



*La carta dei Servizi
Asilo Nido Comunale
“Il Piccolo Principe”*

INDICE

Il nido si presenta

1. Che cos'è e com'è fatta la Carta dei Servizi

- 1.1 caratteristiche e struttura
- 1.2 i principi fondamentali
- 1.3 attuazione

2. Le garanzie del Servizio

- 2.1 Nido e “mission” educativa
- 2.2 risorse umane coinvolte nel Nido
- 2.3 la corresponsabilità educativa
- 2.4 la vita al Nido
 - inserimento/ambientamento
 - le routines
- 2.5 spazi e attività
- 2.6 i servizi offerti (quadro riassuntivo)

3. Area Didattica

- 3.1 la progettazione educativa unitaria
- 3.2 la programmazione

4. Rapporti con i cittadini

- 4.1 informazione, ascolto e valutazione del servizio
- 4.2 reclami e suggerimenti

5. Le misure della qualità

- 5.1 schede di livello

IL NIDO SI PRESENTA

L'asilo nido comunale "Il Piccolo Principe" ha sede a Vigodarzere, in via Stradona 43, in frazione Saletto. Si trova immerso nella campagna, lontano da strade trafficate e rumorose, non collegato tuttavia da mezzi pubblici. L'attività ha avuto inizio nel settembre 2005 nel fabbricato già esistente, appositamente ristrutturato ed attrezzato. L'edificio è circondato da uno spazioso giardino alberato, fornito di giochi e attività ludiche idonee alla fascia di età. Nell'area esterna, recentemente riqualificata, sono presenti parcheggi per il personale e per i genitori che accompagnano i bambini in auto. La struttura è idonea ad accogliere 40 bambini di età compresa fra i tre mesi ed i tre anni.

1. CHE COS'E' E COME E' FATTA LA CARTA DEI SERVIZI

1.1 CARATTERISTICHE E STRUTTURA

La Carta dei Servizi ¹ dell'asilo nido Piccolo Principe descrive i principi fondamentali e le garanzie che sono offerti ai bambini e alle bambine frequentanti e alle loro famiglie.

Essa rappresenta un patto tra Il Comune di Vigodarzere, l'Ente gestore SPES e gli utenti del nido, attraverso il quale si dichiarano le finalità, le caratteristiche, le modalità organizzative e di erogazione del servizio di Nido.

La presente Carta ha come fonte di ispirazione fondamentale l'art. 3 e 33 della Costituzione italiana e la Convenzione ONU sui Diritti dell'infanzia ². Essa ha validità pluriennale e sarà rinnovata al raggiungimento degli obiettivi dichiarati o quando dovessero intervenire modifiche sostanziali.

La Carta:

- ❖ descrive la struttura organizzativa, le modalità di gestione del servizio, compresi i livelli di servizio offerto e gli impegni di qualità che si vogliono perseguire;
- ❖ fornisce inoltre agli utenti le seguenti informazioni e documenti:
 - progetto educativo-didattico annuale del servizio;
 - protocolli e buone prassi per l'intervento e l'inclusione dei bambini con bisogni speciali ³;
 - regolamento e prospetto rette per l'anno educativo in corso;
 - risultati delle rilevazioni annuali della soddisfazione degli utenti.

1.2 I PRINCIPI FONDAMENTALI

La presente carta dei servizi ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3 e 33 della Costituzione italiana e la Convenzione di New York sui Diritti dell'infanzia e dell'adolescenza.

1. *Uguaglianza e Diritto di Accesso*

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Il Comune, attraverso procedure trasparenti, definisce i criteri di accesso, nonché la partecipazione degli utenti al costo del servizio.

In tale ambito, i servizi del Comune tutelano e garantiscono il diritto all'inserimento degli utenti diversamente abili o appartenenti a fasce svantaggiate.

¹D.P.C.M. 7 giugno 1995, Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi scolastici".

²Art.3: "Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del paese."

Art.33: "L'arte e la scienza sono libere e libero ne è il loro insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato. La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali.

