



COMUNE DI POGLIANO MILANESE
AREA SOCIO CULTURALE
SERVIZIO ASILO NIDO COMUNALE

www.poglianomilanese.org
C.F. 86502140154 – P.IVA 04202630150
FACEBOOK:Asilo Nido Comune Pogliano

CARTA DEI SERVIZI EDUCATIVI

Principi, Finalità e Criteri di attuazione
6 mesi - 3 anni



ANNO EDUCATIVO 2019 - 2020

ASSESSORE AI SERVIZI SOCIALI
Dottoressa Sara Antonini

RESPONSABILE AREA SOCIO CULTURALE
Dottoressa Paola Barbieri

INDICE

1. LA CARTA DEI SERVIZI

- 1.1 Che cos'è la Carta dei Servizi
- 1.2 Quali sono i principi a cui si ispira

2. IL SERVIZIO ASILO NIDO

- 2.1 Che cos'è e a chi si rivolge
- 2.2 Quali finalità persegue

3. COME RAGGIUNGERE L'ASILO NIDO

4. COME SI ACCEDE AL SERVIZIO

- 4.1 Iscrizione
- 4.2 Graduatoria e Ammissioni
- 4.3 Quanto costa frequentare
- 4.4 Le dimissioni

5. MODALITA' DI GESTIONE

- 5.1 Chi lavora al nido
- 5.2 Gli orari di apertura
- 5.3 Il calendario
- 5.4 L'inserimento dei nuovi bambini
- 5.5 I momenti d'incontro e la partecipazione dei genitori
- 5.6 L'accoglienza
- 5.7 La giornata tipo
- 5.8 Le attività
- 5.9 Il ritorno a casa
- 5.10 La collaborazione delle famiglie:
 - a. Il vestiario
 - b. L'esigenze dietetiche particolari
 - c. La puntualità
 - d. La comunicazione delle assenze e la riammissione al nido
 - e. L'allontanamento dall'Asilo Nido e il successivo rientro

6. FATTORI DI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

7. SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

- 7.1 Rilevazione della soddisfazione delle famiglie
- 7.2 Reclami
- 7.3 Partecipazione al miglioramento continuo del servizio

1. LA CARTA DEI SERVIZI

1.1. Che cos'è la carta dei servizi

1.2. 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 . 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 garantiti;*
- *Le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente.*

1.2 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 competente autorità servizi pubblici:

eguaglianza: *il servizio è accessibile a tutti, senza distinzione di sesso, abilità, nazionalità, etnia, religione, condizione economica;*

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: *diritto di accesso degli utenti alle informazioni che li riguardano e partecipazione diretta con osservazioni e suggerimenti per migliorare il servizio;*

efficienza ed efficacia: *i servizi dell'Asilo Nido comunale erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti*

2. IL SERVIZIO ASILO NIDO



L'Asilo Nido si propone come un 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.

L'Amministrazione Comunale offre il servizio Asilo Nido ai bambini e alle bambine residenti sul territorio di età compresa fra i 6 ed i 36 mesi.

2.2 Quali finalità persegue

- *Le finalità principali del servizio sono: 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; offrire ai bambini e alle bambine, senza distinzione di sesso, nazionalità, etnia, religione, condizione economica e diversa abilità, 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. All'interno di questa ultima finalità, si scandiscono obiettivi più specifici ai quali le operatrici dell'Asilo Nido di Pogliano Milanese pongono cura e attenzione;*
- *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, sonno e riposo;*
- *Garantire incolumità e sicurezza, ottenere l'acquisizione dell'autonomia personale (aiutare la separazione temporanea dalla figura del genitore; favorire l'acquisizione di capacità motorie e manuali; accompagnare la conoscenza e l'uso di tutti gli spazi ecc...);*
- *Offrire la possibilità di fare esperienze sensoriali diversificate;*
- *Garantire attenzione alla comunicazione verbale e non;*
- *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 (favorire l'interiorizzazione di regole di convivenza, sostenere la risoluzione positiva dei conflitti ecc..).*

3. COME RAGGIUNGERE L'ASILO NIDO

*L'Asilo Nido si trova in **Largo Bernasconi n° 3***

*Per informazioni contattare l'Asilo Nido al seguente numero
02.93964480*

*oppure contattare l'Ufficio Servizi Sociali
del Comune di Pogliano Milanese
al n° **02.93964432***

mail:paolabarbieri@poglianomilanese.org

... L'asilo Nido organizza delle giornate di nido aperto durante il periodo dell'iscrizione!...

