



Città di Segrate

CARTA DEL SERVIZIO ASILI NIDO COMUNALI

Delibera di C.C. n. 3 del 10.1.2008

Emendata con Delibera di C.C. n. 26 del 21.04.2008 e con Delibera n. 2 del 18.02.2013.



Città di Segrate

Sommario

LA CARTA DEL SERVIZIO.....	2
Che cos'è'	2
La diffusione e la distribuzione	2
I PRINCIPI FONDAMENTALI.....	2
Il principio dell'uguaglianza (accessibilità al servizio)	2
Il principio dell'imparzialità'	2
Il principio della continuità'	3
Il principio della partecipazione	3
L'efficienza e l'efficacia	3
LA GESTIONE DEL SERVIZIO.....	3
LA DESCRIZIONE DEL SERVIZIO ASILI NIDO.....	3
L'ambientamento al nido	4
Cosa occorre	4
Gli orari.....	4
La quotidianità' al nido.....	5
Il personale educativo e ausiliario	6
Il Coordinatore del nido	6
La formazione del personale.....	6
Gli incontri con le famiglie	7
Il regolamento sanitario	7
Il menu	7
IL CONTROLLO QUALITÀ'	8
Le domande e le risposte	8
I suggerimenti e i reclami	8
A chi rivolgersi	8
I tempi di risposta	8
La "pagella"	9
Gli strumenti	9
adozione di standard	9
semplificazione delle procedure	9
informazione agli Utenti	10
Rapporti con gli Utenti	10
rimborsi.....	10
Ufficio competente	12



LA CARTA DEL SERVIZIO

Che cos'è

La Carta del Servizio Asili Nido è il documento attraverso il quale il Comune illustra ai cittadini come viene svolto il servizio Asili Nido e come vengono garantiti i livelli di qualità dello stesso.

La Carta del Servizio si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici" che pone alla base della stesura del documento esigenze di trasparenza, di chiarezza del "contratto di servizio", di conoscenza dei diritti e dei bisogni del Cittadino-Utente; da questo punto di vista la Carta del Servizio è anche testimonianza di un orientamento alla qualità.

Le informazioni che troverete contenute riguardano principalmente

- le modalità di gestione e di realizzazione del servizio
- gli strumenti adottati dalla Pubblica Amministrazione per il controllo della qualità
- le procedure di reclamo che gli Utenti possono attivare nel caso di violazione degli standard di qualità del servizio.

La diffusione e la distribuzione

La Carta del Servizio degli Asili Nido è pubblicata sul sito internet del Comune di Segrate.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

La già citata Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 emana i principi ai quali devono attenersi i Servizi Pubblici.

Di seguito viene perciò descritto come questa Amministrazione Comunale assolve all'impegno di dare applicazione a tali principi nell'erogare il servizio di Asili Nido.

Il principio dell'uguaglianza (accessibilità al servizio)

La frequenza degli Asili Nido è aperta a tutti senza discriminazioni di razza, religione, sesso, lingua, condizioni psichiche e socio economiche favorendo l'inserimento dei bambini con svantaggio psico-fisico e sociale: in particolare i bambini diversamente abili usufruiscono di assistenza specialistica personalizzata.

Inoltre sono accolte le esigenze degli utenti che, per motivi di salute, di religione e di etica, chiedono di poter seguire diete particolari.

Quando il numero dei posti disponibili non è sufficiente a soddisfare tutte le domande viene concessa precedenza alle domande presentate dai residenti a Segrate e viene formata graduatoria che, con criteri trasparenti ed oggettivi, consente di evidenziare i diversi gradi di bisogno al fine di determinare un ordine di precedenza nell'accesso al servizio.

Il principio dell'imparzialità

Il principio di imparzialità caratterizza l'intera azione amministrativa volta all'erogazione del Servizio Nidi: in particolare l'Amministrazione Comunale ha l'obbligo di erogare il servizio applicando i criteri di accesso con imparzialità e trasparenza.



