



ALL. 4

Città di Paderno Dugnano

Carta dei Servizi

per la Prima Infanzia

Spazio Bimbi 2020/2021



(Approvata Determina Dirigenziale n. .. del)

INDICE

INTRODUZIONE

Una carta dei servizi per la prima infanzia

Premessa	3
I Principi	4

PARTE PRIMA

Spazio Bimbi

1.1	Descrizione del servizio	6
1.2	Modalità di accesso	7
1.3	Rette di frequenza	10
1.4	Dimissioni e ritiri	11
1.5	Ambientamento	12
1.6	La vita allo spazio bimbi	13
1.7	Aspetti organizzativi	17
1.8	Genitori allo Spazio Bimbi	18

Approfondimenti

3.1	L'ufficio asili nido	33
3.2	Il personale	34
3.3	Coordinamento pedagogico	36
3.4	Spazi e materiali	37
3.5	Valutazione della qualità	39
3.6	Doveri degli utenti	40
	Modulo di segnalazione suggerimento - apprezzamento - disservizio	41

INTRODUZIONE

Una carta dei servizi per la prima infanzia

PREMESSA

La Carta dei Servizi è stata introdotta nel gennaio del 1994 con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri D.P.C.M. 27 gennaio 1994. Essa ha svolto un ruolo importante nella riforma della Pubblica Amministrazione e la sua importanza in materia di servizi sociali è stata confermata nella Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (Legge n. 328/2000; L.R. n. 3/2008).

La Carta dei Servizi è un patto tra la Pubblica Amministrazione e i cittadini con la quale il Comune si impegna formalmente a garantire la qualità dei servizi erogati al cittadino. Essa è contemporaneamente uno strumento per tutelare i diritti di cittadinanza e un accordo di collaborazione tra l'ente pubblico e i cittadini per migliorare la qualità dei servizi.

Il punto centrale della Carta dei Servizi è rappresentato dagli impegni che l'Amministrazione assume nei confronti dei cittadini rispetto alla qualità dei servizi erogati (i cosiddetti standard di qualità garantiti). Attraverso tale documento il Comune si impegna formalmente ad erogare i servizi elencati nella Carta secondo le modalità in essa descritte e rispettando il livello di qualità dichiarato.

Un altro elemento fondamentale che caratterizza la Carta dei Servizi è di essere un insostituibile strumento di informazione, ma soprattutto di comunicazione, tra i cittadini che usufruiscono dei servizi e gli operatori dei servizi medesimi.

Le famiglie sono in prima persona coinvolte nella fase di valutazione della qualità dei servizi erogati: sono infatti previste periodiche rilevazioni allo scopo di misurare, attraverso strumenti studiati appositamente, la soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati.

La presente Carta dei Servizi per la Prima Infanzia si compone di 4 parti.

Le prime tre parti sono dedicate rispettivamente ai servizi Asilo Nido, Spazio Bimbi e Spazio Gioco. Ciascuna di esse contiene una dettagliata descrizione del servizio e gli impegni concreti che l'Amministrazione comunale promette di rispettare nella sua erogazione. A tale scopo, per ciascun servizio e per ciascun aspetto, sono identificati i fattori che determinano la qualità e sono fissati i criteri attraverso i quali misurare tale livello di qualità. In tal senso, gli standard indicano concretamente la soglia di qualità che il Comune si impegna ad assicurare ai cittadini. Gli standard hanno quindi una funzione di garanzia che consente ai cittadini di verificare direttamente il raggiungimento degli obiettivi di qualità che il Comune intende assicurare.

Nella quarta parte vengono descritti alcuni aspetti specifici di approfondimento (l'ufficio, il personale, gli spazi, ecc.) ed allegata la modulistica utile per l'utenza (modulo reclami, modulo suggerimenti, ecc.).

PRINCIPI

I contenuti della presente Carta dei Servizi fanno riferimento ai principi fondamentali, previsti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” e si ispirano al rispetto dei diritti del bambino così come espressi nella “Convenzione internazionale sui diritti dell'Infanzia” approvata dall'ONU il 20 novembre 1989.

L'accesso e l'erogazione dei servizi per la prima infanzia sono parimenti garantiti a tutti i bambini senza distinzione di sesso, nazionalità, cultura, etnia, religione, convinzioni e opinioni politiche, differenti abilità e condizioni socioeconomiche.

Il diritto di uguaglianza è garantito tenendo conto delle condizioni personali e sociali, e adottando tutte le iniziative necessarie per adeguare gli interventi alle esigenze della famiglia e del bambino.

Gli operatori dei diversi servizi operano ispirandosi a criteri di obiettività e di giustizia garantendo comportamenti di imparzialità verso le famiglie e i bambini.

A tal fine si garantisce la massima trasparenza dei comportamenti e delle procedure affinché l'utente possa verificare la corretta erogazione del servizio.

L'erogazione del servizio viene assicurata con regolarità e continuità. Nel caso si verificano temporanee interruzioni o sospensioni delle attività, il servizio si impegna a ridurre al minimo il disagio arrecato agli utenti.

Viene garantito il diritto di partecipazione delle famiglie alla vita e al funzionamento dei Servizi per la Prima Infanzia sia per consentire il controllo sull'erogazione del servizio sia per promuovere la collaborazione con gli operatori.

La partecipazione si promuove garantendo l'accesso alle informazioni, proponendo occasioni di scambio e di confronto tra famiglie, educatori e responsabili del servizio e attivando periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità offerta dal servizio.

I servizi per la prima infanzia vengono erogati dando la necessaria attenzione all'efficacia degli interventi nel raggiungimento degli obiettivi educativi e perseguendo la massima efficienza utilizzando al meglio le risorse umane, economiche e strutturali.

Il bambino è al centro dell'attenzione dei Servizi per la Prima Infanzia. Ogni attività o iniziativa tiene conto di questa priorità. I servizi devono favorire innanzitutto un equilibrato sviluppo delle potenzialità cognitive, affettive e sociali di ogni bambino, nella prospettiva del suo miglior benessere in un ambiente sociale armonico.

Ogni intervento educativo proposto attraverso i Servizi per la Prima Infanzia va declinato sulle esigenze del bambino e della famiglia. Esso deve essere rispettoso dei tempi di sviluppo del bambino, delle sue capacità di apprendimento, delle sue potenzialità, delle sue attitudini, dei luoghi e delle situazioni familiari in cui è inserito. L'individualizzazione dell'intervento va vista all'interno di uno sviluppo armonico dell'ambiente sociale ed educativo.

La struttura organizzativa ed educativa dei Servizi per la Prima Infanzia deve essere in grado di rispondere in modo articolato e congruente ad esigenze, situazioni e problemi diversificati che richiedono risposte non uniformi.

Tutta l'organizzazione dei servizi è orientata ai bisogni dell'utenza tenendo conto dei vincoli di personale e di risorse imposti dalla gestione del servizio.

