



# COMUNE DI CASORATE PRIMO

Via dall'Orto 15

Tel. 02.905195214 – fax 02.905195237

[servizisociali@comune.casorateprimo.pv.it](mailto:servizisociali@comune.casorateprimo.pv.it)

Assessorato  
Servizi Socio Educativi Culturali

## CARTA DEI SERVIZI ASILO NIDO



## **1. LA CARTA DEI SERVIZI**

- 1.1** Che cos'è la carta dei servizi .....
- 1.2** Quali sono i principi a cui si ispira .....

## **2. IL SERVIZIO ASILO NIDO**

- 2.1** Che cos'è e a chi si rivolge.....
- 2.2** A quali principi ci ispiriamo.....
- 2.3** Finalità.....

## **3. COME ACCEDERE AL NIDO**

- 3.1** Dove si trova.....
- 3.2** Capienza.....
- 3.3** Iscrizioni.....
  - 3.3.1** Graduatoria e ammissioni .....
  - 3.3.2** Comunicazione ammissione.....
  - 3.3.3** Dimissioni del bambino dalla frequenza al nido.....
- 3.4** Quanto costa frequentare.....
- 3.5** Ulteriori informazioni.....

## **4. FUNZIONAMENTO DEL NIDO**

- 4.1** Personale .....
- 4.2** Funzioni del Responsabile
- 4.3** Collettivo .....
- 4.4** Il Comitato di Gestione/Compiti.....

4.4.1	Composizione del Comitato di gestione.....
4.4.2	Elezioni dei rappresentanti dei genitori e dei rappresentanti del personale .....
4.4.3	Nomina , durata e cessazione.....
4.4.4	Elezioni del Presidente del Comitato di gestione.....
4.4.5	Riunioni del Comitato di gestione .....
4.5	Gli orari di apertura.....
4.5.1	Richiesta variazione orario.....
4.6	Calendario .....
4.7	Linee guida del programma educativo generale .....
4.8	L'inserimento al nido.....
4.8.1	Modalità di inserimento dei nuovi bambini.....
4.9	I momenti di incontro e la partecipazione dei genitori.....
4.10	L'accoglienza.....
4.11	La giornata tipo/I Momenti di cura.....
4.12	Il ritorno a casa.....
4.13	La salute del bambino.....
4.13.1	Prima ammissione al servizio.....
4.13.2	Quando il bambino viene allontanato e come si procede alla riammissione .....
4.13.3	La somministrazione dei medicinali.....
4.14	Cosa portare al nido.....
4.15	Il servizio di refezione.....
4.16	La puntualità .....

## **5. FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

## **6. MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ E SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE**

- 6.1 Come rileviamo la soddisfazione delle famiglie.....
- 6.2 Reclami.....

## **7. DIRITTO ALLA PRIVACY**

## **8. NORME TRANSITORIE**

## **9. ATTUAZIONE**

# 1. LA CARTA DEI SERVIZI

## 1.1 Che cos'è la carta dei servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale intendiamo fornirVi tutte le informazioni relative ai servizi educativi offerti dall'asilo nido comunale, in una logica di trasparenza.

La Carta dei Servizi rappresenta un "contratto" che l'Assessorato ai Servizi Socio Educativi e Culturali stipula con gli utenti dell'asilo nido al fine di garantire la loro soddisfazione sulla base dei livelli di servizio in esso definiti.

La Carta dei Servizi ha dunque le seguenti finalità:

- fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti;
- informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del servizio e controllando che vengano raggiunti.

L'Asilo Nido Comunale rende pubblica la propria Carta dei Servizi attraverso la quale sarà possibile conoscere:

- l'ente che gestisce il servizio;
- l'organizzazione del Nido;
- le sue modalità di funzionamento;
- i servizi forniti;

- i fattori di qualità, indicatori e standard di servizio garantiti;
- le modalità di rilevazione della soddisfazione degli utenti;
- gli strumenti di partecipazione al miglioramento continuo del servizio e le modalità per effettuare un reclamo.

## **1.2 Quali sono i principi a cui si ispira**

La Carta dei Servizi adottata dall'Asilo Nido Comunale di Casorate Primo risponde ai seguenti principi fondamentali cui devono ispirarsi i servizi pubblici, secondo il Decreto Presidenza Consiglio dei Ministri (DPCM) del 27.01.1994:



### **Eguaglianza**

Il nostro servizio è accessibile a tutti, senza distinzioni per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche.



### **Imparzialità**

I comportamenti del personale dell'Asilo Nido nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità.



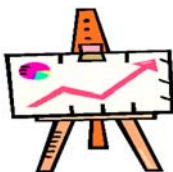
### **Continuità**

L'erogazione del servizio è regolare e continua secondo gli orari e il calendario approvato dall'Amministrazione Comunale.



### **Partecipazione**

E' garantita e favorita la partecipazione degli utenti al funzionamento e al controllo dei servizi. E' assicurato il diritto ad ottenere informazioni che Li riguardano (nel totale rispetto della discrezione imposta dal trattamento dei dati personali) e sono a noi gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il servizio.



### **Efficienza ed efficacia**

I servizi dell'Asilo Nido Comunale sono garantiti mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati

ottenuti. L'efficacia della prestazione è inoltre raggiunta attraverso la formazione permanente degli operatori.



Qualità

E' obiettivo prioritario la ricerca della piena soddisfazione degli utenti.

## 2. IL SERVIZIO ASILO NIDO

### 2.1 Che cos'è e a chi si rivolge

L'Asilo Nido si propone come un servizio educativo e sociale di interesse pubblico che, nel quadro di una politica educativa della prima infanzia, favorisce l'armonico sviluppo psico-fisico e l'integrazione sociale dei bambini nei primi tre anni di vita, in collaborazione con le famiglie e nel rispetto della loro identità culturale e religiosa.

L'Amministrazione Comunale di Casorate Primo offre il servizio Asilo Nido ai bambini/e di età compresa fra i 3 ed i 36 mesi.



