



Comune di Borghetto Santo Spirito

Ufficio Servizi Sociali

CARTA DEI SERVIZI

NIDO D'INFANZIA "F.LLI ROSSELLI – SECONDA STELLA A DESTRA"

Via Milano 17052 Borghetto S. Spirito (SV)

Tel. 0182 972005

Approvata con deliberazione G.C. n. 100 del 20/10/2021

INDICE:

<i>INTRODUZIONE</i>	PAG. 2
<i>PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI</i>	PAG. 3
<i>I principi e i valori fondamentali</i>	PAG. 3
<i>IL SERVIZIO NIDO D'INFANZIA</i>	PAG. 4
<i>Che cos'è e a chi si rivolge</i>	PAG. 4
<i>Quali finalità persegue</i>	PAG. 4
<i>COME SI ACCEDE AL SERVIZIO</i>	PAG. 5
<i>Iscriversi</i>	PAG. 5
<i>Essere ammessi e frequentare</i>	PAG. 5
<i>Quanto costa frequentare</i>	PAG. 6
<i>Come pagare</i>	PAG. 6
<i>Come ritirare il bambino dal nido</i>	PAG. 7
<i>COME FUNZIONA IL SERVIZIO</i>	PAG. 7
<i>Orari di apertura</i>	PAG. 7
<i>Il calendario</i>	PAG. 7
<i>Il servizio mensa</i>	PAG. 7
<i>La comunicazione e la partecipazione delle famiglie alla vita del nido</i>	PAG. 7
<i>Organismi di partecipazione</i>	PAG. 8
<i>Relazioni e collaborazioni con le altre agenzie educative del territorio</i>	PAG. 8
<i>QUALITÀ</i>	PAG. 8
<i>DIRITTO ALLA RISERVATEZZA</i>	PAG.9
<i>APPREZZAMENTI SUGGERIMENTI E RECLAMI</i>	PAG.9
<i>DOVERI DEGLI UTENTI</i>	PAG.10
<i>VERIFICA ANNUALE ANDAMENTO SERVIZIO</i>	PAG.10
<i>RIMBORSI</i>	PAG.10
<i>CONCILIAZIONE</i>	PAG.10
<i>NORMATIVA DI RIFERIMENTO</i>	PAG.10
<i>MODULO APPREZZAMENTI SUGGERIMENTI RECLAMI</i>	PAG.11

INTRODUZIONE

Crescere è un'avventura importante, difficile e affascinante. Farlo insieme a figure sicure, attente, affettuose e preparate facilita "il viaggio". Per questo il Comune di Borghetto Santo Spirito, ritiene i Servizi per l'infanzia ed in particolare le azioni dedicate ai bambini piccolissimi, da 3 mesi a 3 anni, meritevoli di particolare attenzione.

Le famiglie che si trovano ad affrontare questo periodo così delicato e denso di responsabilità devono poter trovare nei servizi orientamento e sostegno, informazioni precise e proposte stimolanti.

Con questo intento è nata la presente CARTA DEI SERVIZI del Nido d'Infanzia di Borghetto S. Spirito che è la carta d'identità del primo servizio pubblico per l'infanzia, offerto ai cittadini nel momento in cui diventano genitori ma, soprattutto, è lo strumento attraverso il quale il Comune insieme alla Cooperativa che coordina il servizio, attua il principio di trasparenza, dichiara concretamente gli impegni assunti con le famiglie dei piccoli utenti e viceversa, formula la pianificazione e le modalità di organizzazione del servizio.

In questo documento, quindi, si trovano gli obiettivi e le finalità, le regole e le azioni, le informazioni e gli indici di qualità che il servizio Nido d'Infanzia si è prefissato, per meglio rispondere alle esigenze, indispensabili per una crescita armoniosa e serena dei cittadini più piccoli.

PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI

Nella **Carta dei servizi** sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli stessi (legge n. 328/2000 art. 13).

L'articolo 6, comma 1, della legge 08.11.2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", attribuisce ai Comuni la titolarità delle funzioni amministrative concernenti gli interventi sociali svolti a livello locale.

