



Città di Vittorio Veneto

Medaglia d'Oro al V.M.

Piazza del Popolo, 14 - 31029 Vittorio Veneto TV - CF e PI 00486620263 - Centralino 0438 5691 - Fax 0438 569209
www.comune.vittorio-veneto.tv.it - pec.comune.vittorioveneto.tv@pecveneto.it

ASILO NIDO
Via Elisa Perini n. 13
Vittorio Veneto
AsiloNido@comune.vittorio-veneto.tv.it

CARTA DEL SERVIZIO

INDICE

PARTE I

PRINCIPI GENERALI

Premessa

I principi fondamentali della Carta

PARTE II

IL SERVIZIO ASILO NIDO

Mission

La struttura

L'organizzazione

La giornata all'Asilo Nido

Il progetto educativo-didattico

La partecipazione dei genitori alla vita dell'Asilo Nido

Iscrizioni – graduatorie – rette

PARTE III

LA GESTIONE DELLA QUALITÀ

Gli standard di qualità

I rapporti con gli utenti

La valutazione della qualità del servizio

Reclami e suggerimenti

Informazioni utili

PARTE PRIMA

PRINCIPI GENERALI

PREMESSA

I servizi educativi alla prima infanzia rappresentano una delle priorità dell'Amministrazione Comunale di Vittorio Veneto, la quale si è impegnata a far crescere nel tempo il servizio "Asilo Nido", orientandone ed ampliandone le finalità, che da carattere prettamente assistenziale sono oggi divenute finalità a più ampio carattere socio-educativo, nel quadro di una politica di tutela dei diritti dell'infanzia e di supporto alla famiglia, con la convinzione che il raggiungimento di determinati standard di qualità ponga le basi per lo sviluppo futuro e il miglioramento dell'intera comunità.

Con la presente "Carta del Servizio" l'Amministrazione Comunale intende far conoscere il servizio dell'Asilo Nido, garantendo trasparenza e stabilendo non solo un punto di riferimento ma soprattutto un patto tra chi eroga il servizio e chi ne usufruisce, con l'intento di offrire risposte adeguate alle esigenze delle famiglie, in modo tale che questa struttura contribuisca sempre più alla formazione e socializzazione della personalità dei più piccoli in una realtà in mutamento continuo.

La presente carta viene redatta nel rispetto dei principi della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ad oggetto "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*" e del successivo D.L. n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n. 273 dell'11 luglio 1995 ad oggetto "*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A.*".

I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

L'Amministrazione Comunale definisce un sistema di regole e garanzie che permettano il raggiungimento di elevati livelli di equità, efficacia, trasparenza negli interventi, attraverso una definizione chiara degli obiettivi, degli standard organizzativi e degli indicatori di qualità, nonché delle modalità di verifica e valutazione del livello di qualità raggiunto.

Alla luce della direttiva ministeriale, l'Amministrazione garantisce nell'erogazione del servizio il rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- eguaglianza: l'erogazione del servizio è ispirata al principio di parità dei diritti degli utenti. Nessuna distinzione fra utenti è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. È tutelato e garantito il diritto all'inserimento di bambini con svantaggio psico-fisico e sociale;
- imparzialità: gli operatori del servizio svolgono la loro attività seguendo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti degli utenti. Garantiscono, inoltre, la massima riservatezza e il rispetto della privacy rispetto a notizie di cui sono venuti a conoscenza nell'ambito del servizio prestato;
- continuità: è assicurato un servizio regolare e continuo, seguendo il calendario scolastico regionale, ad eccezione di interruzioni e/o sospensioni per motivi urgenti ed imprevedibili. In questo caso è cura del servizio darne tempestiva comunicazione agli utenti;

- partecipazione: è garantita la partecipazione degli utenti alla gestione del servizio, sia attraverso la nomina di tre rappresentanti dei genitori al Comitato di gestione, sia tramite l'organizzazione di incontri con le famiglie. È assicurato il diritto ad ottenere informazioni, a dare suggerimenti e a presentare reclami;
- efficienza ed efficacia: vengono individuati alcuni standard di qualità al fine di rendere verificabile il complesso delle prestazioni rese, con l'obiettivo di miglioramento costante del servizio rispetto:
 - o alla correttezza, garantendo il rispetto delle regole;
 - o alla rispondenza agli interessi generali della collettività;
 - o alla tempestività nelle risposte agli utenti.