4. COME SI ACCEDE AL SERVIZIO

4.1 Iscrizioni

- *All'Asilo Nido possono essere iscritti i bambini di età compresa fra i sei mesi e i tre anni;*
- ***I bambini devono essere in regola con le vaccinazioni previste dalla Legge n. 119 del 31/07/2017;***
- *Le iscrizioni si ricevono presso l'ufficio Servizi Sociali del Comune da aprile a maggio di ciascun anno per l'anno educativo successivo. Le domande presentate durante l'anno troveranno accoglimento fino alla copertura dei 35 posti resi disponibili dall'Amministrazione Comunale.*

Come procedere

Ritirare il modulo di iscrizione presso l'ufficio Servizi Sociali o scaricarlo dal sito istituzionale del Comune, riconsegnarlo debitamente compilato allegando la ricevuta del versamento della quota di iscrizione al servizio (€ 30,00).

4.2 Graduatoria e ammissioni

Le domande di nuova ammissione concorrono a formare tre distinte graduatorie, formulate sulla base di criteri stabiliti dall'Amministrazione Comunale :

- 1. bambini residenti nel territorio comunale;*
- 2. bambini non residenti con attività lavorativa di entrambi o di uno dei genitori nel territorio comunale;*
- 3. bambini non residenti, senza attività lavorativa di entrambi o di uno dei genitori nel territorio comunale.*

Per gli inserimenti si attingerà:

- *Alla graduatoria n° 1 in via prioritaria;*
- *Alla graduatoria n° 2 solo dopo aver esaurito la n° 1;*
- *Alla graduatoria n° 3 solo dopo aver esaurito la n° 2 o se si verificasse l'eventualità di non avere nella graduatoria n° 2 bambini dell'età adeguata per l'inserimento nel gruppo ove risultassero posti disponibili.*

I requisiti prioritari di cui si terrà conto per la stesura di tutte e tre le graduatorie sono i seguenti:

- *Particolari condizioni del nucleo familiare: bambini con entrambi i genitori che lavorano o che assistano invalidi con preferenza per quelli appartenenti a famiglie aventi più figli a carico in età infantile;*
- *Particolari condizioni dei minori;*
- *Particolari condizioni di difficoltà socio - educative del nucleo familiare: bambini che vivono con uno solo dei genitori, bambini che vivono in un contesto familiare che non è in grado di fornire adeguata assistenza per malattia, inabilità o per sussistenza di condizioni di carenze psico - affettive gravi.*

In caso di posti disponibili l'inserimento è possibile durante tutto l'anno educativo.

4.3 Quanto costa frequentare

La quota di frequenza si differenzia tra residenti e non residenti e a seconda che si tratti di un full-time o di un part-time.

Le tariffe in vigore nell'anno educativo sono le seguenti:

COMUNE DI POGLIANO MILANESE - TARIFFE MENSILI ASILO NIDO IN VIGORE PER L'ANNO EDUCATIVO 2019-2020									
PART TIME RESIDENTI					PART TIME NON RESIDENTI				
FASCE	REDDITO ISEE	08,30 - 13,00 con	07,30 - 13,00 con		FASCE	REDDITO ISEE	08,30 - 13,00 con	07,30 - 13,00 con	
1	FINO A € 6.000,00	€ 168,00	€ 198,00						
2	DA € 6.001,00 A € 9.000,00	€ 192,00	€ 222,00						
3	DA € 9.001,00 A € 12.000,00	€ 225,00	€ 255,00		1	DA € 9.001,00 A € 12.000,00	€ 240,00	€ 280,00	
4	DA € 12.001,00 A € 15.500,00	€ 258,00	€ 288,00		2	DA € 12.001,00 A € 15.500,00	€ 273,00	€ 313,00	
5	OLTRE € 15.500,00	€ 270,00	€ 300,00		3	OLTRE € 15.500,00	€ 294,00	€ 334,00	
TEMPO PIENO RESIDENTI					TEMPO PIENO NON RESIDENTI				
FASCE	REDDITO ISEE	08,30 - 16,30	08,30 - 17,30	07,30 - 17,30	FASCE	REDDITO ISEE	08,30 - 16,30	08,30 - 17,30	07,30 - 17,30
1	FINO A € 6.000,00	€ 280,00	€ 310,00	€ 340,00					
2	DA € 6.001,00 A € 9.000,00	€ 320,00	€ 350,00	€ 380,00					
3	DA € 9.001,00 A € 12.000,00	€ 375,00	€ 405,00	€ 435,00	1	DA € 9.001,00 A € 12.000,00	€ 400,00	€ 440,00	€ 480,00
4	DA € 12.001,00 A € 15.500,00	€ 430,00	€ 460,00	€ 490,00	2	DA € 12.001,00 A € 15.500,00	€ 455,00	€ 495,00	€ 535,00
5	OLTRE € 15.500,00	€ 450,00	€ 480,00	€ 510,00	3	OLTRE € 15.500,00	€ 490,00	€ 530,00	€ 570,00