Viene fatto ogni sforzo per accompagnare le famiglie nel loro percorso di genitorialità, per condividere le scelte educative, comprendere le differenti esigenze, offrire strumenti per acquisire consapevolezza del proprio ruolo e delle proprie idee educative. Il sostegno agli adulti riguarderà particolarmente le capacità educative dei genitori, affiancandone le competenze e valorizzandone le risorse.

SPAZZIO BIMBI



*Cercasi casa
Cercasi casa con sole
Con sole fin dal mattino
Casa con dentro un bambino
(Vivian Lamarque)*

1.1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

DESCRIZIONE E FINALITA':

Lo spazio bimbi è uno spazio per bambini e bambine dai 12 ai 36 mesi, strutturato con l'obiettivo di offrire loro formazione, cura e socializzazione per il loro benessere psicofisico e lo sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali, in uno spazio che per organizzazione, gestione del tempo e struttura si differenzia dal canonico stereotipo dell'asilo nido.

Fondamentalmente si differenzia dal nido per l'orario ridotto e l'assenza delle routine del pranzo e del sonno. E' un servizio che si propone come "occasione" di sostegno e integrazione alle famiglie, riconosciute come protagoniste del progetto educativo del servizio, al fine di affiancarle nei loro compiti con il supporto di personale competente che ha il compito di accogliere e prendersi cura dei bimbi e di mantenere con la famiglia una continua comunicazione.

Essendo una scelta differente dal nido proprio per il fatto di caratterizzarsi come servizio part-time, vede spesso la presenza di altre figure adulte nella sfera affettiva del bambino. La famiglia spesso lavora e nel quotidiano sono i nonni importanti interlocutori del servizio.

All'interno dello Spazio Bimbi i bambini sono suddivisi in gruppi eterogenei (MEDIO/GRANDI) tenendo anche conto del grado di sviluppo psico-fisico, dei bisogni e delle caratteristiche di ciascuno.

SEDI:

La sede dello Spazio Bimbi è la seguente:

Nome	Indirizzo	telefono	posti
L'isola che c'è	Via Fermi/ang. Via Leopardi	02/9183368	30

ORARI E CALENDARI:

Lo Spazio Bimbi è aperto da lunedì a venerdì con i seguenti orari:

entrata	uscita
8.00 - 9.00	12.00 - 13.00

Il calendario viene approvato annualmente entro la fine dell'anno scolastico e pubblicato mediante affissione sul sito comunale e presso le bacheche dei servizi prima infanzia comunali. Sono previste chiusure per le festività nazionali, per la festa patronale, per le vacanze natalizie, per le vacanze pasquali e per tutto il mese di agosto.

L'avvio dell'anno educativo 2020-2021 è fissato per il giorno 14/09/2020;

La chiusura delle attività è fissata per il giorno 30/07/2021;

Nel corso dell'anno sono previste le seguenti chiusure:

7 Dicembre 2020 S. Ambrogio

8 Dicembre 2020 Festa dell'Immacolata

Dal 24 Dicembre 2020 dal 06 Gennaio 2021 Festività Natalizie

Dal 01 Aprile al 06 Aprile 2021 Festività Pasquali

30 Luglio 2020 Chiusura dei servizi

1.2 MODALITA' DI ACCESSO

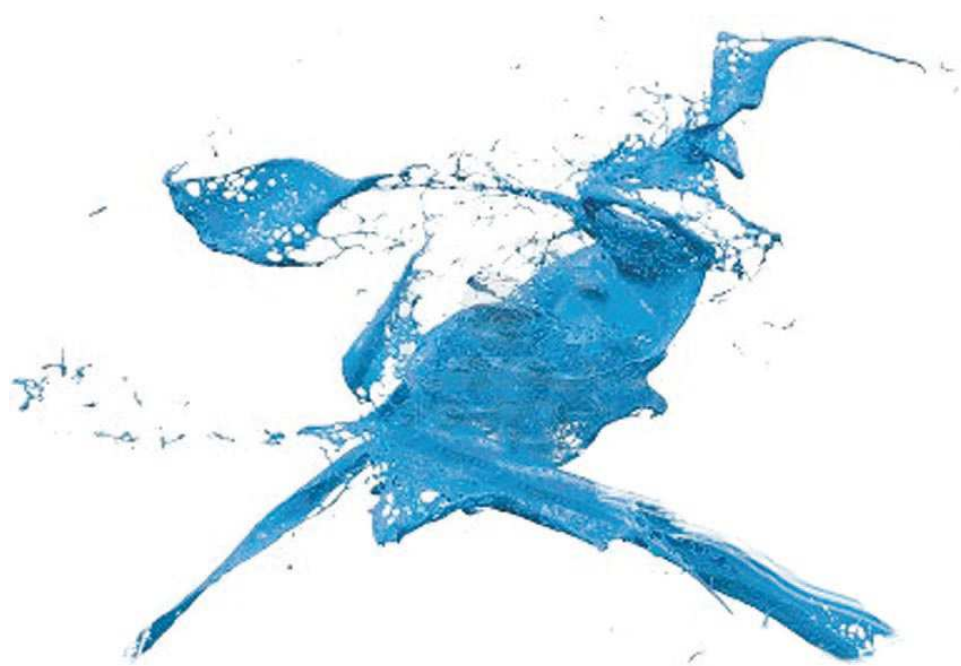
MODALITA' D'ISCRIZIONE:

Le domande d'iscrizione, disponibili presso l'URP del Comune, l'ufficio servizi educativi, oppure scaricabili dal sito internet del Comune www.comune.paderno-dugnano.mi.it, possono essere presentate, attraverso una delle seguenti modalità:

- a mano, c/o l'uff. protocollo Via Grandi n. 15, dal lunedì al sabato dalle 8.15 alle 12.15, il lunedì, martedì e giovedì dalle 16.45 alle 17.45
- via Fax al n. 02/91004406, allegando fotocopia documento d'identità del genitore.
- con Posta Elettronica Certificata, all'indirizzo comune.paderno-dugnano@pec.regione.lombardia.it.

Le informazioni richieste nella domanda di iscrizione sono tutte autocertificate. A seguito di verifiche effettuate dagli uffici competenti può essere richiesta la documentazione che comprovi quanto dichiarato nelle domande d'iscrizione.

Le domande possono essere consegnate nell'arco di tutto l'anno, ma entrano in graduatoria solamente le domande presentate **entro il 30 aprile di ogni anno**. La domanda ha validità di un anno scolastico.



GRADUATORIE:

Le domande pervenute entro il 30 aprile vengono inserite nella graduatoria comunale, quelle pervenute dopo il 30 aprile formano una lista d'attesa "fuori graduatoria" e sono inserite automaticamente nella graduatoria dell'anno scolastico successivo.