PARTE SECONDA

IL SERVIZIO ASILO NIDO

MISSION

L'Asilo Nido è un servizio socio-educativo finalizzato a favorire la crescita armoniosa del bambino nella sua globalità nei primi tre anni di vita, assicurando la coerenza educativa in continuità con l'ambiente familiare, nel rispetto della loro identità culturale e religiosa e promuovendo la cultura della prima infanzia. Esso opera in piena integrazione con i servizi sociali e socio sanitari territoriali e in particolare con le scuole dell'infanzia.

Il Nido Comunale di Vittorio Veneto vuole essere un luogo di accoglienza e cura, di crescita, di socializzazione e di sviluppo delle potenzialità affettive, relazionali, cognitive e ludiche del bambino. Al Nido il bambino può sperimentare una progressiva autonomia nel "fare" e nel "pensare" e lo sviluppo della sua creatività, mediante una molteplicità e varietà di esperienze e scoperte che favoriscono il suo benessere psico-fisico.

L'attività psico-pedagogica si realizza secondo gli indirizzi della legislazione vigente, tenendo conto dei seguenti criteri e principi:

- lo sviluppo dell'autonomia e identità dei bambini e delle bambine e della loro personalità individuale nelle sue componenti fisiche, affettive, emotive, cognitive, etiche e sociali;
- la progettazione di processi educativi tesi a sviluppare le potenzialità di ogni bambino, sostenendolo nel processo di costruzione della sua identità e personalità;
- lo sviluppo della comunicazione tra bambini, tra bambini e adulti e tra adulti, allo scopo di un confronto costruttivo nel rispetto dei valori di libertà, uguaglianza, giustizia, tolleranza e solidarietà, valorizzando ogni forma di diversità;
- la valorizzazione di forme di collaborazione tra famiglie e Asilo Nido, tra le famiglie stesse e tra le famiglie e i servizi operanti sul territorio;
- l'integrazione con i servizi per le famiglie, le istituzioni educative ed in particolare le istituzioni scolastiche al fine di consentire un ottimale inserimento del bambino in una prospettiva di continuità educativa.

LA STRUTTURA

Il Nido è situato nella zona di Ceneda, in un'area verde molto tranquilla. La struttura è molto spaziosa, ha una superficie di circa mq. 1000 ed è circondata da un grande giardino di mq. 3000.

La struttura interna è composta da un'area dedicata ai servizi (cucina, lavanderia, stireria, ripostigli e sale per il personale) e da due aree distinte: una dedicata ai bambini grandi con ampio salone, camera, bagni e refettorio e una dedicata ai piccoli con salone, stanza per la nanna, bagno, stanza per la pappa. Ci sono inoltre altre sale: per la pittura, per la psicomotricità, per le attività libere e di manipolazione.

Il Nido è dotato di una varietà di materiali di gioco per favorire l'esperienza logica, con costruzioni, collezioni di oggetti, giochi d'incastro; per stimolare la lettura, con libri e giornali, videoregistratore e diapositive; per utilizzare il gioco simbolico con una stanza adibita a cucinetta; per usare la pittura con una stanza adibita allo scopo con cavalletti e vasti spazi verticali; per adottare la psicomotricità con una stanza dotata di piscina palline ed un ampio salone.

L'area esterna è dotata di strutture motorie fisse: scivoli, altalene, casetta e altri macro giochi e giochi da esterno quali tricicli, carriole, secchielli, palette, ecc. La stessa area è dotata di due punti di raccolta facenti parte del **progetto sicurezza** in caso di evacuazione.

L'ORGANIZZAZIONE

Ricettività

Il Nido accoglie 60 bambini, di età compresa fra i 3 mesi e i 3 anni.