4.4 Le dimissioni

Il ritiro del proprio figlio dall'asilo nido è possibile solo per gravi motivi che devono essere accolti dalla Giunta Comunale. Esistono, inoltre, le dimissioni d'ufficio per i seguenti casi:

- *Ingiustificata assenza superiore ai 15 giorni feriali consecutivi;*
- *Inadempienza al pagamento della retta, fatti salvi i casi di natura sociale.*

5. MODALITA' DI GESTIONE

5.1 Chi lavora al nido

La Coordinatrice/Responsabile d'Area in collaborazione con l'educatrice referente interna

Si occupa dell'organizzazione generale del servizio, in particolare:

- *Della raccolta delle domande di ammissione, stesura delle graduatorie e programmazione degli inserimenti;*
- *Della predisposizione del programma annuale di lavoro, curandone la realizzazione e verificandone il raggiungimento degli obiettivi;*
- *Dell'orario di funzionamento della struttura;*
- *Dell'organizzare, in collaborazione con le altre educatrici, le attività socio pedagogiche e ludiche;*
- *Del coordinamento dell'attività del personale educativo ed ausiliario;*
- *Del coordinamento del collettivo delle educatrici;*
- *Dell'aggiornamento e formazione del personale educativo;*
- *Dei rapporti con le famiglie;*
- *Della sostituzione del personale assente.*

Le educatrici di cui n. 4 dipendenti a tempo pieno più eventuale personale dipendente a tempo parziale e personale di cooperativa:

- *Provvedono alla cura dei bambini/e;*
- *Svolgono le attività educative;*
- *Mantengono la relazione con le famiglie;*
- *Partecipano al buon funzionamento del servizio;*
- *Promuovono il protagonismo attivo dei genitori.*

La cuoca, l'aiuto cuoca e le addette al servizio ristorazione

- *Predispongono e preparano i pasti;*
- *Controllano la quantità delle derrate alimentari e annotano quanto manca.*

Le ausiliarie n. 2 dipendenti

- *Distribuiscono i pasti;*
- *Provvedono alla pulizia degli ambienti e degli oggetti presenti al nido;*
- *Presiedono alla cura e all'ordine del guardaroba;*
- *Collaborano con il personale educativo e con la cuoca per il buon funzionamento del servizio.*

Piano formativo del personale educativo e del coordinatore

Il coordinatore e le educatrici ogni anno educativo partecipano a iniziative di formazione per un totale non inferiore alle 20 ore.



5.2 Gli orari di apertura



Orari

L'asilo Nido è aperto dal lunedì al venerdì
dalle 7.30 alle 17:30

Dalle ore 09,00 alle ore 16,00 è garantito il rapporto educatrice/bambini di 1:7.

I bambini possono essere
accompagnati all'Asilo Nido dai loro genitori

dalle ore 7.30 alle ore 9.15
oppure
dalle ore 10.00 alle ore 10.15

L'uscita è prevista
nelle seguenti fasce orarie:

Part-time: dalle ore 12.30 alle ore 13.00

Tempo pieno dalle ore 16.00 alle ore 16.30
oppure

dalle ore 17.00 alle ore 17.30

Per visite mediche, vaccinazioni o altri motivi

previo avviso i bambini possono essere accolti oltre le ore 10.00 e fino alle ore 11:00

Durante l'anno educativo, se motivato, previa disponibilità è possibile il cambio d'orario di frequenza.

5.3 Il calendario

Il servizio Asilo Nido è aperto da Settembre a Luglio garantendo, come da DGR 20588, n. 47 settimane annuali di apertura all'utenza.