La graduatoria è formulata secondo i seguenti criteri:

1 - INDICATORE ISEE:

	PUNTI
fino a 6.500	3,50
fino a 10.000	3,00
fino a 12.500	2,00
fino a 16.000	1,00
oltre a 16.000	0,00

2 – NUCLEO FAMILIARE:

	PUNTI
per ogni figlio di età inferiore a 3 anni	2,00
per ogni figlio di età compresa tra 3 a 6 anni	1,50
per ogni figlio di età compresa tra 6 a 11 anni	1,00
per ogni figlio di età compresa tra 11 a 14 anni	0,50

3 - FATTORI SOCIALI:

	PUNTI
2 genitori lavoratori (rientra anche il genitore lavoratore di una famiglia monoparentale)	6,00
1 genitore lavoratore	3,00
nessun genitore lavoratore	0.00
famiglia monoparentale, punti aggiuntivi:	
- vedovo/a	2,00
- celibe/nubile, separato/a, divorziato/a	1,00

4 - GIACENZA DELLE DOMANDE:

	PUNTI
graduatoria anno precedente (qualora non sia mai stato proposto un posto al servizio nell'a.s. precedente)	1,00
per ogni mese di giacenza	0,05

5 – ULTERIORI ELEMENTI:

	PUNTI
iscrizione di un bambino con disabilità certificata L. 104/92	3,00
presenza di un familiare (padre, madre, fratello o sorella) con disabilità certificata L. 104/92	2,00
iscrizione di figli gemelli	2,00
presenza di altri figli che frequentano il servizio (nell'anno scolastico a cui si riferisce la domanda)	1,00
a parità di punteggio viene data precedenza ai bambini di età minore	-----
le domande dei non residenti sono collocate in coda a quelle dei residenti secondo i medesimi criteri	-----

I requisiti e le condizioni che determinano il punteggio devono essere posseduti alla data del 30 aprile.

Eventuali modifiche, successive alla presentazione della domanda, sono prese in considerazione solo se pervenute entro il 30 aprile.

**PUBBLICAZIONE
DELLE
GRADUATORIE:**

La graduatoria PROVVISORIA, viene pubblicata sul sito internet www.comune.paderno-dugnano.mi.it e all'albo pretorio del Comune entro il 20 maggio di ogni anno.

Qualora il termine indicato cada in un giorno di chiusura dell'ufficio asili nido la scadenza viene prorogata al primo giorno lavorativo seguente.

Eventuali ricorsi devono essere presentati al Comune di Paderno Dugnano - Settore socioculturale – servizi educativi - entro 10 giorni dalla data di pubblicazione delle graduatorie.

Entro 5 giorni lavorativi dal termine di presentazione dei ricorsi l'ufficio preposto comunica l'esito dell'istruttoria alle famiglie, e successivamente pubblica la graduatoria DEFINITIVA.

LA QUALITA' DEL SISTEMA DI ACCESSO AL SERVIZIO

Indicatore	standard
facilità di accesso al servizio	iscrizioni aperte tutto l'anno
	informazioni sui servizi costantemente aggiornate nella pagina web dedicata sul sito istituzionale del Comune
	iscrizioni on line e documentazione scaricabile dal sito
tempistiche graduatorie	pubblicazione delle graduatorie entro 20 giorni dal termine di presentazione delle domande

1.3 RETTE DI FREQUENZA

<p>COME CALCOLATA RETTA:</p>	<p>VIENE LA</p>	<p>La retta di frequenza per il Servizio spazio bimbi, che comprende il costo dei pannolini, del materiale igienico-sanitario, e di tutto ciò che è necessario per le attività di routine ed educative, è composta da una quota fissa mensile differenziata tra residenti e non residenti.</p> <p>Il contributo è di € 160,00 mensili (€ 175,00 per i non residenti). Eventuali prodotti specifici (pannolini, crema cambio, sapone detergente ecc.) differenti da quelli in dotazione al servizio, di cui dovesse necessitare il bambino dovranno essere forniti dai genitori.</p> <p>Le tariffe vengono approvate annualmente dalla Giunta Comunale e possono subire delle variazioni anche in corso d'anno.</p>										
<p>MODALITA' PAGAMENTO:</p>	<p>DI</p>	<p>Le rette, consegnate mensilmente allo spazio bimbi, devono essere pagate entro la scadenza indicata nelle stesse.</p> <p>Le rette, consegnate mensilmente all'asilo nido, devono essere pagate entro la scadenza indicata.</p> <p>Come previsto D.L. 14/12/2018 n. 135 (il cosiddetto decreto Semplificazioni), tutte le Pubbliche Amministrazioni devono aderire al sistema di pagamento PagoPA.</p> <p>Pertanto gli utenti potranno effettuare il pagamento attraverso le seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • direttamente sul sito del Comune: www.comune.padernodugnano.mi.it, attraverso il seguente percorso: <ul style="list-style-type: none"> - Pagamenti on line PagoPA - Accedi al servizio (altri pagamenti) 										
<p>AGEVOLAZIONI RIDUZIONI ECONOMICHE</p>	<p>E</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Servizi senza registrazione (avviso da pagare predeterminato) - Inserire codice IUUV • attraverso i canali sia fisici che online di banche e altri sportelli abilitati sul territorio (Prestatori di Servizi di Pagamento) come ad esempio: <ul style="list-style-type: none"> - Agenzie della banca; - Home banking (riconoscibili dai loghi CBILL o pagoPA); - Sportelli ATM abilitati delle banche; - Punti vendita di SISAL, Lottomatica; <p>Sono previste le seguenti agevolazioni economiche:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Per due fratelli frequentanti si applica la riduzione del 30% sulla quota fissa per uno dei due 2. In caso di assenza per malattia sono previste le seguenti riduzioni <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">GIORNI DI ASSENZA</th> <th style="text-align: center;">RIDUZIONE APPLICATA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Almeno 20 gg consecutivi</td> <td>20% sulla retta successiva al rientro</td> </tr> <tr> <td>Da 21 a 30 gg consecutivi</td> <td>25% sulla retta successiva al rientro</td> </tr> <tr> <td>Da 31 a 40 gg consecutivi</td> <td>30% sulla retta successiva al rientro</td> </tr> <tr> <td>Oltre i 40 gg consecutivi</td> <td>40% sulla retta successiva al rientro</td> </tr> </tbody> </table>	GIORNI DI ASSENZA	RIDUZIONE APPLICATA	Almeno 20 gg consecutivi	20% sulla retta successiva al rientro	Da 21 a 30 gg consecutivi	25% sulla retta successiva al rientro	Da 31 a 40 gg consecutivi	30% sulla retta successiva al rientro	Oltre i 40 gg consecutivi	40% sulla retta successiva al rientro
GIORNI DI ASSENZA	RIDUZIONE APPLICATA											
Almeno 20 gg consecutivi	20% sulla retta successiva al rientro											
Da 21 a 30 gg consecutivi	25% sulla retta successiva al rientro											
Da 31 a 40 gg consecutivi	30% sulla retta successiva al rientro											
Oltre i 40 gg consecutivi	40% sulla retta successiva al rientro											

3. Nel periodo dell'inserimento la retta viene calcolata in modo proporzionale (in trentesimi) tenendo conto del giorno d'inizio inserimento.
4. E' possibile richiedere il posticipo dell'inserimento pagando l'80% della retta.
5. Non sono applicate detrazioni per le chiusure previste nel calendario scolastico.
6. Nei giorni di chiusura totale, non previsti dal calendario scolastico, decisi dall'Amministrazione Comunale o dovuti a cause di forza maggiore, viene rimborsata una quota giornaliera nella misura di un trentesimo della retta mensile.