I bambini sono divisi in 3 gruppi: un gruppo di bambini di età compresa fra i 3 e 12 mesi (piccoli), un gruppo di bambini fra i 12 e 24 mesi (medi) e un gruppo fra i 24 e 36 mesi (grandi).

Il Nido è strutturato per l'accoglienza di bambini diversamente abili.

Orario di apertura

Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.30 alle ore 16.00, con possibilità di uscita alle 13,00 e di prolungamento fino alle ore 18,00 (esclusivamente per motivi di lavoro dei genitori).

Il Nido è aperto tutto l'anno tranne il mese di agosto; le vacanze di Natale e Pasqua seguono il calendario scolastico regionale.

Il personale

Il personale del Nido è composto da: personale amministrativo, un coordinatore psicopedagogico a rapporto professionale, 11 educatrici dipendenti di ruolo.

Il servizio di pulizia e il servizio di preparazione dei pasti vengono svolti da personale in capo a ditte aggiudicatrici dei rispettivi servizi.

L'Asilo Nido è parte del Settore Affari Generali e Socio-Culturali, al cui vertice c'è un dirigente.

Servizi

All'interno dell'Asilo Nido sono presenti:

una cucina dotata di tutte le attrezzature specifiche per la preparazione dei pasti sulla base di menù vidimati dall'ULSS, divisi per fasce d'età (lattanti e divezzi) ed esigenze individuali, secondo le Linee Guida Regionali in materia di ristorazione scolastica;

una lavanderia e una stireria dotate di apposite attrezzature dove vengono lavati e stirati giornalmente ricambi di vestiti, bavaglie, asciugamani, lenzuola e tutta la biancheria del Nido.

La pulizia dei locali avviene seguendo le indicazioni legislative in atto per quanto riguarda le modalità, la turnazione e l'uso dei prodotti, al fine di garantire determinati standard di qualità.

Comitato di gestione

Il Comitato è costituito da 3 membri eletti dal Consiglio Comunale, 3 rappresentanti dei genitori, 1 rappresentante delle educatrici e 1 rappresentante delle organizzazioni sociali. Ha funzione di promozione, indirizzo, controllo sulle attività del Nido.

Regolamentazione sanitaria

La sicurezza igienico-sanitaria viene garantita dall'Unità Locale Socio-Sanitaria di appartenenza, attraverso le diverse figure competenti e nel rispetto delle specifiche disposizioni igienico-sanitarie approvate dall'ULSS 2.

LA GIORNATA AL NIDO

Le routine all'interno dell'Asilo Nido Comunale di Vittorio Veneto assumono una grande importanza educativa poiché non soltanto soddisfano il bisogno immediato del bambino, ma considerano anche i suoi bisogni complessivi e, di conseguenza, mirano a fornire soddisfazioni in termini di attenzione, stimolazione tattile (contatto, holding), interazione visiva (contatto oculare), fisica e verbale, di affetto e di emozioni. Sono un valore aggiunto del servizio, poiché si adattano alle richieste dei bisogni dei bambini e soprattutto mettono in campo la modalità di interazione educatrice-bambino. In questo modo, le routine divengono lo strumento migliore a disposizione delle educatrici per sviluppare ed incrementare aspetti complessi dello sviluppo come l'autostima dei bambini, il loro senso di sicurezza, le abilità cognitive e di linguaggio. In particolare, le routine del pranzo, del cambio, della toilette e del vestirsi e rivestirsi connesso permettono ai bambini di apprendere ed esercitare la propria personale autonomia.

Dalle 7.30 alle 9.30: accoglienza

In questo arco di tempo i bambini accedono al servizio e sono accolti nelle sezioni. Ogni bambino sceglie liberamente l'attività di gioco proposta nei vari angoli strutturati all'interno della sezione.

Dalle 9.00 alle 9.30: cambio e sonno per i più piccoli

È il momento in cui avviene il cambio pannolino e l'avvio del controllo sfinterico per i più grandi e l'eventuale riposo per i bambini più piccoli, nel rispetto dei loro bisogni.