Il principio della continuità

L'erogazione del servizio Asili Nido è continua e regolare durante tutto l'arco dell'anno educativo, almeno per 5 giorni a settimana, almeno per 47 settimane all'anno. La continuità didattica viene garantita dalla compresenza delle educatrici di sala nelle ore centrali della giornata e dalla sostituzione del personale eventualmente assente.

Nel caso di eventi eccezionali che influiscano sul regolare svolgimento del servizio sono previsti interventi atti ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile.

Il principio della partecipazione

La partecipazione del cittadino all'erogazione del servizio pubblico è garantita ed incoraggiata allo scopo di far emergere i bisogni cui il servizio deve rispondere e quindi di adeguare le risposte alle aspettative degli Utenti. Pertanto i cittadini hanno il diritto di ottenere informazioni, dare suggerimenti e naturalmente a presentare reclami.

La partecipazione viene attivamente favorita dal personale del Nido attraverso momenti di confronto e di scambio (inserimento, assemblee dei genitori, Comitato di Gestione...). Nido e famiglia collaborano quindi ad un comune progetto educativo mirato ad una equilibrata crescita dei bambini. Attraverso i momenti di incontro ai genitori vengono offerte occasioni di confronto su tematiche connesse alla crescita dei bambini che al tempo stesso facilitano l'aggregazione tra le famiglie coinvolte nella stessa esperienza.

L'efficienza e l'efficacia

La gestione del Servizio Asili Nido persegue obiettivi di efficienza e di efficacia ed efficacia. L'obiettivo di efficienza impone all'Amministrazione Comunale di scegliere i soggetti gestori degli asili nido comunali tramite una selezione pubblica dove l'offerta economica e l'offerta qualitativa si combinano in misura ottimale. L'efficienza viene perseguita anche attraverso la tempestivo e completa assegnazione dei posti disponibili.

L'efficacia invece viene verificata tramite il monitoraggio degli obiettivi educativi e la rilevazione del grado di soddisfazione delle famiglie.

LA GESTIONE DEL SERVIZIO

La gestione del Servizio Asili Nido comunali viene affidata ad Azienda privata specializzata nel settore che garantisca adeguate garanzie tecniche e professionali, selezionata tramite gara pubblica. Il Comune è inoltre impegnato ad ampliare il servizio offerto alla cittadinanza stipulando convenzioni con altri Nidi privati che garantiscano standard qualitativi, previsti dalla propria Carta dei Servizi, non inferiori a quelli stabiliti per i Nidi comunali.

Il Regolamento Comunale per l'erogazione del servizio Asili Nido disciplina gli aspetti riguardanti l'iscrizione al servizio e il prezzo del servizio. :

LA DESCRIZIONE DEL SERVIZIO ASILI NIDO

Nei nidi comunali i bambini sono riuniti in gruppi omogenei per fasce d'età: il gruppo dei piccoli (bambini fino all'anno di età), il gruppo dei medi (bambini da 1 a 2 anni d'età), il gruppo dei grandi (da 2 a 3 anni d'età).

Il Servizio Asili Nido integra la funzione educativa della famiglia, concorrendo ad un armonico sviluppo psico-fisico ed affettivo dei bambini dai 3 mesi ai 3 anni, opera secondo criteri di coordinamento e raccordo con la scuola materna, quindi all'interno del sistema scolastico nel suo complesso. Gli spazi all'interno del nido sono organizzati per stimolare le capacità del bambino attraverso il gioco e lo sviluppo delle relazioni affettive con gli altri bambini e con gli adulti. Il servizio è strutturato anche per



favorire la continuità educativa con le famiglie e gli altri servizi rivolti all'infanzia, con particolare attenzione alla relazione tra asilo nido e scuola dell'infanzia.

Una quota dei posti disponibili è riservata al part-time mattutino; anche i bambini iscritti a tempo pieno avranno, comunque, la possibilità di uscita anticipata negli orari previsti.