1.4 DIMISSIONI – RITIRI – CAMBI FREQUENZA

DIMISSIONI:

Il ritardo (oltre i due mesi) del pagamento della retta comporta la dimissione d'ufficio dal servizio. La riammissione, è subordinata al preventivo pagamento dell'arretrato e alla disponibilità del posto.

Non possono essere riconfermati all'anno scolastico successivo i bambini le cui famiglie non hanno provveduto al saldo delle eventuali quote arretrate.

Il mancato pagamento delle rette determina altresì l'attivazione della procedura finalizzata al recupero coatto delle somme non versate, perdendo altresì il diritto alla fruizione di altri servizi educativi gestiti dal Comune.

In caso di assenze prolungate (oltre i 30 giorni) senza adeguata comunicazione al servizio competente, si procede con le dimissioni d'ufficio.

RITIRI:

In caso di ritiro definitivo dal servizio prima del termine dell'anno scolastico, è necessaria una comunicazione scritta all'ufficio asili nido. Il ritiro decorre dal 15° giorno o dal 30° giorno del mese previsto per il ritiro stesso; La retta corrispondente viene calcolata in modo proporzionale (in trentesimi).

1.5 AMBIENTAMENTO

L'inserimento è il percorso che consente al bambino di ambientarsi al nido, per conoscere e scoprire nuovi spazi e le persone che li abitano.

Per vivere serenamente questa esperienza è necessario che ad ogni bambino venga garantita la possibilità di avere una figura familiare che lo accompagna.

Riteniamo altresì importante sottolineare quanto sia stato fondamentale per la buona riuscita dell'inserimento lo studio approfondito e la puntuale conoscenza di questa prassi. A seguito di corsi di formazione e dopo avere dedicato ampio spazio allo scambio di idee e riflessioni mirate a elaborare delle strategie sempre più all'avanguardia nel rispetto dell'individualità e delle caratteristiche di ciascuna famiglia, abbiamo scelto di adottare nei nostri servizi, il metodo svedese dell'ambientamento in tre giorni.

È una pratica importata dai paesi nord europei e adattata al territorio italiano che prevede in fase di inserimento la presenza continua del genitore che accompagna ed affianca il

proprio bambino nella scoperta di un mondo nuovo al quale il piccolo dovrà presto abituarsi.

Bambino e genitore trascorrono al nido l'intera giornata dalle 9.30 alle 15.30. Insieme esplorano il nuovo ambiente, conoscono le educatrici e gli altri bambini vivendo tutte le routine previste. Condividono il momento del pasto, del gioco, e delle attività. È il genitore che cambia il piccolo, lo accompagna nel momento della nanna ed è lì ad attendere il suo risveglio. Tutto questo per tre giorni, periodo durante il quale l'educatrice osserva le abitudini del bambino, affianca il genitore ed entra in contatto con loro in modo graduale, diventando a mano a mano una figura familiare per entrambi.

Il quarto giorno il genitore accompagna il bimbo al nido, lo saluta e va al lavoro.

Questa strategia di intervento consentirà:

- ai bambini di acquisire in tre giorni familiarità con gli spazi del nido e con l'organizzazione temporale di quell'ambiente che hanno imparato a conoscere insieme alla mamma o al papà
- ai genitori di divenire parte del percorso di ambientamento del proprio bambino conoscendo le modalità di intervento all'interno dei servizi e facilitando l'instaurarsi di un ponte di fiducia con il servizio
- alle educatrici di conoscere meglio le famiglie

Questo metodo ci consente pertanto, oltre a rispettare i tempi dei bambini, di venire incontro alle esigenze delle famiglie, , richiedendo al genitore la permanenza in struttura per un periodo di tempo molto più limitato rispetto al metodo tradizionale

Gli inserimenti vengono programmati di norma nei mesi di settembre ed ottobre; in caso di ritiri questi possono comunque avvenire in ogni momento dell'anno, ma non oltre la metà di aprile.

LA QUALITA' DELL'AMBIENTAMENTO

Indicatore	standard
supporto all'ambientamento	presenza, all'interno di ogni sezione, di una figura educativa di supporto all'ambientamento
	possibilità di richiedere il supporto della pedagoga
	accompagnamento per le famiglie durante l'ambientamento da parte di un'educatrice nei momenti di distacco per favorire lo scambio e il confronto sull'esperienza
attenzione e cura nella fase di ambientamento	almeno un colloquio prima della fase d'ambientamento
	presenza di una figura di riferimento stabile durante l'ambientamento
	durata di almeno 10 giorni lavorativi della fase di ambientamento

1.6 LA VITA ALLO SPAZIO BIMBI

L'ACCOGLIENZA: L'ingresso di ogni bambino allo Spazio Bimbi è un momento delicato perché rappresenta il distacco dai genitori e dall'ambiente familiare. Si tratta di un'esperienza molto coinvolgente a livello emotivo che va

preparata e mediata con consapevolezza e professionalità, con tatto e sensibilità utilizzando le adeguate strategie di intervento sia da parte delle educatrici sia da parte dei genitori.

Compito dell'educatrice sarà di preparare un clima di accoglienza, che aiuti il distacco "individualizzando" le diverse modalità di entrata dei bambini

LA QUALITA' DELL'ACCOGLIENZA E DEL RICONGIUNGIMENTO

Indicatore	standard
flessibilità oraria	possibilità di portare i bambini al servizio dalle ore 8,00 fino alle ore 9,00
	possibilità di ritirare i bambini dalle ore 12,00 alle ore 13,00
modalità di accoglienza	accoglienza all'interno della sezione ed in presenza degli educatori di riferimento di saletta
	presenza al momento dell'apertura di almeno un educatore di ogni sezione
	Predisposizione di uno spazio accogliente e rassicurante per facilitare la separazione tra l'adulto e il bambino

LE ATTIVITA':

Allo spazio bimbi l'assenza di ritualità importanti, come il pranzo e il sonno, rende la dimensione temporale l'oggetto primario della riflessione pedagogica: è un tempo lungo, disteso, che non rischia di sacrificarsi nell'incontro con orari scanditi, ma che proprio per questo diventa un tempo ricco e denso da abitare, un tempo che necessita di un'attenzione costante ai passaggi e ai contenitori da riempire di volta in volta in un clima eletto perchè molto lungo.

Lo spazio bimbi riserva, quindi, grande importanza al **gioco libero** in tutte le sue espressioni, sia esso di scoperta o simbolico, organizzato in piccoli gruppi o individualmente ma che nasce comunque in maniera autonoma nei bambini e nelle bambine.

È attraverso il gioco spontaneo che si creano relazioni significative tra bambini e tra bambini e adulti; ai bambini e alle bambine sarà data l'opportunità di scegliere e utilizzare lo spazio e gli oggetti che in quel momento rappresentano i loro desideri o evocano il loro vissuto.