Dalle 9.30 alle 11.00: attività educative

I bambini sono impegnati in attività e centri d'interesse a rotazione giornaliera (pittura, psicomotricità, gioco simbolico, ecc.), in base alle attività programmate per ogni gruppo di bambini.

Dalle 11.00 alle 11.30: preparazione al pranzo e pranzo

Le educatrici aiutano i bambini più piccoli a prepararsi per il pranzo, i bambini più grandi sperimentano da sé questo tipo di autonomia (lavarsi e asciugarsi le mani, mettere il bavaglino). Le educatrici imboccano i bambini più piccoli e avviano quelli più grandi a raggiungere l'autonomia nell'alimentazione, spronandoli all'uso del cucchiaino, pur permettendo l'uso delle mani per portare il cibo alla bocca e per pasticciare con esso.

Dalle 11.30 a 12.30: cambio e sonno per tutti

I bambini, dopo il pranzo, si attivano nel gioco libero, vengono cambiati e preparati per la nanna.

Dalle 12.30 alle 13.00: prima uscita

In attesa di andare a casa, mentre i compagni si preparano al sonnellino, i bambini svolgono attività rilassanti e tranquille.

Dalle 13.00 alle 15.00: riposo pomeridiano

Il passaggio al sonno è favorito dall'ascolto di un brano di musica o da una fiaba raccontata dalle educatrici.

Alle 15.00 cambio e merenda

I bambini si svegliano. I bambini più piccoli vengono cambiati e vestiti dalle educatrici, mentre quelli più grandi si attivano da soli con l'aiuto dell'educatrice. Successivamente vengono accompagnati in sala pranzo per la merenda.

Dalle 15.30 alle 16.00: seconda uscita

I bambini, mediante rituali diversi, a seconda delle loro specifiche individualità, vengono ricongiunti ai propri genitori e/o famigliari.

Dalle 16.00 alle 18.00: terza uscita

I bambini che usufruiscono del prolungamento d'orario secondo la fascia oraria richiesta (dalle 16.00 alle 18.00) sono impegnati in attività programmate. È previsto un ulteriore cambio e una seconda merenda.

IL PROGETTO EDUCATIVO-DIDATTICO

Il Progetto che sta alla base dell'operatività del Nido Comunale di Vittorio Veneto si suddivide in due parti: una relativa alle esperienze educative significative inerenti allo specifico istituzionale del Nido in generale (organizzazione routine, inserimento...), l'altra più dettagliata e definita nella realtà specifica del servizio che si occupa di definirne contenuti ed esperienze in base ai singoli bisogni di ciascun bambino (programmazione didattica per ogni gruppo di bambini, progetto intersezione....).

Nel progetto educativo vengono definiti i modi e i tempi dell'accoglienza ed inserimento al Nido. L'inserimento è ritenuto un momento speciale e delicato, pensato e progettato per venire incontro alle esigenze del bambino e della famiglia, in modo da favorire una positiva elaborazione del vissuto della separazione e la nascita di nuovi legami d'attaccamento; il tutto seguendo un percorso graduale e individualizzato per ogni bambino.

Il progetto educativo-didattico del Nido mette al centro il bambino e i bisogni di questa fascia d'età; per crescere il bambino deve sentirsi protetto e amato, ma deve anche poter giocare, relazionarsi, esplorare e sperimentare. Il Nido diventa quindi

contesto privilegiato per l'esplorazione e il gioco, volto a favorire lo sviluppo delle principali aree di apprendimento della prima infanzia: motoria-psicomotoria, cognitiva, sociale ed affettiva.

L'intero processo di sviluppo dei bambini è influenzato dalle condizioni ambientali, dal contesto e dagli stimoli che ricevono. Per questo, particolare attenzione è dedicata all'ambiente, all'organizzazione degli spazi, alla disponibilità di materiale, alla qualità delle relazioni.

Vengono curate in particolar modo le routine dell'accoglienza/separazione, dell'uscita/ricongiungimento, del sonno, del cambio, riconoscendone l'importanza sia sotto il profilo affettivo (rassicurazione e conforto) che cognitivo (costruzione delle prime strutturazioni temporali, spaziali e di rapporti topologici).

