



**COMUNE DI PARABIAGO**

PROVINCIA DI MILANO

C.F. 01059460152 Cap. 20015 - Piazza della Vittoria, 7

Tel. 0331.406011 - Fax 0331.552750

[www.comune.parabiago.mi.it](http://www.comune.parabiago.mi.it)

**SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA  
SERVIZI EDUCATIVI**

**CARTA DEI SERVIZI DELL'ASILO NIDO COMUNALE**

***"EMANUELA SETTI CARRARO DALLA CHIESA"***

***ANNO EDUCATIVO 2016 - 2017***

***ASILO NIDO "EMANUELA SETTI CARRARO DALLA CHIESA"***

***Via Gajo n. 8 - 20015 PARABIAGO***

## PARTE I

### MISSION

L'elaborazione della Carta dei servizi dell'asilo nido nasce dall'esigenza di migliorare l'informazione su un servizio strategico per le famiglie.

L'Amministrazione Comunale a più riprese si è pronunciata per una politica di forte attenzione ai servizi per la prima infanzia, soprattutto per quelli rivolti ai bambini di 6 mesi sino ai 3 anni. Tale politica si è concretizzata in un eccezionale sforzo finanziario ed organizzativo tendente a creare nuovi servizi idonei a dare una risposta fortemente significativa anche quantitativamente.

Infatti le sempre più pressanti richieste di servizi alla prima infanzia (0-3 anni) non sono dettate unicamente dalle nuove esigenze di organizzazione familiare, ma si deve senz'altro pensare ad un nuovo atteggiamento nei confronti di un servizio di tipo "educativo" e non sociale. In tal senso anche la politica che l'Amministrazione ha condotto negli ultimi anni segue la medesima direzione.

Il servizio è disponibile ad integrarsi con le diverse agenzie del territorio.

### NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- Costituzione – artt. 3, 33, 34;
- Legge 7.8.1990, n° 241 e successive modificazioni ed integrazioni, "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto d'accesso ai documenti amministrativi";
- D.P.R. 27.6.1992, n° 352 "Regolamento per la disciplina delle modalità di esercizio e dei casi di esclusione del diritto d'accesso ai documenti amministrativi";
- D.P.C.M. 27.1.1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.P.C.M. 7.6.1995, "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi scolastici";
- D.G.R. n. 20588 dell'11 febbraio 2005 "definizione dei requisiti minimi strutturali e organizzativi di autorizzazione al funzionamento dei servizi sociali per la prima infanzia"
- la D.G.R. 13 giugno 2008, n. 7433 "Definizione dei requisiti minimi per il funzionamento delle unità d'offerta sociale";
- la D.G.R. 13.09.2013, n. 471 "Approvazione delle linee guida – modello omogeneo sovra distrettuale A.S.L. Milano 1. Requisiti di Accreditamento Sociale Area Materno Infantile e del modello omogeneo sovra distrettuale A.S.L. Milano 1 – Requisiti di accreditamento sociale centro socio educativo
- la D.g.n.. 15 febbraio 2010 n. 1254 "Prime indicazioni operative in ordine a esercizio e accreditamento delle unità di offerta sociale";
- **la DELIBERAZIONE del Direttore Generale della Direzione Sociale di Regione Lombardia del 22.12.2015, n. 824 – Stipula intesa operativa 2015/2016 per l'attuazione della L.R. n. 3/08 tra i Comuni degli ambiti territoriali di Abbiategrasso, Castano Primo, corsico, Garbagnate, Legnano, Magenta, Rho e l'A.S.L. Milano 1. Approvazione Linee guida modello omogeneo sovra distrettuale A.S.L. Milano 1 – Requisiti di accreditamento sociale – Asili nido e Modello omogeneo sovra distrettuale A.S.L. Milano 1 – Requisiti di accreditamento centro socio educativo e contestuale recepimento del finanziamento regionale ex DDGFSSVPO n. 12674 del 23.12.2014.**

### COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è un documento che serve ad informare il cittadino sulle prestazioni erogate dall'Amministrazione comunale, introducendo il concetto di "livello minimo di qualità del servizio".

La Carta dei servizi può quindi essere definita un "contratto" tra l'Amministrazione comunale e i cittadini.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