In base all'età e alle competenze dei bambini e delle bambine delle salette del nido le nostre proposte di gioco/attività saranno principalmente :

- **Giochi motori** che tendono alla graduale conoscenza del proprio corpo, che per i bambini e le bambine più piccoli può significare imparare a tirarsi su, a stare in equilibrio, a camminare, a correre, a rotolare, a scendere-salire,... mentre per quelli più grandi può significare affinare le capacità già acquisite anche con l'utilizzo di strutture quali scivoli, gimcane, tunnel, dondoli, tricicli,...
- **Giochi di manipolazione e travasi** che tendono, attraverso l'uso di materiali diversi, a sviluppare la sensibilità tattile, la motricità fine e a comprendere, attraverso l'osservazione del comportamento dei materiali, i concetti del dentro-fuori, del sopra-sotto, del pieno-vuoto, della trasformazione o dei passaggi di stato fisico della materie.
- **Giochi linguistici** che hanno per obiettivo lo sviluppo del linguaggio. Raccontare storie, ascoltare, osservare la realtà o le immagini, conversare con i bambini, rappresentano momenti molto qualificanti.
- **Giochi d'imitazione e simbolici** che permettono ai bambini e alle bambine di riprodurre situazioni che fanno parte del loro vissuto quotidiano, rievocando le persone che gravitano intorno a loro con i propri ruoli e le proprie peculiarità. Per agevolare al massimo questo tipo di attività allestiamo angoli strutturati che riproducono l'ambiente domestico quali l'angolo della cucina, l'angolo delle bambole, ecc..
- **Giochi strutturati** con macchinine, animali, lego di varie dimensioni, clipo, incastri, puzzles e chiodini, con obiettivi che abbracciano in maniera trasversale tutti quelli precedentemente descritti.
- **Attività grafico-pittoriche** che vengono proposte ai bambini in piccoli gruppi utilizzando diverse tecniche e materiali.

LA QUALITA' DELLE ATTIVITA'

Indicatore	standard
trasparenza delle attività	presentazione alle famiglie della programmazione educativa
	predisposizione per ogni bambino di materiale personalizzato (album, quaderno, diario, CD foto, ecc.)

IL CAMBIO:

E' un momento di intimità, di intenso rapporto affettivo tra l'educatrice ed il bambino che prova piacere nel sentirsi curato ed accudito.

Durante il cambio, il bambino trova piacere nel sentirsi accudito e curato così da creare con l'educatrice un legame di fiducia per la sua crescita armonica.

In questo modo viene offerta al bambino la possibilità di avere con l'adulto un contatto corporeo più intimo fatto di coccole, carezze e sorrisi.

Molto importanti in questi momenti sono le parole usate, l'intonazione della voce, l'espressione del viso. La tranquillità e le fiducia, gesti delicati, il giusto "tocco" rendono piacevole questo momento per il bambino

Il momenti del cambio e del bagno sono caratterizzati da un'attenzione individualizzata dell'educatore nei confronti del bambino, consentono di costruire una relazione affettiva significativa e incentivano il bambino a orientarsi verso la cura del proprio corpo.

LA QUALITA' DEI MOMENTI DEL CAMBIO E DEL BAGNO

Indicatore	standard
attenzione alle specificità dei bambini	bagni attrezzati per favorire l'utilizzo autonomo da parte dei bambini
	utilizzo di prodotti per la cura e l'igiene specifici per bambini
igiene degli ambienti	cura e pulizia degli ambienti effettuate almeno 2 volte al giorno
igiene personale dei bambini	cambio pannolino effettuato almeno 2 volte al giorno e al bisogno
	cambio di asciugamani dopo ogni utilizzo

LA MERENDA:

La merenda prende simbolicamente il posto del pranzo allo spazio bimbi, per l'importanza con cui viene progettato questo momento. I momenti della merenda sono, dunque, parte integrante del progetto educativo. Sono organizzati con la massima cura e tenendo conto non solo degli aspetti nutrizionali e della qualità degli alimenti, ma anche dei significati culturali, affettivi e sociali.

I momenti della merenda sono pensati per suscitare nel bambino interesse per il cibo, stimolandone la curiosità attraverso i colori, la forma e l'abbinamento dei diversi alimenti. Sono inoltre ideati per favorire la condivisione di un momento di socialità, l'acquisizione di regole di comportamento, di educazione alimentare e di progressiva autonomia nell'assunzione del cibo.

La merenda è servita in spazi adeguatamente predisposti in base alle esigenze delle diverse età dei bambini.

RICONGIUNGIMENTO:

Il ricongiungimento è il momento il quale l'educatrice ha scambi di informazioni con le famiglie sulla giornata appena trascorsa al nido.

Il ricongiungimento rappresenta il momento conclusivo della giornata, ed è il momento di riavvicinamento del bambino ai famigliari.

Sono finalizzati a favorire la continuità tra la vita familiare e lo spazio bimbi.

Per tale ragione sono ideati per essere percepiti dai bambini e dai famigliari come momenti rituali piacevoli che rendano facile ritrovarsi.



1.7 ASPETTI ORGANIZZATIVI

Si elencano di seguito alcuni aspetti gestionali organizzativi utili per la conoscenza complessiva del servizio e la convivenza civile in una comunità come lo è appunto l'asilo nido:

1. Essendo una comunità è importante che venga rispettata l'igiene fisica del piccolo e che anche gli indumenti indossati siano in ordine e puliti; le educatrici sconsigliano l'uso di salopette, bretelle, jeans stretti e cinture, per le camicie è opportuno controllare attentamente la tenuta dei bottoni.
2. Per l'incolumità propria e degli altri bambini, si raccomanda di non mettere ai bambini/e catenine, braccialetti, orecchini, fermagli che possono risultare pericolosi.
3. Il materiale monouso per il cambio (pannolini e salviette) sono in dotazione alla struttura; i genitori devono fornire solo un cambio completo di vestiario del bambino che sia adeguato alla stagione;
4. Al servizio di norma non vengono somministrati farmaci, fatta eccezione per quelli cosiddetti "salvavita" (antiepilettici, anticonvulsivi, antipiretici per bambini con documentate crisi convulsive febbrili) che possono essere somministrati previo accordo con le educatrici. In questi casi specifici, la necessità di somministrazione di detti farmaci, deve essere certificata dal medico curante, che ne prescrive anche la posologia, e richiesta ed autorizzata per iscritto dal genitore con apposito atto di delega;
5. In caso di problemi di natura igienico-sanitaria legati alla vita di comunità, il servizio ha come referente i servizi specialistici dell'ASL.
6. Nel caso di cambio di residenza è obbligatorio darne comunicazione scritta all'Ufficio Asili Nido.
7. Le deleghe per il ritiro dei bambini da parte di persone diverse dai genitori, sono obbligatorie, e sono valide per tutta la durata della frequenza, eventuali aggiunte o modifiche devono essere comunicate per iscritto alle educatrici.
8. L'allontanamento dei bambini dal servizio per motivi di salute è previsto per i seguenti motivi:
 - febbre superiore a 38,5° C (rettale);
 - tre o più scariche di diarrea;
 - vomito ripetuto;
 - congiuntivite con secrezione;
 - sospetta malattia contagiosa e/o parassitaria.
9. In caso di infortunio che necessiti di cure mediche, il personale provvede a:
 - 1° chiamare il 118;
 - 2° avvisare la famiglia;
 - 3° qualora la famiglia non intervenga prontamente, ad accompagnare il bambino al Pronto Soccorso in ambulanza.