L'ambientamento al nido

Uno dei momenti più qualificanti del rinnovamento pedagogico degli Asili Nido è l'inserimento graduale del bambino in un gruppo di coetanei anch'essi alle prese con questa esperienza "eccezionale" della loro vita.

Per inserimento graduale intendiamo un periodo di due settimane in cui il bambino "vive" con il genitore il nido: conosce il nuovo ambiente, nuovi adulti e diversi ritmi della giornata.

E' importante che il genitore sia presente in queste due settimane per rassicurare il bambino e, soprattutto, per il buon avvio di un rapporto, che coinvolge il piccolo, il genitore e l'educatore di riferimento, costruito sulla fiducia e sulla collaborazione per il benessere del bambino.

L'ambientamento, se possibile, viene effettuato a piccoli gruppi di bambini che fanno riferimento allo stesso educatore, che li seguirà per tutti gli anni in cui il piccolo frequenterà il nido, in tutti i momenti più importanti della giornata (attività, cambio, pranzo e sonno). L'educatore di riferimento rappresenta una vera e propria "ancora emotiva" per il bambino, instaurando con lui, e con i genitori, un rapporto "privilegiato ma non esclusivo".

L'inserimento a piccoli gruppi dà l'occasione ai genitori e ai bambini di vivere questa esperienza come un momento di socializzazione e di condivisione con gli altri.

Concretamente nella prima settimana l'ambientamento prevede la presenza del bambino e di un genitore dalle h 10.00 alle h. 11.00 (o, occasionalmente, nel pomeriggio con orari concordati con le famiglie). Un primo distacco di pochi minuti avverrà indicativamente il secondo giorno, aumenterà in modo graduale, fino a prevedere l'intera ora del venerdì. Nella seconda settimana l'arrivo al nido sarà sempre alle h 10.00 e dalle ore h. 11.00 la presenza del genitore sarà importante per inserire nel corso della settimana, sempre in maniera graduale, i momenti di routine (il cambio, il pranzo ed il sonno).

La terza settimana, definita di "assestamento", richiede un orario di entrata alle h 9.30 e l'uscita alle h 16.00 ed è finalizzata al consolidamento dei contatti affettivi instaurati durante l'ambientamento con gli educatori e con gli altri bambini.

Cosa occorre

I Nidi provvedono alla fornitura di pannolini, asciugamani monouso, creme, detergenti.

Ai genitori viene richiesto di assicurare un corredo, in una sacchetta, con:

- un paio di calzature o calze antiscivolo da usare solo al nido
- un cambio completo esterno (maglietta, golfino, pantaloni...)
- un cambio intimo (maglietta, mutandine, body, calzini)
- ciuccio, bicchiere con beccuccio o biberon (se il vostro bambino li usa)

E' opportuno che i bambini abbiano vestiti che permettano il massimo di libertà e movimento e il gioco con materiali "sporchevoli" tipo colori a dita, pongo, colla, pennarelli. Vestiti pratici (es. pantaloni con elastico in vita) che consentano ai bambini più grandi di sviluppare la loro autonomia vestendosi e svestendosi da soli.

Gli orari

I Nidi sono aperti dal Lunedì al Venerdì. L'entrata dei bambini avviene dalle 7.30/8.00* alle 9.30 e



l'uscita dalle 12.30 alle 13.00 (part-time) e dalle 16.00 alle 18.00/18.30*.

Per il ritiro del bambino all'uscita i genitori possono provvedere personalmente o delegando preventivamente altro adulto: il modulo per la delega viene distribuito al nido. Il dirigente competente potrà disporre la sospensione temporanea dalla frequenza, a seguito di due richiami scritti per ripetuti ritardi nel ritiro, che abbiano compromesso l'efficienza organizzativa del servizio.

Per una migliore organizzazione del servizio viene richiesto di avvertire telefonicamente il personale educativo sia quando il bambino è assente sia nel caso in cui ci siano delle variazioni di orario (ritardi, visite mediche,...)