- 1. DIRITTO D'ACCESSO:** l'asilo nido è aperto a tutti i residenti di Parabiago, nel rispetto dell'identità individuale, senza distinzioni di sesso, di diversa abilità, nazionalità, etnia, religione e condizione economica.
- 2. DIRITTO DI SCELTA:** l'Amministrazione comunale, con procedure trasparenti, definisce i criteri d'accesso e le condizioni di partecipazione degli utenti al costo del servizio.
- 3. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE:** l'utente ha diritto di accedere a tutte le informazioni, di esprimere i propri suggerimenti e valutazioni in merito al servizio ricevuto. L'asilo nido persegue i propri fini istituzionali avvalendosi della partecipazione dei genitori, attraverso l'assemblea delle famiglie e il Comitato di gestione.
- 4. CONTINUITA':** l'erogazione del servizio avviene rispettando il calendario annuale predisposto dal dirigente del settore. Eventuali interruzioni, dovute a causa di forza maggiore, saranno tempestivamente comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione, nei seguenti modi:
  - affissione di cartelli alla bacheca del nido,
  - comunicazioni dirette, anche telefoniche, alle famiglie.L'eventuale adesione del personale agli scioperi indetti dalle confederazioni sindacali di appartenenza sarà comunicata alle famiglie degli utenti nel rispetto della normativa vigente.
- 5. EFFICIENZA ED EFFICACIA:** i servizi educativi, cui l'asilo nido fa riferimento, improntano la propria azione ai principi generali di efficienza ed efficacia che ispirano l'attività della Pubblica Amministrazione.
- 6. EGUALIANZA ED IMPARZIALITA':** gli operatori dei servizi educativi e dell'asilo nido ispirano i loro comportamenti a criteri di obiettività ed imparzialità.
- 7. CORTESIA E DISPONIBILITA':** il responsabile dei servizi educativi si impegna ad adoperarsi affinché il comportamento degli addetti al servizio sia ispirato a gentilezza e disponibilità, auspicando una proficua collaborazione con gli utenti, tale da agevolare la corretta erogazione del servizio.
- 8. CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITA':** nei rapporti con gli utenti gli operatori del servizio sono impegnati ad utilizzare un linguaggio semplice e comprensibile, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini sanitari e pedagogici. Gli operatori, in orario di ricevimento, mettono a disposizione del pubblico un elenco del personale in servizio.

## PARTE II

### **STANDARD DI QUALITA' RIFERITI ALL'ATTIVITA' DIDATTICA, AI SERVIZI AMMINISTRATIVI, ALLE CONDIZIONI AMBIENTALI E DI SICUREZZA**

L'Amministrazione comunale, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, è responsabile della qualità del servizio e delle attività educative, in rapporto alle esigenze formative di ciascun bambino.

La capienza dell'asilo nido è di 60 bambini, con possibilità di aumento del 10%.

#### **IL PIANO PEDAGOGICO ANNUALE**

Le attività interne ed esterne collegate o integrative dell'asilo nido si svolgono nel rispetto del "Piano pedagogico annuale" che risponde alla programmazione educativa generale.

All'inizio di ogni anno di attività, l'Amministrazione comunica il piano pedagogico annuale ai nuovi utenti. Viene previsto un piano pedagogico individualizzato per eventuali bambini iscritti, diversamente abili.

#### **L'AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

L'Amministrazione garantisce l'aggiornamento di tutto il personale, in collaborazione con Università o enti di formazione, per un totale minimo di n. 20 ore annue.

#### **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

I servizi educativi individuano, fissano e pubblicano gli standard del servizio, garantendo l'osservanza e il rispetto dei fattori seguenti:

1. celerità nelle procedure;
2. trasparenza;
3. informatizzazione delle procedure amministrative riguardanti l'utenza;
4. flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Il "**Regolamento per la gestione dell'asilo nido**" stabilisce il periodo nel quale possono essere effettuate le iscrizioni, comunicato mediante manifesti e informazioni capillari alle famiglie.

I procedimenti amministrativi oggetto del servizio sono riportati nella tabella "allegato B".

Per ciascuno di essi sono indicati:

- il responsabile del procedimento,
- i tempi massimi previsti dalla normativa vigente per la conclusione del procedimento, fatte salve eventuali interruzioni dei termini. Il personale dei servizi educativi, dedicato all'asilo nido comunale è il seguente:
- dr. Sergio Giudici - Dirigente del settore Servizi alla persona
- dr.ssa Daniela Marrari - Funzionario responsabile dei Servizi educativi
- sig.ra Carla Cozzi - istruttore amministrativo dei Servizi educativi.

**I responsabili garantiscono l'integrazione con le diverse agenzie del territorio e si rendono disponibili a partecipare a momenti di confronto promossi dall'Ufficio di Piano territorialmente competente.**

I responsabili dei servizi amministrativi dell'Ente garantiscono l'impegno del Comune di Parabiago al rispetto di modalità e scadenze stabilite dalla Regione Lombardia in merito al debito informativo. 5

## **ORARI DI APERTURA DELL'UFFICIO DEI SERVIZI EDUCATIVI:**

dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 12.15

il lunedì pomeriggio, dalle ore 16.45 alle ore 18.15.

## **STRUTTURA DELL'ASILO NIDO**

Gli ambienti dell'asilo nido devono essere puliti, sicuri e facilmente accessibili ai piccoli utenti.

La manutenzione ordinaria è effettuata a intervalli programmati da parte dell'Ufficio Tecnico comunale. La manutenzione straordinaria è a carico del servizio Lavori Pubblici, secondo le previsioni di bilancio.

In caso fossero necessari interventi urgenti, non previsti nella programmazione finanziaria dell'Amministrazione, si provvederà comunque secondo criteri di massima trasparenza.

Gli arredi e le nuove strutture di gioco sono adeguate alle normative vigenti.

