



COMUNE DI CORNEDO VICENTINO

CARTA DEI SERVIZI

DELL'ASILO NIDO COMUNALE

"IL GIARDINO DEI COLORI"

(approvata con delibera di Giunta n. 116/2013)

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI?

La Carta dei Servizi definisce finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, nonché diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, e procedure di controllo, che l'utente ha a sua disposizione.

E' il mezzo attraverso il quale il Comune dichiara in modo chiaro gli impegni assunti verso i cittadini. Riporta le informazioni principali su quanto è necessario sapere per utilizzare al meglio i servizi disponibili. E' quindi uno strumento di garanzia, trasparenza ed imparzialità.

Pur essendo principalmente rivolta ai fruitori del servizio Nido, intende costituire uno strumento di comunicazione per tutti i cittadini.

REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO NIDO

Il Regolamento vigente è stato approvato con deliberazione del Consiglio comunale n. 17/2012.

Il Regolamento può essere consultato sul sito del Comune ed è depositato presso l'Asilo Nido; un estratto viene consegnato a tutte le famiglie unitamente alla modulistica per l'iscrizione e all'atto dell'ammissione.

PRINCIPI GENERALI

Uguaglianza

A parità di esigenze, i servizi sono assicurati in modo eguale a tutti i cittadini, senza distinzioni di genere, età, origine etnica o nazionalità, lingua, religione, convinzioni, opinioni politiche, differenti abilità.

L'eguaglianza è quindi intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Ogni fruitore del servizio è seguito dagli operatori in modo imparziale e pertinente ai bisogni.

Rispetto della persona

Gli operatori dei servizi assicurano un costante impegno alla riservatezza, al rispetto della dignità della persona e della personalità, osservando un comportamento ispirato ai principi di cortesia e disponibilità.

Chiarezza

Gli operatori si impegnano ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplice e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione di eventuali termini tecnici.

Continuità

L'Amministrazione si impegna a garantire la regolarità e la continuità dei servizi indicati nella Carta, riducendo il più possibile i disagi in caso di sospensione temporanea o variazione di servizi o prestazioni.

E' assicurato un servizio regolare e continuo, secondo il calendario annualmente approvato, fatte salve interruzioni e/o sospensioni per motivi urgenti e/o imprevedibili (ad es. scioperi). In tali casi l'interruzione sarà ridotta al minimo.

Efficienza ed efficacia

L'Amministrazione si impegna a programmare, organizzare ed erogare i servizi e gli interventi secondo obiettivi di efficacia ed efficienza; le risorse disponibili saranno impiegate con razionalità al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di garanzia e di benessere per i fruitori.

Sono individuati standard di qualità, e garantiti strumenti di verifica agli utenti per rilevare il livello di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio erogato (questionario periodico di gradimento).

Partecipazione

E' garantita la partecipazione delle famiglie utenti alla gestione del servizio. E' assicurato il diritto ad ottenere informazioni, dare suggerimenti, presentare reclami.

Comunicazione e trasparenza

L'Amministrazione comunale definisce criteri di accesso, modalità di partecipazione degli utenti al costo del servizio, modalità, tempi e criteri di gestione del servizio, dandone massima diffusione, attraverso il Regolamento dell'Asilo nido e la Carta dei Servizi.

L'Amministrazione si impegna a diffondere con idonee modalità (pubblicazione sul sito, comunicazioni personali, ecc.) le informazioni sulle procedure, sui servizi e sulla loro modalità di erogazione in modo semplice, completo ed aggiornato.

L'Amministrazione garantisce altresì la pubblicità delle graduatorie per l'accesso, e delle modalità di compartecipazione al servizio da parte dell'utenza.

IMPEGNO AL MIGLIORAMENTO

Il Comune - compatibilmente con le risorse umane, strumentali ed economiche a disposizione - si impegna a salvaguardare i livelli di servizio esistenti ed a migliorare l'efficacia dell'organizzazione, la partecipazione degli utenti, e la professionalità del personale, assicurando formazione ed aggiornamento continui.