Il calendario delle chiusure viene distribuito ogni anno, entro la fine di settembre.

La quotidianità al nido

La giornata al nido prevede dei ritmi regolari e costanti che diano sicurezza e stabilità ai bimbi. Una giornata tipo prevede:

7.30 – 9.30 l'accoglienza

9.30 un piccolo spuntino

10.00 l'attività ludica

11.30 il pranzo

13.00 la nanna

15.30 la merenda

16.00 – 18.00 l'uscita

Tutti i momenti della giornata al nido in realtà diventano vere e proprie "attività", diventano cioè occasioni di esperienza affettiva, cognitiva e di gioco. I bambini sperimentano direttamente attraverso l'esplorazione percettiva la molteplicità dei materiali proposti e acquisiscono attraverso i processi imitativi la "capacità di fare da soli".

Molta attenzione viene data alle proposte di attività e ai materiali di gioco da offrire ai bambini per le loro scelte autonome, in particolare rispetto a:

- attività di movimento
- attività di manipolazione
- attività per lo sviluppo del linguaggio
- attività per lo sviluppo del pensiero simbolico
- attività cognitive
- attività grafico-pittoriche ed espressive
- attività musicali.

La strutturazione degli spazi, i giochi e i materiali proposti sono pensati affinché ciascun bambino trovi risposte adeguate al suo PERSONALE LIVELLO DI SVILUPPO e di AUTONOMIA. L'iniziale organizzazione delle salette viene fatta in base all'età dei bambini; successivamente però, durante i primi mesi di permanenza al Nido, gli educatori utilizzano uno strumento di osservazione che consente di conoscere i reali interessi ed i bisogni evolutivi dei bambini. Si giunge così alla stesura di un Progetto Educativo, finalizzato a proporre attività mirate, a personalizzare gli spazi ed a stendere una programmazione "su misura".

La definizione degli obiettivi della programmazione, le verifiche dei percorsi educativi, il confronto tra il personale educativo costituiscono l'ordine del giorno delle riunioni di nido e di sala che vengono organizzate con cadenza settimanale. All'interno di queste riunioni, definite collettive, si svolge con l'équipe di lavoro, il piano formativo e l'aggiornamento che qualifica il lavoro degli operatori.

* orario di apertura e chiusura nido aziendale "Il nido di Agnese"



Il personale educativo e ausiliario

Gli standard qualitativi sono stabiliti dalla legge regionale vigente. L'Asilo Nido è luogo formativo nel quale ogni singola attività o intervento concorre al raggiungimento di obiettivi pedagogici condivisi dal gruppo di lavoro. Il principio della collegialità e della collaborazione tra gli operatori costituisce fondamento dell'organizzazione del servizio stesso.

Negli asili nido operano il personale educativo ed il personale ausiliario addetto ai servizi.

Le educatrici traducono nel piano di lavoro gli obiettivi individuati nella programmazione elaborata dal proprio gruppo di lavoro, definendo nei suoi diversi aspetti (metodologia, spazi, tempi e attività, strutturazione gruppo di bambini) l'esperienza che si vuole proporre ai piccoli utenti. Nello specifico della pratica educativa gli interventi delle educatrici sono orientati a:

- organizzare il contesto educativo in funzione dei bisogni evolutivi dei bambini;
- facilitare e favorire l'inserimento dei bambini mediando il passaggio tra famiglia e nido;
- rispondere ai bisogni di accudimento di ogni bambino nei momenti di routine (cambio, pasto, sonno);
- accompagnare il bambino nella crescita, attraverso l'osservazione attenta e partecipe;
- favorire una progressiva autonomia, attraverso la costruzione di relazioni sicure e affidabili;
- progettare un ambiente confortevole orientato a stimolare relazioni gradevoli;
- creare esperienze e attività tenendo conto dei ritmi specifici di ogni bambino;
- favorire la partecipazione dei genitori attraverso momenti di confronto individuali (colloqui) e di gruppo (incontri di sala), nonché per favorire occasioni di socializzazione tra gli adulti (feste e laboratori).