## **LA SICUREZZA**

Essere a norma per l'asilo nido significa:

- ◇ rispondere a standard dimensionali (metri quadrati) e prestazioni (tipologia degli ambienti e destinazione d'uso), previsti dalla legge regionale;
- ◇ avere impianti elettrici a norma, ai sensi del decreto n. 37 del 22/1/2008;
- ◇ rispettare le disposizioni del D.M. 6.3.1992 sulla prevenzione incendi;
- ◇ disporre di una cucina autorizzata alla produzione dei pasti, prevedendo l'applicazione delle procedure di autocontrollo (D.Lgs. 6.11.2007, n° 193) e la dotazione di attrezzature a norma,
- ◇ rispettare le disposizioni del D.Lgs. 9.4.2008, n° 81 e successive modificazioni ed integrazioni "Testo unico sulla sicurezza sul lavoro";
- ◇ rispettare le disposizioni del D.Lgs. 15.8.1991, n° 277 e successive modificazioni e integrazioni, sull'attuazione di direttive dell'Unione Europea in merito alla protezione dei lavoratori contro i rischi derivanti da esposizione ad agenti chimici, fisici e biologici durante il lavoro;
- ◇ prestare attenzione agli elementi che favoriscono il benessere durante la permanenza al nido (livello acustico, rifrazione della luce attraverso le superfici trasparenti, attenzione alla qualità dell'illuminazione naturale ed artificiale).

Le misure di sicurezza interessano sia l'edificio sia gli spazi esterni.

La sicurezza degli ambienti del nido (sezioni, spazio per il sonno, giardino, ecc.) è garantita da molteplici elementi (struttura muraria, arredi, tipologia dei materiali di gioco, ecc.) che comprendono anche l'applicazione di attente e puntuali norme d'uso e di gestione.

Le competenze in materia di sicurezza dell'asilo nido attengono ai dirigenti del settore Servizi alla Persona e del settore Tecnico.

L'Amministrazione comunale organizza corsi di formazione per le operatrici dell'asilo nido in tema di prevenzione incendi e primo soccorso sanitario.

Tutti gli operatori partecipano annualmente a esercitazioni sull'attuazione dei piani d'emergenza. Tutti i bambini che frequentano l'asilo nido sono coperti da polizza assicurativa regionale.

### PARTE III

#### STANDARD DI QUALITA' RIFERITI ALL'ASILO NIDO COMUNALE

#### CRITERI PER L'AMMISSIONE AL SERVIZIO E FORMULAZIONE DELLA GRADUATORIA

La valutazione e la stesura della graduatoria di ammissione per i posti a disposizione è effettuata, successivamente al termine di presentazione delle domande, sulla base dei seguenti criteri e relativi punteggi:

1. bambino inserito in nucleo familiare in cui è presente una persona con disabilità psicofisica permanente con invalidità superiore al 66% 15 punti
2. bambino inserito in nucleo familiare con unico genitore: 10 punti
3. bambino con entrambi i genitori lavoratori 5 punti
4. bambino inserito in nucleo familiare con altri minori:
  - per ogni figlio di età inferiore a 5 anni: 3 punti
  - per ogni figlio di età compresa tra i 6 e i 10 anni: 2 punti
  - per ogni figlio di età compresa tra gli 11 e i 14 anni: 1 punto
5. bambino per il quale è già stata presentata domanda di ammissione, entro i termini prefissati, non soddisfatta nell'anno precedente: 3 punti

A parità di punteggio, gli estremi di presentazione al protocollo della domanda, costituiranno l'unico criterio di precedenza.

I servizi educativi istruiscono le pratiche, assegnando i punteggi e formulando la graduatoria di ammissione, nel rispetto dei criteri e dei punteggi sopra citati.

Il calendario delle fasi procedurali di ammissione è il seguente (qualora la data indicata cadesse in un giorno di chiusura degli uffici amministrativi, la scadenza verrà prorogata al primo giorno seguente di apertura):

- raccolta domande: entro il 30 aprile
- predisposizione ed approvazione della graduatoria: entro il 31 maggio
- ricorso contro le graduatorie degli ammessi dalla sua pubblicazione: entro 5 gg. lavorativi
- risposta dell'Amministrazione Comunale al ricorso: entro 30 giorni
- comunicazione ai genitori dell'ammissione: entro il 10 giugno
- conferma da parte dei genitori: 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della comunicazione.

Le domande che verranno presentate oltre i termini stabiliti, saranno prese in considerazione nell'eventualità della disponibilità di posti.

Solo in questo caso e comunque entro e non oltre la fine del mese di gennaio dell'anno di servizio in corso, le domande verranno valutate e verrà stesa una nuova graduatoria di ammissione al servizio, sulla base dei criteri e dei punteggi sopra riportati.

Le domande presentate fuori termine non verranno considerate, nell'anno successivo, come domande non soddisfatte.

Gli inserimenti da settembre a gennaio avverranno in gruppo; successivamente potranno essere effettuati anche singolarmente e

comunque non oltre il 15 maggio.

Sono ammessi, durante l'intero anno di servizio e compatibilmente con la ricettività della struttura, così come definito all'art 3 del presente Regolamento:

- bambino orfano di un genitore
- bambino inserito in nucleo familiare in particolare stato di disagio (casi supportati da relazione dei Servizi sociali).

Le suddette domande, se presentate entro il termine del 30 aprile e finalizzate alla frequenza al successivo anno educativo, daranno luogo all'ammissione di diritto.