TUTELA DEGLI UTENTI

È sempre possibile proporre reclamo in forma scritta e circostanziata, qualora eventuali segnalazioni informali al personale educativo o agli uffici amministrativi non siano stati sufficienti a rimuovere eventuali disagi o disservizi rilevati.

I reclami devono essere presentati al Responsabile dell'Area Amministrativa, tramite lettera o fax o posta elettronica; devono contenere le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del proponente. Non sono presi in considerazione reclami anonimi. Il Responsabile, dopo aver svolto ogni necessaria indagine, risponderà in forma scritta entro 30 giorni dal ricevimento, indicando eventuali interventi correttivi adottati.

DOVERI DEGLI UTENTI

I fruitori del servizio devono avere un atteggiamento corretto e responsabile.

Nel caso specifico, i genitori degli utenti devono quindi:

- rispettare le regole, le procedure e gli orari del Nido e degli Uffici comunali;
- fornire le informazioni necessarie e rendere dichiarazioni complete e veritiere, segnalando tempestivamente eventuali mutamenti della propria situazione familiare;
- rispettare il personale addetto ai servizi e gli altri utenti del servizio;
- partecipare attivamente all'ambientamento dei figli, al progetto educativo del Nido e all'eventuale progetto personalizzato per il bambino;
- partecipare ai costi dei servizi, presentando la documentazione necessaria e pagando la quota assegnata alle scadenze stabilite.

FINALITA' DEL SERVIZIO

L'Asilo nido è un servizio socio-educativo che risponde alle esigenze dei bambini da tre mesi a tre anni. Rappresenta il primo contesto educativo e concorre, unitamente all'insostituibile ruolo educativo della famiglia, alla crescita ed alla formazione dei bambini nel quadro del diritto all'educazione.

Il servizio si pone l'obiettivo di favorire lo sviluppo armonico delle bambine e dei bambini e contribuisce a realizzare il loro diritto all'educazione attraverso la promozione:

- dell'autonomia e identità;
- della personalità individuale nelle sue componenti fisiche, affettive, emotive, cognitive, etiche e sociali;

- della comunicazione tra bambini, tra bambini e adulti, e tra adulti, allo scopo di un confronto costruttivo;
- del rispetto dei valori di libertà, uguaglianza, tolleranza e solidarietà, valorizzando ogni forma di diversità;
- di processi educativi tesi a sviluppare le potenzialità di ogni bambino, sostenendoli nel processo di costruzione della loro identità e personalità.

ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

Il Nido è gestito dal Comune direttamente, o con modalità conformi alla normativa vigente in materia di appalti, concessioni ed affidamenti convenzionati, nonché in gestione mista.

Il Nido funziona per 42 settimane, nelle giornate dal lunedì al venerdì, escluse eventuali festività infrasettimanali, secondo il calendario annualmente predisposto e consegnato ai genitori.

Il Nido osserva come orario ordinario l'apertura dalle ore 8.00 alle ore 16.00, con possibilità a richiesta:

- di anticipare l'ingresso dalle ore 7.30;
- di prolungare la frequenza fino alle ore 18.00;
- di frequentare con orario part-time (mattino o pomeriggio).

L'attivazione di tali servizi aggiuntivi è stabilita annualmente tenendo conto delle richieste pervenute, del contingente numerico di personale necessario a garantire i servizi stessi, dell'aspetto economico della gestione e secondo le modalità operative stabilite dalla Giunta comunale.

Il Nido si articola ed opera in sezioni verticali (cioè di età mista), che a propria volta possono essere suddivise al loro interno in piccoli gruppi, ai fini di un migliore svolgimento delle attività.

A chi è rivolto: ai bambini da 3 mesi a 3 anni. Nei casi di disabilità certificata ai sensi della vigente normativa è ammessa la permanenza al Nido per un ulteriore anno educativo.

