



Comune di Canneto sull'Oglio
(Provincia di Mantova)

Carta del servizio Asilo Nido Comunale La Cicogna

Premessa

La volontà dell'Amministrazione Comunale di Canneto sull'Oglio di predisporre una Carta del Servizio "Asilo Nido Comunale La Cicogna" è da intendersi come un forte segnale di innovazione nei rapporti con gli Utenti, oltre a rappresentare uno dei requisiti organizzativi generali dettati dalla D.G.R. 20588 dell'11 febbraio 2005 "Definizione dei requisiti minimi strutturali e organizzativi di autorizzazione al funzionamento dei servizi sociali per la prima infanzia", nonché dalla D.G.R. 20943 del 16.02.2005.

La Carta del Servizio "Asilo Nido Comunale La Cicogna" - così come definita dal DPCM del 27 gennaio 2004 - è quindi intesa come patto unilaterale nei confronti dei Cittadini, definendo e portando a conoscenza degli stessi i loro diritti in maniera dettagliata ed analitica e contribuendo a determinare meglio le loro aspettative nei confronti del servizio stesso.

Uno strumento di trasparenza ed informazione dunque. Ma anche, e soprattutto, di ricerca del miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio pubblico nei confronti dell'utenza. La Carta, infatti, introduce l'adozione di standard di qualità, definendo gli obiettivi che il Comune si impegna a garantire nell'erogazione del Servizio.

Questi obiettivi riguardano:

- L'attività educativa;
- Il personale;
- L'ambiente;
- I servizi amministrativi;
- La valutazione degli obiettivi stessi da parte degli Utenti.

In definitiva, l'obiettivo della Carta è che diventi normale per il Cittadino conoscere i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto, e conoscere in anticipo (per esclusione) i limiti delle sue aspettative (quello a cui, cioè, non ha diritto).

Il fatto di promulgare la Carta in forma scritta e pubblica conferisce solennità ad un impegno di cui l'Amministrazione si è voluta far carico.

Cos'è la carta dei Servizi

E' un documento che si propone di definire come sono regolati i rapporti fra l'Amministrazione Comunale e le Famiglie utenti dell'Asilo Nido. La Carta si propone di:

- ✓ far partecipare le famiglie utenti all'attività dell'Amministrazione;
- ✓ tutelare le famiglie utenti dalle inadempienze dell'Amministrazione;
- ✓ garantire la qualità dei servizi.

Come utilizzare la carta dei servizi

Qualora il Cittadino dovesse riscontrare il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta, o disservizi che limitino la possibilità di fruizione del servizio stesso, o comportamenti degli operatori non in linea con i principi e le finalità enunciate, può tutelare i propri diritti con una comunicazione scritta o orale cui verrà data risposta entro trenta giorni. Ogni reclamo, proposta, contributo, suggerimento volto al miglioramento dell'organizzazione dei servizi stessi, sarà oggetto di attenta analisi da parte del Responsabile del settore.

Come controllare la qualità del servizio

L'Amministrazione Comunale si impegna ad attuare verifiche e valutazioni del servizio, sia in modo diretto, sia attraverso la collaborazione delle Famiglie Utenti. In tale prospettiva, si somministra annualmente un questionario per la valutazione della percezione di qualità da parte dell'Utenza, i cui risultati vengono messi a disposizione dell'utenza presso la struttura.

Ufficio Assistenza e Istruzione Pubblica

Piazza Matteotti n. 18 – tel. 0376/717013 – fax 0376/724010 - 46013 Canneto sull'Oglio (MN)

e-mail: servizi.sociali@comune.canneto.mn.it - cannetosulloglio.mn@legalmail.it



Comune di Canneto sull'Oglio
(Provincia di Mantova)

Proposte e reclami

Eventuali reclami o proposte relativi al funzionamento dell'Asilo Nido, da parte delle Famiglie Utenti, possono essere presentati alla Coordinatrice dell'Asilo Nido o all'Ufficio Servizi Scolastici.

Partecipazione delle Famiglie Utenti nella gestione del Servizio

Alla gestione dell'Asilo Nido concorre il Comitato di gestione. Modalità di nomina, compiti e durata sono stabiliti dal Regolamento dell'Asilo Nido.