## **2.2 A quali principi ci ispiriamo**

Il Servizio Asilo Nido si ispira al totale rispetto dei diritti del bambino così come sono espressi nella convenzione sui diritti dell'infanzia approvata dall'ONU il 20 dicembre 1989 di cui, in particolare, richiamiamo il preambolo: “convinti che la famiglia, unità fondamentale della società e ambiente naturale per la crescita e il benessere di tutti i suoi membri e in particolare dei fanciulli, deve ricevere la protezione e l'assistenza di cui necessita per poter svolgere integralmente il suo ruolo nella collettività”.

Ci preme sottolineare come il servizio Asilo Nido contribuisca al conseguimento degli obiettivi di tutela della salute e di sviluppo psicologicamente equilibrato e quindi al rispetto del diritto all'espressione e al gioco dei più piccoli .

Il Servizio Asilo Nido è regolamentato anche dalle seguenti leggi:

- Legge 1044/71 “Piano quinquennale per l'istituzione di asili-nido comunali con il concorso dello Stato”;
- Legge Regionale n° 1 del 1986 “Riorganizzazione e programmazione dei servizi socio assistenziali”;
- Piano regionale socio-assistenziale;
- Legge Regionale n° 23 del 6/12/1999 “Politiche Regionali per la famiglia”
- Legge Regionale n° 1/2000 “Riordino del sistema delle autonomie locali in Lombardia”;
- Decreto legislativo n° 267 del 18/8/2000 “T.U. Ordinamento degli Enti locali”;

- Decreto Presidenza Consiglio dei Ministri del 14/2/2001 “Atto di indirizzo e coordinamento in materia di prestazioni socio sanitarie”
- Legge Costituzionale n° 3 del 18/10/2001 “Modifica al titolo V della parte II della Costituzione”;
- Legge 285/97 “Disposizioni per la promozione di diritti e opportunità per l’infanzia e l’adolescenza”
- Legge 328/2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”
- D.G.R. 11 febbraio 2005 n.7/20588 “Definizione dei requisiti minimi strutturali e organizzativi di autorizzazione al funzionamento dei servizi sociali per la prima infanzia”;
- D.G.R. 16 febbraio 2005 n. 7/20943 “Definizione dei criteri per l’accreditamento dei servizi sociali per la prima infanzia, dei servizi sociali di accoglienza residenziale per minori e dei servizi sociali per persone disabili”.

### **2.3 Finalità**

La finalità principale del servizio è quella di offrire ai bambini e alle bambine un luogo di formazione, di cura , di socializzazione e di stimolo per lo sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali nella prospettiva del loro benessere psico-fisico.

Il progetto educativo è finalizzato allo sviluppo globale del bambino. Riveste un ruolo centrale in questo progetto la qualità delle relazioni che si instaurano quotidianamente: le educatrici affiancano i bambini

nel loro “muoversi” e “fare” consolidando la loro “sicurezza di base” che è fondamentale affinché essi si aprano progressivamente a ciò che li circonda.

Dentro questa finalità più generale, il personale dell’Asilo Nido di Casorate Primo pone cura e attenzione in modo specifico a:

- sostenere l’acquisizione dell’autonomia personale;
- sostenere il riconoscimento e l’espressione delle proprie emozioni;
- garantire attenzione alla comunicazione verbale e non verbale;
- offrire possibilità di fare esperienze diversificate;
- offrire ascolto ai bisogni emotivi;
- creare situazioni di fiducia reciproca;
- aumentare l’autostima;
- facilitare positivi rapporti con coetanei e adulti, favorendo l’interiorizzazione di regole di convivenza e promuovendo situazioni di cooperazione;
- aiutare la separazione temporanea dalla figura del genitore;
- educare i bambini per quanto concerne l’igiene personale;
- garantire e promuovere l’igiene dell’ambiente;
- garantire incolumità e sicurezza;
- educare ad una corretta e varia alimentazione;
- garantire la preparazione e somministrazione dei cibi;
- educare a corretti ritmi di veglia/attività e sonno/riposo;
- sostenere le famiglie nella cura dei figli e nelle scelte educative;
- garantire l’inserimento di bambini disabili o in situazioni di disagio relazionale e socio culturale;

- perseguire un lavoro di “rete” collaborando con enti e altri servizi del territorio (altri asili nido, scuola dell’infanzia, servizi socio sanitari ecc.);
- favorire l’acquisizione di capacità motorie e manuali (per es. l’uso autonomo di oggetti di uso quotidiano) nell’ottica di un più ampio sviluppo delle potenzialità cognitive;
- accompagnare la conoscenza e l’uso di tutti gli spazi (per es, scendere e salire le scale, superare e aggirare ostacoli);
- eseguire da soli consegne e compiti;
- sostenere la risoluzione positiva di conflitti;
- facilitare l’accesso delle madri al lavoro e promuovere la conciliazione delle scelte professionali e famigliari dei genitori;
- favorire la socializzazione tra i genitori.

## **3. COME ACCEDERE AL NIDO**

### **3.1. Dove si trova**

L’Asilo nido è ubicato in Casorate Primo, Via Kennedy 1

### **3.2 Capienza della struttura**

La ricettività dell’Asilo Nido è pari a 34 posti, con possibilità di ampliamento sino al 20% in più ai sensi delle vigenti disposizioni in materia.

Il Nido si articola in sezioni in base all'età e allo sviluppo psicomotorio dei bambini: Piccoli, medi, grandi

### **3.3 Iscrizioni**

Le schede di iscrizione si ritirano e si consegnano in Comune, presso il settore Servizi Socio Educativi Culturali nel periodo indicato sull'avviso di apertura delle iscrizioni di ogni anno.

Le domande presentate oltre il termine troveranno accoglimento solo in presenza di posti disponibili e sino alla loro completa copertura secondo il criterio dell'ordine cronologico di presentazione delle domande stesse.

Sono ammessi alla frequenza i bambini che abbiano **compiuto il terzo mese e non abbiano superato i tre anni**.

Le domande di ammissione al servizio possono essere effettuate da genitori di bambini già nati e da genitori di bambini che nasceranno entro la data del 30 giugno. L'inserimento è previsto entro il mese di dicembre valutando le esigenze della famiglia. Nel caso di bambini nascituri la domanda dovrà essere comunque perfezionata entro 15 giorni dalla nascita del bambino pena la cancellazione dalla graduatoria.