L'articolo 13 della stessa legge e l'articolo 50 della L.R. 12/06 individua nella **carta dei servizi sociali** lo strumento che definisce "i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti".

Ogni cittadino, infatti, deve avere le informazioni necessarie per verificare e valutare direttamente la qualità della prestazione e deve poter esprimere il proprio grado di soddisfazione o di insoddisfazione. In questa ultima ipotesi, la Carta deve prevedere la possibilità di sporgere reclami, presentare segnalazioni di disfunzioni e disservizi. La realizzazione di una **carta dei servizi sociali** costituisce per il Comune di Borghetto Santo Spirito uno strumento di promozione della qualità di attenzione verso i cittadini. Si tratta di un documento che "*non si limita a regolamentare l'accesso ai servizi*", ma si concentra sulle persone che hanno bisogno di accedere ai servizi.

Lo scopo principale della *Carta* è pertanto, quello di stabilire un patto tra l'Ente locale e la cittadinanza basato su principi chiari e condivisi.

Per questo motivo la *Carta dei servizi*" non rappresenta un elenco di diritti e di regole ma vive la stessa dinamicità degli interventi sociali ed è strettamente legata alla loro programmazione.

I principi ed i valori fondamentali

Il Comune di Borghetto Santo Spirito accoglie e fa propri i principi fondamentali sui quali si basano i provvedimenti normativi emanati a livello nazionale e locale, riguardo alle modalità di erogazione dei servizi alla persona.

I principi ispiratori ed i valori che ispirano i programmi, le attività, i risultati da conseguire nel pieno rispetto delle norme di settore, sono:

EGUAGLIANZA dei cittadini nei confronti dei servizi erogati, intesa sia come uniformità ed imparzialità delle prestazioni, sia come assoluto divieto di discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni personali;

IMPARZIALITA' E CONTINUITA': il Comune agisce perseguendo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità dei servizi. Nei casi di forza maggiore, il Comune si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nella eventualità di interruzione o funzionamento dei servizi;

INTEGRITA' ED ONESTA' quali valori ispiratori di ogni attività;

EQUITA', EFFICIENZA ED EFFICACIA della attività operativa e gestionale. Il Comune si impegna ad erogare le prestazioni in maniera razionale, senza spreco di risorse e nella ricerca di una effettiva e crescente qualità;

PARTECIPAZIONE: l'Amministrazione Comunale, gli operatori che vi lavorano ed i cittadini sono protagonisti della effettiva applicazione della Carta dei Servizi; ogni osservazione, critica e proposta è valutata al fine di realizzare un servizio più vicino alle esigenze della Comunità locale.

Il Comune di Borghetto Santo Spirito considera essenziale la partecipazione dei Cittadini perché possa essere verificata la corretta erogazione, tutelato il giusto utilizzo da parte dei cittadini e migliorato il servizio nella sua globalità;

Il cittadino:

-Ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del Comune che lo riguardano, di accesso agli atti e documenti amministrativi";

- E' tutelato dalla disciplina riguardante la sua privacy in quanto tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni che lo riguardano, inerenti sia le condizioni di salute sia altri dati sensibili;

- Ha la possibilità di presentare reclami, suggerimenti e richieste;

TEMPESTIVITA': il Comune si impegna a dare risposte alle richieste, ai reclami ed alle proposte con tempestività ed entro i tempi previsti dalla legge 7 agosto 1990 n. 241 e s.m.i.;

TRASPARENZA: il Comune si impegna a rendere chiare, complete e comprensibili le comunicazioni ai Cittadini e a facilitare l'accesso ai documenti ai sensi di legge;

CORTESIA E DISPONIBILITÀ: l'Amministrazione Comunale si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di correttezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio;

CHIAREZZA E IDENTIFICABILITÀ: gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini specialistici. Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità;

ATTENZIONE ALLE RISORSE: l'Amministrazione Comunale si impegna a valorizzare ed ottimizzare le risorse professionali ed economiche in modo da realizzare servizi di qualità senza disperdere ricchezze preziose.