Riferimenti normativi

Ritenere i bambini un soggetto di diritto significa considerare il loro sviluppo e la loro crescita come un valore per l'intera comunità ed assumersi, di conseguenza, la responsabilità di accompagnarli nella conquista della loro piena cittadinanza. E' quindi importante enunciare qui le norme legislative che ispirano questo atto:

- ❑ gli articoli 2 e 3 della Costituzione Italiana;
- ❑ gli indicatori di qualità stabiliti dalla rete per l'Infanzia della Comunità Europea del 1996;
- ❑ i principi contenuti nella Convenzione Internazionale dei Diritti del Fanciullo;
- ❑ la Legge Regionale n. 34/2004 "Politiche regionali per i minori"
- ❑ la D.G.R. 20588/2005 "Definizione dei requisiti minimi strutturali e organizzativi di autorizzazione al funzionamento dei servizi sociali per la prima infanzia";
- ❑ la D.G.R. 20943 del 16.02.2005 "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";
- ❑ la Legge 375/1996 per l'autorizzazione delle Famiglie utenti all'uso di pensieri, parole, immagini dei propri figli, sia in ambito scolastico che per le varie pubblicazioni interne ed esterne all'Asilo Nido;
- ❑ il Regolamento dell'Asilo Nido Comunale, approvato dal Consiglio Comunale (n. 38 del 30/09/2011) ed allegato, quale parte integrante e sostanziale.

Storia dell'Asilo Nido Comunale

L'Asilo Nido Comunale (ex ONMI) è nato nel 1959, anche se esso aveva una funzione prettamente assistenziale. Da allora, si sono fatti molti passi avanti nel processo formativo dei bambini, anche grazie allo sviluppo di una diversa cultura socio-pedagogica, dove il bambino – e la sua famiglia – sono al centro di tutta l'attività educativa.

L'Asilo Nido, a poco a poco, è diventato un servizio comunale capace di offrire ai bambini un luogo a loro favorevole, con personale qualificato che li accompagna nel loro processo di crescita.

Nel 2016 l'Amministrazione Comunale ha deciso di attribuire alla struttura il nome di Asilo Nido Comunale "La Cicogna", laddove questo splendido uccello rappresenta la purezza e la fedeltà e simboleggia l'inizio di una nuova vita. Così come ogni anno la cicogna torna nello stesso luogo per fare il suo nido, così molti dei genitori che oggi scelgono questo servizio per i loro bambini sono stati piccoli ospiti della stessa struttura e qui hanno trovato affetto, comprensione, stimolo.

AREA PEDAGOGICA

Nido: identità e valori

L'Asilo Nido Comunale, accreditato ai sensi della D.G.R. 20943 del 16.02.2005 "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", può accogliere sino ad un massimo di 25 bambini (comprensivo dell'incremento del 20% della capacità ricettiva), residenti nel Comune di Canneto sull'Oglio, in età compresa fra i nove mesi e i tre anni. Qualora vi sia una disponibilità di posti possono essere ammessi anche bambini non residenti.

L'Asilo Nido vuole caratterizzarsi come un servizio che promuove e sostiene il diritto di ogni soggetto all'educazione, nel rispetto della propria identità individuale, culturale e religiosa.

E' un servizio che, insieme alle famiglie, concorre al benessere psico-fisico ed allo sviluppo delle potenzialità cognitive, affettive e sociali di ogni singolo bambino.

Ufficio Assistenza e Istruzione Pubblica

Piazza Matteotti n. 18 – tel. 0376/717013 – fax 0376/724010 - 46013 Canneto sull'Oglio (MN)

e-mail: servizi.sociali@comune.canneto.mn.it - cannetosulloglio.mn@legalmail.it



Comune di Canneto sull'Oglio
(Provincia di Mantova)

L'attenzione è posta non solo al bambino, ma anche alla sua famiglia, garantendo un'esperienza educativa guidata da personale specializzato.

Progetto educativo

La programmazione costituisce il punto di partenza per un lavoro che coinvolge i bambini durante tutto l'anno scolastico. Ogni momento vissuto all'Asilo Nido, per il bambino, è un momento di crescita, di stimolo, di conoscenza: in tal senso "programmare" significa dare ordine, organizzare, documentare.

Per il personale, la programmazione costituisce un momento di riflessione e discussione su nuove ipotesi di lavoro, in un processo dinamico di continua crescita e ricerca.

Annualmente viene concordato un percorso educativo che offra ai bambini occasioni di gioco e riflessione. In questo graduale processo di crescita, le educatrici incoraggiano, osservano, rassicurano, confermano, stimolano e contengono emotivamente il bambino.

Ambientamento

L'ingresso del bambino all'Asilo Nido – ambientamento – è un momento delicato durante il quale il bambino, la famiglia e le educatrici entrano in relazione e si modificano reciprocamente. Il Nido si propone di creare un contesto caratterizzato da professionalità, accoglienza e sicurezza, nel quale il bambino e la sua Famiglia possono vivere serenamente l'esperienza della separazione.

Documentazione

La documentazione consente alle Educatrici di valorizzare e rendere visibile il lavoro dei bambini ed il percorso che hanno affrontato. Permette di progettare e realizzazione un ambiente motivante, capace di sollecitare l'attività dei bambini e la loro fantasia in un continuo processo di apprendimento. La documentazione avviene attraverso diverse modalità e tipologie: fotografie, resoconto scritto, pennellature, quaderni, collage.