Come si accede: per iscrivere i bambini al nido occorre compilare un'apposita domanda, utilizzando i moduli a disposizione, e presentarla all'Ufficio Protocollo del Comune durante tutto l'anno.

Le domande per l'ammissione devono riportare l'indicazione del mese di inserimento richiesto, e possono essere presentate all'Ufficio Protocollo del Comune in qualsiasi periodo dell'anno.

Hanno comunque precedenza all'inserimento nel corso dell'anno educativo le domande inserite nella graduatoria di giugno, fino ad eventuale esaurimento della stessa.

Eventuali richieste che dovessero pervenire in corso d'anno - e non inserite in graduatoria - vengono soddisfatte con apposito provvedimento del Responsabile in base al mese di inserimento richiesto e secondo un criterio temporale di presentazione della domanda, sempre che vi siano posti disponibili e solo qualora le graduatorie vigenti risultino esaurite, al fine di non lasciare comunque sottoutilizzato il servizio nei periodi intercorrenti tra la formazione delle due graduatorie di giugno e gennaio.

Le domande ancora in lista di attesa nelle graduatorie dell'anno precedente sono iscritte d'ufficio nella successiva graduatoria di giugno, previa rivalutazione per l'eventuale aggiornamento del punteggio.

Le ammissioni vengono effettuate secondo l'ordine di graduatoria ed in base al numero di bambini accoglibili nell'anno scolastico di riferimento.

L'ammissione viene comunicata per iscritto al genitore, che a propria volta deve accettarla per iscritto entro il termine assegnato, versando contestualmente la prevista quota di iscrizione ed un deposito cauzionale, nella misura periodicamente stabilita dalla Giunta comunale. L'eventuale decorso del termine assegnato equivale a rinuncia, e comporta l'ulteriore scorrimento della graduatoria per procedere a successiva assegnazione del posto disponibile.

Dove ottenere informazioni: presso l'Asilo Nido, previo appuntamento (tel. 0445/951154), e presso l'Ufficio Tributi del Comune (tel. 0445/450463) negli orari di apertura al pubblico.

Contributo a carico dell'utente: La frequenza all'asilo nido comporta il pagamento di una quota di compartecipazione determinata in base alla dichiarazione ISEE, secondo le previsioni del vigente Regolamento (articoli 12-14).

La Giunta comunale determina periodicamente l'ammontare delle rette di frequenze per l'anno educativo successivo. La retta mensile dovuta deve essere versata nei termini e con le modalità comunicate dall'Ufficio Tributi: è necessario quindi provvedere ai pagamenti con regolarità, tenuto conto del fatto che - tra le cause di dimissioni d'ufficio previste dal vigente Regolamento - vi è anche il mancato versamento della retta di

frequenza dovuta per due mensilità consecutive, previo invio di formale sollecito di pagamento con l'assegnazione di un termine per adempiere (articolo 11, comma 2, numero 4).

E' richiesta una quota fissa aggiuntiva mensile (non soggetta a riduzioni) per chi opta per la permanenza al Nido nella fascia pomeridiana dalle 16.00 alle 18.00.

E' infine prevista una tassa di iscrizione al servizio ed il versamento di un deposito cauzionale, da pagare al momento dell'accettazione del posto disponibile.

Ambientamento: per evitare disagi sia ai bambini sia ai genitori nell'accostarsi ad una esperienza del tutto nuova, gli inserimenti sono opportunamente scaglionati.

L'ambientamento è un'interazione graduale del bambino con la realtà del Nido ed è preceduto da un incontro tra l'educatrice di riferimento e la famiglia, volto ad accogliere esigenze, abitudini, peculiarità del bambino e del nucleo familiare.

L'ambientamento dei bambini al nido è un evento delicato, carico di emozioni e di aspettative, che si costruisce attraverso la relazione e la fiducia tra l'educatore, il bambino ed i familiari che lo accompagnano. Prevede quindi un periodo di circa due settimane in cui il bambino ed i genitori hanno l'occasione di condividere l'esperienza.