Il servizio dell'Asilo Nido è destinato a:

- a) **residenti** nell'ambito del territorio comunale;
- b) **non residenti** a Casorate Primo ma di cui **almeno un genitore svolga attività lavorativa** esclusiva o prevalente nel Comune di Casorate Primo dando la precedenza al Comune di residenza che stipula apposita convenzione con il Comune di Casorate Primo.
- c) **non residenti** a Casorate Primo, dando la precedenza al Comune di

residenza che stipula apposita convenzione con il Comune di Casorate Primo.

**Resta comunque prioritaria l'ammissione, in relazione alla disponibilità di posti, dei bambini diversamente abili e dei casi di grave necessità familiare, valutati di volta in volta dai servizi sociali.**

Nel caso di bambini già ammessi, qualora il requisito di residenza di cui sopra venisse a mancare, la frequenza potrà proseguire solo fino alla conclusione dell'anno scolastico in corso.

### **3.3.1 Graduatoria e ammissioni**

Le domande di nuova ammissione concorrono a formare una graduatoria, formulata sulla base dei criteri stabiliti dall'Amministrazione Comunale: secondo l'ordine graduato, i/le bambini/e vengono ammessi alla frequenza, fino all'utilizzo completo della disponibilità di posti.

Le domande di riammissione di bambini già frequentanti, da presentarsi nel periodo indicato sull'avviso di apertura delle iscrizioni, vengono accettate in ogni caso purché i pagamenti siano in regola e sia mantenuto il requisito della residenza..

La graduatoria di ammissione viene compilata dal Settore Servizi Socio Educativi Culturali in base alle domande presentate e ritenute idonee, con apposito atto determinativo .

Verranno stilate due graduatorie: graduatoria residenti e graduatoria non residenti

La graduatoria dei residenti viene determinata secondo i criteri seguenti che costituiscono ordine di priorità, tenendo conto della varie fasce di età.

CONDIZIONI DEL NUCELO FAMILIARE	PUNTI
a) infermità certificata di un genitore con invalidità del 100% e tale da richiedere cure e assistenza continua	20
b) nonno o altro familiare convivente, non auto-sufficiente, risultante da certificazione (L. 104)	3
c) figli conviventi con un solo genitore legalmente separato o divorziato, solo qualora nel nucleo familiare non siano presenti altre figure adulte in grado di contribuire alla cura del bambino	15
d) bambino orfano di entrambi i genitori	15

CONDIZIONE LAVORATIVA DI CIASCUN GENITORE	PUNTI
1. Lavoro o studio della madre, documentati	
a) fuori casa per intera giornata (orario lungo)	10
b) fuori casa per mezza giornata (orario breve)	6
c) lavori occasionali/studente. Se studente disoccupato è necessaria l'iscrizione alla scuola; se disoccupato è necessario certificare l'iscrizione al centro per l'impiego	4
2. Lavoro o studio del padre, documentati	
a) fuori casa per intera giornata (orario lungo)	10
b) fuori casa per mezza giornata (orario breve)	6
c) lavori occasionali/studente. Se studente disoccupato è necessaria l'iscrizione alla scuola; se disoccupato è necessario certificare l'iscrizione al centro per l'impiego <b>I Lavoratori autonomi devono presentare una dichiarazione sottoscritta in cui siano indicate le ore effettuate settimanalmente ed un documento di identità</b>	4

<b>ALTRI FIGLI</b> (escluso il bambino per il quale è richiesta l'iscrizione al nido)	PUNTI
a) per ogni figlio frequentante il nido	2
b) per ogni figlio con età inferiore ai 3 anni; per ogni figlio con età inferiore ai 3 anni portatore di handicap	6 8
c) per ogni figlio in età da 3 a 6 anni per ogni figlio in età da 3 a 6 anni portatore di handicap	3 5
d) per ogni figlio in età da 6 a 16 anni	1
<b>PERMANENZA IN LISTA D'ATTESA</b>	
Permanenza della richiesta in liste di attesa di graduatorie precedenti, purché non si sia mai verificata la rinuncia dell'utente all'inserimento qualora disponibile	5

In caso di parità di punteggio per attribuire il posto verrà seguito l'ordine di presentazione della domanda (data protocollo).

La **graduatoria per i non residenti** viene formulata sulla base dell'ordine cronologico di presentazione delle domande. Sarà data priorità ai bambini con genitori che svolgono stabile attività lavorativa nel Comune di Casorate Primo.

La graduatoria verrà esposta alla bacheca dell'Ufficio Servizi Socio Educativi Culturali entro 30 giorni dalla data di chiusura delle iscrizioni. I ricorsi da parte dell'utenza andranno presentati per iscritto all'Ufficio Servizi Socio Educativi Culturali tassativamente entro e non oltre 15 giorni dalla data di affissione della graduatoria stessa ed il Responsabile del Settore deciderà in merito ai suddetti ricorsi entro 10 giorni dal ricevimento degli stessi.



### **3.3.2 Comunicazione ammissione**

La comunicazione dell'ammissione avviene tramite lettera nella quale vengono indicati anche gli adempimenti necessari a formalizzare la stessa ed i successivi appuntamenti.

### **3.3.3 Dimissioni del bambino dalla frequenza del nido**

La famiglia del bambino può decidere di rinunciare al posto a decorrere dal primo giorno di ogni mese presentando specifica dichiarazione scritta con preavviso di 15 gg. all'ufficio Servizi socio-educativi culturali, senza poter pretendere alcun rimborso della quota fissa mensile, anche in caso di mancata frequenza.

Il Servizio potrà decidere sulle dimissioni d'ufficio solo nei seguenti casi:

- quando il bambino non abbia frequentato, senza valido motivo, l'Asilo Nido per più di quindici giorni consecutivi;
- quando le inadempienze dei genitori, relative al pagamento delle rette, si protraggano per due mesi consecutivi e, a fronte di un sollecito scritto, siano ingiustificate e non documentate;
- quando la famiglia abbia cambiato residenza al di fuori del Comune di Casorate Primo durante l'anno scolastico precedente.

Eventuali contestazioni vanno motivate entro 15 giorni dal sollecito scritto.

Al fine della conservazione del posto, eventuali assenze superiori ai quindici giorni consecutivi andranno giustificate per iscritto.