1.8 GENITORI ALLO SPAZIO BIMBI

La comprensione del bambino da parte di un educatore non può prescindere da una contemporanea e parallela conoscenza della famiglia, per cui impegno dell'educatore è favorire la costruzione del dialogo, quale mezzo per riconoscere tutti i messaggi possibili per entrare in contatto con loro. E' necessario pensare lo Spazio Bimbi come un luogo in cui portare le proprie competenze di genitore e di educatori, due ruoli vissuti non in termini competitivi ma come ricchezza da cui attingere reciprocamente nel rispetto reciproco del proprio ruolo. Saranno pensati quindi incontri finalizzati alla conoscenza reciproca utili per instaurare una vicinanza emotiva.

Il rapporto tra il servizio e famiglia si articola nel tempo in molte occasioni formali ed informali.

I momenti d'incontro tra i genitori e gli educatori potranno essere distinti in momenti di rapporti collettivi e rapporti individuali.

Data la grande presenza dei nonni nella vita quotidiana del servizio, un'attenzione particolare viene rivolta alla loro partecipazione; i nonni possono essere invitati alle riunioni dei genitori aperte anche a loro e si organizzano momenti speciali che li vedono protagonisti nella condivisione di una mattinata con i nipoti attraverso il gioco o la lettura di un racconto.

ISCRIZIONE:	è il primo approccio del genitore verso il nido durante il quale può ricevere tutte le informazioni di carattere amministrativo.
OPEN DAY:	è un giorno di festa organizzato indicativamente nei mesi di marzo/aprile di ogni anno per dar modo ai futuri utenti di conoscere la realtà del nido ed il personale educativo.
ASSEMBLEA DEI GENITORI (NUOVI UTENTI):	è un incontro che ha luogo nel mese di settembre, ed è la prima occasione di scambio tra educatrici e genitori. Le educatrici partendo dalle molteplici aspettative, ansie e curiosità dei genitori cercano di rispondere rassicurando e fornendo tutte quelle informazioni utili in previsione del futuro ambientamento.
COLLOQUIO INDIVIDUALE:	è un momento privilegiato di scambio tra l'educatrice di riferimento e il genitore di ogni singolo bambino. Quello che è importante sottolineare è il carattere bi-direzionale del colloquio, in cui il passaggio di informazioni non è a senso unico: le notizie date dall'educatrici svolgono anche una funzione di rassicurazione nei confronti delle famiglie.
AMBIENTAMENTO:	è un percorso individuale e soggettivo per i nuovi utenti. È importante che il genitore sia presente in questo periodo non solo per rassicurare il bambino ma soprattutto per il buon avvio di un rapporto che coinvolge una triade di individui (il bambino, il genitore, l'educatrice) che deve sostanzialmente basarsi sulla fiducia e sulla collaborazione per il benessere del bambino.
VERIFICA AMBIENTAMENTO:	è un incontro di verifica dell'ambientamento. In questo momento viene data ai genitori la possibilità di confrontarsi tra loro e con le educatrici rispetto a domande, interrogativi, riflessioni sull'esperienza che stanno vivendo.
INCONTRO DI SALETTA:	è il momento d'incontro tra genitori ed educatrici della medesima saletta. Costituisce lo spazio privilegiato durante il quale partendo dai bisogni, le esigenze, le conquiste e i successi si motivano le tematiche

		relative alla programmazione educativa. L'incontro di sezione è convocato dalle educatrici di saletta almeno due volte all'anno.
FESTE LABORATORI:	E	sono occasioni e momenti di partecipazione attiva delle famiglie. In questi momenti possono essere organizzate delle attività di laboratorio con lo scopo organizzativo o per costruire materiale utile al nido o, ancora, per preparare brevi spettacoli che rallegheranno la festa.
SERATE A TEMA:		sono dei momenti per riflettere insieme su piccoli e grandi problemi quotidiani che una famiglia incontra sul suo cammino. Queste iniziative hanno lo scopo di sostenere la famiglia, aiutando i genitori ad acquisire fiducia nelle proprie capacità educative.

LA QUALITA' DELLA PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

Indicatore	standard
coinvolgimento e partecipazione delle famiglie	organizzazione di almeno 2 assemblee dei genitori all'anno per ciascuna sezione
	organizzazione di un incontro per i genitori dei nuovi iscritti all'inizio dell'anno scolastico
	organizzazione di almeno 2 feste all'anno, di solito a Natale e fine anno, con la presenza dei genitori
	almeno 2 colloqui individuali ogni anno tra educatrici e genitori e disponibilità al bisogno ad altri colloqui
	presenza di un quaderno individuale per ogni bambino per raccontare la vita al nido
	organizzazione di almeno un'attività a tema su piccoli e grandi problemi quotidiani rivolta ai genitori

APPROFONDIMENTI



*Per vivere felici,
basta guardare come fanno i bambini
e gli animali.
(Stephen Littleword)*

3.1 L'UFFICIO ASILI NIDO

DESCRIZIONE:	<p>L'Ufficio Asili Nido fornisce tutte le informazioni sui servizi alla prima infanzia. Le famiglie possono richiedere i moduli di iscrizione e ricevere informazioni utili per la loro compilazione.</p> <p>In particolare l'Ufficio Asili Nido si occupa di tutte le attività amministrative e gestionali relative a:</p> <ul style="list-style-type: none">• Graduatorie servizi prima infanzia;• Contatti con le famiglie per l'ammissione del bambino;• Rette di frequenza;• Gestione di informazioni in merito a eventuali problematiche di salute dei bambini;• Monitoraggio del buon funzionamento dei servizi;• Questionari di gradimento dei servizi;• Contatto con nidi privati accreditati;
SEDE:	<p>Comune di Paderno Dugnano - Settore Servizi alla persona e sviluppo organizzativo - Servizi Educativi – Ufficio asili nido – Via Grandi, 15 Tel. 0291004402 Fax 0291004406 Email: asilinido@comune.paderno-dugnano.mi.it</p>
ORARI:	<ul style="list-style-type: none">• da lunedì a venerdì dalle ore 8.15 alle ore 12.15;• lunedì, martedì e giovedì dalle ore 16.45 alle ore 17.45;

LA QUALITA' DELL'UFFICIO

Indicatore	standard
facilità di accesso al servizio	apertura al pubblico 5 giorni alla settimana
	apertura al pubblico 3 pomeriggi alla settimana
	apertura al pubblico per almeno 26 ore settimanali
tempestività delle risposte	risposta a tutte le comunicazioni entro 30 giorni dalla data di presentazione

3.2 IL PERSONALE

Il personale che lavora nei e per i servizi alla Prima Infanzia del Comune di Paderno Dugnano forma un sistema molto articolato, in cui ogni figura è importante e indispensabile per la realizzazione del progetto educativo dei servizi:

EDUCATRICI:

Hanno il compito di prendersi cura dei bambini e di aiutare la loro formazione incentivando lo sviluppo di competenze cognitive, affettive e sociali.