La Convenzione è stata approvata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 20/11/89 a New York e ratificata dall'Italia il 27/05/91 con la legge n. 176.

³Protocolli e buone prassi in allegato.

2. Regolarità

L'Ente gestore, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative assicurando, anche in situazioni di conflitto sindacale, il rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e dalle disposizioni contrattuali in materia.

3. Accoglienza e Inclusione

SPES si impegna a favorire l'accoglienza dei bambini e delle loro famiglie, nonché a perseguire l'inclusione sociale di tutti i frequentanti il servizio.

4. Partecipazione, Efficienza, Trasparenza

La famiglia ha il diritto di conoscere il progetto educativo e le modalità di funzionamento del servizio. La famiglia, inoltre, può contribuire alla vita dell'asilo nido presentando proposte personali. A tal fine sono istituiti organi di partecipazione come il Comitato di gestione e l'assemblea dei genitori.

E' ricercato il progressivo miglioramento dell'efficienza dei servizi, grazie all'adozione di soluzioni organizzative idonee e ad un adeguato aggiornamento professionale del personale coinvolto.

Gli operatori svolgono la loro attività secondo criteri di obiettività e neutralità, garantendo comportamenti imparziali. Si garantisce alle famiglie di verificare la corretta erogazione del servizio, esercitare il diritto di accesso alle informazioni che le riguardano e la facoltà di presentare reclami o proposte per il miglioramento del servizio.

5. Autonomia e Aggiornamento del Personale

Le finalità perseguite dagli educatori sono soprattutto formative, pertanto l'offerta formativa, nel rispetto e nella libertà garantite dagli educatori stessi, individua obiettivi comuni che assolvono il compito di creare le condizioni della riuscita personale, autonoma e competente dei bambini.

La programmazione, nel rispetto dell'autonomia del personale educativo, garantisce la formazione dei bambini, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e della comunità locale, generali e specifici.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale educativo ed un compito per l'Ente gestore che assicura interventi organici e regolari.

1.3 ATTUAZIONE

Le norme specifiche ed i criteri di attuazione della presente Carta dei Servizi sono definiti nel "Regolamento dell'asilo nido comunale", approvato e modificato dal Consiglio Comunale.

2. LE GARANZIE DEL SERVIZIO

2.1 NIDO E MISSION EDUCATIVA

Il Nido è un servizio socio-educativo che ha lo scopo di favorire, in collaborazione con le famiglie, l'equilibrato sviluppo psicofisico del bambino e la sua socializzazione.

Ha il compito di assicurare ad ogni bambino uguali possibilità di sviluppo offrendo:

- Linee pedagogiche relative alle aree formative della corporeità, della comunicazione, della logica, dell'autonomia, dell'affettività;
- Un ambiente che, negli spazi, nei materiali e nell'uso degli strumenti, permetta la costruzione di un contesto educativo;
- Cure del corpo: consapevoli che il bambino, attraverso la corporeità, percepisce la realtà esterna, si riconosce, impara ed agisce.

La *mission* educativa è fondata in primo luogo sulla costruzione e il mantenimento di una positiva relazione educativa tra i bambini, tra gli adulti e i bambini e tra gli adulti stessi che diventa una condizione necessaria per favorire un sereno sviluppo e l'apprendimento di nuove conoscenze e capacità.

Il Nido si propone di offrire un sostegno alla genitorialità nella condivisione del compito educativo, all'interno della rete sociale e territoriale.

Considerando l'attenzione ai bisogni affettivi di sicurezza che caratterizzano la prima infanzia, al Nido il rapporto con i bambini deve far trovare una "base sicura" e delle figure di attaccamento aggiuntive, anche in un ambiente esterno alla famiglia.

Tutto il personale del Nido adotta nei diversi momenti della giornata degli atteggiamenti di: accoglienza, ascolto, empatia, valorizzando le specificità e le differenze di tutti i bambini e delle loro famiglie.

Uno strumento particolarmente importante nella relazione educativa è l'attenta osservazione dei ritmi e delle modalità di crescita di ciascun bambino.