La presenza dei familiari all'interno delle sezioni è consentita nel solo periodo dell'inserimento e viene concordata, nei tempi e nei modi, con le educatrici di riferimento.

Eventuali diversi accessi al Nido dei genitori, al di fuori degli orari di accoglienza e ritiro del bambino, devono essere preventivamente concordati con il Coordinatore, o con l'educatore di riferimento.

Progetto educativo: le attività in cui vengono coinvolti e stimolati i bambini all'Asilo Nido si svolgono secondo quanto stabilito nel "Progetto educativo", documento di programmazione elaborato dal Collegio educativo - avvalendosi eventualmente del supporto di figure professionali esterne, laddove necessario - che dichiara gli obiettivi del servizio, le attività, le modalità di osservazione e di verifica, le modalità di coinvolgimento dei genitori. Possono essere previsti anche "Progetti di sezione".

Il programma educativo è attuato in rapporto alle caratteristiche ed all'età di ogni bambino - con metodologie idonee allo sviluppo psicomotorio, affettivo, emotivo, linguistico, intellettuale e sociale - ed è presentato ai genitori prima, durante ed a conclusione dell'esperienza.

Spazi e materiali: gli ambienti sono strutturati in modo da soddisfare i bisogni primari del bambino (pasto, cura e igiene, sonno) e garantirne un' armonico sviluppo psico-fisico, stimolandone le potenzialità. Vi sono sale dedicate, e spazi comuni, tutti articolati in "angoli" a misura di bambino (lettura, angolo morbido, ecc.). Gli spazi esterni sono allestiti in modo da permettere ai bambini possibilità di movimento o esperienze difficilmente praticabili all'interno.

Il materiale ludico risponde alla naturale esigenza evolutiva all'esplorazione e alla scoperta. L'ampia varietà dei materiali è adatta a stimolare tutte le diverse aree di sviluppo, variando in relazione alla crescita ed alle conquiste evolutive.

Attività: la giornata viene organizzata tenendo presenti i ritmi ed i tempi dei bambini/e, ed integra momenti di vita quotidiana - legati soprattutto al soddisfacimento di bisogni primari (l'alimentazione, il riposo, la sicurezza, la pulizia) - a momenti di gioco libero ed organizzato, ed attività specifiche previste dal Progetto educativo.

La giornata al Nido osserva in linea di massima la seguente routine:

- 7.30: arrivo anticipato su richiesta per motivi di lavoro
- 8.00-9.00: accoglienza
- dalle ore 9.00: attività
- 11.00: pranzo
- 12.00-13.00: uscita part-time mattina ed entrata part-time pomeriggio
- sonnellino pomeridiano
- risveglio ed attività
- 15.30-16.00: uscita tempo pieno normale
- 17.00-18.00: uscita tempo pieno prolungato e part-time pomeriggio

L'accoglienza dei bambini avviene fino alle ore 9.00. Il saltuario ingresso in ritardo - e comunque entro le ore 10.30 - è consentito solo in caso di preventiva richiesta motivata, e previo accordo con l'educatore di

riferimento. Diversamente, in caso di arrivo in ritardo rispetto all'orario di entrata stabilito, non è consentito l'accesso al servizio.

Uscita del bambino: il ritiro dei bambini all'uscita dalla struttura deve avvenire a cura di chi esercita la patria potestà, o di persona maggiorenne appositamente e formalmente autorizzata dai genitori mediante comunicazione scritta da consegnare al personale educativo (completa di recapito telefonico e fotocopia del documento di riconoscimento della persona incaricata del ritiro).

Assenze: in caso di assenza del bambino, i genitori sono tenuti ad avvertire, anche telefonicamente, il personale educativo entro la mattinata del primo giorno, indicando la durata presunta del periodo di assenza.

In base al Regolamento in vigore, l'assenza ingiustificata per oltre 10 giorni consecutivi di apertura comporta la decadenza dal posto, con obbligo di pagare la retta del mese di riferimento, fermi restando l'eventuale recupero coattivo della morosità accertata e l'incameramento del deposito cauzionale versato.