AREA ORGANIZZATIVA

Ambientamento: tempi e modalità

L'ambientamento del bambino all'Asilo Nido è preceduto da un colloquio individuale dei Genitori con le educatrici. Il colloquio è un importante momento di reciproca conoscenza e di scambio sulle modalità di intervento da attuare nei confronti di ciascun bambino.

L'ambientamento avviene:

- inserendo il bambino in un piccolo gruppo,
- con la presenza di un familiare,
- con orario ridotto in base alle necessità del bambino.

Colloqui individuali sono previsti anche ogni qualvolta se ne ravvisi l'esigenza, sia su richiesta dei genitori che delle educatrici.

Orari e giornata-tipo

L'Asilo Nido comunale è aperto per 47 settimane nell'arco dell'anno scolastico, dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.30 alle ore 18.15.

Il Calendario delle festività viene comunicato, mediante avviso scritto, alle Famiglie utenti nel mese di settembre di ciascun anno scolastico e affisso in bacheca.

L'organizzazione di una giornata-tipo dell'Asilo Nido segue un ritmo che si ripete quotidianamente, scandito da quei momenti che, oltre a soddisfare i bisogni dei bambini, consentono loro di instaurare relazioni significative con il mondo esterno. Infatti, è dalla ripetitività che nasce il ricordo, l'impressione della memoria, la previsione di quello che sta per accadere e, pertanto, la sicurezza.

Orario	Attività
7.30 – 9.00	Accoglienza ed entrata all'Asilo Nido
9.00 – 10.00	Assemblea

Ufficio Assistenza e Istruzione Pubblica

Piazza Matteotti n. 18 – tel. 0376/717013 – fax 0376/724010 - 46013 Canneto sull'Oglio (MN)

e-mail: servizi.sociali@comune.canneto.mn.it - cannetosulloglio.mn@legalmail.it



Comune di Canneto sull'Oglio
(Provincia di Mantova)

10.00 – 11.00	Attività guidata/gioco
11.00 – 11.45	Pasto
11.45 – 12.20	Cambio
12.20 – 14.45	Sonno
14.45 – 15.15	Merenda
15.15 – 16.00	Cambio
16.00 – 18.12	Uscita

- Accoglienza: delicato passaggio “dalle braccia del Genitore a quelle dell’educatrice”, in cui rituali e strategie diversificati favoriscono un sereno distacco;
- Assemblea: momento di confronto, in cui i bambini ritrovano i loro amici, le loro educatrici, i loro spazi;
- Attività guidata/gioco: occasione piacevole di apprendimento e socializzazione;
- Pasto/Merenda: momento fondamentale nella routine della giornata, sia per le implicazioni legate al cibo, sia per la possibilità di sperimentare nuovi sapori e nuove abilità, anche attraverso l’imitazione dei compagni;
- Cambio: situazione di cura individualizzata, molto importante per la relazione di intimità che si instaura tra bambino ed educatrice e per la conquista delle prime autonomie;
- Sonno: momento di riposo e di relazione molto delicato;
- Uscita: è un momento di dialogo con le Famiglie, in cui si effettua il passaggio delle informazioni relative alla giornata e al vissuto del bambino.

Per l’affidamento ed il ritiro dei piccoli, all’Asilo Nido possono accedere, oltre ai singoli genitori, solo gli adulti indicati ed autorizzati formalmente dai Genitori stessi.

Il ritiro dei bambini da parte di Genitori separati o divorziati deve essere concordato con gli Educatori.

Spazi e sezioni

L’organizzazione e la differenziazione degli spazi, la scelta degli arredi e dei materiali dell’Asilo Nido sono parte integrante della programmazione educativa.

L’ambiente è organizzato in funzione dell’età del bambino e delle diverse proposte educative. Per questo sono strutturati diversi angoli di attività:

- psicomotricità;
- lettura;
- cucina;
- “nascondino”.

L’Asilo Nido, di norma, è strutturato in una sezione mista che, durante le attività guidate della mattinata, divide i bambini in tre gruppi:

- 1 gruppo di bimbi piccoli
- 1 gruppo di bimbi mezzani
- 1 gruppo di bimbi grandi

Questa divisione in sezioni consente di creare un clima corrispondente ai bisogni dei bambini.

Alcuni momenti della giornata vengono condivisi con tutti i bambini: accoglienza, assemblea del mattino, pranzo, merenda, gioco libero.

In funzione dell’età, il servizio prevede un passaggio progressivo dei bambini dal gruppo dei piccoli a quello dei grandi.