L'osservazione, pensata per comprendere e non per valutare, permette di rilevare i bisogni, anche transitori, e le continue conquiste del percorso evolutivo, e di programmare interventi adeguati.

La mission del Nido, orienta alla formazione di identità aperte, flessibili e solidali rispettose di tutte le opportunità culturali e religiose anche in coerenza con gli altri servizi socio-educativi dell'Ente.

L'apertura e la collaborazione con diversi soggetti del territorio permette ai bambini una conoscenza propria del contesto di appartenenza, permettendo così di sviluppare una maggiore consapevolezza della propria identità sociale.

La **collegialità** è la modalità con cui si progetta, si realizza e si verifica l'intervento educativo/didattico, per adottare atteggiamenti condivisi di accoglienza, ascolto, empatia.

2.2 RISORSE UMANE COINVOLTE NEL NIDO

Le risorse umane coinvolte nella gestione del Nido si costituiscono come gruppo di lavoro e contribuiscono, nel rispetto di specifici ruoli e competenze, alla promozione e alla realizzazione della programmazione educativa, definendo i tempi, le strategie, gli strumenti, la documentazione e la verifica degli interventi. Anche l'asilo nido "Il Piccolo Principe" è inserito nella rete dei servizi SPES e può contare su un coordinamento generale la cui funzione si sostanzia nell'elaborare l'indirizzo pedagogico-educativo dei servizi e l'organizzazione nel suo insieme. Tale coordinamento pedagogico-organizzativo concorre alla progettazione educativa ed effettua una pianificazione di momenti di verifica e di valutazione, favorendo il corretto funzionamento della rete dei servizi.

Il coordinatore interno promuove e coordina tutte le iniziative e gli interventi opportuni e necessari per garantire la funzionalità educativa ed organizzativa del servizio; mantiene stretti contatti con i competenti uffici comunali, definisce e verifica l'attuazione della programmazione educativa annuale in accordo con il coordinamento pedagogico, conduce gli incontri collettivi e metodologici del personale del Nido, assicura quotidianamente la qualità del servizio offerto, è garante del buon funzionamento del Nido ed è referente per le famiglie e per l'amministrazione dell'Ente gestore.

Le educatrici hanno la presa in carico dei bambini e compete loro l'attenzione individualizzata ai loro bisogni, l'attivazione di interventi di cura, la promozione di esperienze di crescita sul piano affettivo, cognitivo, psicomotorio e sociale. Il personale educativo rappresenta una figura di riferimento per il bambino e la sua famiglia dall'inserimento fino all'uscita alla scuola dell'infanzia, attraverso specifiche occasioni di osservazione, ascolto, cura e progettazione educativa. La professionalità delle educatrici è supportata da una formazione costante e dal confronto sia all'interno del gruppo di lavoro sia con la psicopedagoga di riferimento.

Al personale ausiliario competono tutti gli interventi di pulizia, sanificazione, riordino degli ambienti interni ed esterni al Nido e attività di collaborazione in cucina che concorrono a supportare le attività educative del Nido.

La cuoca/il cuoco, presente nella struttura, confeziona i pasti per i bambini secondo menù prestabiliti, provvede all'igiene della cucina e alla pulizia degli utensili ed è responsabile del piano di autocontrollo alimentare HACCP.

Il personale amministrativo del Comune cura i rapporti con l'utenza relativamente a iscrizioni, graduatorie, rette e problematiche di carattere generale; l'amministrazione del gestore provvede alla fatturazione e all'introito delle rette, oltre agli aspetti più direttamente gestionali, secondo quanto stabilito dalla convenzione di affidamento della gestione.

All'asilo nido "Il Piccolo Principe" viene assegnato il personale nel rispetto dei parametri indicati dalla normativa regionale, tenendo conto della natura del servizio offerto, delle caratteristiche della struttura, dell'età e delle caratteristiche dei bambini accolti, nonché dei tempi di apertura del servizio.