### **3.4 . Quanto costa frequentare**

L'utilizzo del servizio è soggetto al pagamento di una tariffa così suddivisa:

**retta:** ossia contributo mensile la cui entità è stabilita annualmente

**buono pasto:** ossia contributo mensile in relazione alla frequenza giornaliera

entrambe da versare con modalità indicate dall'ufficio preposto.

I residenti, qualora volessero accedere alla tariffa agevolata, devono, a completamento della nuova domanda o del rinnovo di iscrizione, presentare l'attestazione I.S.E.E. relativa all' indicatore della situazione economica equivalente del nucleo familiare.

Qualora non venisse presentata la dichiarazione I.S.E.E. la famiglia dovrà pagare la retta intera prevista.

Le tariffe saranno stabilite annualmente con provvedimento della Giunta Comunale tenuto conto:

- a) delle fasce di reddito
- b) del tempo parziale o prolungato
- c) della frequenza contemporanea di due o più fratelli
- d) del periodo di "inserimento" nella struttura
- e) della residenza o meno nel comune
- f) dei periodi di apertura extra calendario educativo

Al momento dell'accettazione dovrà essere versata una cauzione la cui entità è stabilita annualmente dalla giunta comunale

Nel caso in cui i genitori richiedano un inserimento del bambino successivo a quello in cui il posto si rende disponibile , questi, per il mantenimento del posto , dovranno versare mensilmente al Comune

il 50% della retta stabilita sino al momento dell'effettivo inserimento; in caso di mancato o insufficiente versamento, il richiedente perderà la priorità acquisita

### **3.5 Ulteriori informazioni**

Presso l'Asilo Nido: Coordinatore. Tel.02/9056674

Presso il Comune: Responsabile Servizi Socio Educativi Culturali  
Sig.ra MariaGrazia Vai Tel .02/905195214

## **4. FUNZIONAMENTO DEL NIDO**

### **4.1 Personale**

#### **Coordinatore**

- Coordina gli incarichi tra il personale
- Formula l'orario ed i turni di servizio degli educatori nel rispetto del C.C.N.L.
- Ha funzioni di controllo riguardo lo svolgimento dei compiti specifici del personale
- Supervisiona le conformità di comportamento di tutto il personale del nido
- Segue la fase di inserimento dei bambini, collaborando con gli educatori di riferimento
- Tiene rapporti con l'equipe psico-sociale del territorio, con il servizio sociale del comune e con tutti gli altri servizi specialistici per le rispettive situazioni di competenza che interagiscono con il Nido
- Tiene i contatti con il Responsabile del Servizio e con l'Amministrazione Comunale

- Cura i rapporti con le famiglie mediante appositi incontri per la presentazione della organizzazione e funzionalità del servizio, favorendo la partecipazione degli stessi all'attività del Nido
- Predispone l'informativa necessaria ad attuare i programmi del Nido mediante manifesti, comunicazioni alle famiglie o quanto altro necessario.
- Propone al Responsabile l'adozione del materiale necessario per lo svolgimento delle varie attività educative e definisce gli acquisti necessari alla funzionalità del nido, sentito anche il personale ausiliario comunicando al Responsabile del servizio l'approvvigionamento necessario.
- È responsabile dei beni inventariati
- Indica la necessità di sostituzione del personale assente
- Riunisce il Collettivo degli educatori di cui è referente decidendo l'ordine del giorno
- Raccoglie le rilevazioni di soddisfazione delle famiglie
- Raccoglie i reclami e li trasmette all'amministrazione Comunale

### **Personale educativo**

L'educazione dei bambini ospiti dell'Asilo Nido è affidata a personale specializzato.

L'alta qualità professionale prevista per lo svolgimento del lavoro educativo, implica l'attuazione di attività formative individuali e di gruppo e di attività di ricerca che consentano di produrre "cultura dell'infanzia", discuterla e diffonderla sul territorio.

L'educatore esprime professionalità e competenza in rapporto:

#### **all'ambiente nido**

1. nella definizione collegiale della progettazione educativa generale;
2. nella programmazione educativa per gruppi ed individuale attraverso gli strumenti dell'osservazione e della documentazione;
3. nella cura educativa dei bambini predisponendo adeguate opportunità per vivere esperienze qualitative e formative;
4. nella qualificazione degli spazi attraverso la strutturazione con i materiali di arredo e ludici;

### **al bambino**

1. nel rapporto individualizzato attraverso l'attenzione agli aspetti comunicativi e relazionali;
2. nell'attività di piccolo e grande gruppo con l'osservazione delle dinamiche interpersonali;
3. nelle abituali attività di accoglienza, pranzo, riposo, cura personale, nel rispetto delle differenze;

### **alle famiglie**

1. nei colloqui di pre inserimento;
2. nell'accoglienza e relazione quotidiana con il bambino, con i genitori o con altre figure che si occupano di lui;
3. negli incontri generali e di sezione;
4. nei rapporti con le famiglie di bambini anche non frequentanti;

### **all'ambiente esterno**

1. negli organismi di gestione e partecipazione;
2. nella programmazione di interventi sul territorio, in collaborazione anche con l'équipe psico-sociale;
3. nei progetti di continuità con le scuole per l'infanzia;
4. nell'attivazione di sperimentazioni che introducano innovazioni anche di nuove tipologie di servizi per la prima infanzia.

### **Cuoco/aiuto cuoco**

Si occupano del servizio di refezione compreso il relativo approvvigionamento.

### **Ausiliarie**

- Provvedono alla pulizia degli ambienti e degli oggetti presenti al nido
- Collaborano con il personale educativo e con la cuoca per il buon funzionamento del servizio

## **4.2 Funzioni del Responsabile**

- Promuove e verifica la programmazione educativa, l'aggiornamento e la formazione del personale, la sperimentazione educativa ed è responsabile del funzionamento complessivo dei servizi assegnati, anche dal punto di vista amministrativo.
- Procede a definire l'organizzazione generale del servizio secondo criteri di efficienza, efficacia in funzione degli obiettivi stabiliti dall'Amministrazione, ed economicità
- esplica le funzioni amministrative per la gestione delle risorse economiche attribuite dall'Amministrazione Comunale

## **4.3 Collettivo**

Nell'asilo nido è istituito il Collettivo composto da tutto il personale educativo e dal coordinatore.