Personale

Il rapporto numerico tra il personale educativo ed ausiliario ed il numero dei bambini iscritti è definito dalla normativa regionale vigente (D.G.R. 20588/2005 e D.G.R. 20943/2005) che, per i Nidi, prevede i seguenti standard:

- ❑ 1 Coordinatore, con anche funzioni operative;
- ❑ 1 Educatore ogni 7 bambini;

Ufficio Assistenza e Istruzione Pubblica

Piazza Matteotti n. 18 – tel. 0376/717013 – fax 0376/724010 - 46013 Canneto sull'Oglio (MN)

e-mail: servizi.sociali@comune.canneto.mn.it - cannetosulloglio.mn@legalmail.it



Comune di Canneto sull'Oglio
(Provincia di Mantova)

- ❑ 1 Addetto ai servizi (ausiliaria, per la pulizia degli ambienti e l'eventuale aiuto in cucina) ogni 30 bambini;
- ❑ 1 Cuoca;

La figura della Coordinatrice Responsabile dell'Asilo Nido viene individuata fra le Educatrici, deve essere di categoria "D", indicata dal Responsabile del Settore di cui fa parte l'Asilo Nido, tenuto conto dell'esperienza acquisita, della capacità professionale dimostrata e può essere riconfermata alla scadenza.

Attualmente la Coordinatrice Responsabile dell'Asilo Nido è la Signora GARGIONI MariaLuisa. Essa sovrintende all'andamento generale del servizio e, in particolare:

- ❑ tiene i rapporti con l'Amministrazione Comunale;
- ❑ tiene i rapporti con il Comitato di gestione, le Famiglie ed il personale dell'Asilo Nido;
- ❑ favorisce e coordina l'attività educativa svolta all'interno dei gruppi.

Nel corso dell'anno scolastico può essere ammesso l'ingresso nella struttura di uno o più **tirocinanti** per il percorso di alternanza scuola-lavoro.

L'inserimento di tirocinanti nell'organizzazione ha lo scopo di far acquisire esperienze professionali a chi intende fare esperienze nel settore educativo. Possono essere effettuati stage durante l'anno scolastico e/o estivi, previa richiesta al responsabile del settore da parte degli istituti di Istruzione Superiore preposti ed autorizzati dall'Amministrazione Comunale.

E' poi previsto l'inserimento di una particolare figura a supporto dell'attività educativa, quella del **Volontario del Servizio Civile Nazionale** (accreditato da ANCI Lombardia) e/o della **Dote Comune** o della **Leva Civica Regionale**: entrambe le figure possono, in caso di necessità e urgenza, sostituirsi al personale Educativo e svolgere funzioni di "Operatore Socio-Educativo", salvo il possesso di idoneo titolo di studio.

Oltre al rispetto degli standard sopra indicati, è obbligatoria la compresenza di 2 operatori durante tutto l'orario di apertura del servizio.

Di conseguenza, all'Asilo Nido prestano servizio:

- ❑ 1 Coordinatore, con anche funzioni operative
- ❑ 2 Educatrici
- ❑ 1 Assistente a supporto (dalle 15.00 alle 18.15)
- ❑ 1 Ausiliario per la pulizia degli ambienti (ed eventuale aiuto in cucina)
- ❑ 1 Cuoca
- ❑ 1 aiuto-cucina
- ❑ 1 inserimento lavorativo a supporto della Cucina
- ❑ 2 Volontari di SCN e Dote Comune
- ❑ 1 Volontaria a titolo personale e gratuito

E' dunque possibile affermare che presso l'Asilo Nido Comunale di Canneto sull'Oglio i requisiti previsti, relativi al personale, sono ampiamente superati.

Alimentazione e salute

Il menù alimentare dell'Asilo Nido è stato studiato ed elaborato in base alle indicazioni dell'Unità Operativa Igiene della nutrizione dell'ATS Val Padana, per garantire al bambino una dieta sana ed equilibrata in rapporto alla sua età.

Le Educatrici promuovono un rapporto positivo e piacevole con il cibo. I bambini, durante il momento del pasto, hanno la possibilità di sperimentare una vasta gamma di cibi, di stare insieme, di condividere, di odorare ed assaporare ...

Il genitore può chiedere variazioni al menù per il proprio figlio in caso di allergie alimentari, comprovate da certificazione medica o per motivazioni di carattere ideologico.

Ufficio Assistenza e Istruzione Pubblica

Piazza Matteotti n. 18 – tel. 0376/717013 – fax 0376/724010 - 46013 Canneto sull'Oglio (MN)

e-mail: servizi.sociali@comune.canneto.mn.it - cannetosulloglio.mn@legalmail.it



Comune di Canneto sull'Oglio
(Provincia di Mantova)

I menù adottati sono “stagionali”, dalla metà di ottobre alla metà di aprile è in vigore quello invernale e viceversa: alle Famiglie viene consegnata copia di ciascun menù.