2.3 LA CORRESPONSABILITÀ EDUCATIVA

Il progetto educativo dell'asilo nido prevede il confronto con le famiglie attraverso una relazione di reciprocità,

che eviti il rischio della autoreferenzialità per gli educatori e di delega per i genitori. Solo attraverso una proficua collaborazione nido-famiglia, il bambino acquista la sicurezza necessaria ad aprirsi all'esterno.

Genitori e insegnanti condividono, con competenze e ruoli specifici e complementari, il progetto educativo di crescita del bambino, di cui il primo titolare rimane la famiglia.

La teoria ecologica dello sviluppo umano ci insegna infatti che il bambino cresce sereno se gli adulti che se ne prendono cura stabiliscono tra loro una relazione di ascolto reciproco e di ricerca condivisa di strategie e atteggiamenti educativi.

Tutte le occasioni di incontro tra la scuola e le famiglie rappresentano così occasioni importanti per ritrovare il bambino "intero" che si "racconta" nei suoi diversi contesti di vita.

Le famiglie possono inoltre trovare nel nido uno spazio di ascolto e parola per orientarsi nel difficile compito educativo attraverso un sostegno alla propria genitorialità.

Il Nido predispone momenti di incontro individuale e collettivo con le famiglie, per la condivisione e la co-costruzione del progetto educativo e per la valutazione del processo di crescita di ogni singolo bambino.

Le modalità attraverso le quali viene promossa e incoraggiata la collaborazione nido-famiglia si pongono su diversi livelli di partecipazione, dando concretezza alla auspicata continuità educativa tra nido e famiglia.

- **Colloqui individuali:** all'inizio dell'anno scolastico prima dell'inserimento e durante l'anno, nonché su richiesta della famiglia. Le modalità comunicative sono oggetto di specifiche analisi e codificazione.
- **Consulenza psico-pedagogica alle famiglie:** è prevista la possibilità di colloqui con la figura della psicopedagoga per il confronto su tematiche educative che riguardano le fasi di crescita del singolo bambino. I genitori rivolgono la richiesta alla coordinatrice del Nido.
- **L'assemblea generale** è convocata con le modalità previste dal regolamento, generalmente ad inizio dell'anno scolastico; è rivolta a tutti i genitori e presenta il progetto educativo-didattico e/o le attività programmate per l'anno scolastico. E' in questo contesto che avviene la presentazione delle scelte pedagogiche di base, nonché la nomina dei rappresentanti chiamati a far parte del comitato di gestione e della commissione mensa.
- **Il comitato di gestione**, composto dai rappresentanti dei genitori e dell'amministrazione comunale, collabora con la coordinatrice e l'amministrazione dell'Ente su specifici temi al fine di contribuire alla continua ricerca del miglioramento del servizio. Esso può essere convocato dal Presidente o dal responsabile del servizio comunale.
- **La commissione mensa:** ne fanno parte i genitori componenti del comitato di gestione e altri genitori fino ad un massimo di cinque, designati dall'assemblea. I rappresentanti della commissione possono accedere ai locali di ristorazione scolastica, senza interferire con la normale attività come previsto dal regolamento, per svolgere controlli sensoriali sul cibo e verificare lo svolgimento corretto delle varie fasi dell'alimentazione dei bambini frequentanti l'asilo nido.

Sono previste attività informative a favore dei genitori su tematiche di comune interesse. Sono altresì previste iniziative di coinvolgimento diretto dei genitori in attività con sfondo educativo su pianificazione all'inizio dell'anno scolastico e secondo obiettivi coerenti con la "mission" dell'Ente gestore, come la partecipazione attiva in alcuni laboratori, il coinvolgimento nelle feste, etc..

Questi momenti rappresentano per le famiglie la possibilità di conoscere un ambiente dove il bambino trascorre molte ore della sua giornata, nonché offrono possibilità di incontro e conoscenza fra genitori.

Al termine di ogni anno educativo ai genitori, tramite specifico questionario, viene richiesto di valutare l'attività della struttura frequentata dai loro figli, sia con riferimento alla programmazione educativa effettuata, sia agli aspetti organizzativi del servizio erogato.