Al collettivo può presenziare, qualora lo ritenga necessario, il Responsabile del Settore.

Ha compiti propositivi ed organizzativi su temi legati alla gestione educativa del nido. In particolare:

1. prende visione della graduatoria e degli utenti da inserire e in accordo con il coordinatore propone la composizione delle sezioni ed il programma di inserimento con relativo calendario;
2. elabora annualmente la programmazione educativo-didattica,
3. individua strategie di verifica e strumenti di valutazione degli esiti educativi e delle loro modalità di realizzazione;
4. propone ed attua, qualora approvati, progetti di sperimentazione;
5. attiva forma di collaborazione, nell'ambito della continuità educativa, con le Scuole per l'Infanzia presenti sul territorio;

6. promuove il raccordo con i servizi sociali e con le altre realtà presenti sul territorio, perseguendo la continuità orizzontale;
7. prende in carico le situazioni di svantaggio o di disagio di varia natura predisponendo collegialmente ed in collaborazione con l'équipe psico-sociale del territorio, un progetto di intervento in relazione ai bisogni specifici dei bambini;
8. propone iniziative di formazione ed aggiornamento;

#### **4.4 Comitato di Gestione /Compiti**

Alla gestione dell'asilo nido partecipa il Comitato di Gestione che, in qualità di organo consultivo:

- ha l'obiettivo di promuovere la partecipazione delle famiglie alla gestione del nido;
- vigila sull'andamento generale del nido;
- ha compiti propositivi su temi legati alle problematiche del nido.

##### **4.4.1 Composizione del Comitato di gestione**

Il Comitato di Gestione dell'Asilo Nido è composto da 8 membri:

- 3 rappresentanti dei genitori eletti dall'Assemblea delle famiglie più 1 che subentra in caso di ritiro dalla carica
- 1 educatore, eletto tra il personale in servizio
- il coordinatore
- 2 rappresentanti del Consiglio Comunale (1 indicato dalla maggioranza, 1 dalla minoranza) e l'Assessore competente. I rap-

presentanti del Consiglio Comunale possono partecipare alle riunioni senza diritto di voto

Il funzionario responsabile del settore può partecipare alle riunioni del Comitato.

#### *4.4.2 Elezione dei rappresentanti dei genitori e dei rappresentanti del personale*

I rappresentanti dei genitori ed i rappresentanti del personale sono eletti ogni anno, di regola entro il 15 ottobre.

Per l'elezione dei propri rappresentanti in seno al Comitato di Gestione, l'assemblea delle famiglie è convocata dal Comitato di Gestione uscente.

L'assemblea procede all'individuazione dei candidati e alla elezione dei rappresentanti.

Hanno diritto di voto entrambi i genitori, non è ammessa votazione per delega.

Risultano eletti i genitori che ottengono il maggior numero di voti, a parità di voti il più anziano di età.

Non può essere eletto più di un membro per famiglia.

Il personale dell'Asilo Nido provvede ad eleggere il proprio rappresentante in seno al Comitato di Gestione nella settimana antecedente il giorno delle elezioni dei rappresentanti dei genitori.

Risulta eletto l'educatore che ottiene il maggior numero di voti, a parità di voti il più anziano d'età.



#### **4.4.3 Nomina, durata e cessazione**

Il Comitato di Gestione è nominato con atto della Giunta Comunale.  
I componenti del Comitato di Gestione restano in carica per un anno.  
I componenti che, senza giustificato motivo, per 3 volte consecutive non partecipano alle riunioni, decadono dall'incarico.  
Le funzioni di membro del Comitato di Gestione sono da considerarsi a titolo gratuito.

#### **4.4.4 Elezioni del presidente del Comitato di gestione**

Il Comitato di Gestione, nella sua prima riunione, elegge il Presidente scegliendolo tra i propri membri, di norma tra i rappresentanti dei genitori.

#### **4.4.5. Riunioni del Comitato di Gestione**

Il Comitato di gestione decide circa le norme di regolamentazione delle proprie riunioni. La convocazione dovrà essere scritta e inviata a ogni membro almeno 5 giorni prima e affissa all'albo dell'asilo nido.

### **4.5. Gli orari di apertura**

L'asilo nido è aperto tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 16.00 (ingresso fino alle ore 9.30).

Orari:

part-time mattutino	7,30/13.00
part-time pomeridiano	12.30/18.00

tempo normale                      7.30/16.00

tempo prolungato fino alle 18.00

Al tempo prolungato sono ammessi i bambini i cui genitori svolgono entrambi attività lavorativa documentata.

In caso di imprevisto, sia per l'entrata che per l'uscita è opportuno avvisare telefonicamente e tempestivamente le educatrici.

#### **4.5.1 Richiesta di variazione di orario**

Eventuali variazioni di orario possono essere richieste all'Ufficio Servizi Socio Educativi Culturali solo in presenza di fondati motivi , facendo pervenire una richiesta scritta all'ufficio stesso.

#### **4.6 Calendario**

L'Amministrazione Comunale, all'inizio di ogni anno di attività, appronta il calendario di funzionamento del servizio, indicando i periodi di apertura e chiusura dell'Asilo Nido e dandone comunicazione ai genitori.

Durante il mese di luglio il servizio funziona come nido estivo.

#### **4.7 Linee guida del programma educativo generale**

La programmazione educativa viene elaborata annualmente prima della riapertura del servizio ed è oggetto di verifica ed aggiornamento costante da parte dell'équipe durante l'intero anno scolastico.

Nella sua prima fase, essa prevede principalmente la

riorganizzazione degli spazi educativi e la programmazione dell'accoglienza e dell'inserimento sia relativamente ai nuovi ammessi sia alle famiglie e ai bambini già frequentanti dal precedente anno scolastico.

I momenti di cura che contraddistinguono ed allo stesso tempo, scansionano temporalmente la giornata del bambino all'asilo nido sono parte integrante del progetto educativo sia per l'acquisizione dell'autonomia sia per lo sviluppo armonico dei vari aspetti della sua personalità (linguistico, affettivo, sociale, motorio, cognitivo).

La suddivisione schematica in tre fasce di età è solo orientativa ed espressa in termini generali perché l'individualità di ciascuno è unica e come tale va ripensata adattandola ai bisogni ed alle capacità proprie.