L'educatrice svolge attività educative in un ambiente che stimola e favorisce la crescita dei piccoli, in un costante rapporto con la famiglia e in collegamento con le altre istituzioni sociali ed educative del territorio.

Il lavoro delle educatrici intende portare il bambino ad essere autonomo, a costruire la propria identità e a diventare un soggetto partecipe e attivo del progetto educativo.

L'educatrice predispone gli ambienti, gli spazi e i materiali, organizza e conduce le diverse attività e si occupa dei momenti più delicati di cura e relazione, come il cambio, il pranzo e il sonno.

Durante le attività il ruolo dell'educatrice è di "osservatore partecipante" e di sostegno: è presente nel gioco del bambino ma non interferisce con il suo interesse e la sua spontaneità, rimane a disposizione come base sicura da cui partire per esplorare e a cui tornare per un rifornimento affettivo.

Il lavoro educativo richiede un intenso lavoro di programmazione delle attività, di scambio tra i colleghi e con i genitori, di confronto con gli esperti, (coordinatore pedagogico e altre figure presenti sul territorio), con i responsabili dei servizi e con gli amministratori.

Fondamentali sono i due strumenti di lavoro che in parallelo permettono all'educatore e all'equipe di conoscere il singolo e il gruppo, rilanciando con proposte in grado di supportarne la crescita e l'apprendimento:

- le osservazioni individuali sono lo sguardo dell'equipe sulla singola individualità e diventano strumento prezioso per i colloqui con la famiglia;
- il progetto di sala, soggetto a verifiche in itinere con la pedagoga, apre invece alla conoscenza ed alla ricerca educativa, attraverso contesti specifici, legati non solo alle età ma alle competenze ed agli interessi dei diversi bambini che ogni anno abitano il servizio.

AUSILIARIE:

Sono addette alla pulizia degli ambienti, per rendere il luogo asilo nido uno spazio accogliente anche dal punto di vista igienico, proprio in ragione del fatto che si tratta di uno spazio abitato da bambini. Le ausiliarie sono presenti al nido per l'intera giornata, dal primo momento di apertura alla chiusura del servizio alle 18.00 (18.30 nei giorni di Spazio Gioco). Le ausiliarie garantiscono l'ordine e l'igiene degli spazi e degli arredi; rilevano inoltre problemi riguardanti il mantenimento e il buon funzionamento della struttura, segnalando all'educatrice referente eventuali problematiche legate alla sicurezza e ad eventuali malfunzionamenti. Le ausiliarie si dedicano inoltre alla prima accoglienza dei bambini e delle famiglie al mattino e all'ultimo saluto prima dell'uscita, dalle 7.30 alle 9.00 e dalle 16.00 alle 16.30, per garantire in

questo modo la sicurezza del nido per tutto il tempo che la porta d'ingresso o il cancello restano aperti.

Sono inoltre un supporto fondamentale durante il momento del pasto:

- ogni sala ha un'ausiliaria dedicata in questo momento carico di importanza anche a livello organizzativo.

LA QUALITA' DEL PERSONALE

Indicatore	standard
professionalità degli operatori	presenza di una pedagoga che svolge il ruolo di supervisore al lavoro d'equipe degli educatori
	operatori in possesso dei titoli di studio richiesti dalla normativa vigente
formazione del personale	piano formativo per il personale educativo di almeno 20 ore annue
	presenza di un monte ore annuo per ogni educatrice, per attività di programmazione, verifica, incontri con genitori
	incontri mensili, a grande gruppo, con la pedagoga per riflettere in equipe allargata sul proprio agire professionale
	incontri di ogni sala, con la supervisione della pedagoga, almeno 1 volta al mese, per monitorare la qualità del servizio rispetto alla conoscenza del gruppo, dei singoli bambini e delle loro famiglie
rapporti numerici	numero di bambini per educatore conforme allo standard regionale 1/8
	numero di bambini per ausiliaria conforme allo standard regionale 1/30

3.3 COORDINAMENTO PEDAGOGICO

L'Amministrazione Comunale assicura la qualità del Progetto Educativo e la costruzione del sistema dei Servizi Prima Infanzia 0-3 anni attraverso il Coordinamento Pedagogico, nella figura della pedagoga.

La pedagoga è una figura professionista, esterna ai servizi, con il compito di supervisionare il buon funzionamento dei Servizi alla Prima Infanzia comunali, in un panorama dell'offerta educativa che ha visto ampliarsi la rete dei soggetti gestori al privato-sociale.

La pedagoga, in raccordo continuo e costante con l'Ufficio Asili Nido del Comune di Paderno Dugnano:

- coordina e monitora a livello pedagogico i servizi 0-3 anni, garantendo la qualità dei progetti educativi offerti ai bambini, l'adeguata formazione del personale, nonché la valorizzazione dei rapporti con le famiglie;
- predispone adeguati strumenti e stili organizzativi;
- coordina progetti dei servizi alla prima infanzia;
- mette in rete i servizi alla Prima Infanzia tra loro e con gli altri servizi del territorio, in rapporto con le esigenze e gli obiettivi stabiliti dall'Amministrazione Comunale.



L'AMBIENTE:

gli SPAZI del nido sono studiati in modo che il bambino possa agire, muoversi e scegliere autonomamente le attività che più lo interessano.

Ciò non significa che ci debbano essere solamente arredi e strutture in miniatura ad "altezza bambino", quanto piuttosto che è necessario strutturare fisicamente degli spazi per accogliere e sollecitare le espressioni del comportamento infantile, per rispondere adeguatamente ai bisogni dei piccoli, per stimolare la loro curiosità di esplorazione, le loro modalità comportamentali e la loro autonomia.

La suddivisione degli ambienti destinati ai bambini solitamente avviene in base alla loro età (piccoli – medio/grandi) e per ognuno di questi gruppi è prevista la creazione di angoli specifici per attività e funzioni.

E' necessario sottolineare che l'organizzazione degli spazi interni di ciascun gruppo è soggetta a precise scelte di programmazione.

Proprio in considerazione del fatto che nel nido il bambino vive intense esperienze di esplorazione e che la distribuzione degli arredi e degli oggetti, nonché dei colori, incide profondamente sul suo sviluppo intellettuale, affettivo e sociale, una programmazione degli spazi deve avvenire ogni anno, in pratica ogni volta che entrano a far parte del nido bambini nuovi con esigenze e bisogni diversi. Con questo non si vuole affermare che ad ogni inizio di attività annuale l'ambiente nido venga o debba essere completamente sconvolto e modificato nelle sue strutture di base e nella suddivisione spaziale.