2.4 LA VITA AL NIDO

Il Nido è un servizio educativo e sociale che concorre con le famiglie alla crescita e alla formazione dei bambini e delle bambine sino all'età di 3 anni. Si propone come contesto educativo che favorisce la costruzione dell'identità del bambino attraverso la proposta di spazi, attività e materiali stimolanti, all'interno di una rete di relazioni significative. Il Nido ha il compito di stimolare nel bambino la crescita di competenze che gli permettano di costruire l'elaborazione e la percezione del mondo a cui appartiene. Il bambino vive la quotidianità come una serie di esperienze, sia attraverso i momenti di routine che attraverso i momenti di

gioco. La ripetitività delle azioni, l'utilizzo di regole chiare, semplici e condivise da tutti gli adulti e la disponibilità all'ascolto danno al bambino stabilità nel rapporto e la sicurezza che chi c'è si cura di lui.

AMBIENTAMENTO / INSERIMENTO

Il delicato momento dell'inserimento coinvolge il bambino e gli stessi educatori, poiché rappresenta un'esperienza emotivamente importante, che richiede chiarezza di impostazione metodologica e atteggiamenti di disponibilità, pazienza e accoglienza, al fine di creare le condizioni ottimali per tutti.

L'inserimento va dunque costruito per quanto riguarda le scelte organizzative, il ruolo degli educatori e le stesse modalità di presenza dei genitori, che devono essere aiutati ad assumere gli atteggiamenti più facilitanti per il buon esito dell'esperienza.

La scelta organizzativa di fondo sarà orientata verso l'inserimento di gruppo, che si prospetta essere la modalità da privilegiare, consentendo di ridurre i tempi di attesa delle famiglie e garantendone nel contempo la possibilità di condividere questa fase, anche attraverso l'intreccio di utili relazioni con altri genitori: il bambino verrà inserito in piccoli gruppi e con orario progressivamente crescente, con la presenza del genitore per alcuni giorni (dai tre giorni a due settimane, in relazione alle difficoltà incontrate dal piccolo). L'inizio della frequenza (inserimento) è fissato dalla coordinatrice, secondo l'ordine di graduatoria (salvo eventuali scambi concordati fra i genitori consenzienti) e viene comunicato alle famiglie generalmente entro il mese di luglio per gli inserimenti di settembre.

LE ROUTINES

Per routines si intendono le attività quotidiane che rappresentano delle sequenze fisse, che si riferiscono ad alcuni momenti della vita al Nido che si ripetono giorno dopo giorno e che rispondono ai bisogni di sicurezza e prevedibilità del bambino: l'accoglienza e l'uscita, il cambio, il pasto, il sonno.

Questi momenti consentono al bambino di costruire una relazione affettiva significativa con l'adulto e di percepire l'ambiente del nido come rassicurante, in grado di accompagnarlo gradualmente verso l'autonomia personale e la cura del proprio corpo. Il ripetersi di queste esperienze, basate sul contatto fisico, l'affettività, la comunicazione verbale e non verbale, diventa quindi occasione di apprendimento e di crescita per il bambino.

L'attività si articola dalle ore 8.00 alle ore 16.00. Si prevede possibilità di anticipo sull'orario di apertura e/o di posticipo dell'orario pomeridiano. Può essere scelto l'orario part time (fino alle ore 13,00) o l'orario prolungato fino alle ore 17,30. Quest'ultimo sarà attivato con un numero minimo di sei richieste.

L'orario scelto all'atto dell'iscrizione potrà subire variazioni solo in casi motivati. In genere sarà data possibilità di estendere o modificare l'orario purché non si creino problemi per la gestione del servizio. Per questo ogni richiesta sarà autorizzata dal Comune, previo parere favorevole della coordinatrice del nido.

In particolare la scelta del prolungamento fino alle 17,30 sarà vincolante per l'intero anno, in quanto il venire meno del numero minimo può recare pregiudizio ai rimanenti fruitori.