## **COSTI DEL SERVIZIO**

La partecipazione degli utenti al costo del servizio è determinata sulla base del principio di gradualità della contribuzione in applicazione dell'I.S.E.E., indicatore della situazione economica equivalente, il cui regolamento attuativo è consultabile sul sito Internet del Comune.

Apposito prospetto riportante le rette previste per l'anno educativo 2016/2017 verrà consegnato alle famiglie all'atto dell'accettazione dell'iscrizione al servizio.

Le rette saranno inoltre visionabili sul sito del Comune di Parabiago, nella sezione "Pubblica Istruzione" - "Asilo nido".

Per l'anno educativo 2016- 2017 le fasce di reddito e le rette saranno le seguenti:

<b>FASCE DI REDDITO</b>		<b>Retta mensile</b>
0	5.945	224
5.946	11.130	284
11.131	16.315	344
16.316	21.500	404
oltre 21500		465

Le tariffe individuali di frequenza per chi sceglie il part time saranno così determinate:

- per l'orario mattutino, comprensivo del pasto, nella misura del 75% della retta dovuta per il tempo pieno;
- per l'orario pomeridiano, non comprensivo del pasto, nella misura del 55% della retta dovuta per il tempo pieno.

## **GLI ORARI ED IL CALENDARIO**

L'attività dell'asilo nido inizia il 5 settembre e si conclude il 4 agosto, per un totale di 47 settimane di apertura. Il nido rimarrà chiuso dal 7 al 31 agosto.

In allegato le chiusure per le festività.

**Il nido è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.30 alle ore 18.00.**

**Dalle ore 7,30 alle ore 9,00 si svolgeranno attività di pre - nido.**

**Dalle ore 16,00 alle ore 18.00 si svolgeranno attività di post - nido.**

**L'entrata è prevista dalle ore 7,30 alle ore 9.00.**

Una prima uscita è prevista tra le ore 15.45 e le ore 16.15.

Una seconda uscita è prevista tra le ore 17.00 e le ore 18.00.

Per i bimbi che utilizzano il servizio part time l'uscita è prevista per le ore 13.00.

**Dalle ore 9.00 alle ore 16.00 viene garantito il rapporto educatrice/bambino pari a 1:7.**

E' possibile ritirare i bambini in altri momenti del pomeriggio, salvaguardando comunque i tempi dedicati al pasto e al sonno.

Durante il periodo dell'inserimento gli orari d'ingresso e d'uscita sono concordati<sup>9</sup>

tra genitori ed educatrici.

Al di fuori di questo particolare momento è invece opportuno che sia rispettato l'orario d'ingresso definito.

## **SERVIZIO DI REFEZIONE**

### **Che bello mangiare la pappa insieme**

il momento del pasto è caratterizzato da un clima sereno e accogliente, dall'attenzione che è riservata alle componenti emotive legate all'alimentazione e agli aspetti della piacevolezza e del benessere.

### **Le tabelle dietetiche**

nell'elaborazione delle tabelle dietetiche si fa riferimento ai LARN (livelli di assunzione raccomandati di energia e nutrienti per la popolazione italiana), alle linee guida relative alle indicazioni nutrizionali divulgate dall'Istituto nazionale della Nutrizione, ai più recenti studi condotti a livello europeo e alle indicazioni nutrizionali fornite dalla Regione Lombardia.

I menù elaborati hanno tenuto conto anche dell'indice di gradimento dei bambini.

Le tabelle dietetiche si compongono di menù settimanali; per il periodo estivo, inoltre, (maggio, giugno, luglio, settembre) è previsto un menù maggiormente rispondente alle esigenze imposte dalla stagione.

Per i bambini più piccoli (6 - 12 mesi) è stato elaborato uno schema di divezzamento che tiene conto della necessità di introdurre nuovi alimenti e della capacità digestiva, allo scopo di offrire una dieta varia e completa.

I livelli raccomandati di assunzione di energia giornaliera sono così suddivisi:

- O colazione: 20%,
- O spuntino di metà mattina: 5%,
- O pranzo: 30%,
- O merenda pomeridiana: 15%,
- O cena: 30%.

### **L'autocontrollo in cucina**

Il D.Lgs. n. 193/07 prevede, per tutti i luoghi nei quali si producono alimenti, l'applicazione di norme di autocontrollo da parte del personale addetto.

All'asilo nido la società di ristorazione cui l'Amministrazione comunale ha affidato l'appalto del servizio di refezione scolastica ha, per contratto, adottato il manuale di autocontrollo.

### **Le feste al nido**

Al nido esistono momenti di festa (compleanni, ricorrenze, ecc.) che si svolgono durante il normale orario di apertura.

Trattandosi di una struttura nella quale è necessaria una scrupolosa osservanza delle norme igieniche, dovranno essere consumati, anche in tali occasioni, solo cibi cucinati presso il nido, come da menu autorizzato, al fine di prevenire l'insorgenza di tossinfezioni alimentari che potrebbero coinvolgere tutta la comunità.

## **LA SALUTE AL NIDO**

### **Progetto Pedagogia**

Per casi particolarmente gravi di disabilità e per disagi sociali e familiari è a disposizione, previo appuntamento, una psicologa di supporto alle educatrici ed



eventualmente alle famiglie. Sarà possibile organizzare, una volta l'anno, una serata per i genitori.