Ciò che si sottolinea è che molte volte l'ambiente può richiedere l'apporto di piccoli cambiamenti rispetto all'anno precedente come ad esempio creazioni di angoli specifici per attività programmate o in fase di sperimentazione. Queste modifiche possono essere soggette alla creatività degli operatori; tuttavia, ogni cambiamento dovrebbe seguire criteri generali al fine di non rendere l'ambiente eccessivamente "stimolante" perché magari troppo strutturato e quindi non adeguato ai bambini.

I MATERIALI:

Nei servizi prima infanzia in particolare si utilizzano materiali considerati "di recupero", poveri e naturali.

L'utilizzo di questi materiali passa attraverso la creatività del bambino e la spontaneità con cui i piccoli agiscono su di essi.

Proprio per questo, il nostro progetto educativo vuole centrarsi sull'aspetto "manipolativo" dei materiali, pensando a questi come ad un vero e proprio potenziale che si realizza nell'incontro con la creatività e spontaneità di ciascun bambino, apprezzandone e scoprendone le forme e le proprietà.

Il bambino ha bisogno di tempo da dedicare alla scoperta e all'esplorazione dei nuovi materiali. Questo aspetto, che a volte sfugge all'occhio dell'adulto, è di fondamentale importanza, affinché non sia soffocata la spontaneità e l'entusiasmo che il bambino manifesta naturalmente per la scoperta di nuovi elementi e la modalità di utilizzo con cui manipolare, creare, giocare,...

**ASPETTI IGIENICO
SANITARI:**

Nel Nido viene posta particolare attenzione agli aspetti igienico sanitari della struttura, del personale, dei bambini, al fine di creare un ambiente di vita che possa assicurare il benessere degli utenti e la qualità del servizio.

Le pulizie della struttura vengono effettuate utilizzando esclusivamente prodotti appositi e certificati per la pulizia di ambienti con minori.

Le operazioni di pulizia vengono sempre effettuate con una cadenza almeno giornaliera, senza interferire con la presenza dei bambini nei locali.

LA QUALITA' DEGLI SPAZI

Indicatore	standard
qualità e funzionalità degli spazi	ambienti e impianti controllati secondo quanto previsto dalle norme in materia di sicurezza
	giardino piantumato ed attrezzato per il gioco esterno
accessibilità degli spazi	spazi disposti in modo da essere facilmente fruibili dai bambini allo scopo di favorire l'accesso autonomo ai giochi e ai materiali
	predisposizione di spazi per le diverse attività ed in base all'età dei bambini
personalizzazione degli spazi	presenza di spazi e ambienti di riferimento per ogni gruppo di bambini
	utilizzo di simboli, disegni e fotografie



3.5 VALUTAZIONE DELLA QUALITA'

Per avere un quadro aggiornato della valutazione delle famiglie circa la qualità dei servizi erogati e sulla rispondenza dei servizi alle loro attese ed ai loro bisogni, i Servizi per la Prima Infanzia si impegnano a:

- monitorare e verificare periodicamente tutti gli standard di qualità indicati nella Carta dei Servizi;
- effettuare una valutazione annuale della qualità percepita dalle famiglie attraverso la rilevazione del livello di soddisfazione riscontrato per diversi aspetti dei servizi, i cui risultati sono pubblicati sul sito istituzionale del Comune;
- monitorare costantemente la qualità dei servizi attraverso la valutazione dei reclami e dei suggerimenti pervenuti;

Le migliori garanzie di tutela per le famiglie sono rappresentate dai luoghi e dai momenti di partecipazione sia attraverso un coinvolgimento attivo nella vita del servizio sia attraverso gli organismi di rappresentanza, in primo luogo il Comitato di Gestione asili nido.

La Carta dei Servizi prevede altresì una procedura formalizzata che consente ai genitori di presentare segnalazioni o suggerimenti e di ottenere tutela rispetto alla non conformità dei servizi agli standard di qualità stabiliti.

Le segnalazioni e i suggerimenti dei genitori rappresentano non soltanto una forma di tutela per i cittadini, ma costituiscono per i Servizi alla Prima Infanzia e per l'Amministrazione Comunale strumenti utili al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi.

Nel caso si verifichi una violazione della presente Carta, i genitori possono inoltrare segnalazione scritta all'Ufficio Asili Nido che verifica la pertinenza della segnalazione, compie i necessari accertamenti e segnala ai responsabili competenti il disservizio.

Entro 30 giorni dalla segnalazione, il genitore riceverà comunicazione degli accertamenti effettuati e degli impegni presi per la rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.

Il reclamo deve necessariamente essere presentato in forma scritta, utilizzando il modulo predisposto, ed inoltrato all'Ufficio Asili Nido a mano, per posta ordinaria, fax, o per posta elettronica.

LA QUALITA' GENERALE DEL SERVIZIO

Indicatore	standard
soddisfazione delle famiglie rispetto la qualità dei servizi	presenza di un sistema certificato di qualità del Comune che prevede annualmente valutazioni sulla soddisfazione delle famiglie rispetto al servizio erogato. Il Piano delle Performance stabilisce annualmente la percentuale minima di soddisfazione degli utenti

3.6 DOVERI DEGLI UTENTI

A fronte di un sistema di diritti e di tutele del cittadino che la Carta dei Servizi per la Prima Infanzia definisce e garantisce, agli utenti del servizio è richiesto di:

- **rispettare**, con un comportamento corretto e responsabile, le norme vigenti, le circolari, le regole organizzative, le procedure e gli orari dei servizi e delle strutture, accogliendo le indicazioni del personale ed avvisando con anticipo eventuali modifiche rispetto agli accordi presi con gli operatori;
- **rispettare** la professionalità degli operatori, privilegiando atteggiamenti di fiducia e di attenzione reciproca volti a garantire un clima sereno e collaborativo;
- **rispettare** gli altri utenti dei servizi, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disagio o disturbo;
- **partecipare**, nei limiti della propria disponibilità di tempo, alla vita dei Servizi per la Prima Infanzia condividendo con gli operatori le dinamiche educative e contribuendo con il proprio apporto a migliorare la qualità del servizio.
- **partecipare** al costo del servizio sulla base delle rette stabilite dalla Giunta Comunale e nel quadro della normativa vigente.

SERVIZI PRIMA INFANZIA

Modulo segnalazione

- DISSERVIZIO**
- SUGGERIMENTO**
- APPREZZAMENTO**

SEGNALAZIONE PRESENTATA DA:

COGNOME _____

NOME _____

NATO A _____ IL _____

RESIDENTE IN _____

TEL _____

E MAIL _____

SERVIZIO PER IL QUALE SI EFFETTUA LA SEGNALAZIONE _____

GIORNO E ORA IN CUI SI E' RICONTRATA LA SEGNALAZIONE _____

MOTIVO DELLA SEGNALAZIONE