I bambini seguono un programma educativo adatto alla loro età e per questo vengono divisi in gruppi (sezioni) omogenei in base all'età e allo sviluppo psico-motorio : PICCOLI, MEDI, GRANDI

La formazione dei gruppi non è rigida e viene affidata al personale educativo, con la consulenza eventuale dei servizi socio-sanitari. Nelle situazioni particolari viene interpellata la famiglia.

L'interscambio tra i gruppi dei bambini viene favorito, al fine di stimolare le loro esigenze di socializzazione.

La programmazione annuale prevede lo svolgimento di attività educative per gruppi sia omogenei che eterogenei.

Le attività che vengono svolte con i bambini sono finalizzate al loro sviluppo armonico e comprendono: giochi di manipolazione,

espressione grafico pittorica, ascolto ed espressione musicale, giochi di abilità e coordinazione, psicomotricità, giochi di socializzazione, gioco simbolico, gioco di scoperta e giochi all'aperto da svolgere in giardino.

Ulteriori dettagli si possono trovare nella programmazione educativa di sezione, approntata durante l'anno educativo di riferimento.

#### **4.8 L'inserimento al nido**

Per "inserimento" del bambino al Nido si intendono i primi giorni che il bambino e i genitori trascorrono in questo luogo. Solitamente si considerano soltanto i problemi del bambino, mentre riteniamo che i primi giorni siano importanti anche per i genitori che, come il figlio, entrano in un ambiente nuovo, con persone sconosciute e necessitano di acquistare fiducia. Fiducia per il genitore significa superare l'ansia di separarsi dal proprio figlio, instaurando un dialogo aperto con le educatrici. Per il bambino la separazione dalla madre, dalla casa e il cambiamento di abitudini sono sempre difficili; pertanto l'inserimento deve essere graduale per permettere al piccolo di ambientarsi e avere punti di riferimento sia con le persone che con lo spazio, per vivere in modo sereno il momento del distacco dai genitori. L'inserimento viene effettuato con la presenza dei genitori

Prima dell'inserimento avverrà un colloquio iniziale con le educatrici e i genitori, per fornire informazioni sulle abitudini e i comportamenti del bambino, favorendo così una maggior continuità educativa tra la

famiglia e il Nido e per passare informazioni sulla vita del nido e le sue finalità. Durante il colloquio i genitori dovranno lasciare indirizzo e recapito telefonico di casa e del posto di lavoro.

#### **4.8.1 Modalità di inserimento dei nuovi bambini**

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 tre settimane in cui il bambino "vive" con il genitore il Nido: conosce il nuovo ambiente, nuovi adulti e diversi momenti della giornata.

E' importante che il genitore sia presente in queste tre 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 a voi genitori e ai vostri

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 11.00 (o, in alcuni casi, nel pomeriggio in un orario concordato 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 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 15.30 ed è finalizzata al consolidamento dei contatti affettivi instaurati durante l'ambientamento con gli educatori e con gli altri bambini.

La presenza del genitore potrà non essere necessaria e valutata comunque insieme alle educatrici che definiranno insieme al genitore il programma specifico del periodo.

In ogni caso, durante il periodo di inserimento, giornalmente al genitore verrà data indicazione del programma del giorno successivo.

#### **4.9 I momenti di incontro e la partecipazione dei genitori**

Le famiglie sono chiamate ad una partecipazione attiva nella vita dell'Asilo Nido. A questo fine sono previste le seguenti iniziative e momenti di incontro:

- un incontro annuale al quale sono invitati, prima dell'inizio dell'anno scolastico, tutti i genitori dei nuovi iscritti. L'incontro è l'occasione per favorire una prima conoscenza del personale e per la presentazione del servizio, nonché per programmare, ove possibile, gli inserimenti;
- incontri periodici durante i quali viene illustrata la programmazione educativa dell'anno o vengono promossi confronti relativamente a tematiche educative;
- colloqui individuali da effettuarsi prima dell'inizio della frequenza, e ogni volta che se ne individui l'esigenza, sia su richiesta dei genitori che del personale educativo. I colloqui sono un importante momento di reciproca conoscenza e di scambio sulle modalità di intervento e di azione nei confronti del bambino;
- giornata di apertura "**Open day**" durante la quale i genitori che intendono iscrivere i bambini nell'anno educativo successivo possono visitare la struttura e ricevere informazioni sull'organizzazione del servizio.
- possibilità di "**Laboratori aperti**", qualora si verificasse la richiesta, come momenti in cui le famiglie hanno la possibilità di vivere una "giornata al nido" assieme ai loro figli, organizzati tra

febbraio e giugno. I laboratori avvengono di sabato; nel corso della mattinata, è possibile trascorrere qualche ora con il proprio figlio (ma anche eventuali fratelli e sorelle sono invitati a partecipare) e con il personale dell'asilo nido. In questo spazio viene data alle famiglie la possibilità di vedere con i propri occhi e "toccare con mano" le attività di cui solitamente possono solo sentir parlare oppure vedere in fotografia. Mamme, papà e bambini hanno quindi modo di giocare insieme, per esempio, a cucinare e colorare.

Un momento di festa viene organizzato in occasione del Natale e della chiusura dell'anno scolastico.

#### **4.10 L'accoglienza**

Coincide con l'arrivo del bambino all'Asilo Nido. In questa fase l'educatrice predispone uno spazio che possa garantire un ingresso gradevole al bambino ed al genitore. Le attività proposte in questo momento della giornata sono prettamente di gioco spontaneo.



## 4.11 La giornata tipo/I Momenti di cura

La giornata all'Asilo Nido

è scandita dai seguenti momenti:



ACCOGLIENZA



SPUNTINO

ATTIVITA' EDUCATIVE



PRANZO

IL MOMENTO DEL BAGNO  
E DEL CAMBIO



ATTIVITA' CHE FAVORISCONO  
IL RILASSAMENTO

IL RIPOSO



IL RISVEGLIO

LA MERENDA



LE USCITE ED IL RICONGIUNGIMENTO  
DEI FAMILIARI



ATTIVITA' EDUCATIVE  
PER I BAMBINI CHE ESCONO PIU' TARDI



Fra i momenti di cura, le quotidiane cure “fisiche” (pranzo, cambio, sonno...) costituiscono momenti esclusivi delle attività giornaliere.