### **I farmaci**

La somministrazione di medicinali al nido è limitata ai casi di assoluta necessità e deve essere preventivamente autorizzata dal medico curante del bambino.

Le norme per la somministrazione di farmaci vengono esplicitate nel regolamento per la gestione dell'asilo nido.

### **L'allontanamento**

L'allontanamento del bambino dall'asilo nido deve essere effettuato allo scopo di tutelarlo unitamente alla comunità in cui è inserito.

Le norme per l'allontanamento sono stabilite dal regolamento.

## **LA GIORNATA AL NIDO**

L'organizzazione della giornata è progettata dalle educatrici, tenendo conto dei bisogni evolutivi (affettivi, relazionali, cognitivi e ludici) dei bambini.

I tempi, i ritmi, le modalità delle proposte di gioco variano a seconda delle età, del gruppo di bambini, del momento dell'anno e dell'organizzazione spaziale.

Ai momenti di gioco si alternano i momenti di routine, dedicati all'igiene personale, alla cura fisica, all'alimentazione, al riposo: tutte occasioni importantissime di contatto corporeo e di relazione tra bambini ed educatrici.

L'attenzione e la cura dedicate a questi momenti sono fondamentali affinché il bambino sia facilitato nel vivere il nido come ambiente piacevole ed a sua misura. Le attività di gioco sono progettate e organizzate per rispondere ai bisogni del singolo e del gruppo in situazioni in cui lo scambio è mediato dall'educatrice oppure in altre di maggiore interazione con i coetanei:

- ◇ gattonare, correre, saltare, salire, scendere, superare gli ostacoli;
- ◇ esplorare e manipolare materiali vari, farina, pasta, stoffa, terra;
- ◇ giocare con il colore e con l'acqua;
- ◇ ascoltare i racconti, le fiabe e guardare le figure nei libri;
- ◇ giocare a far finta di ... ed animare le storie;
- ◇ utilizzare gli angoli strutturati, casa, cucina, costruzioni, bambole, ecc.;
- ◇ scoprire la natura nel giardino.

## **L'INSERIMENTO**

Tra i momenti importanti della vita al nido vi è l'ambientamento iniziale, dei bambini come dei genitori. Il clima di fiducia che si instaura in questa prima conoscenza è determinante per gli sviluppi futuri della permanenza al nido. L'inserimento, che può essere effettuato sia individualmente sia a piccoli gruppi, prevede la presenza di un genitore per un primo periodo e la frequenza con un orario limitato sino a quando non si sia instaurata una situazione di tranquillità emotiva che permetta al bambino di rimanere con serenità nel nido ed al genitore di vivere la separazione con altrettanta serenità.

Modalità più precise relative all'inserimento saranno concordate di volta in volta tra operatrici e genitori, tenendo conto delle situazioni concrete; questi due criteri, presenza di una figura familiare e gradualità nei tempi, restano tuttavia centrali per la realizzazione di un "buon ambientamento".

Sia il momento dell'accoglienza sia il lavoro durante l'anno costituiscono parte di un percorso educativo che cerca di andare incontro ai bisogni dei bambini, ponendo attenzione alle loro richieste di rassicurazione, ma anche stimolando lo sviluppo di autonomia.

**Il periodo d'inserimento consta di 10 giorni lavorativi.**

L'inserimento avviene nell'arco temporale che va, di norma, dalla prima settimana di settembre alla metà di ottobre.

E' prevista, per tutti i bambini, la possibilità di cambio d'orario di frequenza durante l'anno.

### **FASCICOLO PERSONALE DEL BAMBINO**

Per ogni bambino verrà predisposto un fascicolo personale, depositato presso l'asilo nido che conterrà:

- schede recanti i dati anagrafici del bambino, i riferimenti telefonici della famiglia, la liberatoria per gita, foto, videoregistrazioni;
- scheda recante la sintesi dell'osservazione dell'inserimento del bambino e aggiornamenti periodici inerenti il monitoraggio degli obiettivi valutativi raggiunti (almeno 3 volte durante l'anno di servizio), dopo la fase di inserimento;
- scheda recante la sintesi degli incontri effettuati con i genitori del singolo bambino;
- scheda recante la sintesi di eventuali incontri di équipe o con gli psicologi del progetto Pedagogia per singolo bambino o per gruppi di sala.

I fascicoli potranno essere consultati dai genitori e, una volta che il bambino è uscito dall'asilo nido, verranno conservati per 5 anni e poi distrutti.

### **LA COMUNICAZIONE CON I GENITORI**

Una positiva relazione tra famiglia e personale del nido costituisce un importante elemento per il benessere del bambino.

Per questo, molta attenzione è dedicata al rapporto genitori/nido.

Sono previste varie modalità e momenti di incontro:

- O l'assemblea dei genitori prevista almeno due volte l'anno;
- O l'assemblea di sezione, all'interno delle quali sono trattati temi di interesse generale (es.: la progettazione educativa);
- O momenti meno istituzionali che coinvolgono adulti e bambini, all'interno dei quali i genitori possono conoscersi ed interagire tra loro e con il personale in un clima di allegria e cooperazione, come ad esempio momenti di formazione e momenti di attività manuali destinate a bambini e genitori;
- O colloqui individuali che rappresentano uno spazio privilegiato di rapporto famiglia/educatori, nei quali lo scambio di informazioni e l'osservazione sono centrati sul singolo bambino.