Di seguito, il calendario dell'Asilo Nido Comunale, relativo all'Anno Educativo 2019-2020 :

Apertura del servizio all'utenza	04/09/2019
Vacanze Natalizie	dal 23/12/2019 al 27/12/2019
Carnevale Ambrosiano	dal 27/02/2020 al 28/02/2020
Ponte Festa della Repubblica	dal 01/06/2020 al 02/06/2020
Santo Patrono	06/07/2020
Chiusura del servizio all'utenza	a partire dal 30/07/2020

5.4 L'inserimento dei nuovi bambini



L'inserimento al nido è un momento delicato nella vita del bambino perché deve imparare a conoscere a poco a poco persone nuove e ambienti diversi.

E' importante che un genitore rimanga al Nido con il proprio figlio per alcuni giorni creando con l'educatrice un rapporto di fiducia che dia maggiore sicurezza al bambino.

Nello specifico l'inserimento può essere così schematizzato:

- *Formazione e comunicazione dei gruppi*
- *Assemblea con i genitori per i nuovi inserimenti e colloqui individuali con l'educatrice di riferimento;*
- *Inserimento del bambino nella sala di appartenenza con la presenza di un genitore, familiare o persona delegata;*
- *Inserimento del bambino nella sala di appartenenza con allontanamento graduale dell'adulto di riferimento che resta all'interno del nido in uno spazio a lui dedicato;*
- *Incontri di verifica con le educatrici.*

5.5 I momenti di incontro e di partecipazione dei genitori

Le famiglie sono chiamate ad una partecipazione attiva alla 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;*
- *Le riunioni di sala ad inizio anno, a metà anno e a conclusione dell'anno scolastico;*
- *I colloqui individuali da effettuarsi prima dell'inizio della frequenza, e ogni volta che se ne individui l'esigenza, sia su richiesta dei genitori che delle educatrici;*
- *Giornate di "animazione" che durante l'anno caratterizzano alcuni dei momenti significativi della vita dei bambini. In particolare le "serate di laboratorio" in occasione per esempio del S.Natale, durante le quali i genitori addobbano il Nido a festa, preparano il presepe e l'albero di natale e la festa di fine anno scolastico.*

5.6 L'accoglienza

Dalle 7.30 alle 9.15 i bambini e le famiglie vengono accolti al nido. Il genitore entra nella struttura e può restarvi qualche minuto, provvedendo al cambio delle scarpe del proprio bambino.

5.7 La giornata tipo



Mattino

Accoglienza

7.30 - 9.15

Merenda di frutta e cambio del pannolino

2ª entrata,

10:00 - 10:15

Giochi, esperienze

10.00 - 11.00

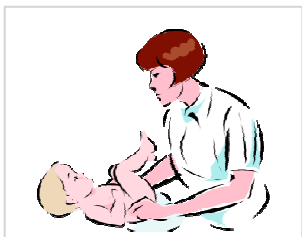
Bagno pulizia mani

11.00

Pasto

11.15 - 12.00

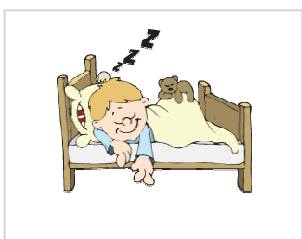




Pomeriggio

Cambio
12.30

1^a uscita
12.30 - 13.00



Sonno
13.00 - 15.00

Merenda
15.30

2^a uscita
16.00 - 16.30



Racconti favole
16.30 - 17.30

3^a uscita
dalle 17.00 alle 17.30

5.8 Le attività

Le attività che le educatrici svolgono con i bambini, si basano su una programmazione annuale e su una pianificazione periodica. Sono finalizzate allo sviluppo armonico del bambino e comprendono tra gli altri:

- giochi di manipolazione;
- espressione grafico pittorica;
- ascolto ed espressione musicale;
- giochi di abilità e coordinazione;
- attività psicomotoria;
- giochi di socializzazione;
- gioco simbolico e gioco di scoperta.

5.9 Il ritorno a casa

Le educatrici del nido hanno l'obbligo di affidare il bambino, al momento del congedo, soltanto ai genitori (o al genitore affidatario in caso di separazione o divorzio).

Qualunque altra persona venga a prendere il bambino, deve essere maggiorenne e munita di delega scritta dai genitori su apposito modulo.

Nel momento dell'uscita, le educatrici danno un breve resoconto sull'andamento della giornata.

Per informazioni più approfondite occorre chiedere un colloquio.

Il bambino e il suo accompagnatore possono fermarsi alcuni minuti per prepararsi all'uscita.

5.10 La collaborazione delle famiglie

a) Il vestiario



L'abbigliamento che i bambini dovranno indossare dovrà essere il più semplice possibile.