Si realizza infatti in questi momenti una relazione intima, un rapporto fortemente individualizzato tra adulto e bambino .....è un momento di gioco spontaneo....

Le cure del corpo devono suscitare nel piccolo il piacere per quello che fa, favorendo ogni possibile autonomia.

Sono momenti di intimità, di rapporto affettivo, di accettazione del corpo, di vero dialogo e di stimolazione verbale e di avvio all'autonomia.

#### **4.12 Il ritorno a casa**

Le educatrici nel Nido affidano il bambino/a al momento del congedo soltanto ai genitori o alle persone dagli stessi indicate sull'apposito modulo compilato durante l'iscrizione.

Nel momento dell'uscita le famiglie possono avere dalle educatrici un breve resoconto sull'andamento della giornata ( tramite un foglio informativo giornaliero che riporta le informazioni principali).

Per informazioni più particolareggiate è invece più opportuno richiedere un colloquio in un altro momento, al fine di salvaguardare la tranquillità e la sorveglianza adeguata dei bambini durante il momento di uscita.

## **4.13 La salute del bambino**

### **4.13.1 Prima ammissione al servizio**

Ai fini dell'ammissione è necessario che i bambini siano in regola con le vaccinazioni obbligatorie, come previsto dalla normativa vigente.

Le vaccinazioni facoltative sono comunque raccomandate.

I genitori devono informare il personale educativo sulla salute del bambino, su eventuali cure mediche o su particolari necessità nell'alimentazione, comprovate con certificato medico.

### **4.13.2 Quando il bambino viene allontanato e come si procede alla riammissione**

In base alle norme emanate dalla Regione Lombardia il Dipartimento di Prevenzione dell'ASL competente per territorio, trasmette alle strutture le direttive in relazione alle condizioni patologiche per le quali è necessario l'allontanamento della collettività e le modalità di riammissione.

### **4.13.3 La somministrazione dei medicinali**

Il personale educativo di norma non è autorizzato a somministrare farmaci.

Eventuali deroghe, del tutto eccezionali, potranno essere concesse su richiesta della famiglia, supportata da certificato del medico curante del bambino, previa valutazione da parte del Servizio Socio

Educativo Culturale comunale, congiuntamente al Dipartimento di Prevenzione dell'ASL, Servizio di Medicina preventiva nelle Comunità.

Saranno presi comunque in considerazione gli aggiornamenti forniti dall'ASL di Pavia.

#### **4.14 Cosa portare al nido**

Materiale che rimarrà in dotazione all'asilo nido:

- **un cuscino antisofoffamento**
- **5 bavaglie di spugna con elastico**
- **1 o 2 asciugamani piccoli**

Ogni bambino/a deve avere uno zaino o sacca con il nome del bambino, contenente un cambio completo:

1 maglietta

2 body per i piccoli o 2 magliette intime

2 paia di pantaloncini

2 mutande per i bambini che non usano il pannolone

1 paio di calzini antiscivolo

succhiotto personale con una catenella di riconoscimento e relativa custodia con il nome del bambino, e una ghiera con la tettarella ed eventualmente un oggetto a cui il bambino è particolarmente affezionato (sarà cura dei genitori adeguare il cambio alle temperature della stagione).

Per la loro incolumità si prega di **non mettere ai bambini/e**

**catenine, braccialetti, orecchini, fermagli** che possono risultare pericolosi.

Sia i vestiti indossati che quelli di ricambio dovranno essere comodi e facili da indossare.

#### **4.15 Il servizio di refezione**

I pasti e la merenda vengono confezionati sulla base di tabelle dietetiche predisposte da professionisti specializzati sotto la supervisione dell'ASL.

Il menù sarà opportunamente affisso in bacheca.

E' possibile comunicare all'Ufficio Servizi Socio Educativi Culturali del Comune particolari esigenze dietetiche, che necessariamente devono riguardare motivi di salute documentati da certificato medico o motivi religiosi (con autocertificazione).

Nel caso di richieste di variazioni temporanee di menù (diete in bianco) dopo il terzo giorno sarà necessario presentare il certificato medico.

#### **4.16 La puntualità**

Nell'interesse di tutti i bambini, si chiede ai genitori di rispettare gli orari d'ingresso (entro le ore 9,30 per la tempestiva comunicazione di preparazione del pasto) ed uscita e di avvisare in caso di ritardo imprevisto in tempo utile ed almeno con una telefonata.

## 5. FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
Qualità dell'alimentazione	Esistenza cucina interna	Preparazione dei pasti in loco con piena rispondenza alla normativa HACCP
	Diete personalizzate	<p>Rispetto di tutte le richieste pervenute di dieta personalizzata:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- per motivi di salute se accompagnate da certificato medico</li> <li>- variazioni temporanee di menù dopo il terzo giorno dietro presentazione di certificato medico</li> <li>- per motivi religiosi (presentazione di autocertificazione)</li> </ul>
	Tabelle dietetiche indicate dall'Asl	Osservanza delle tabelle indicate

Igiene ambientale	Programmazione degli interventi di pulizia	Rispetto della programmazione: <ul style="list-style-type: none"> <li>- pulizia ambienti giornaliera</li> <li>- pulizia dei bagni 2 volte al giorno</li> <li>- pulizia dei vetri mensile</li> <li>- cambio lenzuola di regola settimanali o al bisogno</li> <li>- pulizia dei giochi giornaliera a rotazione</li> </ul>
	Prodotti previsti dalla normativa HACCP	Conformità alla normativa
Igiene personale dei bambini/e	Pantofole / scarpe/ calze antiscivolo	Cambio scarpe giornaliere all'ingresso nel periodo invernale
	Lavaggio mani	Ad orari fissi ed ogni volta che necessita
	cambio pannolini	Ogni volta che necessita
	Esistenza di prodotti per la cura del bambino	Il nido fornisce: <ul style="list-style-type: none"> <li>- pannolini</li> <li>- creme protettive</li> </ul>

