stesso atto la Giunta fissa l'entità della contribuzione a carico degli utenti non residenti.

Come rinunciare al servizio

Le famiglie possono rinunciare al servizio di Asilo Nido in qualsiasi momento dell'anno, facendo pervenire comunicazione scritta all'ufficio Segreteria dell'Asilo Nido corrispondendo, comunque per intero, la retta relativa al mese in cui viene presentata la rinuncia.

4. COME FUNZIONIAMO

Chi lavora al nido

L'organico dell'asilo nido è formato da:
il personale educativo
il personale ausiliario



Funzione e Compiti

Il personale educativo

Il personale educativo è costituito dagli educatori direttamente adibiti all'educazione e alla cura dei bambini. Tale personale, dotato dei titoli professionali previsti dalle norme vigenti, deve assicurare, anche per quantità, il rispetto dei requisiti prescritti, in materia, dalla normativa regionale.

Il collegio del personale educativo

Il collegio del personale educativo è formato dal personale educativo

Al collegio compete:

Programmare e verificare l'attività educativa e l'organizzazione interna del Nido

Predisporre le forme di collaborazione organizzata con i genitori

Formulare proposte di formazione e aggiornamento del personale

Attuare incontri con altri collegi, scambi di esperienze e quant'altro sia utile all'attività didattica/educativa

Proporre modalità d'impiego delle risorse disponibili.

Il collegio del personale educativo è aperto anche al personale di supporto.

Il personale ausiliario

Il personale ausiliario addetto al nido svolge le funzioni complementari atte a rendere il servizio stesso completo e idoneo secondo le norme.

Svolge le funzioni relative alla pulizia della cucina e alla preparazione e somministrazione dei pasti.

Organismi di partecipazione

La partecipazione alla gestione dell'Asilo Nido costituisce un momento d'incontro tra l'istituzione e le famiglie, al fine di elaborare le strategie comuni per garantire opportunità educative verso i bambini intesi nelle loro unicità.

Sono organi della partecipazione alla gestione dell'Asilo Nido:

L'Assemblea delle Famiglie

Il Collegio degli Educatori

Funzionamento

Ai sensi della legislazione vigente in materia, e in applicazione delle disposizioni normative contenute nella Deliberazione della Giunta Regionale della Lombardia n. VII / 20588 dell'11 febbraio 2005, l'Asilo Nido è di norma funzionante per nr. 47 settimane per ogni anno educativo.

L'Asilo Nido è aperto nel periodo da settembre a luglio, secondo un calendario stabilito dall'Amministrazione Comunale.

L'asilo Nido funziona dal lunedì al venerdì dalle 7.30/9.00 alle 18.00.

La normativa regionale prevede il funzionamento dei nidi d'infanzia per un totale di 9 ore giornaliere consecutive.

Sarà possibile accedere al servizio dalle ore 7.30 alle ore 9.00.

L'accesso al servizio sarà chiuso alle ore 9.15; dopo tale orario non sarà più possibile accedervi.

La frequenza del servizio potrà essere effettuata sia per tempo pieno che per tempo parziale.

Il tempo parziale prevede l'uscita alle 13.00, dopo la consumazione del pasto.

La Giunta, con proprio atto, potrà disporre eventuali, diverse modalità organizzative e variazioni tariffarie per alcuni periodi specifici.

All'inizio di ogni anno, sarà comunicato agli utenti il Progetto educativo e il calendario delle attività.

L'asilo Nido e i servizi complementari sono organizzati in spazi differenziati per rispondere ai bisogni delle diverse età, ai ritmi di vita dei singoli bambini, alla percezione infantile dello spazio, alla necessità di dare riferimenti fisici stabili, all'esigenza di diversificazione in funzione delle attività individuali e di piccolo gruppo ed in questo quadro sono fondamentali gli spazi per il gioco ed il verde attrezzato.