Corredo: il bambino deve essere munito dei capi di biancheria e dei ricambi indicati nell'elenco fornito dal personale educativo all'inizio della frequenza. Al fine di evitare spiacevoli inconvenienti, è opportuno che il bambino non indossi oggetti preziosi: il Servizio Nido non è responsabile di oggetti d'oro o di pregio, o di capi di valore indossati dal bambino che risultino eventualmente smarriti o danneggiati.

È consigliabile controllare che i bambini non portino all'interno del Nido oggetti pericolosi per la propria od altrui incolumità, o che possano essere ingeriti.

RITIRI - RINUNCE – DIMISSIONI D'UFFICIO

L'iscrizione all'Asilo Nido presuppone l'impegno alla frequenza per tutto il periodo di apertura del servizio e fino all'ammissione alla scuola dell'infanzia.

Rinuncia all'inserimento: in caso di rinuncia all'inserimento dopo l'espressa accettazione, il genitore è tenuto a darne comunicazione scritta con preavviso di almeno 10 (dieci) giorni rispetto alla data fissata per l'ambientamento. Il Comune trattiene il deposito cauzionale versato e la quota di iscrizione.

Ritiro in corso d'anno: la famiglia che intende rinunciare al posto nel corso dell'anno educativo deve presentare comunicazione scritta, da inviare tramite lettera raccomandata del servizio postale o da consegnare direttamente all'Ufficio Protocollo del Comune. Le dimissioni volontarie del bambino durante l'anno scolastico hanno decorrenza dal primo giorno del mese successivo alla citata comunicazione scritta di ritiro. E' necessario un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni, al fine di consentire al Comune l'avvio del procedimento per la copertura del posto che si renderà vacante.

In caso di mancato preavviso, viene trattenuto il deposito cauzionale versato all'atto dell'iscrizione.

Dimissioni: sono disposte d'ufficio in caso di

1. mancata presentazione del bambino alla data concordata per l'inserimento (fatto salvo quanto previsto dal comma 2 dell'articolo 10 del Regolamento);
2. assenza ingiustificata del bambino per oltre 10 (dieci) giorni lavorativi consecutivi;
3. ripetuta inosservanza delle norme regolamentari e di funzionamento dell'Asilo Nido, previo formale richiamo scritto alla famiglia;
4. mancato versamento della retta di frequenza dovuta per due mensilità consecutive, previo invio di formale sollecito di pagamento con l'assegnazione di un termine per adempiere.

ALIMENTAZIONE

L'alimentazione riveste un ruolo importante, e deve essere curata con maggiore attenzione quando si rivolge a bambini molto piccoli. La cura che gli operatori rivolgono al pasto, momento integrato a pieno titolo nelle attività educative, è diretta non solo agli aspetti nutrizionali e di educazione alimentare, ma anche a quelli affettivi e relazionali che esso riveste.

Il servizio di mensa presso il Nido è attualmente gestito dal Comune, con proprio personale qualificato in servizio presso la cucina interna. Il cuoco provvede alla preparazione dei pasti completi, a partire dall'acquisto delle materie prime. I generi alimentari freschi (frutta – verdura – carne ecc.) vengono acquistati periodicamente presso abituali ditte fornitrici che offrono garanzie di qualità dei prodotti.

I menu, le tabelle dietetiche, le grammature e le modalità generali di esecuzione del servizio si ispirano alle Linee guida della Regione Veneto per la ristorazione scolastica.

La struttura è dotata di un manuale interno di autocontrollo H.A.C.C.P. - soggetto a periodica revisione – che prevede tra l'altro, a tutela della qualità e sicurezza del servizio, l'esecuzione di controlli e prelievi analitici sia sui cibi che nei luoghi di preparazione e distribuzione pasti, avvalendosi di una ditta specializzata nel controllo igienico-sanitario.