Annualmente le educatrici, coordinate dalla psicopedagogista, elaborano un tema per lo sfondo integratore alla programmazione didattica, che viene sviluppato da ogni educatrice con il proprio gruppo di bambini, tenendo conto delle specifiche esigenze evolutive del gruppo. Ogni bambino viene coinvolto in una serie di esperienze strutturate e non, di tipo grafico-pittorico, manipolativo, motorio e senso-percettive, con l'ausilio di una molteplicità e varietà di materiali.

A partire dal mese di gennaio vengono proposti ai bambini dei laboratori creativi di intersezione che hanno lo scopo di mettere insieme bambini di gruppi e età diverse per favorire lo sviluppo delle autonomie nella socializzazione, nel gioco, nella creatività e abilità.

Il nostro Nido sostiene e promuove la valorizzazione della multiculturalità.

Si favoriscono inoltre i percorsi di continuità Nido-scuole del territorio. Le educatrici sono a disposizione per eventuali incontri con le insegnanti della scuola dell'infanzia.

Il Nido organizza alcune uscite nel territorio: agli orti attigui all'Asilo o presso la piscina comunale; visite a scuole dell'infanzia statali dislocate in prossimità del Nido.

LA PARTECIPAZIONE DEI GENITORI ALLA VITA DEL NIDO

I rapporti tra famiglia e Nido sono quotidiani, favoriti da un dialogo giornaliero tra genitori ed educatrici, documentati da un diario di gruppo dove i genitori possono conoscere l'andamento della giornata al Nido del loro bambino.

I genitori dei bambini neo inseriti partecipano nella prima settimana di settembre ad una riunione, con lo scopo di conoscersi e di acquisire informazioni generali sul funzionamento della struttura.

All'inizio dell'anno educativo viene presentata a tutti i genitori la programmazione dell'anno. A fine maggio e giugno sono organizzate altre due occasioni d'incontro con i genitori con lo scopo di illustrare, anche attraverso filmati e foto, le esperienze vissute dai bambini nel corso dell'anno. Nei mesi di gennaio e maggio si svolgono i colloqui individuali educatrice/genitori.

Vengono organizzati anche altri momenti di aggregazione con le famiglie in occasione delle principali ricorrenze di cui a titolo esemplificativo si citano di seguito le maggiormente ricorrenti: castagnata con i nonni, feste di Natale e di fine anno scolastico, favorendo la continuità Nido-famiglia. I genitori sono così coinvolti nella condivisione dei processi di crescita dei loro bambini.

Da alcuni anni vengono attivati durante l'anno scolastico dei laboratori per genitori e bambini all'interno del Nido. Inoltre vengono tenuti annualmente degli incontri tematici dove i genitori possono confrontarsi con specialisti del settore. Vengono anche tenuti degli incontri aperti alla cittadinanza, in considerazione del ruolo di centro educativo svolto dall'Asilo Nido nel tessuto sociale cittadino.

ISCRIZIONI –GRADUATORIE - RETTE

Iscrizioni

Le domande di ammissione devono essere presentate compilando l'apposito modulo d'iscrizione, disponibile presso l'Asilo Nido e sul sito web istituzionale del Comune, rispettando le seguenti scadenze:

- **entro il 31 maggio**, per gli inserimenti dei bambini per l'intero anno di Nido (dal mese di settembre al mese di luglio). La graduatoria definitiva viene affissa presso l'Asilo Nido entro il 20 giugno;
- **entro il 30 novembre**, per gli inserimenti dei bambini a partire dal mese di gennaio. La graduatoria copre eventuali posti disponibili. La graduatoria viene esposta presso l'Asilo Nido entro il 20 dicembre.

Alla domanda d'iscrizione deve essere allegata la **Dichiarazione Sostitutiva Unica (D.S.U.)** del nuovo ISEE di cui al DPCM n. 159/2013 (pubblicato in G.U. Serie Generale n. 19 del 24.01.2014) e successive variazioni.