Normativa sanitaria

Gli interventi di prevenzione, assistenza e sorveglianza igienico-sanitaria sono assicurati dall'ATS Val Padana competente territorialmente.

Il personale richiederà l'allontanamento del bambino dall'Asilo Nido in presenza di febbre (> 38°) ed altri stati morbosi che potrebbero nuocere alla collettività.

In casi gravi - quali traumi, ferite profonde o in qualsiasi altro caso in cui si ravvisi l'urgenza di un intervento medico - richiederà la presenza immediata di un familiare e provvederà a chiamare il 118.

Dopo un'assenza per malattia del bambino (anche di un solo giorno), al Genitore è richiesta un'autocertificazione per il rientro del bambino in collettività.

Il personale dell'Asilo Nido non può somministrare medicinali di alcun genere, fatta eccezione per i bambini diabetici o farmacia cosiddetti “salva-vita”, dietro prescrizione ed indicazioni operative da parte del pediatra di base.

Igiene e sicurezza ambientale

Tutela della salute: in ogni servizio igienico presente nella struttura sono garantite le norme igienico-sanitarie previste dalle disposizioni specifiche: D. Lgs 26/6/1997 n. 155 e D. Lgs 9/4/2008 n. 81.

Particolare attenzione viene prestata nella pulizie e nell'accurata igienizzazione degli oggetti di uso comune.

Sicurezza degli ambiente e degli edifici: viene curata la sicurezza degli ambienti e garantito un adeguato rapporto spazio-bambino nel rispetto delle normative vigenti, oltre a quanto previsto dal D. Lgs 81/2008.

AREA AMMINISTRATIVA

Modalità di accesso all'Asilo Nido

Le domande di iscrizione devono essere presentate all'Ufficio Servizi Scolastici del Comune di Canneto sull'Oglio secondo il seguente calendario:

- ❖ nel mese di gennaio vengono accolte le iscrizioni all'anno scolastico successivo dei/le bambini/e già frequentanti;
- ❖ dall'1 febbraio al 31 maggio vengono invece accolte le iscrizioni all'anno scolastico successivo per i nuovi utenti.

Qualora il numero delle domande superi il tetto massimo dei posti disponibili, l'Ufficio Servizi Scolastici stende una graduatoria degli utenti ammissibili in base ai dati raccolti. Per l'ammissione si darà quindi precedenza:

- a. ai bambini già frequentanti la struttura;
- b. ai bambini affidati ad un solo genitore;
- c. ai bambini i cui genitori lavorino entrambi;
- d. in base alla data di iscrizione;
- e. in base al tipo di frequenza richiesta, con priorità sulla frequenza a tempo pieno.

Il regolamento della struttura disciplina il maniera specifica l'accesso dei bambini con disabilità.

L'Asilo Nido accoglie, in via prioritaria, i bambini residenti nell'area comunale.

E' prevista la possibilità di estendere tale servizio a bambini non residenti, autorizzati dall'Amministrazione Comunale o previa stipula di convenzione con altri Comuni, allo scopo di ottimizzare l'utilizzazione della struttura e del personale.

La graduatoria così compilata viene comunicata a tutte le Famiglie che hanno effettuato domanda: il posto assegnato dalla graduatoria è confermato solo dopo espressa accettazione da parte della Famiglia stessa.

L'Ufficio competente può decidere l'esclusione dei bambini la cui frequenza all'Asilo Nido sia ingiustificatamente irregolare (assenza continuativa ingiustificata per un massimo di un mese),

Ufficio Assistenza e Istruzione Pubblica

Piazza Matteotti n. 18 – tel. 0376/717013 – fax 0376/724010 - 46013 Canneto sull'Oglio (MN)

e-mail: servizi.sociali@comune.canneto.mn.it - cannetosulloglio.mn@legalmail.it



Comune di Canneto sull'Oglio
(Provincia di Mantova)

sempre che il numero dei posti disponibili non sia sufficiente a soddisfare tutte le domande d'iscrizione.

Costo del servizio

L'ammissione all'Asilo Nido comporta, per la Famiglia, l'onere di una retta da pagarsi per ogni mese entro la fine del mese successivo. Il pagamento può essere effettuato con appositi bollettini MAV presso la Tesoreria Comunale (Banca di credito cooperativo dell'Agrobresciano – agenzia di Canneto sull'Oglio) o tramite SDD.

La retta di frequenza viene calcolata in base alla condizione economica e patrimoniale complessiva della famiglia del bambino, attraverso la presentazione della certificazione ISEE. Tale procedura non è applicabile ai residenti in altri Comuni.