Il personale ausiliario provvede a mantenere l'ambiente del nido pulito e accogliente e garantisce condizioni confortevoli per i bambini. Tra il personale ausiliario, una cuoca garantisce la preparazione dei pasti.

Il Coordinatore del nido

Il coordinatore del nido è una figura professionale specifica che si occupa dell'organizzazione del nido ed ha una funzione di collegamento tra il Nido, il Comune e le famiglie.

In particolare svolge le seguenti funzioni:

- coordina il gruppo delle educatrici e collabora con il Dirigente per l'attuazione di proposte organizzative e gestionali;
- coordina il gruppo di lavoro nella definizione della programmazione annuale del nido e organizza l'attività lavorativa delle operatrici, educatrici e ausiliarie, per soddisfare i bisogni dei bambini e delle loro famiglie;
- garantisce alcune attività amministrative proprie del nido con particolare riferimento ai seguenti aspetti: segnalazione delle necessità specifiche della struttura, e segnalazione degli acquisti di materiale (didattico, di pulizia degli ambienti, di igiene intima ecc.);
- stimola la partecipazione dei genitori nelle diverse occasioni di incontro;
- coordina le richieste di formazione e collabora all'attuazione delle stesse sul versante organizzativo;
- organizza iniziative di raccordo con le famiglie e con gli altri servizi del territorio (scuola materna, servizi sanitari del territorio, ecc.);
- partecipa alle riunioni del Comitato di Gestione.
- Il coordinatore è scelto dall'appaltatore.

La formazione del personale

Il coordinatore del nido il personale con funzioni educative e il personale ausiliario sono tenuti a partecipare a corsi di formazione e/o aggiornamento per un totale di ore indicate dagli indirizzi suggeriti dalla Regione Lombardia.



Gli incontri con le famiglie

Il coinvolgimento delle famiglie nella vita del nido ha molta importanza; per questo motivo durante l'anno sono organizzati una serie di iniziative e di incontri:

- La riunione plenaria con i genitori dei nuovi iscritti;
- Il colloquio individuale con l'educatore di riferimento;
- Le riunioni di verifica inserimento e andamento gruppo (due all'anno);
- La disponibilità a colloqui individuali durante tutto l'anno scolastico con gli educatori;
- I colloqui su tematiche educative con la pedagoga;
- La giornata di Nido Aperto;
- Collettivi aperti ai genitori in preparazione di eventi e feste;
- Le feste.

Nell'eventualità della sostituzione dell'educatore di riferimento, il nuovo educatore viene presentato, in un'apposita riunione, ai genitori della sala interessata dalla sostituzione.

Viene in ogni caso garantita la PRIVACY relativa alla divulgazione di informazione e di aspetti riguardanti il bambino e la sua famiglia, in particolare per quanto attiene alle informazioni rese in sede di iscrizione, le immagini, i dati personali e la salute, salvo deroghe autorizzate dai genitori.

Il regolamento sanitario

Per tutelare la salute dei bimbi, al nido viene applicato il seguente regolamento igienico-sanitario stilato dal Responsabile del Servizio Igiene e Sanità dell'ASL di competenza.

Il bambino che frequenta può essere allontanato direttamente dalle educatrici, allo scopo di tutelare il bambino stesso ed i compagni, nel caso di:

1. febbre superiore ai 38,5°C rettali
2. più di 3 episodi di scariche liquide
3. esantema ad esordio improvviso e non altrimenti motivato da patologie preesistenti
4. congiuntivite purulenta (congiuntive rosse con secrezioni, palpebre arrossate ed appiccicose al risveglio)

Per la frequenza è inoltre richiesto il rispetto del calendario delle vigenti vaccinazioni obbligatorie, salvo casi particolari valutati dal Comune con l'ausilio dei competenti organi sanitari.