E', inoltre, opportuno che le attenzioni di tutti siano concentrate sulla particolarità dei due momenti d'ingresso e d'uscita giornaliera, con lo scopo di:

- ◇ facilitare il bambino nel processo di separazione dal genitore e di ingresso al nido, per il mattino;
- ◇ riprendere il rapporto tra bambino e genitore dopo l'interruzione della giornata, per la sera.

### **IL PERSONALE DELL'ASILO NIDO**

Al nido lavorano le educatrici e le operatrici che concorrono, nell'ambito delle specifiche competenze, ad instaurare una situazione di benessere per i bambini. Le educatrici, nell'intento di costruire un contesto favorevole che aiuti e stimoli il bambino a stabilire relazioni significative con gli adulti, con gli altri bambini e con l'ambiente, mettono in campo competenze affettive, relazionali, cognitive, progettuali, frutto anche di una continua formazione personale e di gruppo.

Assume inoltre particolare rilievo la capacità di instaurare un dialogo aperto e <sup>12</sup>

produttivo con i genitori dei bambini che al nido trovano opportunità di confronto e collaborazione.

Le operatrici hanno il compito di curare gli aspetti igienici degli ambienti, ma anche di cooperare con le educatrici per la gestione di alcuni momenti in rapporto diretto con i bambini.

L'asilo nido ha un coordinatore di riferimento che ha funzioni di organizzazione, sostegno e promozione del lavoro educativo nonché di consulenza su problemi educativi dei genitori e di promozione della loro partecipazione.

Sono impiegate presso l'asilo nido in qualità di educatrici comunali 5 educatrici a tempo pieno e 2 educatrici part time.

Sono poi presenti 4 operatrici, 3 educatrici a tempo pieno ed una figura di coordinatore, incaricati dalla società Coop. EUROTREND Assistenza di Cerrione (Biella), gestore dell'appalto dei servizi di assistenza scolastica e di supporto alle attività didattiche.

Il personale è disponibile a partecipare a momenti di confronto promossi dall'Ufficio di Piano territorialmente competente.

### **CONTINUITA' NIDO – SCUOLA DELL'INFANZIA**

Gli incontri tra il personale del nido e della scuola dell'infanzia, tra genitori e personale sono attività finalizzate a favorire il passaggio del bambino dal nido alla scuola dell'infanzia.

## **PARTE IV**

### **TUTELA DEGLI UTENTI**

Il responsabile dei servizi educativi, al fine di comprendere pienamente le esigenze dei destinatari e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, attiva i seguenti interventi:

#### **1. indagini sulla soddisfazione dei destinatari**

La valutazione del servizio viene effettuata attraverso questionari rivolti ai genitori e al personale, che prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. I questionari verranno distribuiti alla fine di ciascun anno educativo.

I risultati delle indagini verranno resi noti alla cittadinanza anche sul sito del Comune di Parabiago [www.comune.parabiago.mi.it](http://www.comune.parabiago.mi.it) dedicato alla qualità dei servizi e serviranno per definire i progetti di miglioramento del servizio.

#### **2 . procedure di reclamo**

I reclami possono essere esposti in forma orale, scritta, telefonica, via fax e via mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente, così come da modulistica disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Parabiago

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il dirigente del settore, dopo aver esperito le dovute indagini, risponde entro 30 giorni, attivandosi, se del caso, a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

#### **3. procedure di registrazione interna delle anomalie**

Il responsabile dei servizi Educativi, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registra le eventuali anomalie, formula le proposte di miglioramento dei procedimenti e le trasmette al dirigente del settore.

## **PARTE V**

### **ATTUAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi entrerà in vigore dopo l'approvazione da parte della Giunta comunale.

Le indicazioni in essa contenute si applicano fino a quando non intervengano, in materia, modifiche di legge.

Il responsabile dei servizi educativi produce annualmente al dirigente del settore un rapporto di valutazione sulla Carta, al fine di migliorare il servizio, indicando:

- 1- i risultati dell'attività, relativamente agli indicatori riportati nelle tabelle allegate, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività del servizio;
- 2- gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sui destinatari;
- 3- le eventuali anomalie riscontrate.

A seguito di tali esiti, il responsabile del servizio, d'intesa con il dirigente, aggiornerà o confermerà gli standard e gli indicatori di qualità, previa deliberazione di Giunta comunale.