Le politiche tariffarie e le specifiche tariffe vengono approvate annualmente dalla Giunta Municipale.

Per l'anno scolastico in corso le rette sono le seguenti (invariate dall'a.s. 2013/2014):

La quota fissa di iscrizione massima è quantificata in € 180,00 mensili per ciascun bambino, mentre la quota giornaliera di fruizione del pasto è stabilita in € 5,00. Il consumo della merenda implica una ulteriore somma di € 2,30.

Dietro presentazione all'Ufficio Servizi Scolastici del Comune di Canneto sull'Oglio di Attestazione I.S.E.E. della famiglia è possibile ottenere una riduzione sulle rette nella misura sotto indicata:

QUOTA FISSA			
ISEE	fascia	percentuale di sgravio	quota da versare
da € 0,00 a € 8.500,00	3°	40%	€ 108,00
da € 8.501,00 a € 10.500,00	2°	20%	€ 144,00
oltre € 10.501,00	1°	0	€ 180,00

QUOTA GIORNALIERA				
ISEE	fascia	quota pasto	quota merenda	TOTALE
da € 0,00 a € 8.500,00	3°	€ 3,50	€ 1,70	€ 5,20
da € 8.501,00 a € 10.500,00	2°	€ 4,00	€ 2,00	€ 6,00
oltre € 10.501,00	1°	€ 5,00	€ 2,30	€ 7,30

Inoltre, si applica una riduzione del 30% sulle quote fissa e giornaliera per le Famiglie con almeno due bambini frequentanti la medesima struttura. La riduzione opera sulla quota del secondo figlio/a frequentante.

Rinunce

La Famiglia ha la facoltà di rinunciare al servizio, comunicandolo in forma scritta all'Ufficio Servizi Scolastici; ciò determina l'avvio della procedura di sostituzione con altro bambino richiedente.

La rinuncia al servizio va fatta entro l'ultimo giorno dell'ultimo mese che si intende frequentare. In caso contrario la famiglia dovrà comunque pagare per intero la retta mensile (fisso).

STANDARD REGIONALI

Le più volte citate D.G.R. della Regione Lombardia n. 20588/2005 e n. 20943/2005 prevedono rigidi requisiti organizzativi e strutturali, oltre ad identificare le diverse tipologie dei servizi sociali per la prima infanzia.

L'Asilo Nido Comunale di Canneto sull'Oglio rientra nella tipologia dei "NIDI": *Servizio di tipo diurno, pubblico o privato, di capacità ricettiva da 11 a massimo 60 bambine/i dai tre mesi ai tre anni, con finalità educative e sociali assicurato in forma continuativa attraverso personale*

Ufficio Assistenza e Istruzione Pubblica

Piazza Matteotti n. 18 – tel. 0376/717013 – fax 0376/724010 - 46013 Canneto sull'Oglio (MN)

e-mail: servizi.sociali@comune.canneto.mn.it - *cannetosulloglio.mn@legalmail.it*



Comune di Canneto sull'Oglio
(Provincia di Mantova)

qualificato, presso strutture, anche aziendali (Nido Aziendale). Collabora con le famiglie alla crescita e formazione dei minori, nel rispetto dell'identità individuale, cultura, religiosa. Svolge anche un servizio di mensa e riposo.

I **requisiti organizzativi generali** richiesti per i "NIDI" sono:

	STANDARD	RISPETTO DEL REQUISITO
Rapporti con l'utenza	Carta dei Servizi	SI
Gestione dell'emergenza	Documento di gestione	SI
Manutenzione ordinaria e straordinaria dell'immobile e delle pertinenze	Piano delle manutenzioni e registro degli interventi	SI
Organizzazione degli spazi	Suddivisione degli spazi che consentano lo svolgimento di attività educative per gruppi di max 15 bambini	SI
Gestione dei servizi generali	Piano per le funzioni di pulizia degli ambienti e preparazione/distribuzione dei pasti	SI

	STANDARD RICHIESTO	EFFETTIVO
Ricettività	da 11 a 60 posti	Max 25 posti
Apertura minima	annuale	47 settimane
	settimanale	dal lunedì al venerdì (salvo festivi)
	giornaliera	9 ore continuative
Personale	coordinatrice	Laurea in scienze dell'educazione o equipollenti o un Operatore socio-educativo con esperienza di almeno 5 anni. Il Coordinatore può anche avere funzioni operative
	operatori socio-educativi	1 operatore socio-educativo ogni 7 posti di capacità ricettiva
	cuoco	1 cuoco, qualora i pasti vengano confezionati direttamente
	addetti ai servizi	1 addetto ai servizi ogni 30 posti di capacità ricettiva per la pulizia degli ambienti e l'eventuale aiuto in cucina
Compresenza	Oltre al rispetto degli standard sopra indicati, è obbligatoria la compresenza di 2 operatori durante tutto l'orario di apertura del servizio.	SI