Nei casi 2,3,4, è richiesto che il genitore senta il parere del pediatra curante affinché, dove necessario, il bambino inizi al più presto adeguata terapia. In queste circostanze, sia in caso di malattia infettiva sia di malattia non infettiva il genitore dovrà presentare al nido un modulo di autocertificazione (fornito dalla Struttura) in cui si attesti di essersi attenuti alle indicazioni del pediatra

Viene richiesto di informare con sollecitudine gli educatori in merito al motivo delle assenze del bambino per comunicare agli altri genitori, in forma anonima, eventuali malattie infettive in atto: in questi casi appositi cartelli vengono esposti nell'atrio dei nidi.

Gli educatori non possono somministrare farmaci ad eccezione di farmaci salva-vita prescritti dal pediatra e di antifebbrili in casi straordinari. E' comunque sempre necessaria l'autorizzazione firmata.

Il menu

Nei nidi dotati di cucina interna, le cuoche cucinano le derrate che quotidianamente arrivano fresche; negli altri nidi il servizio di refezione viene effettuato tramite trasporto di pasti prodotti dalle cucine interne degli asili nido comunali. Il pranzo e la merenda variano ogni giorno per quattro settimane, seguendo un menù che fa riferimento alle tabelle dietetiche formulate dall'ASL di competenza.

In caso di allergie, intolleranze alimentari o altre patologie che lo richiedano è necessaria la certificazione medica che attesti la diagnosi e che fornisca le indicazioni alimentari del caso. Per indisposizione, è possibile mantenere la dieta in bianco per tre giorni, periodo oltre il quale sarà



richiesto un certificato medico.

Durante il colloquio con l'educatore di riferimento, potranno essere fornite le informazioni relative agli alimenti non ancora introdotti nella dieta del bambino; questo consentirà di rispettare le personali scelte delle famiglie relative al suo svezzamento. Per i più piccolini verrà consegnato un modulo dove la famiglia potrà indicare, comunicando gli aggiornamenti all'educatore di riferimento, gli alimenti già introdotti e quelli che gradualmente saranno inseriti nella dieta del bambino. Verranno inoltre prese in considerazione diete particolari relative a scelte culturali e religiose.

Uno degli incontri annuali con i genitori sarà dedicato a informare gli stessi sui principi di educazione alimentare per la prima infanzia e sul funzionamento del servizio di ristorazione dei nidi .

IL CONTROLLO QUALITA'

Il controllo della qualità del servizio viene effettuato dagli uffici comunali competenti, sia attraverso ispezioni periodiche nei nidi, sia tramite indagini sul grado di soddisfazione delle famiglie.

Attraverso le ispezioni viene controllata la qualità degli ambienti e delle attrezzature; viene inoltre verificato il rispetto del rapporto educatore/bambini e la compresenza del personale educativo.

Per quanto riguarda la soddisfazione delle famiglie oltre alla Cassetta per i Reclami e alla disponibilità delle figure di Coordinamento per eventuali colloqui, il livello di soddisfazione delle famiglie che frequentano i nidi viene rilevato tramite un questionario. Il questionario analizza gli aspetti del servizio che si ritengono fondamentali per il buon funzionamento dell'asilo nido, lasciando inoltre l'opportunità ai genitori di segnalare, in una apposita domanda aperta, le loro note, i loro desideri ed eventuali proposte migliorative. Gli esiti del sondaggio, che viene svolto annualmente, vengono comunicati alle famiglie e discussi all'interno del Comitato di Gestione al fine di garantire un livello di qualità nel tempo e di individuare gli ambiti di intervento per migliorare ulteriormente la qualità del servizio erogato.

Appositi controlli sono previsti anche sulle cucine tramite ditta specializzata che effettua analisi microbiologiche e controlli igienico-sanitari ulteriori rispetto a quelli già previsti per legge di competenza della ditta appaltatrice e dell'ASL.