Si consiglia l'uso di tute che consentano ai bambini la massima libertà di movimento e di uso, per facilitare sia la progressiva conquista di autonomia, che la partecipazione disinvolta a qualsiasi attività proposta.

È necessario, infine, lasciare in dotazione per il bambino un sacchetto di tela con il nome e cognome, contenente:

- “ 1 maglietta intima o body;*
- “ 2 paia di mutande;*
- “ 1 paio di calze;*
- “ 1 paio di pantaloni;*
- “ 1 maglietta o felpa;*
- “ 1 copertina per la nanna con il nome;*
- “ 1 paio di pantofole o calze antiscivolo;*
- “ 1 crema per il cambio del pannolino;*
- “ 1 biberon (AVENT).*

dovranno essere consegnate alle educatrici 7 bavaglie, 7 asciugamani e 1 lenzuolino.



Le attività che il bambino svolge al Nido sono basate sul gioco, che non è una pausa divertente fine a se stessa, ma è il suo modo di avvicinarsi al mondo degli adulti.

Attraverso stimolazioni continue e la realizzazione di esperienze diverse, il Nido svolge un'azione educativa e socializzante che equilibra lo sviluppo psico-fisico del bambino.

b) 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.

c) La puntualità

E' richiesto ai genitori il rispetto degli orari d'ingresso e di uscita e di avvisare con una telefonata in caso di ritardo imprevisto.

e) L'allontanamento dall'Asilo Nido e il successivo rientro

In caso di malessere del bambino ospite al Nido, il suo allontanamento si rende necessario a tutela del benessere del singolo. In ogni caso i genitori hanno il dovere di collaborare con il personale del Nido nel garantire la tutela della salute nella collettività.

Le condizioni per le quali è comunque necessario, a prescindere dalla infettività presunta, disporre l'allontanamento, sono le seguenti:

- Febbre (con temperatura superiore a 38,5° C);*
- Diarrea (più di tre scariche liquide in tre ore);*
- Congiuntivite purulenta (occhi arrossati e secrezione purulenta);*
- Esantema se di ordine improvviso e non altrimenti motivato da patologie pre-esistenti.*

L'allontanamento del bambino è comunque previsto ogni qualvolta il personale ne ravvisi la necessità (es. vomito ripetuto...).

Il genitore ha il dovere di presentarsi tempestivamente al Nido per il recupero del piccolo, contattando il medico di fiducia per prendere gli opportuni provvedimenti.

Il Responsabile del Nido, o suo delegato, dispone l'allontanamento consegnando al genitore il modulo di allontanamento per sospetta malattia infettiva.

Nel caso in cui il personale educativo ravvisi una situazione di urgenza in seguito ad infortunio, incidente o altro, richiederà l'intervento tempestivo del 112 (NUE 112) e avviserà i genitori.

e) Riammissione

Per la riammissione al Nido in caso di allontanamento per i motivi succitati, il genitore autocertificherà di essersi attenuto alle indicazioni del Pediatra.

I bambini che si assenteranno per motivi famigliari non dovuti a malattia, saranno riammessi con autocertificazione dei genitori.

6. FATTORI DI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
Qualità dell'alimentazione	<i>Esistenza cucina interna</i>	<i>Preparazione dei pasti in loco con piena rispondenza alla normativa HACCP</i>
	<i>Accettazione delle necessità di diete personalizzate</i>	<i>Rispetto di tutte le richieste pervenute di diete personalizzate (per motivi di salute se accompagnata da certificato medico o per motivi religiosi)</i>
	<i>Tabelle dietetiche indicate dall'ASL</i>	<i>Osservanza delle tabelle indicate 90%</i>
Igiene ambientale	<i>Programmazione degli interventi</i>	<i>Rispetto della programmazione:</i> <ul style="list-style-type: none">• <i>pulizia ambienti : 2 volte al giorno</i>• <i>Pulizia bagni 3 volte al giorno</i>• <i>Pulizia vetri 1 volta al mese</i>• <i>Pulizia dei giochi settimanale a rotazione</i>
	<i>Prodotti previsti dalla normativa HACCP interventi</i>	<i>Piena corrispondenza</i>