I genitori possono richiedere diete speciali presentando il certificato del medico curante in cui viene indicato l'alimento o gli alimenti che non devono essere somministrati al bambino e la durata della dieta speciale. Nel caso in cui non sia indicato un termine, la dieta speciale viene adottata fino a successiva certificazione medica che attesti la possibilità di ritorno alla dieta normale.

NORME IGIENICO SANITARIE

La vigilanza sul rispetto delle norme di prevenzione delle infezioni, di igiene del personale, degli arredi e delle suppellettili, sulla produzione degli alimenti e la loro somministrazione, nonché su ogni altra attività esercitata nella struttura compete al Dipartimento di Prevenzione della A.S.L., con cui collabora attivamente il personale addetto alla struttura, anche mediante opportune segnalazioni.

Nel Nido sono adottate norme di carattere igienico-sanitario adeguate a tutelare la salute del bambino e ridurre i rischi di contagio; in particolare, si osserva il "Manuale per la prevenzione delle malattie infettive nelle comunità infantili e scolastiche" della Regione Veneto.

Non è ammessa la somministrazione ai bambini di alcun farmaco da parte del personale del Nido.

I bambini devono essere accompagnati al Nido in buone condizioni di salute. Il bambino può frequentare il Nido solo se esente da malattie infettive o diffuse: i genitori non devono accompagnare il bambino al Nido quando presenta sintomi di malattia acuta in atto (febbre a 38° o più, vomito, diarrea, manifestazioni cutanee, parassitosi, ecc.), del cui manifestarsi deve essere comunque informato il personale educativo.

In caso di assenza per malattia di durata superiore a 5 giorni consecutivi (con rientro dal 7° giorno in poi, compresi festivi, sabato e domenica: quindi, fino a 5 giorni di assenza non è richiesto il certificato, per 6 è invece necessario), la riammissione al Nido è subordinata alla presentazione del certificato medico che attesti l'idoneità alla frequenza.

Nel caso di ripetuti allontanamenti del bambino per indisposizione, avvenuti in più giornate consecutive, ai fini della riammissione può essere comunque richiesta la presentazione di un certificato medico.

In caso di sospetta malattia infettiva, è compito del personale educativo disporre l'allontanamento del bambino. Il rientro è subordinato alla presentazione di certificazione attestante l'assenza di forme patologiche contagianti in atto.

In caso di trauma o incidente, o di malore o indisposizione, in base alla sintomatologia del bambino, viene disposto l'allontanamento dal Nido nel più breve tempo possibile: per questo motivo i genitori sono tenuti a lasciare i propri recapiti telefonici per poter essere avvertiti ed intervenire tempestivamente in caso di necessità. I genitori, in caso di problemi di salute segnalati dal personale, devono ritirare prontamente il bambino, provvedendo al rientro in famiglia, o al trasporto presso il medico curante o strutture sanitarie. In caso di irreperibilità immediata del genitore o di un adulto di riferimento, può essere attivato il servizio di emergenza 118 per il trasporto al pronto soccorso.

Viene di norma allontanato dal Nido il bambino quando manifesta:

- temperatura esterna pari o superiore a 38°
- diarrea (scariche ripetute)
- vomito ripetuto
- sospetta pediculosi
- sospetta impetigine
- esantema o eruzione cutanea improvvisa
- congiuntivite purulenta
- epistassi (sangue dal naso)
- cambiamenti del normale comportamento (torpore, pianto continuo, tosse persistente, ecc.)

I genitori sono tenuti, in caso di problemi di salute segnalati dal personale, a ritirare sollecitamente il bambino, anche prima dell'orario stabilito per l'uscita, personalmente o tramite persona espressamente incaricata.

RAPPORTI COL TERRITORIO

L'Asilo Nido si propone anche come luogo di elaborazione e diffusione di un'aggiornata cultura dell'infanzia: può pertanto rappresentare anche un centro per la formazione ed il sostegno alla genitorialità, attraverso corsi, incontri, riunioni, seminari ed altre iniziative compatibili con l'attività educativa.