IL SERVIZIO NIDO D'INFANZIA

Che cos'è e a chi si rivolge

Il nido infanzia è un servizio socio-educativo d'interesse pubblico volto a favorire, in collaborazione con la famiglia, l'armonico ed equilibrato sviluppo psico-fisico e sociale del bambino dai tre mesi fino al terzo anno di età.

Quali finalità persegue

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

Il nido integra e sostiene l'azione delle famiglie, riconosciute come protagoniste del progetto educativo proposto, al fine di rispondere alle loro esigenze, per affiancarle nei loro compiti educativi.

Il nido costituisce punto di riferimento per l'attuazione di politiche di prevenzione e recupero del disagio sociale e/o psico-fisico contribuendo altresì a prevenire ogni forma di emarginazione. E' inoltre un luogo di elaborazione, promozione e diffusione di una aggiornata cultura dell'infanzia. Il nido, quale luogo educativo, pedagogico e socializzante, nel perseguimento della proprie finalità, si propone i seguenti compiti:

- offrire opportunità formative adeguate alle esigenze evolutive dei bambini, valorizzando l'espressione delle diversità individuali;
- svolgere azioni di prevenzione e di intervento precoce sulle condizioni di svantaggio psico-fisico e socio-culturale;
- favorire la continuità degli interventi educativi affiancando le famiglie e promuovendo il raccordo con la Scuola dell'Infanzia presente sul territorio attraverso progetti che consentono esperienze significative per i bambini;
- esercitare nel territorio funzioni di sensibilizzazione in merito alle problematiche educative della prima infanzia e di supporto formativo al ruolo genitoriale;
- diffondere la cultura e i diritti dell'infanzia.

COME SI ACCEDE AL SERVIZIO

Iscriversi

Le iscrizioni si possono effettuare durante tutto l'anno .

Possono fare l'iscrizione i genitori, i soggetti esercenti la patria potestà, ovvero affidatari, residenti nel comune di Borghetto Santo Spirito o in altro comune.

Il modulo di domanda di Iscrizione, reperibile al Nido e sul sito del Comune di Borghetto Santo Spirito www.comune.borghettosantospirito.sv.it può essere compilato e consegnato a mano presso l'Ufficio Protocollo del Comune negli orari di apertura al pubblico, visibili sul sito dell'ente www.comune.borghettosantospirito.sv.it.

E' inoltre possibile inoltrare la domanda via e-mail all'indirizzo comune@comune.borghettosantospirito.sv.it o via PEC all'indirizzo comuneborghettoss@postecert.it.

Per informazioni e supporto alla compilazione è possibile telefonare al Nido d'Infanzia al n. 0182 972005 o all'Ufficio Servizi sociali del Comune al n. 082 940924, e-mail servizi sociali@comune.borghettosantospirito.sv.it .

Essere ammessi e frequentare

Le domande presentate danno luogo alla formazione di un registro annuale, predisposto in base all'ordine di arrivo delle domande, al quale si attinge per le ammissioni, con priorità per i bambini residenti con il nucleo nel Comune di Borghetto S. Spirito.

Qualora la richiesta ecceda il numero di posti disponibili, viene redatta la lista d'attesa degli iscritti. Tale lista è pubblica ed è esposta presso il Nido d'Infanzia in apposita bacheca: in essa viene indicato il numero di protocollo della domanda di iscrizione e la data di presentazione della stessa. In ordine alla graduatoria per l'ammissione al servizio, i figli dei dipendenti comunali sono equiparati a tutti gli effetti ai bambini residenti nel Comune.

In caso di disponibilità di posti, se è esaurita la lista d'attesa dei residenti, sono accolte le domande dei non residenti, secondo la graduatoria che viene appositamente stilata. Ai bambini inseriti, anche se non residenti, va riconosciuto il diritto al mantenimento del posto sino al passaggio alla Scuola dell'Infanzia, anche se nel frattempo vi fossero richieste d'inserimento da parte di residenti. Il Nido d'infanzia è un servizio che tutela e garantisce l'inserimento dei minori che presentano svantaggi psicofisici e sociali favorendo pari opportunità a tutti.