Le domande e le risposte

Compito preciso dell'Amministrazione Comunale è quello di acquisire i reclami, le segnalazioni, le osservazioni e i suggerimenti formulati dai fruitori del Servizio Asili Nido e di rispondere nei tempi prefissati (massimo 30 giorni).

I suggerimenti e i reclami

L'Ufficio Nidi è a disposizione per eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o per mancato rispetto dei principi e degli impegni fissati in questa Carta.

Il reclamo deve essere preciso, con tutte le informazioni necessarie a individuare il problema e rendere facile l'accertamento dei fatti segnalati.

Sono ben accetti i suggerimenti per migliorare il Servizio.

A chi rivolgersi

Nell'eventualità si verificassero problemi nel Servizio Asili Nido o violazioni dei principi e degli impegni stabiliti nella Carta del Servizio, questi possono essere segnalati per telefono, per iscritto utilizzando il modulo riportato in fac-simile nella Carta, all'indirizzo e ai numeri telefonici/fax indicati nel capitolo "Informazione agli Utenti".

I tempi di risposta

Alle comunicazioni scritte viene garantita una risposta scritta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento.



La “pagella”

I risultati delle verifiche e dei giudizi saranno resi noti alle famiglie ed in particolare al Comitato di Gestione.

In occasione della pubblicazione saranno resi noti eventuali miglioramenti introdotti durante l'anno ed il programma delle iniziative di miglioramento per l'anno successivo.

Gli strumenti

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri prevede che vengano adottati degli strumenti per la verifica dell'esecuzione del servizio prestato: gli strumenti previsti per il Servizio Asili Nido sono:

- le visite ispettive per il controllo delle attività educative ed ausiliarie, comprese quelle di cucina;
- la rilevazione del grado di soddisfazione delle famiglie;
- il confronto con l'appaltatore per la verifica dell'esecuzione del contratto di servizio.

adozione di standard

Nel Regolamento Comunale e nel Capitolato Speciale d'Appalto del Servizio Asili Nido sono stati definiti degli standard della qualità generali e specifici, alcuni dei quali di seguito evidenziati.

1. Tempo di approvazione delle graduatorie - per accedere al servizio, sia comunale che convenzionato, il genitore dovrà presentare domanda su apposita modulistica predisposta dall'ufficio comunale. Le domande relative all'anno scolastico successivo, per i bambini destinati alla sala grandi e alla sala medi, potranno essere presentate tra marzo e aprile secondo i termini indicati nel bando pubblicato dal Comune. Per i bambini destinati alla sala lattanti, il termine di presentazione delle domande è posticipato alla fine del mese di maggio secondo le modalità presentate nel bando pubblicato dal Comune. Scaduto il termine per la presentazione delle domande, l'ufficio competente provvede a formare le graduatorie provvisorie entro il mese successivo, secondo criteri definiti dal Regolamento comunale: entro i 15 giorni successivi devono essere pubblicate le graduatorie definitive.
2. Preparazione pasti - in base al menu settimanale predisposto dall'ASL ed alle esigenze dei bambini delle varie età e sezioni, predispone pietanze che non solo soddisfino i bisogni alimentari ma siano anche motivo di conoscenza (colori, abbinamenti, stagionalità...), non è previsto catering esterno, ma solo il trasporto dei pasti cucinati negli asili nido muniti di cucina interna agli altri asili nido comunali
3. Educatori - il personale dei Nidi è in possesso di titolo previsto dalle disposizioni vigenti e partecipa periodicamente ad incontri di formazione in orario di servizio. Il rapporto numerico educatore-bambino garantisce il lavoro in piccoli gruppi e relazioni educative individualizzate: il rapporto è di un educatore ogni 7 bambini. Viene garantita al momento dell'accoglienza, all'apertura del servizio, la presenza di n. 2 educatrici. Le educatrici dei Nidi costruiscono contesti, propongono materiali, osservano, documentano, accolgono e rilasciano proposte ai bambini. Collaborano con altre figure professionali, incontrano le famiglie e creano collegamenti con altri servizi (Scuola Materna). Partecipano a incontri formativi e di aggiornamento.