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
Igiene personale dei bambini	<i>Pantofole per il Nido</i> <i>Lavaggio mani</i> <i>Cambio pannolino</i>	<i>Cambio scarpe all'ingresso</i> <i>Almeno 2 volte al giorno</i> <i>Almeno 2 cambi al giorno</i>
Igiene personale operatori	<i>Indumenti dedicati al personale</i> <i>Calzature dedicate al nido</i> <i>Utilizzo guanti monouso</i>	<i>Cambio abbigliamento inizio turno</i> <i>Cambio calzature inizio turno</i> <i>Ogni cambio bambino</i>
Sicurezza ambientale	<i>Adeguatezza alla normativa vigente</i>	<i>Conformità all'autorizzazione al funzionamento rilasciata dalla competente autorità</i>
Fornitura materiali di consumo	<i>Esistenza di un corredo per ogni bambino</i>	<i>Il nido fornisce:</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Pannolini</i> • <i>Fazzoletti carta</i>

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
Efficacia attività educativa - pedagogica	<i>Personalizzazione del percorso di inserimento</i>	<i>Durata da 15 a 30 giorni</i>
	<i>Elaborazione del progetto educativo didattico dell'anno e relativa verifica</i>	<i>Minimo 25 ore di progettazione nel Collettivo delle educatrici</i>
	<i>Rapporto numerico personale/bambini iscritti</i>	<i>Conforme alla normativa vigente: 1:7 per almeno 7 ore giornaliere dalle ore 09,00 alle ore 16,00; 1:8 per il resto del tempo di apertura del Nido</i>
	<i>Formazione/aggiornamento continuo di tutto il personale</i>	<i>Almeno 20 ore annue</i>
	<i>Esistenza di materiale vario sempre a disposizione del bambino</i>	<i>Sono sempre presenti e accessibili ai bambini in ciascuna sezione giochi morbidi, libri, angolo per il gioco simbolico, giochi di coordinazione oculo - manuale, giochi per abilità motorie</i>
Informazione e comunicazione con le famiglie	<i>Esistenza della Carta dei Servizi</i>	<i>Diffusione alla richiesta di accesso al servizio</i>
	<i>Momenti di informazione assembleare</i>	<i>Almeno due volte l'anno</i>
	<i>Colloqui di confronto con i genitori di ciascun bambino</i>	<i>Almeno tre volte l'anno</i>
	<i>Tempi intercorrenti tra la richiesta di colloquio della famiglia e l'incontro con l'educatrice</i>	<i>Da 1 a 8 giorni in base alla natura delle problematiche</i>
	<i>Pagina Facebook</i>	<i>Diffusione alla riunione di presentazione</i>
Partecipazione delle famiglie	<i>Cogestione di momenti di festa o giornate di Nido aperto</i>	<i>Almeno due eventi l'anno</i>

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
Efficacia dell'azione amministrativa a supporto del servizio	<p><i>Arco di tempo entro cui viene comunicata la ammissione al servizio</i></p> <p><i>Arco di tempo entro il quale viene garantita la sostituzione degli operatori assenti</i></p>	<p><i>Entro 30 giorni dalla chiusura del bando</i></p> <p><i>Immediata</i></p>
Efficacia del supporto sociale alla famiglia	<p><i>Apertura minima secondo DGR n° 20588/05</i></p> <p><i>Annuale almeno 47 settimane</i></p> <p><i>Settimanale almeno dal lunedì al venerdì salvo giorni festivi</i></p> <p><i>Giornaliere per almeno 9 ore continuative</i></p>	<p><i>Conforme alla normativa vigente</i></p> <p><i>Conforme alla normativa vigente</i></p> <p><i>Disponibilità superiore al minimo da garantire secondo la normativa vigente</i> <i>Apertura per 10 ore(dalle ore 07:30 alle ore 17:30)</i></p>

7. SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

7.1 Rilevazione della soddisfazione delle famiglie

L'Amministrazione Comunale si 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 i cui risultati, in una logica di miglioramento del servizio, saranno pubblicati sul sito internet del Comune.

7.2 Reclami

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

Il reclamo dovrà essere indirizzato all'Ufficio Servizi Sociali del Comune.

L'Amministrazione risponderà in forma scritta nei termini di legge e si attiverà per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

7.3 Partecipazione al miglioramento continuo del servizio

Sulla base delle attività di valutazione della qualità percepita e di verifica del servizio la Responsabile dell'Area definisce annualmente un piano di miglioramento del servizio.

Nell'ottica di un miglioramento continuo viene garantita la disponibilità ad integrarsi con le diverse agenzie del territorio e a confrontarsi durante incontri promossi dall'Ufficio di Piano territorialmente competente.