L'ammissione alla frequenza è preceduta dalla chiamata da parte delle Educatrici, che comunicano la data di inizio dell'inserimento. I genitori dei bambini che riceveranno comunicazione di ammissione devono sottoscrivere entro un massimo di 7 giorni la dichiarazione di accettazione del posto, pena la decadenza dello stesso. La rinuncia all'inserimento è ammessa, previa presentazione di regolare comunicazione scritta entro 7 giorni dalla chiamata da parte delle Educatrici, pena la decadenza della domanda di iscrizione. A fronte della rinuncia non potrà essere presentata nuova domanda di iscrizione prima di 30 giorni. E' possibile posticipare la data di inizio dell'inserimento comunicata dalle Educatrici, solo a seguito di presentazione di idonea certificazione medica relativa al minore/famigliare o a causa di particolare gravi situazioni di famiglia comprovabili, da produrre entro 7 giorni dalla chiamata. Al fine del mantenimento del posto, tale rinvio è concesso complessivamente per un massimo di 60 giorni:

- per i primi 30 giorni, in presenza delle certificazioni sopra indicate, non viene richiesto il pagamento di alcuna tariffa;
- successivamente il posto sarà mantenuto per ulteriori 30 gg, previo pagamento della quota fissa.

Decorso i 60 giorni, qualora non avvenga l'inserimento, la domanda d'iscrizione viene definitivamente dichiarata decaduta, dandone comunicazione scritta alla famiglia.

I bambini ammessi al Nido d'Infanzia iniziano la frequenza dopo un colloquio tra la famiglia, l'Educatore ed il Coordinatore Pedagogico. Gli utenti una volta ammessi hanno titolo a frequentare il nido fino al compimento del terzo anno di età e comunque sino all'accesso della scuola dell'infanzia.

La frequenza al Nido deve avere carattere di continuità. Le assenze devono essere motivate e sempre comunicate con anticipo. L'assenza non dovuta a malattia del bambino o a gravi comprovati motivi sanitari dei familiari, attestati da certificato del pediatra curante che attesti la necessità di un periodo di sospensione della frequenza e protratta per più di 60 giorni consecutivi, darà luogo alla dimissione d'ufficio del bambino.

Quanto costa frequentare

Con l'accettazione del posto si è tenuti a corrispondere la retta mensile, differenziata per residenti e non residenti, per tipologia di orario di frequenza e composta da una quota fissa mensile ed una quota giornaliera, così come determinata annualmente dalla Giunta comunale.

La quota fissa mensile deve essere corrisposta indipendentemente dalla frequenza e viene calcolata dalla data di accettazione del posto.

La quota giornaliera verrà corrisposta considerando le effettive giornate di presenza del bambino al nido. Per coloro il cui inserimento avviene dal 16° giorno del mese, viene applicata la riduzione del 50% della sola tariffa fissa.

Nel caso di ingresso nella Scuola dell'Infanzia e quindi di conclusione della frequenza del nido, potrà essere corrisposta metà quota fissa, oltre alla quota variabile rapportata all'effettiva presenza del minore, qualora la fuoriuscita dal nido avvenga entro il giorno 15 del mese. La fuoriuscita dal giorno 16 del mese comporta il pagamento dell'intera quota fissa e della quota variabile maturata.

Le famiglie residenti potranno accedere a rette agevolate in base alla propria situazione economica, valutata attraverso l'Isce, secondo le modalità del regolamento comunale sull'ISEE.

Presso la bacheca del Nido vengono esposte ed aggiornate le tariffe vigenti.