TABELLA GIORNATA TIPO

TEMPI	ATTIVITÀ	ESIGENZE DEL BAMBINO CHE LE ATTIVITÀ MIRANO A SODDISFARE
8.00 - 9.00	Entrata	<ul style="list-style-type: none"> • Bisogno affettivo
9.00 - 9.15	Attività di accoglienza	<ul style="list-style-type: none"> • Bisogno affettivo • Comunicazione con l'adulto
9.15 - 9.40	Merenda e bagno	<ul style="list-style-type: none"> • Ricerca delle abitudini • Acquisizione norme di vita pratica • Ricerca dell'autonomia • Bisogno fisiologico/ affettivo
9.45 - 10.30	Attività didattica o di laboratorio	<ul style="list-style-type: none"> • Bisogno di apprendimento e di socializzazione con il gruppo
10.30 - 11.10	Gioco libero, bagno e preparazione al pranzo	<ul style="list-style-type: none"> • Sfogo delle tensioni • Bisogno fisiologico (ecc.) • Acquisizione di norme di vita pratica
11.10 - 11.45	Pranzo	<ul style="list-style-type: none"> • Bisogno fisiologico • Ricerca dell'autonomia • Acquisizione norme di vita pratica
11.45 - 13.00	Preparazione al riposo 1 ^a uscita (12.30-13.00)	<ul style="list-style-type: none"> • Ricerca delle abitudini • Bisogno affettivo
14.30-15.00	Risveglio	<ul style="list-style-type: none"> • Ricerca delle abitudini • Bisogno fisico
15.00 - 15.30	Merenda e bagno	<ul style="list-style-type: none"> • Bisogno fisiologico (ecc.) • Ricerca delle abitudini • Acquisizione norme di vita pratica
15.30 - 16.00	Gioco libero 2 ^a uscita (15.30-16.00)	<ul style="list-style-type: none"> • Bisogno di esprimersi liberamente e liberare l'aggressività • Bisogno affettivo
16.00 - 17.30	Tempo prolungato (qualora attivato): Gioco libero/ attività di programmazione o laboratorio	<ul style="list-style-type: none"> • Sfogo delle tensioni • Bisogno di apprendimento • Bisogno affettivo

L'accoglienza e l'uscita

Parlare delle routines di entrata e di uscita, è parlare del "lasciare e ritrovare" riconoscendo in queste parole il valore dei rapporti e delle relazioni del bambino con i genitori. Le educatrici nel momento dell'accoglienza cercano di rendere distacco il più sereno possibile. Scambiano con i genitori alcune informazioni riguardanti i loro figli e ricercano modalità, atteggiamenti, strategie e gesti per far vivere questo momento di separazione in modo non traumatico. Come per l'accoglienza, anche il momento del ricongiungimento a fine giornata è carico di valenze emotive e affettive: l'educatrice facilita l'incontro tra genitore e bambino rispettandone i tempi e le modalità, proponendo attività piacevoli e fornendo al genitore le informazioni sulla giornata del bambino al Nido.

Il cambio

Le componenti affettive e di relazione che si instaurano durante il cambio, anche attraverso il contatto fisico, sono molto importanti. Questo è per il bambino un momento di contatto con il proprio corpo ma anche con l'adulto che si prende cura di lui.

Il pasto

La refezione è assicurata tramite cucina interna e secondo apposite tabelle dietetiche approvate dalla competente ULSS ed esposte affinché i genitori ne prendano visione. In casi particolari, confermati dal certificato medico (da rinnovare ad ogni scadenza e comunque all'inizio di ogni anno educativo e certificando ogni variazione), sono previste variazioni personali della dieta.

La preparazione dei cibi si svolge secondo le procedure di corretta prassi igienica ed applicando il sistema HACCP previsto dal Decreto Legislativo 155 del 1997.

I genitori, in occasione di feste e momenti di condivisione, possono portare del cibo al Nido purché confezionato industrialmente o artigianalmente e di cui si possa risalire chiaramente agli ingredienti e al produttore.