## SCHEDA DI SEGNALAZIONE

<b>Nome e Cognome</b>	
<b>Nato il</b>	
<b>Via</b>	
<b>Comune</b>	
<b>Telefono/ Fax</b>	
<b>E - Mail</b>	
<b>Tipo e n. documento</b>	

<b>RECLAMO 3    SUGGERIMENTO 3    RINGRAZIAMENTO 3    ELOGIO 3</b>
<b>Servizi/Settori interessati</b>
<b>Motivo:</b>
<b>Data</b> <span style="float: right;"><b>Firma</b></span>

**PARTE RISERVATA ALL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

<b>VALUTAZIONE DEL RECLAMO E ANALISI DELLE CAUSE</b>	
<b>Il reclamo: O E' fondato</b>	<b>O Non è fondato</b>
<b>Data:</b>	<b>Firma</b>

<b>GESTIONE IMMEDIATA DEL RECLAMO (TRATTAMENTO)</b>	
O TELEFONO O LETTERA O ALTRO	
DA INOLTARE A	
Data prevista verifica attuazione:	entro il
Data prevista verifica di efficacia:	entro il
<b>IL TRATTAMENTO E' STATO ATTUATO?</b>	
<b>Data</b>	<b>Firma</b>
<b>IL TRATTAMENTO E' STATO EFFICACE?</b>	
<b>Data</b>	<b>Firma</b>
<b>SI RITIENE OPPORTUNO ATTIVARE AZIONE CORRETTIVA/ PREVENTIVA?</b>	
<b>INFORMAZIONI ALL'UTENTE (Inserire i riferimenti)</b>	

Il Comune di Parabiago garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo in conseguenza di un disservizio subito.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire gli eventuali problemi esistenti e prevedere gli interventi per migliorare i servizi offerti al cittadino. Il cittadino può presentare, entro 15 giorni dal momento in cui abbia subito o avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo, con le seguenti modalità:

- compilazione del modulo prestampato "scheda di segnalazione", indicando il servizio/settore verso cui il reclamo è rivolto e, in forma esaustiva ma concisa, il motivo dello stesso;
- lettera in carta semplice, indirizzata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e spedita per posta ordinaria, fax, posta elettronica o consegnata a mano;
- per telefono all'URP;
- presentandosi direttamente all'URP, fornendo oralmente le proprie segnalazioni, cui seguirà la compilazione della "scheda di segnalazione".

La scheda di reclamo viene protocollata direttamente dal personale dell'URP.

Il personale dell'URP provvede, quindi, a gestire il reclamo in conformità alle prescrizioni di legge, trasmettendo copia della segnalazione al servizio comunale interessato, che apre un'istruttoria per valutare le cause che hanno determinato il reclamo.

Definite e identificate le cause del reclamo, il Responsabile del servizio interessato risponde all'URP spiegando i motivi che hanno determinato il problema o disservizio, indicando le azioni correttive immediate intraprese o da intraprendere per la risoluzione del problema.

A chiusura del reclamo, il Responsabile dell'URP comunica all'utente le conclusioni e l'esito dello stesso.



**TABELLA DEI PROCEDIMENTI E  
DEI TEMPI DI ATTESA**

<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO</b>	<b>TERMINE PREVISTO DALLA NORMATIVA</b>	<b>TERMINE DI IMPEGNO</b>
<b>ISCRIZIONE AL SERVIZIO</b>	Carla Cozzi	Approvazione della graduatoria entro il 31 maggio	Approvazione della graduatoria entro il 31 maggio
<b>ACCETTAZIONE RINUNCIA DEL SERVIZIO</b>	Carla Cozzi	Immediata	Immediata
<b>INVIO COMUNICAZIONE DEL CORRISPETTIVO DOVUTO AI FINI DEL RELATIVO PAGAMENTO</b>	Carla Cozzi	A cadenza mensile, entro il 10 del mese successivo	A cadenza mensile, entro il 10 del mese successivo

TABELLA DEI FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
<b>ACCESSIBILITA' ALL'UTENZA</b>	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico del nido	52,5 o re settimanali
	Disponibilità agli appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	2 o re settimanali
<b>GESTIONE PRATICHE</b>	Rapidità di risoluzione pratiche	Immediata
	Rapporto tra il n° di iscrizioni accertate e il numero di iscrizioni richieste entro i termini	100%
	Rapporto tra il numero delle autocertificazioni controllate e autocertificazioni presentate	70%
	Rapporto tra autocertificazioni controllate e autocertificazioni presentate	70%
	Rapporto tra le rinunce Accettate entro i termini di impegno e il numero di rinunce richieste	100%
<b>TRASPARENZA ED ACCESSO AGLI ATTI</b>	Tempi di ricerca e di visura per il rilascio della copia di atti su domanda	Entro 5 giorni
<b>FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE</b>	Corsi di aggiornamento specifici per tutto il personale educativo e non educativo del nido	Annuale
<b>GESTIONE DEL MENU'</b>	Possibilità di diete	100%
	Possibilità di variazione del menù per patologie temporanee	100%
	Variazione settimanale del menù	100%
<b>INFORMAZIONE</b>	Disponibilità di bacheca visibile negli spazi di attesa a disposizione del pubblico	Sì

<b>ALL'UTENZA</b>	Presentazione domanda di iscrizione direttamente dal web	Sì
	Facilità d'accesso alla modulistica	Totale
	Identificazione del personale	Agevole
<b>VERIFICA SULL'ATTIVITA' SVOLTA</b>	Numero dei ricorsi presentati ed il totale delle richieste di iscrizione, variazione, rinuncia	3%
	Rapporto tra i ricorsi accolti ed il totale dei ricorsi presentati	3%
	Numero delle indagini sulla soddisfazione dei destinatari del servizio	n. 1 indagine annuale
	Numero dei reclami presentati a carico del servizio nell'arco dell'anno	Max 10
	Numero dei reclami	30%
	Numero dei reclami rigettati e accolti in fase di riesame.	10%