Qualità Pedagogica ed Educativa

L'attività del servizio Asilo Nido e dei servizi complementari si svolge all'interno del "Progetto educativo della prima infanzia" contenente gli elementi della programmazione educativa generale delle attività interne ed esterne, collegate o integrative del servizio.

La progettazione pedagogico - educativa del servizio Asilo Nido riguarda due livelli, uno generale che detta le linee guida dell'asilo nido, uno specifico per ogni sezione.

Il progetto pedagogico- educativo contiene:

- le modalità per l'inserimento dei bambini in asilo
- i contenuti delle attività all'interno dell'asilo
- i contenuti e le modalità degli incontri con le famiglie
- le modalità degli incontri per l'integrazione tra asilo nido e scuola dell'infanzia o altri servizi sul territorio al fine di assicurare maggiore continuità didattica.

Il progetto è definito e documentato sulla base delle abitudini di vita dei bambini, dei loro bisogni e del loro contesto familiare.

Per ogni bambino è disponibile la documentazione che è a disposizione dei genitori.

Nell'asilo nido vi sono degli spazi dedicati alle attività educative come ad esempio:

- L'angolo della pittura e quello della manipolazione in cui i bambini possono dedicarsi, utilizzando diversi materiali.
- L'angolo del gioco simbolico. I bambini giocando interpretano ed elaborano giochi di ruolo arricchendoli con la loro fantasia e creatività;
- L'angolo dei travestimenti: giocando i bambini imitano i grandi acquisendo autonomia e interagendo tra di loro;
- L'angolo morbido: lo spazio, attrezzato con tappetini e cuscini, rende i bambini più disponibili alla relazione interpersonale;
- L'angolo del movimento: i giochi favoriscono l'autonomia motoria, aiutano a controllare lo spazio e consentono lo sfogo delle energie.

Qualità della Relazione e Sociale

Tutti i genitori ,previo accordo con gli operatori, possono accedere all'asilo nido; durante l'inserimento è prevista la presenza del genitore o di una figura parentale di riferimento. Per l'inserimento dei bambini vengono effettuati colloqui individuali con le famiglie, mentre prima dell'inizio dell'anno scolastico è indetta una riunione plenaria.

Almeno due volte all'anno vengono organizzati incontri di sezione.

A richiesta del personale educativo o dei genitori si organizzano incontri individuali.

All'asilo nido è presente una biblioteca con testi a disposizione dei genitori che possono aiutare nell'esercizio della funzione educativa.

In ogni sezione è disponibile un diario con descritte le attività quotidiane consultabile dalle famiglie.

E' presente all'ingresso del servizio materiale informativo sull'asilo nido.

L'inserimento dei nuovi bambini

Per garantire un sereno inserimento del bambino/a nel nido, si ritiene indispensabile la presenza di uno dei genitori per un periodo di almeno due settimane. Tale periodo potrà subire variazioni in relazione alla risposta del piccolo/a al nuovo ambiente e verrà concordato tra l'educatrice ed i genitori in base alle esigenze del bambino/a.

L'inserimento può essere così schematizzato:

- formazione e comunicazione dei gruppi
- assemblea dei nuovi inserimenti e colloqui individuali con le educatrici di sezione
- inserimento del bambino/a nella sezione di appartenenza con la presenza di un genitore
- inserimento del bambino/a nella sezione di appartenenza con allontanamento graduale dell'adulto di riferimento che resta all'interno del nido in uno spazio a lui dedicato
- colloqui con le educatrici, con le quali in ogni caso è previsto uno scambio di informazioni quotidiano.