Igiene personale operatori	Indumenti dedicati al nido	Cambio abbigliamento inizio turno
	Calzature dedicate al nido	Cambio calzature inizio turno
	Utilizzo dei guanti monouso	Ogni cambio pannolini e in caso di intervento sanitario di emergenza
	Protezioni di abrasioni, ferite	Completa copertura abrasione o ferita
Sicurezza ambientale	Adeguatezza alla normativa vigente	Conformità all'autorizzazione al funzionamento rilasciata dalla competente autorità
	Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità o situazioni di pericolo per i bambini e per il personale	Presente
Fornitura materiali di consumo	Esistenza di un corredo per ogni bambino/a	Il Nido fornisce: <ul style="list-style-type: none"> <li>- corredo per il letto escluso cuscino</li> <li>- pannolini</li> <li>- fazzoletti</li> <li>- salviette usa e getta</li> <li>- cambio per urgenze</li> <li>- carta igienica</li> <li>- biberon</li> </ul>



Efficacia attività educativa pedagogica	Personalizzazione del percorso inserimento	Durata almeno 15 giorni
	Elaborazione del progetto educativo didattico dell'anno e relativa verifica	Verifica costante del programma educativo da parte dell'équipe del nido
	Rapporto numerico tra personale e bambini iscritti	Conforme alla normativa vigente
	Attivazione di percorsi di continuità educativa con la scuola dell'infanzia	Momenti di scambio con la scuola dell'infanzia
	Formazione e aggiornamento continuo di tutto il personale	Secondo la normativa vigente
Esistenza di materiale vario sempre a disposizione del bambino/a	Sono sempre presenti e accessibili ai bambini/e in ciascuna sezione giochi morbidi e sonori, libri, angolo per il gioco simbolico, giochi di coordinazione oculo-manuale, giochi per abilità motorie, giochi all'aperto	

Momenti di informazione e comunicazione con le famiglie	Esistenza della carta dei servizi	Diffusione della Carta dei Servizi alla richiesta di accesso al servizio
	Disponibilità di una bacheca visibile all'interno dell'asilo nido	Si, ben visibile ed aggiornata
	Consulenza da parte dell'assistente sociale e del pedagoga	Ogni volta che l'adulto accompagnatore lo richiama
	Momenti di informazione assembleare	Almeno 1 volta all'anno
Momenti di incontro per sezione	Almeno 1 volta all'anno	
Colloqui di confronto con i genitori di ciascun bambino/e	Almeno due volte all'anno	
Tempi intercorrenti tra la richiesta di colloquio della famiglia e l'incontro con l'educatrice	Da 1 a 5 giorni in base alla natura delle problematiche	

<p>Partecipazione delle famiglie</p>	<p>Partecipazione elettiva al comitato di gestione</p> <p>Cogestione di momenti di festa o giornate di nido aperto</p>	<p>Almeno 2 riunioni all'anno</p> <p>Secondo programmazione annuale</p>
<p>Efficacia dell'azione amministrativa e di coordinamento a supporto del servizio</p>	<p>Arco di tempo in cui viene pubblicata la graduatoria annuale di ammissione al servizio</p> <p>Arco di tempo entro il quale viene garantita la sostituzione degli operatori assenti</p>	<p>Entro 30 giorni dalla chiusura delle iscrizioni, fatta salva regolarizzazione dei documenti necessari</p> <p>Entro poche ore con riferimento al rapporto numerico</p>
	<p>Tempestività delle forniture dei materiali</p> <p>Invio ai genitori comunicazione del corrispettivo dovuto</p> <p>Identificabilità del personale</p>	<p>Entro la data richiesta nell'ordine</p> <p>Entro la fine del mese successivo</p> <p>Presenza di elenco nominativo con qualifica del personale</p> <p>Presenza di elenco nominativo dei bambini distinto per sezione con indicazione delle educatrici di riferimento.</p>

## **6. MONITORAGGIO DELLA QUALITA' E SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE**

### **6.1 Come rileviamo la soddisfazione delle famiglie**

Il Settore Servizi Socio Educativi Culturali s'impegna ad attuare verifiche e valutazioni del servizio asilo nido attraverso la collaborazione degli utenti ai quali verrà somministrato annualmente un questionario di soddisfazione/gradimento del servizio per la valutazione della qualità percepita.

Dall'elaborazione di tutti i questionari verrà redatto un rapporto sulla valutazione del grado di soddisfazione degli utenti e verranno presi in considerazione tutti gli eventuali suggerimenti e commenti al fine di migliorare la qualità del servizio.

Annualmente il questionario viene valutato ed eventualmente modificato al fine di avere sempre uno strumento attendibile per il riscontro della qualità percepita dagli utenti.

### **6.2 Reclami**

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

Le contestazioni vanno motivate e presentate per iscritto entro 15 giorni dal disservizio riscontrato. Il reclamo verrà analizzato dal servizio preposto. L'Amministrazione risponderà in forma scritta non oltre i 30 giorni dal ricevimento e si attiverà per rimuovere le cause

che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Amministrazione, al reclamante saranno fornite indicazioni per l'individuazione del corretto destinatario.

Il reclamo non sostituisce i ricorsi amministrativi previsti dalle leggi vigenti.

## **7. DIRITTO ALLA PRIVACY**

I dati personali e le immagini dei bambini sono tutelati dalla legge sulla privacy. Foto e filmati su ciò che i bambini fanno potranno essere utilizzati, previa autorizzazione dei genitori, esclusivamente nell'ambito di iniziative educative e culturali. Tutti gli operatori del servizio sono tenuti al segreto d'ufficio.

## **8. NORMA TRANSITORIA**

Nel caso in cui l'Amministrazione Comunale non fosse in grado di gestire con proprio personale i servizi dell'Asilo Nido o parte di essi, può demandare ad altri soggetti tale compito. L'eventuale personale convenzionato dovrà attenersi, ancorché dipendente da imprese private o cooperative di servizi alla presente carta dei servizi. Di ciò dovrà essere dato atto nella convenzione o nei contratti d'appalto del servizio.

## 9. ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente carta dei servizi asilo nido si applicano fino a quando non intervengono , in materia, disposizioni modificative o contrarie contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

Comune di Casorate Primo (Pv)  
Via dall' Orto,15  
Tel 02/90519511

La presente Carta dei servizi è stata realizzata dall'équipe dei Servizi Socio Educativi Culturali.

La revisione del documento è a cura della Responsabile del Servizio