I **requisiti strutturali** richiesti per i "NIDI" sono:

Ufficio Assistenza e Istruzione Pubblica

Piazza Matteotti n. 18 – tel. 0376/717013 – fax 0376/724010 - 46013 Canneto sull'Oglio (MN)

e-mail: servizi.sociali@comune.canneto.mn.it - cannetosulloglio.mn@legalmail.it



Comune di Canneto sull'Oglio
(Provincia di Mantova)

	STANDARD	RISPETTO DEL REQUISITO
1. GENERALI DELLA STRUTTURA	Ogni NIDO deve garantire il possesso dei requisiti previsti da norme vigenti in materia di urbanistica, edilizia, sicurezza di impianti ed attrezzature, prevenzione incendi, prevenzione fulmini ed agenti atmosferici, igiene, nonché quelli relativi alle norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche. Relativamente all'impianto elettrico, il numero delle prese deve essere limitato al massimo e quelle indispensabili devono essere opportunamente schermate onde evitare incidenti. Gli elementi costruttivi, gli arredi e le attrezzature, compresi i giochi, devono avere caratteristiche antinfortunistiche.	SI
2. LOCALIZZAZIONE	Preferibilmente: <ul style="list-style-type: none">• al piano terra;• in diretta comunicazione con aree all'aperto di esclusivo utilizzo Non sono ammesse localizzazioni oltre il primo piano o il piano ammezzato laddove esistente. Il nido può essere realizzato in strutture polifunzionali, purché disponga di spazi esclusivi e ben distinti dalle altre funzioni. L'ingresso separato non è richiesto.	SI
3. ARTICOLAZIONE DELLA STRUTTURA	La superficie utile netta complessiva destinata a attività educative/ricreative, di riposo, consumazione dei pasti e ai servizi igienici è di 20 mq più 6 mq per ogni posto di capacità ricettiva. In ogni nido devono essere presenti: <ul style="list-style-type: none">- fasciatoi in numero adeguato;- locale/i per l'igiene dei bambini dotato di:<ul style="list-style-type: none">• 1 wc e 1 lavabo piccoli ogni 10 posti;• 1 vasca di dimensioni adeguate con boccetta e miscelatore ogni 20 posti.	SI Superficie spazi destinate ai bambini: mq. 188,62 (richiesti mq. 188) n. fasciatoi: 4 n. wc piccoli: 5 n. lavabi piccoli: 5 n. vasche e miscelatore: 2
4. SPAZI GENERALI	Il nido deve prevedere spazi generali, adeguati al numero dei bambini, che consentano le operazioni di accoglienza ed il collegamento tra i diversi locali (atrio, corridoi, spogliatoi, eccetera).	SI
5. SPAZI PER CUCINA /SCALDAVIVANDE	Qualora i pasti vengano confezionati all'interno, deve essere prevista cucina e dispensa, eventualmente in comune con altri servizi abbinati ed adiacenti. Qualora il nido si avvalga di una struttura esterna per la preparazione dei pasti, deve essere previsto un locale scaldavivande per la porzionatura dei pasti ed il lavaggio delle stoviglie.	SI Cucina interna
6. SPAZI PER IL PERSONALE	<ul style="list-style-type: none">• fino a 3 addetti compresenti: uno spogliatoio ed un servizio igienico ad uso esclusivo del personale;• da 4 a 15 addetti compresenti servizio igienico aggiuntivo.	SI n. servizi igienici: 3 n. spogliatoi: 1



Comune di Canneto sull'Oglio
(Provincia di Mantova)

7. SPAZI ESTERNI E ATTREZZATURE	Qualora previsti, gli spazi esterni per le attività educative e ricreative devono essere adeguatamente attrezzati e piantumati nel rispetto delle norme igieniche e di sicurezza	SI
--	--	----

L'edificio che ospita l'Asilo Nido Comunale rispetta tutti gli standard strutturali previsti e, in alcuni casi, supera ampiamente i minimi richiesti.

STANDARD DI SERVIZIO DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

I procedimenti amministrativi oggetto del servizio Asili Nido sono indicati nel prospetto di seguito riportato.

Per ognuno di essi sono indicati:

- il Responsabile del Servizio (s);
- il Responsabile del procedimento (p);
- i tempi massimi previsti dalla normativa vigente entro i quali deve essere concluso il procedimento;
- i tempi massimi entro i quali l'Amministrazione Comunale si impegna a concludere il procedimento ("standard"), nel presupposto che l'istanza presentata sia completa e, pertanto, non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge. Qualora i destinatari non provvedano a inviare la documentazione completa o la trasmettano inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, il Responsabile si impegna a sollecitare il richiedente informandolo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare, anche telefonicamente, i destinatari per una più rapida risoluzione di eventuali problemi.