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 sono previste iniziative e momenti di incontro:

- l'Assemblea annuale alla quale sono invitati, prima dell'inizio dell'anno scolastico, tutti i genitori. L'incontro è l'occasione per favorire una prima conoscenza e per la presentazione dell'organizzazione del servizio.
- l'Assemblea annuale di sezione durante la quale viene illustrata la programmazione educativa dell'anno.
- I Colloqui individuali da effettuarsi prima dell'inizio della frequenza, al termine dell'inserimento e ogni volta che se ne individui l'esigenza, sia su richiesta dei genitori che delle educatrici. I colloqui sono un importante momento di reciproca conoscenza e di scambio sulle modalità di intervento e di azione nei confronti del bambino.
- I momenti di aggregazione che durante l'anno caratterizzano alcuni dei momenti significativi della vita dei bambini. In particolare si organizzano iniziative aperte alle famiglie in

- occasione della chiusura dell'anno con le dimissioni per il passaggio alla scuola materna
- Serate di approfondimento pedagogico
 - Formazione e comunicazione dei gruppi
 - Assemblea dei nuovi inserimenti e colloqui individuali con le educatrici di sezione
 - Inserimento del bambino nella sezione di appartenenza con la presenza di un genitore, familiare o di una persona delegata
 - inserimento del bambino/a nella sezione di appartenenza con allontanamento graduale dall'adulto di riferimento che resta all'interno del nido in uno spazio a lui dedicato
 - Colloqui di verifica con le educatrici

Ambiti in cui è richiesta la collaborazione delle famiglie

Il vestiario

Ogni bambino/a deve avere un sacchetto contrassegnato contenente due cambi completi, 5 bavaglie, un paio di pantofole per il nido e sacchetti per riporre gli indumenti sporchi.

Per la loro incolumità si invita non mettete ai bambini/e catenine, braccialetti, orecchini, fermagli che possano risultare pericolosi.

Sia i vestiti indossati che i vestiti di ricambio dovranno essere comodi e facili da indossare.

Le esigenze dietetiche particolari

Le esigenze dietetiche particolari devono essere comunicate sin dall'inserimento e possono riguardare motivi di salute documentati da certificato medico o motivi religiosi. E' possibile operare piccole variazioni per eventuali disturbi temporanei solo con la presentazione del certificato medico rilasciato dal pediatra.

Da Regolamento Sanitario:

- La sorveglianza igienico sanitaria relativa
- ammissione del bambino
- assenza per malattia
- somministrazione di farmaci
- cautele igieniche sanitarie

Le richieste di variazione di orario

Qualsiasi variazione di orario, temporanea, e di natura eccezionale, deve essere comunicata con anticipo e concordata con la Responsabile del Settore Servizi alla Persona. E' comunque necessario arrivare entro l'orario del pasto (11.30) e non è possibile la frequenza esclusivamente pomeridiana.

5. FATTORI DI QUALITÀ

Indicatori e standard di qualità del servizio



FATTORI	INDICATORI	STANDARD
Qualità dell'alimentazione	Esistenza cucina interna	Preparazione dei pasti in loco con piena rispondenza alla normativa HACCP
	Accettazione delle necessità di diete personalizzate	Rispetto di tutte le richieste pervenute di dieta personalizzata: - accompagnate da certificato medico - per motivi religiosi
	Tabelle dietetiche indicate dall'ASL	Osservanza delle tabelle indicate
Igiene ambientale	Programmazione degli interventi	Rispetto della programmazione - pulizia ambienti 2 volte al giorno - pulizia dei bagni 2 volte al giorno - pulizia dei vetri settimanale - cambio lenzuolini settimanale (richiesto ai genitori) - pulizia dei giochi settimanale
	Prodotti previsti dalla normativa HACCP	Piena corrispondenza
Igiene personale dei bambini/e	Pantofole per il nido	cambio scarpe giornaliero all'ingresso
	Lavaggio mani Cambio pannolino	Almeno 2 volte al giorno Almeno 4 per chi frequenta l'intera giornata
Igiene personale operatori	Indumenti dedicati al nido Calzature dedicate al nido Utilizzo dei guanti monouso Protezioni di abrasioni, ferite	Cambio abbigliamento inizio turno Cambio calzature inizio turno Ogni cambio pannolini Completa copertura dell'abrasione o ferita
Sicurezza ambientale	Adeguatezza alla normativa vigente	Conformità all'autorizzazione al funzionamento rilasciata dalla competente autorità
Fornitura materiali di Consumo	Esistenza di un corredo per ogni bambino/a	Il nido fornisce: - Pannolini - Panno carta usa e getta - Sapone liquido