Come pagare

La quota fissa mensile deve essere corrisposta entro il decimo giorno del mese in corso. La quota variabile, deve essere corrisposta a conguaglio, insieme al pagamento dell'anticipo della quota mensile. In caso di non avvenuto pagamento entro i termini previsti, il Comune provvederà alla diffida ad adempiere assegnando ulteriori 5 giorni. Trascorsa infruttuosamente detta ulteriore scadenza, l'Ufficio Servizi sociali potrà disporre la decadenza dall'iscrizione, con apposita comunicazione scritta alla famiglia. In caso di mancato pagamento della retta ed in assenza di richiesta di rateizzazione di quanto dovuto, da inoltrare all'Ufficio Servizi sociali, il Comune darà corso alla procedura di recupero delle somme dovute, nonché all'applicazione degli interessi di mora. Per poter inoltrare richiesta di rateizzazione si dovrà preventivamente sottoporre la propria situazione all'Assistente Sociale e comprovare l'oggettiva difficoltà al pagamento in un'unica soluzione. Il pagamento della retta dovrà essere effettuato attraverso l'Ufficio economato, del Comune, nei giorni di apertura al pubblico (visionabili sul sito dell'Ente www.comune.borghettosantospiriot.sv.it) o tramite bonifico, con versamento sull'IBAN dell'Ente (visionabile sul sito dell'Ente www.comune.borghettosantospiriot.sv.it)

Ai genitori, alla fine di ogni mese, sarà rilasciato a cura delle Educatrici un modulo attestante le presenze del bambino per determinare l'importo della quota variabile.

Come ritirare il bambino dal Nido

Qualora durante l'anno scolastico il bambino dovesse interrompere la propria frequenza al Nido, il genitore dovrà comunicarlo tempestivamente, compilando il modulo di rinuncia al posto presso il Nido d'Infanzia entro il 15° giorno del mese antecedente l'effettiva conclusione della frequenza

COME FUNZIONA IL SERVIZIO

Chi lavora al nido: l'Equipe

Nel Nido d'Infanzia opera un'equipe costituita da:

- personale educativo in possesso dei requisiti previsti dalla normativa regionale in materia, in numero ed organizzato in turni di lavoro che garantiscano il rispetto degli standard regionali in relazione al rapporto educatore/bambino;
- personale ausiliario per lo svolgimento dei compiti di pulizia, riordino, sorveglianza, aiuto al personale educativo, somministrazione (ovvero scodellamento o impiattamento) dei pasti (colazioni e merende comprese);
- un coordinatore pedagogico incaricato della redazione, controllo e della verifica del progetto educativo.

Orari di apertura

Il nido è attualmente aperto dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 17.00. Il suddetto orario potrà subire modifiche in funzione delle esigenze del servizio e delle famiglie. Il servizio, per venire incontro alle necessità delle famiglie prevede due tipologie di frequenza:

- giornata corta: ingresso dalle 7,30 alle 9,30, uscita dalle 13,00 alle 13,30;
- giornata piena: ingresso dalle 7,30 alle 9,30, uscita dalle 16,00 alle 17,00;

Il calendario

Il nido è aperto tutto l'anno ed effettua, di norma, due chiusure annuali, nel periodo natalizio e pasquale ed in conformità al calendario scolastico. Tali chiusure vengono annualmente comunicate alle famiglie. Il Nido d'Infanzia potrà essere chiuso per interventi di straordinaria manutenzione, a carattere di urgenza o per altre esigenze, di cui verrà data tempestiva comunicazione alle famiglie.

Il servizio mensa

E' presente nell'edificio la cucina interna, con apposito personale addetto alla preparazione dei pasti. Oltre al pasto, la cucina prepara anche gli spuntini e le merende per il Nido. Le tabelle dietetiche, esposte in bacheca al Nido, sono viste annualmente dalla Pediatra del Servizio Materno Infantile. Su richiesta sono previsti menù specifici per esigenze mediche ed etico-religiose.