semplificazione delle procedure

Le procedure adottate nella realizzazione del servizio sono razionali, ridotte e semplici in modo tale da facilitare gli Utenti nella conoscenza degli atti relativi alla disciplina e alla prestazione del servizio stesso.



informazione agli Utenti

Il servizio Asili Nido è anche informazione. Per utilizzarlo al meglio è importante avere notizie aggiornate e complete sul suo funzionamento e sulle sue eventuali variazioni, così come sapere a chi ci si deve rivolgere per ottenere chiarimenti e spiegazioni; pertanto nel caso si verificassero variazioni rispetto alle modalità di erogazione del servizio, qualsiasi comunicazione inerente al servizio stesso, verrà esposta presso gli Asili Nido comunali.

Ecco quali sono i mezzi di informazione per saperne di più:

- sito internet del Comune: www.comune.segrate.mi.it;
- modulistica informativa;
- circolari informative recapitate agli utenti.

Rapporti con gli Utenti

Il rapporto tra il personale addetto al servizio e gli Utenti deve essere ispirato al reciproco rispetto e alla cortesia.

Gli addetti al Servizio che operano a contatto con gli Utenti sono tenuti a mantenere rapporti di collaborazione e cortesia.

rimborsi

E' possibile richiedere il rimborso o lo storno della tariffa giornaliera* ove si verificasse uno dei seguenti casi:

1. Catering esterno (50% tariffa giornaliera);
2. Somministrazione di dieta speciale errata (100% tariffa giornaliera);
3. Chiusura del nido al di fuori delle festività previste dal calendario scolastico (100% tariffa giornaliera per ogni giorno di chiusura imprevista per tutti i bambini iscritti).
4. Apertura posticipata o chiusura anticipata del nido (50% tariffa giornaliera per tutti i bambini iscritti).

(*la tariffa giornaliera viene determinata dividendo la tariffa mensile per 15 giorni)

Come ottenerli

La richiesta deve essere presentata utilizzando il modulo riportato nell'ultima pagina della Carta.

Il rimborso verrà effettuato con detrazione sulla prima retta successiva dovuta.



FAC-SIMILE DOMANDA DI RIMBORSO

Al Comune di Segrate

Ufficio Asili Nido

Via I° Maggio

20090 Segrate -(MI)

Fax 02.26902304

Il/la sottoscritto/a _____

In qualità di _____ del minore _____

Iscritto all'Asilo Nido _____

CHIEDE (barrare la voce che interessa)

- Il rimborso totale o parziale della tariffa giornaliera già versata per il mese di _____
- La detrazione totale o parziale della tariffa giornaliera da versare per il mese di _____ per il seguente disservizio verificatosi presso l'Asilo Nido _____ frequentato da mio/a figlio/a _____ verificatosi il giorno _____ alle ore _____

- Catering esterno
- Somministrazione di dieta speciale errata
- Chiusura del nido al di fuori delle festività previste dal calendario scolastico
- Apertura posticipata o chiusura posticipata del nido (50% tariffa giornaliera)

Segrate, data _____ Firma _____

La presente richiesta dovrà pervenire all'Ufficio Asili Nido entro 5 giorni dalla data in cui si è verificato il disservizio, in caso contrario non sarà possibile provvedere al rimborso.

**Ufficio competente**

L'Ufficio Nidi è a disposizione per qualsiasi informazione sul servizio degli Asili Nido Comunali e convenzionati.

E' possibile comunicare con l'ufficio per telefono, via fax, via mail, per lettera o personalmente.

TELEFONO

Al numero 02.26902262/352 dal lunedì al venerdì

VIA FAX

Al numero 02.26902304

E-MAIL

Al seguente indirizzo servizi.educativi@comune.segrate.mi.it

PER LETTERA**Al seguente indirizzo**

Comune di Segrate

Ufficio Asili Nido

Via I Maggio

20090 Segrate (MI)