Le graduatorie di accesso, redatte per ciascuna sezione (lattanti e divezzi) e per residenti nel Comune e fuori Comune, sono sottoposte alla valutazione del Comitato di Gestione e successivamente approvate con determinazione dirigenziale.

Criteri per la formazione delle graduatorie

I criteri sono stati adottati con il "Regolamento Asilo Nido Comunale" approvato con deliberazione di consiglio Comunale n. 8 del 21.04.2010, esecutiva ai sensi di legge.

Ammissione con precedenza

Hanno diritto assoluto di precedenza i bambini:

- orfani di entrambi i genitori;
- con handicap documentato o grave situazione di disagio ambientale e sociale della famiglia, certificato dal servizio sociale competente.

Al di fuori dei suddetti casi, i criteri per la formazione della graduatoria sono i seguenti:

Nr.	Criteri	Punti
1.	Nucleo monoparentale per vedovanza o nel caso di bambino riconosciuto da un solo genitore	60
2.	Posizione lavorativa dei genitori:	Da 0 a 40
	- un solo genitore che lavora	0
	- un solo genitore lavora l'altro è studente	20
	- entrambi i genitori lavorano	40
3.	Situazione economica familiare (ISEE)	Da 0 a 25
	- ISEE fino a 7.000,00	25
	- ISEE fino a 13.000,00	20
	- ISEE fino a 19.000,00	15
	- ISEE fino a 22.500,00	10

	- Oltre e nell'ipotesi di assenza della dichiarazione ISEE (D.S.U.)	5
4.	Presenza nel nucleo familiare di persone con invalidità superiore al 66% secondo leggi vigenti in materia (è obbligatoria la certificazione dell'ULSS competente)	20
5.	Bambino collocato nella graduatoria precedente e rimasto escluso dall'inserimento per esaurimento posti	10

Al Comitato di gestione viene inoltre riservata la possibilità di assegnare un punteggio aggiuntivo da 1 a 10 punti, per situazioni particolari non comprese nelle tipologie sopraindicate, debitamente documentate.

A parità di punteggio viene data precedenza in ordine:

- a chi ha fratelli contemporaneamente frequentanti;
- a chi ha il valore I.S.E.E. più basso;
- quindi si procede a sorteggio

Rette

Le rette di frequenza sono determinate sulla base del nuovo ISEE di cui al D.P.C.M. sopra indicato e sulla base del nuovo sistema tariffario che prevede una modulazione delle rette di frequenza per fasce orarie.

Con cadenza annuale, la Giunta Comunale determina le tariffe mensili di frequenza secondo l'indicatore I.S.E.E. e le fasce orarie (fino alle 13.00, fino alle 16.00, fino alle 17.00 e fino alle 18.00) e stabilisce contestualmente i casi e i criteri per l'applicazione delle riduzioni della retta.

Altre notizie

L'Asilo Nido è una struttura che ha ottenuto l'autorizzazione all'esercizio e **l'accreditamento istituzionale** dalla Regione Veneto, titolo che attesta la qualità del servizio, sia sotto il profilo della struttura e dell'organizzazione che della programmazione educativa e didattica.

Nel mese di giugno 2008 la Regione Veneto ha assegnato al nostro Nido il **Marchio Famiglia**, per le iniziative attuate a favore della famiglia.

PARTE TERZA

GESTIONE DELLA QUALITA'

GLI STANDARD DI QUALITA'

Per garantire una efficiente erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni "standard" che permettano agli utenti di verificare la qualità delle prestazioni offerte.

Gli standard individuati riguardano la qualità professionale, la qualità degli ambienti, la qualità alimentare e la qualità della partecipazione delle famiglie.