La comunicazione e la partecipazione delle famiglie alla vita del nido

La comunicazione nido-famiglia avviene attraverso contatti quotidiani legati alla frequenza delle bambine e dei bambini, attraverso colloqui individuali o per piccoli gruppi, attraverso incontri di sezione e nell'ambito degli incontri degli organismi di partecipazione. Vengono inoltre previste riunioni quali occasioni di confronto tra Coordinatore Pedagogico, Educatori e genitori su tematiche legate all'educazione dei figli e colloqui individuali durante l'anno educativo con il Coordinatore Pedagogico e gli Educatori di riferimento, quali momenti di condivisione del percorso di crescita dei loro figli. I genitori collaborano alla realizzazione delle finalità educative partecipando anche alle diverse iniziative programmate quali: feste, incontri a tema anche con esperti, uscite didattiche e laboratori. Il Comune promuove e facilita inoltre la partecipazione dei

genitori alle scelte educative e alla verifica del lavoro svolto anche attraverso l'istituzione di specifici organismi rappresentativi.

Organismi di partecipazione

Per garantire la gestione ed il funzionamento dei servizi in forma partecipata, il Comune si avvale della collaborazione di un Comitato di Partecipazione che contribuisce alla vita del nido attraverso il proprio ruolo propositivo e di gestione sociale in ordine ai diversi aspetti inerenti il funzionamento e modalità di realizzazione delle finalità del servizio.

Due rappresentanti dei genitori, regolarmente eletti dai genitori, fanno parte del Comitato di gestione.

Relazioni e collaborazioni con le altre agenzie educative del territorio

Il Nido è in stretto rapporto e collaborazione con le altre agenzie educative del territorio, tra cui la Biblioteca Civica e gli altri servizi educativi dedicati alla prima infanzia presenti nel Distretto Sociale. Il Nido propone annualmente un progetto di con la Scuola dell'Infanzia, presente nello stesso edificio, per facilitare il passaggio e l'inserimento dei bambini in ambito scolastico.

QUALITA'

Informazione, trasparenza e comunicazione con le famiglie: Esistenza della Carta dei Servizi.

Apertura dell'Ufficio Servizi Sociali preposto alle procedure amministrative relative al nido per n. 6 ore settimanali (orario di apertura al pubblico) – Apertura del Nido d'Infanzia per informazioni: n. 47,5 ore settimanali (intero orario di funzionamento del servizio);

Efficacia dell'azione amministrativa a supporto del servizio: Arco di tempo in cui viene pubblicata la lista di attesa per l'ammissione al servizio: aggiornata in tempo reale;

Fattori di qualità dell'azione amministrativa: celerità, puntualità e semplificazione nelle procedure attraverso:

-modulistica chiara e sintetica; garanzia che la compilazione della richiesta d'iscrizione sia effettuata con tempestività; eventuali correzioni di addebiti errati in rapidi tempi di risposta alle varie richieste e problemi; tempestività e trasparenza nel fornire informazioni tramite comunicazioni scritte, telefoniche, avvisi da esporre nelle bacheche del Servizio; celerità inserimenti in lista di attesa;

Qualità alimentare: menù strutturati almeno su 4 settimane redatti ed approvati dall'ASL 2 savonese seguendo la stagionalità, con inserimento di prodotti locali; diversificazione per eventuale presenza di lattanti o bambini in fase di svezzamento; per patologie certificate dal pediatra è garantita la preparazione di "diete speciali"; per motivi etico-religiosi è garantita la preparazione di pasti alternativi; per lievi indisposizioni del bambino, per brevi periodi e su richiesta dei genitori è possibile avere una dieta "in bianco"; distribuzione ai genitori a inizio anno scolastico del menu ed eventuali aggiornamenti stagionali; Visibilità del menu nella struttura; Rispetto delle preparazioni dei pasti previsti dal menu; Informazioni sulle variazioni visibili in bacheca. Redazione da parte della Ditta che fornisce i pasti di piano di autocontrollo documentato, basato sui principi del H.A.C.C.P. (Hazard Analysis Critical Control Point). Tale piano deve essere conforme alle disposizioni di legge vigente con particolare riferimento al Reg. CE 852/2004 e D.Lgs. 6.11.2007 n. 193 (attuativo della Direttiva "2004/41/CE).