Il servizio collabora con le scuole secondarie di secondo grado interessate alla formazione degli allievi attraverso l'attivazione di stage e di altre iniziative di tirocinio, preventivamente concordate con il coordinatore pedagogico e la struttura amministrativa dell'Ente.

NIDO E FAMIGLIA

Il Nido promuove la partecipazione dei genitori all'elaborazione e gestione degli aspetti educativi, culturali e sociali del servizio attraverso vari strumenti ed occasioni di incontro e gestione.

Particolare attenzione è rivolta ai rapporti con la famiglia, attraverso momenti di incontro collettivi (assemblee, riunioni di sezione) ed individuali (colloqui personali, ambientamento).

La comunicazione tra famiglie e Nido viene garantita attraverso vari strumenti:

Consiglio di Nido: è un organo di partecipazione con compiti organizzativi e consultivi, in cui sono presenti anche rappresentanti dei genitori (pure dei bambini in lista d'attesa). Nomina e compiti sono specificati nel Regolamento in vigore. Funge da tramite tra le famiglie e l'Amministrazione comunale, proponendo in particolare iniziative atte a sostenere la partecipazione dei genitori alla vita dell'Asilo Nido e di promozione della cultura dell'infanzia e della genitorialità. Provvede inoltre ad elaborare le graduatorie, secondo i criteri previsti nel Regolamento.

Assemblea dei genitori: almeno una volta nel corso dell'anno educativo, viene convocata l'Assemblea dei genitori, per permettere un confronto fra operatori e genitori finalizzato alla verifica, al confronto ed alla comprensione delle problematiche educative e sull'andamento generale del servizio, oltre che per l'eventuale elezione dei propri rappresentanti nel Consiglio di Nido (i rappresentanti sono 3, di cui 1 in rappresentanza dei genitori dei bambini in lista d'attesa).

Per la composizione ed il funzionamento dell'Assemblea, si rimanda al vigente Regolamento del Nido.

Riunione per i nuovi iscritti: di norma, entro il mese di giugno viene effettuato un incontro con i genitori dei bambini nuovi iscritti, per fornire informazioni sul servizio, sulle modalità e sui tempi di inserimento.

Incontri individuali: per i bambini nuovi iscritti viene effettuato, prima dell'inserimento, un colloquio tra il personale educativo di riferimento e la famiglia.

Ogni sezione organizza colloqui individuali con le famiglie, nel corso dell'anno, per condividere il percorso effettuato dal bambino e confrontarsi su argomenti inerenti i vari aspetti della sua crescita personale.

I genitori potranno richiedere colloqui individuali con le educatrici, concordando tempi e orari, in caso di necessità.

Incontri di sezione: durante ogni anno scolastico vengono effettuati incontri per presentare la programmazione annuale alle famiglie, e per verificare gli obiettivi raggiunti.

Feste: nel corso dell'anno scolastico vengono organizzati almeno due iniziative che caratterizzano momenti significativi della vita dei bambini e costituiscono un'occasione di incontro tra tutto il personale del Nido ed i genitori. Solitamente uno di essi è la festa di fine anno per lo scambio di saluti prima della chiusura, soprattutto con i bambini che inizieranno la scuola dell'infanzia, ed un'altra prima delle vacanze natalizie.

Nido aperto: permette ai potenziali utenti interessati alla frequenza un primo contatto con il servizio, prevedendo annualmente una giornata aperta all'intera cittadinanza.

Carta dei Servizi: riporta le informazioni principali su quanto è necessario sapere per utilizzare al meglio il servizio.

Regolamento: definisce nei dettagli le modalità di organizzazione e di funzionamento del servizio.