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
Efficacia attività educativa pedagogica	Personalizzazione del percorso inserimento	Durata 2 settimane
Informazione e comunicazione sul servizio	Elaborazione del progetto educativo dell'anno e relativa verifica	Minimo 30 ore di progettazione nel collettivo delle educatrici
	Rapporto numerico tra personale e bambini iscritti	Conforme alla normativa vigente
	Formazione e aggiornamento continuo di tutto il personale	Almeno 20 ore annue
	Esistenza di materiale vario sempre a disposizione del bambino/a	Sono sempre presenti e accessibili ai bambini /e in ciascuna sezione giochi morbidi, libri, angolo per il gioco simbolico, giochi di coordinazione oculo-manuale, giochi per abilità motorie.
	Momenti di informazione assembleare	Almeno tre volte all'anno
	Colloqui di confronto con i genitori di ciascun bambino Serate di approfondimento su tematiche educative	Almeno tre volte all'anno Almeno due volte all'anno
	Tempi intercorrenti tra la richiesta di colloquio della famiglia e l'incontro con l'educatrice	Da 1 a 4 giorni in base alla natura delle problematiche
Partecipazione delle famiglie	Cogestioni di momenti di festa	Almeno due eventi all'anno
Efficacia dell'azione Amministrativa a supporto del servizio	Arco di tempo in cui viene pubblicata la graduatoria annuale di ammissione al servizio.	Entro 10 giorni dalla chiusura del bando di iscrizione
	Arco di tempo entro il quale viene garantita la sostituzione degli operatori assenti	Entro 1 giorno
	Tempestività delle forniture dei materiali di funzionamento	Entro 10 giorni dalla richiesta

6. SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE



Come rileviamo la soddisfazione delle famiglie

L'Amministrazione Comunale attua verifiche e valutazioni del servizio anche attraverso la rilevazione del grado di soddisfazione delle famiglie, tramite strumenti diversificati, quali questionari per la valutazione della qualità percepita.

Sulla base degli esiti dell'attività di valutazione della qualità percepita e di verifica del servizio, il coordinatore definisce annualmente un piano di miglioramento che sottopone all'Amministrazione comunale e al Responsabile del Settore.

Reclami

Qualora i genitori rilevino disservizi che violano gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi possono presentare reclamo, secondo la normativa vigente.

Nel lavoro di stesura della Carta del Servizio di Asilo Nido sono stati analizzati i seguenti aspetti che definiscono la qualità del servizio:

- **Qualità della sicurezza:** possesso dei requisiti di legge in materia di sicurezza, documentazione tecnica e controlli periodici da effettuare nella struttura;
- **Qualità alimentare:** rispetto delle norme igienico-sanitarie per la preparazione e la distribuzione degli alimenti, attenzione nella elaborazione dei menù;
- **Qualità professionale:** possesso dei titoli di studio richiesti dal ruolo professionale, formazione e aggiornamento professionale, collegialità, modalità pedagogica e organizzativa;
- **Qualità dell'ambiente:** gestione, organizzazione e attrezzatura degli ambienti destinati ai bambini ed alle bambine e agli adulti;
- **Qualità della partecipazione delle famiglie:** relazioni, partecipazione alla gestione sociale, attività extra didattiche, rispetto delle differenze.

Attuazione

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

Le norme specifiche ed i criteri di attuazione della presente "Carta dei Servizi educativi 0-3 anni" sono definite nel vigente "Regolamento del Servizio Asilo Nido".

Eventuali modifiche e/o aggiornamenti della presente Carta dei Servizi Asilo Nido Comunale dovranno essere approvati dalla Giunta Comunale.