Qualità professionale: Stabilità/Continuità dell'equipe del nido, salvo eventuali emergenze; Stabilità/Continuità dei gruppi di bambini (salvo diversa organizzazione legata a progetti specifici); Formazione obbligatoria per almeno 20 ore annue
Supervisione psicologica: almeno 1,5 ore mensili

Tutto il personale del nido è tenuto all'osservanza delle disposizioni ed ottemperanza agli obblighi di cui all'art. 2 del D.Lgs n. 39/ 2014 attuativa della Direttiva UE n. 93 del 20011 in materia di lotta contro l'abuso e lo sfruttamento sessuale dei minori e la pornografia minorile;

Qualità dell'ambiente interno ed esterno : gli spazi interni ed esterni sono oggetto del progetto educativo e della programmazione annuale aggiornata sui gruppi bambini: lo spazio del sonno soddisfa il bisogno di tranquillità del bambino; gli spazi sono organizzati in modo tale da favorire le attività dei bambini in piccoli gruppi; lo spazio favorisce il gioco autonomo e l'accesso ai materiali; lo spazio esterno favorisce l'esplorazione della natura, la socializzazione e l'autonomia dei bambini in piccoli gruppi; gli arredi sono adeguati ai bambini e gli adulti (gli arredi sono accessibili ai bambini);

Qualità partecipazione delle famiglie: Almeno 1 incontro annuo di presentazione ai genitori del progetto educativo del servizio e della programmazione; almeno 1 colloquio individuale annuo per personalizzare il progetto educativo; partecipazione elettiva al Comitato di Gestione.

Apertura al territorio: almeno 2 giornate di nido aperto all'anno.

DIRITTO ALLA RISERVATEZZA

L'Amministrazione mette in atto tutti gli adempimenti attuativi previsti dal Codice per la Privacy (D.lg. 30 giugno 2003, n. 196) e dal Regolamento dell'Ente sul trattamento dei dati sensibili e giudiziari e si impegna a rispettare, a far rispettare ai propri incaricati e alla ditta affidataria del Servizio, quanto previsto in materia di misure minime di sicurezza per la preservazione dei dati.

In particolare essa si impegna a:

- custodire fisicamente il cartaceo contenente i dati sensibili degli utenti;
- proteggere mediante l'adozione di un sistema di autenticazione gli accessi ai dati in formato elettronico relativi agli utenti;
- salvaguardare mediante antivirus e firewall i siti elettronici di allocazione dei dati;
- effettuare back-up periodici al fine di consentire un recupero dei dati in caso di perdita o danneggiamento;
- redigere ed aggiornare il Documento Programmatico sulla Sicurezza dei dati.

APPREZZAMENTI SUGGERIMENTI E RECLAMI

Nella logica del miglioramento della qualità del servizio è garantita la possibilità di manifestare apprezzamenti, fornire suggerimenti o sporgere reclami. Gli apprezzamenti oltre ad esprimere soddisfazione sul servizio confermano altresì che il servizio è adeguato allo scopo.

I suggerimenti sono molto importanti in quanto permettono di mettere a fuoco degli aspetti del servizio che possono essere migliorati.

Rispetto al reclamo è possibile segnalare disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni. L'istituto del reclamo ha lo scopo così di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei servizi.

Il reclamo, suggerimento o apprezzamento dovrà essere scritto, preferibilmente sul modulo specifico che viene allegato alla presente Carta dei servizi e presentato al Comune di Borghetto Santo Spirito, presso l'Ufficio Protocollo di P.zza Italia n. 1 tel 0182 970 000, oppure trasmesso via e mail a: comune@comune.borghettosantospirito.sv.it

I reclami devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali o telefonici possono essere accettati solo se successivamente sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. Il Comune di Borghetto Santo Spirito, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in forma scritta con tempestività e, comunque, non oltre 30 giorni, adoperandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

DOVERI DEGLI UTENTI

Il Regolamento del Nido d'Infanzia di Borghetto S. Spirito, reperibile sul sito istituzionale www.comune.borghettosantospirito.sv.it ed esposta presso la bacheca del Nido, esplicita i doveri dell'utenza, a garanzia della qualità e dell'accessibilità dei servizi erogati

VERIFICA ANNUALE ANDAMENTO SERVIZIO

Il Comune procede annualmente, congiuntamente al soggetto co - gestore del servizio ed alle Associazioni dei Consumatori, ad una verifica del funzionamento del servizio, per analizzare reclami, proposte ed osservazioni pervenute.