Tabella dei procedimenti e dei tempi di attesa

Procedimento	Responsabile del servizio	Termine previsto dalla normativa	Termine di impegno
Iscrizione al servizio	BURATO Antonella	Approvazione della graduatoria entro il 30 giugno	Approvazione della graduatoria entro il 30 giugno
Accettazione, variazione, rinuncia del servizio	BURATO Antonella	immediata	immediata
Invio comunicazione del corrispettivo dovuto ai fini del relativo pagamento	BURATO Antonella	A cadenza mensile entro il mese successivo	A cadenza mensile entro il mese successivo

FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

Fattore di qualità	Indicatori di qualità	Standard di qualità
Accessibilità dell'utenza	Ampiezza dell'orario di apertura del Servizio Asilo Nido	n. 52,25 ore settimanali calcolo ottenuto: dalle 7.30 alle 18.15 sono 10 ore e 45 minuti, per 5 gg. di apertura
	Disponibilità agli appuntamenti extra-orario	10 ore annue complessive
	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico dell'Ufficio Istruzione	12 ore settimanali
Gestione pratiche amministrative	Rapidità di risoluzione pratiche (media)	max. 2 gg.

Ufficio Assistenza e Istruzione Pubblica

Piazza Matteotti n. 18 – tel. 0376/717013 – fax 0376/724010 - 46013 Canneto sull'Oglio (MN)

e-mail: servizi.sociali@comune.canneto.mn.it - cannetosulloglio.mn@legalmail.it



Comune di Canneto sull'Oglio
(Provincia di Mantova)

	N° di iscrizioni accettate N° di iscrizioni richieste entro i termini di presentazione	100% dei posti disponibili
	N° di variazioni al tipo di frequenza accettate o rigettate	100%
	N° di rinunce accettate entro i termini di impegno	100%
Trasparenza ed accesso agli atti	Tempi di ricerca per visura/rilascio copia di atti su domanda	1 giorno
Partecipazione	N° convocazioni del Comitato di gestione per analisi e verifica sull'erogazione del servizio	n. 1 annua
Formazione professionale delle risorse umane	Corsi di aggiornamento specifico, addestramento teorico/pratico, formazione sulla persona	100% addetti coinvolti
Informazioni all'utenza	Disponibilità di bacheca visibile negli spazi di ingresso dell'Asilo Nido	Sì (ben visibile ed aggiornata)
	Facilità d'accesso alla modulistica presso l'Ufficio Servizi Scolastici	Totale. Disponibilità anche sul sito web
	Identificabilità del personale	Agevole identificazione con cognome, nome e funzione ben visibili
Verifica dell'attività svolta	N° di ricorsi presentati Totale richieste di iscrizione, variazione, rinuncia presentate	10%
	N° di ricorsi accolti	100%
	N° indagini sulla soddisfazione dei destinatari del servizio asili nido	n. 1 indagine annuale
	N° reclami presentati a carico del servizio Asili nido nell'arco dell'anno solare	max 2
	N° reclami accolti sul totale dei reclami presentati	50%
	N° reclami rigettati ed accolti in fase di riesame	50%

Valutazione e aggiornamento della Carta

Annualmente il Responsabile del procedimento produce al Responsabile del Servizio un Rapporto di valutazione sulla Carta, ai fini del miglioramento continuo della qualità del servizio, con l'indicazione:

- dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati in tabella, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività del reparto;
- degli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sui destinatari;
- dei reclami, presentati direttamente o indirettamente, dai destinatari;
- delle eventuali anomalie riscontrate.

A seguito del rapporto presentato il responsabile del Settore, aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità rinvenibili nella presente Carta del Servizio.

Ufficio Assistenza e Istruzione Pubblica

Piazza Matteotti n. 18 – tel. 0376/717013 – fax 0376/724010 - 46013 Canneto sull'Oglio (MN)

e-mail: servizi.sociali@comune.canneto.mn.it - cannetosulloglio.mn@legalmail.it



Comune di Canneto sull'Oglio
(Provincia di Mantova)

Comune di Canneto sull'Oglio

Piazza Matteotti, n.1 – 46013 Canneto sull'Oglio (MN)

tel. 0376 717013 **fax.** 0376 724010 **mail:** servizi.sociali@comune.canneto.mn.it

www.comune.canneto.mn.it

Ufficio Assistenza e Istruzione Pubblica

Piazza Matteotti n. 18 – tel. 0376/717013 – fax 0376/724010 - 46013 Canneto sull'Oglio (MN)

e-mail: servizi.sociali@comune.canneto.mn.it - *cannetosulloglio.mn@legalmail.it*