**QUESTIONARIO PERIODICO DI VALUTAZIONE SULLA QUALITA'
DEL SERVIZIO DI ASILO NIDO COMUNALE**

Gentili genitori,
in attesa di formalizzare un sistema permanente di controllo della qualità del servizio – criterio indispensabile per il miglioramento del servizio stesso, nell'interesse primario dei bambini accolti – chiediamo la Vostra collaborazione nella compilazione del presente questionario.

INFORMAZIONI SUL COMPILATORE:

MASCHIO

FEMMINA

ETA' fino a 30 anni

da 31 a 45 anni

oltre 46 anni

IL SERVIZIO RISPETTA L'ORARIO DI FUNZIONAMENTO?

SI

NO

ABBASTANZA

LE INFORMAZIONI SUGLI ADEMPIMENTI NECESSARI AD ACCEDERE AL SERVIZIO SONO FORNITI CON CHIAREZZA?

SI

NO

ABBASTANZA

LA MODULISTICA A DISPOSIZIONE E' CHIARA E DI SEMPLICE COMPILAZIONE?

SI

NO

ABBASTANZA

GLI AMBIENTI SONO PULITI E ACCOGLIENTI?

SI

NO

ABBASTANZA

L'ALIMENTAZIONE E' CURATA E GRADITA DAI BIMBI?

SI

NO

ABBASTANZA

IL PERSONALE EDUCATIVO E' CORTESE E PROFESSIONALE?

SI

NO

ABBASTANZA

EVENTUALI COLLOQUI RICHIESTI AL PERSONALE EDUCATIVO SONO FISSATI CON TEMPESTIVITA'?

SI

NO

ABBASTANZA

E' NEL COMPLESSO SODDISFATTO/A DEL SERVIZIO?			
SI	☐	NO	☐
		ABBASTANZA	☐

VALUTAZIONE COMPLESSIVA SINTETICA

Attribuite un giudizio a tutte le seguenti voci (apporre una crocetta in corrispondenza del giudizio scelto):

	GIUDIZIO POSITIVO	ABBA- STANZA	GIUDIZIO NEGATIVO	
				NON SO
Accoglienza e disponibilità				
Qualità degli spazi interni ed esterni				
Organizzazione del servizio				
Qualità della didattica e competenza del personale				
Qualità delle relazioni tra servizio nido e famiglia				

Eventuali proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio (FACOLTATIVO):

Il presente questionario è anonimo e verrà utilizzato a soli fini statistici per migliorare la qualità del servizio e renderlo maggiormente rispondente alle esigenze delle famiglie.



COMUNE DI
CORNEDO VICENTINO

Reclamo all'Asilo Nido comunale

OGGETTO DEL RECLAMO :

- Disservizio
 Comportamento del personale
 Altro

DATA DEL FATTO:

ORIGINE DEL RECLAMO :

- contatto in Asilo
 contatto telefonico
 contatto presso servizi amministrativi
 altro

DESCRIZIONE SINTETICA DEL FATTO:

SOGGETTO CHE PROPONE IL RECLAMO

NOME:

COGNOME:

INDIRIZZO:

E-MAIL:

TELEFONO:

Privacy

Informativa ai sensi dell'art.13 del D.lgs n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

- I dati raccolti saranno utilizzati soltanto al fine di assicurare la risposta al cittadino e non saranno oggetto di diffusione o comunicazione.

- I dati raccolti saranno conservati nella banca dati del Comune.
- Il conferimento dei dati richiesti non ha natura obbligatoria, ma dal rifiuto può derivare l'impossibilità di prendere in esame il reclamo.

PARTE RISERVATA AGLI UFFICI

Prot. n° :

del:

Consegnato a:

In data:

Attività conseguente al reclamo :

- Verifica presso Uffici comunali
 Contatto con l'esponente (lettera, mail, telefono)
 Verifica con il personale educativo
 Esame del Consiglio di Nido
 Risposto il
- a mezzo di
- lettera
 mail
 telefono
 altro

In caso di esame da parte del
Consiglio di Nido, esito della
riunione:

Data esame:

CONCLUSIONI/NOTE

Data

Firma dell'incaricato