RIMBORSI

Nel caso in cui la data di inserimento del bambino al Nido venga posticipata oltre il termine programmato e comunicato ai genitori/tutori, per responsabilità riconducibile all'Ente (e quindi non per causa di forza maggiore o per necessità di conduzione del servizio), alla famiglia verrà riconosciuto un indennizzo pari al 10% della tariffa giornaliera, per ogni giorno di ritardo. Tale somma verrà compensata su quanto dovuto dalla famiglia per la frequenza del servizio. La richiesta dovrà essere presentata in forma scritta, su apposito modulo, scaricabile dal sito istituzionale www.comune.borghettosantospirito.sv.it, con indicazione delle motivazioni ed inviato al Comune di Borghetto S. Spirito, all'indirizzo comune@comune.borghettosantospirito.sv.it, o consegnato a mano presso l'Ufficio Protocollo del Comune negli orari di apertura al pubblico, visionabili sul sito dell'ente www.comune.borghettosantospirito.sv.it. Qualora la richiesta venga accettata, la somma verrà compensata sul primo pagamento effettuato

CONCILIAZIONE PARITETICA

Nel caso in cui il Cittadino non sia soddisfatto delle risposte ricevute, può aderire ad un tentativo di definizione stragiudiziale di risoluzione della controversia rivolgendosi alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli utenti. E' fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali. Il Comune di Borghetto S. Spirito ha sottoscritto a mente della deliberazione di G.C. n. 114/2013 apposito protocollo d'Intesa in materia di servizi pubblici locali ed ha individuato con deliberazione di G.C. n. 193/2014 le Associazioni a tutela dei consumatori che ne hanno sottoscritto i contenuti: Assoutenti, Federconsumatori, Lega Consumatori, Codacons, Casa del Consumatore Liguria, Adoc.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

- Legge regionale n. 9/2017, così come modificata dalla legge regionale n. 6/2018 e s.m.i. "Norme in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, sociosanitarie e sociali pubbliche e private";
- D. Lgs n. 65/2017 e s.m.i. "Sistema integrato di educazione e di istruzione per le bambine e per i bambini in età compresa dalla nascita fino a sei anni";
- D.G.R. n. 222/2015 e s.m.i. "Linee guida sugli standard strutturali, organizzativi e qualitativi dei servizi socioeducativi per la prima infanzia, in attuazione dell'articolo 30, comma 1, lettera D) della legge regionale 6/09";
- D.G.R. n. 517/2015 "Interpretazione del punto 2.4 dell'allegato A della dgr n.222/2015";
- D.G.R. n. 337/2015 e s.m.i. "Sistema di qualità dei nidi d'infanzia in Regione Liguria: orientamenti per la qualità dei nidi d'infanzia e strumento di valutazione della qualità dei servizi educativi ai sensi dcr 18/2013 Piano sociale integrato regionale - Azione tematica 8";
- Legge regionale n. 15/2006 e s.m.i. "Norme ed interventi in materia di diritto all'istruzione e alla formazione";
- Legge regionale n. 18/2009 e s.m.i. "Sistema educativo regionale di istruzione, formazione e orientamento";
- Legge finanziaria 2008, n. 244/2007.

MODULO APPREZZAMENTI SUGGERIMENTI O RECLAMI

NIDO D'INFANZIA COMUNALE F.LLI ROSSELLI – SECONDA STELLA A DESTRA

Il/La sottoscritto/a Cognome Nome _____

Nato/a a _____ il _____

Residente in _____ via _____ n. _____

Tel _____ e mail _____

Comunica, relativamente al servizio Nido d'Infanzia comunale, il seguente:

apprezzamento

suggerimento

reclamo

(fornire il maggior numero di elementi utili per la valutazione)

Data _____

Firma _____