Tabella standard di qualità

Fattori qualità	Indicatori	Standard
Garanzia della normale erogazione del servizio secondo il calendario scolastico	Apertura giornaliera del servizio negli orari indicati	Da lunedì a venerdì dalle ore 7.30 alle ore 18.00
Adeguatezza spazi interni ed esterni della struttura	Mq. minimi previsti dalla normativa regionale	Rispetto
Varietà ed adeguatezza dei giochi, dei materiali e delle attrezzature a disposizione dei bambini	Giochi da esterno, giochi simbolici, attrezzi per psicomotricità ecc.	Presenza e varietà
Pulizia e cura dell'edificio	Pulizia ordinaria Pulizia straordinaria	Giornaliera Annuale nel periodo di chiusura del servizio
Garanzia del servizio educativo	Progetto educativo-didattico	Presenza
Competenza e professionalità educatori	Titolo di studio specifico - Ore di formazione e aggiornamento	Presenza Ore 150 annue
Coordinamento psicopedagogico	Psicopedagoga a rapporto professionale	Presenza
Continuità educativa con la scuola dell'infanzia	Disponibilità a colloqui su richiesta	Presenza
Garanzia del menù	Vidimazione dell'ULSS Rispetto del menù	Presenza Non inf. a 90% gg. di apertura
Partecipazione delle famiglie alla vita del Nido	n. riunioni laboratori tematici n. feste n. incontri individuali	n. 4 con i genitori castagnata con i nonni - festa di Natale e di fine anno scolastico su richiesta del genitore
Rapporti con l'utenza	Questionario soddisfazione utenza Rispetto del tempo per la gestione reclami Informazione preventiva in caso di chiusura straordinaria del servizio (eccetto sciopero o cause forza maggiore)	cadenza annuale 20 gg. Inf. o = 48 ore
Garanzia rispetto criteri e scadenze per la formazione delle graduatorie	Termini previsti	Rispetto scadenze previste
Garanzia di correttezza nell'applicazione delle rette e eventuali riduzioni	Rispetto fasce ISEE previste Calcolo riduzioni previste in caso di assenza	Rispetto regolamento

I RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il rapporto con gli utenti è basato sul rispetto e sulla cortesia reciproci. Viene riservata particolare cura al momento dell'iscrizione dell'utente, dando tutte le informazioni utili e viene data comunicazione, con adeguato preavviso, in caso di riunioni, feste e altri momenti di incontro al Nido.

Il responsabile e l'educatore di riferimento sono sempre disponibili per colloqui individuali, oltre i momenti di incontro collettivi.

Tutte le informazioni relative al servizio si possono trovare sul sito web istituzionale del Comune nello spazio riservato all'Asilo Nido, dove si può trovare anche il Regolamento del servizio, la presente Carta del Servizio e la deliberazione della Giunta Comunale che di anno in anno approva il sistema tariffario con la modulazione delle rette di frequenza applicate all'utenza.

LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Per permettere alle famiglie di esprimere la propria valutazione sulla qualità del servizio e al servizio di migliorare le proprie prestazioni dando adeguate risposte all'utenza, viene somministrato ai genitori, con cadenza annuale, un questionario di soddisfazione dell'utente i cui risultati vengono discussi nella riunione del collettivo degli educatori, sottoposti alla visione della Giunta Comunale e presentati ai genitori in sede della prima riunione a settembre. I risultati del questionario vengono discussi e trovate le risposte per implementare i progetti di miglioramento del servizio.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

L'utente può presentare reclami direttamente al Responsabile dei Servizi alla Persona in riferimento alla mancata osservanza degli standard. Il reclamo deve essere espresso in forma scritta e essere formulato in modo preciso, con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

Il Responsabile si impegna a verificare con un'indagine completa le irregolarità denunciate e a dare, entro 20 giorni, adeguata risposta, sentendo se del caso anche il Comitato di Gestione.

Durante tutto l'anno è possibile ricevere i reclami.

INFORMAZIONI UTILI

SETTORE AFFARI GENERALI E SERVIZI SOCIO-CULTURALI UFFICIO ASILO NIDO

Sede: Via Elisa Perini, 13

Tel.: 0438/551647

Fax: 0438/946897

e-mail: asilonido@comune.vittorio-veneto.tv.it

Informazioni sul sito www.comune.vittorio-veneto.tv.it
alla sezione "Asilo Nido"