## **SOMMARIO**

### **PARTE PRIMA**

- Mission
- Normativa di riferimento
- Cos'è la Carta dei Servizi
- Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

### **PARTE SECONDA – STANDARD DI QUALITA' RIFERITI ALL'ATTIVITA' DIDATTICA, AI SERVIZI AMMINISTRATIVI, ALLE CONDIZIONI AMBIENTAL E DI SICUREZZA**

- Piano Pedagogico annuale
- Aggiornamento del personale
- Servizi amministrativi
- Orari di apertura dell'ufficio
- Struttura dell'asilo nido
- Sicurezza

### **PARTE TERZA – STANDARD DI QUALITA' RIFERITI ALL'ASILO NIDO COMUNALE**

- Criteri per l'ammissione al servizio e formulazione della graduatoria
- Costi del servizio
- Orari e calendario
- Servizio refezione
- Salute al nido
- Giornata al nido
- Inserimento
- Fascicolo personale del bambino
- Comunicazione con i genitori
- Personale dell'asilo nido
- Continuità nido-scuola dell'infanzia

### **PARTE QUARTA – TUTELA DEGLI UTENTI**

- Indagini sulla soddisfazione degli utenti
- Procedure di reclamo e scheda di segnalazione
- Procedure di registrazione interna delle anomalie

### **PARTE QUINTA – ATTUAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

#### **TABELLA DEI PROCEDIMENTI E DEI TEMPI DI ATTESA**

#### **TABELLA DEI FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO**

**CALENDARIO DI APERTURA DEL NIDO**  
**Anno scolastico 2016 – 2017 – PER LE FAMIGLIE**

5 - 9	SETTEMBRE	prima settimana
12 - 16	SETTEMBRE	seconda settimana
19 - 23	SETTEMBRE	terza settimana
26 - 30	SETTEMBRE	quarta settimana
3 - 7	OTTOBRE	quinta settimana
10 - 14	OTTOBRE	sesta settimana
17 - 21	OTTOBRE	settima settimana
24 - 28	OTTOBRE	ottava settimana
31 OTTOBRE - 4 NOVEMBRE		nona settimana
7 - 11	NOVEMBRE	decima settimana
14 - 18	NOVEMBRE	undicesima settimana
21 - 25	NOVEMBRE	dodicesima settimana
28 NOVEMBRE - 2 DICEMBRE		tredicesima settimana
5 - 9	DICEMBRE	quattordicesima settimana
12 - 16	DICEMBRE	quindicesima settimana
19 - 23	DICEMBRE	sedicesima settimana
2 - 5	GENNAIO	diciassettesima settimana
9 - 13	GENNAIO	diciottesima settimana
16 - 20	GENNAIO	diciannovesima settimana
23 - 27	GENNAIO	ventesima settimana
30 GENNAIO - 3 FEBBRAIO		ventunesima settimana
6 - 10	FEBBRAIO	ventiduesima settimana
13 - 17	FEBBRAIO	ventitreesima settimana
20 - 24	FEBBRAIO	ventiquattresima settimana
27 FEBBRAIO - 3 MARZO		venticinquesima settimana
6 - 10	MARZO	ventiseiesima settimana
13 - 17	MARZO	ventisettesima settimana
20 - 24	MARZO	ventottesima settimana
27 - 31	MARZO	ventinovesima settimana
3 - 7	APRILE	trentesima settimana
10 - 12	APRILE	trentunesima settimana
19 - 21	APRILE	trentaduesima settimana
24 - 28	APRILE	trentatreesima settimana
2 - 5	MAGGIO	trentaquattresima settimana
8 - 12	MAGGIO	trentacinquesima settimana
15 - 19	MAGGIO	trentaseiesima settimana
22 - 26	MAGGIO	trentasettesima settimana
29 MAGGIO - 1 GIUGNO		trentottesima settimana
5 - 9	GIUGNO	trentanovesima settimana
12 - 16	GIUGNO	quarantesima settimana
19 - 23	GIUGNO	quarantunesima settimana

26 – 30	GIUGNO	quarantaduesima settimana
3 – 7	LUGLIO	quarantatreesima settimana
10 – 14	LUGLIO	quarantaquattresima settimana
17 – 21	LUGLIO	quarantacinquesima settimana
24 - 28	LUGLIO	quarantaseiesima settimana
31 LUGLIO – 4 AGOSTO		quarantasettesima settimana

### **CHIUSURE:**

26 SETTEMBRE:	FESTA PATRONALE
1 NOVEMBRE:	OGNISSANTI
8 DICEMBRE:	IMMACOLATA
9 DICEMBRE:	PONTE DELL'IMMACOLATA
27 DICEMBRE – 30 DICEMBRE:	VACANZE NATALIZIE
6 GENNAIO:	EPIFANIA
13 – 18 APRILE:	VACANZE PASQUALI
25 APRILE:	FESTA DELLA LIBERAZIONE
1 MAGGIO:	FESTA DEL LAVORO
2 GIUGNO:	FESTA DELLA REPUBBLICA