Il sonno

Anche il sonno è un momento importante: addormentarsi significa abbandonare uno stato di veglia, un posto conosciuto, per farvi ritorno solo al risveglio. Per questo l'adulto deve avere una particolare attenzione alle esigenze individuali dando al sonno caratteristiche meno anonime e più rispondenti ai bisogni dei bambini: la possibilità di portare un pupazzetto con sé, essere accompagnati da una storia, una ninna nanna o una musica rilassante, la lettura di una storia ... tutte coccole che fanno compagnia e invitano i bambini al riposo.

2.5 SPAZI E ATTIVITA'

L'asilo nido è dotato di spazi progettati ed organizzati in funzione delle esigenze e dell'età del bambino. Per i lattanti gli ambienti sono pensati per permettere molteplici esperienze di contenimento ed esplorazione, conoscenza, sperimentazione. Gli spazi destinati ai divezzi, sono pensati per favorire lo sviluppo dell'autonomia, la sperimentazione delle attività motorie, la promozione della socializzazione, l'esplorazione di attività espressive e lo sviluppo delle competenze simboliche attraverso il gioco. L'asilo nido dispone di uno spazio verde attrezzato, pensato ed organizzato nel rispetto dei bisogni e delle potenzialità di sviluppo dei bambini.

Gli spazi sono organizzati in modo da prevedere attività di gruppo e di intergruppo, con la possibilità di angoli attrezzati per attività strutturate e non. Ci sono spazi per favorire il gioco simbolico (es. angolo della cucina, casetta, travestimenti); ci sono gli angoli per favorire lo sviluppo del linguaggio dove leggere e fare conversazione; c'è l'aula della pittura per favorire lo sviluppo dell'espressione grafico-pittorica e della creatività dei bambini; ci sono i saloni per i giochi di movimento liberi o guidati per il raggiungimento della sicurezza motoria.

2.6 I SERVIZI OFFERTI (quadro riassuntivo)

Si fornisce un quadro d'insieme dei principali campi di intervento del nido, elencando i seguenti servizi offerti:

accoglienza e cura del bambino

- ❖ ascolto e accoglienza dei bisogni del bambino
- ❖ ambientamento/inserimento del bambino al nido
- ❖ cura individualizzata del bambino
- ❖ rispetto dei ritmi di riposo
- ❖ comunicazione quotidiana tra educatori e genitori rispetto al vissuto del bambino casa-nido
- ❖ garanzia di igiene nelle cure del bambino con l'utilizzo di specifici materiali

sostegno allo sviluppo psicomotorio e sensoriale

- ❖ attività mirate allo sviluppo dell'autonomia del bambino: sviluppo delle conoscenze, sviluppo di relazioni significative, sviluppo di capacità motorie;
- ❖ fornitura di materiale ludico-didattico per il gioco, per lo sviluppo psicomotorio e sensoriale, per la lettura di immagini e per lo sviluppo affettivo

sostegno alla genitorialità

- ❖ colloqui individuali e incontri di gruppo (vedi progetto educativo unitario)
- ❖ incontri di formazione rivolti ai genitori
- ❖ consulenza individualizzata alle famiglie
- ❖ sportello pedagogico
- ❖ coinvolgimento in feste e momenti ludici per genitori e bambini

servizio di refezione

- ❖ cucina interna al servizio
- ❖ menù elaborati per specifiche esigenze di salute o religiose (diete certificate)
- ❖ i menù proposti sono adeguati ai fabbisogni indicati per le fasce d'età considerate, secondo i livelli di assunzione giornalieri raccomandati ed elaborati nel menù approvato dal competente servizio dell'ULSS.

continuità Nido-Scuola dell'Infanzia

- ❖ attività finalizzate a favorire il passaggio del bambino dal Nido alle scuole dell'infanzia del territorio
- ❖ incontri tra il personale del Nido e della scuola dell'infanzia, tra genitori e personale

igiene e pulizia dei locali

- ❖ pulizia ordinaria e straordinaria degli ambienti interni ed esterni secondo pianificazione

3. AREA DIDATTICA

3.1 LA PROGETTAZIONE EDUCATIVA UNITARIA

Il progetto educativo delinea gli orientamenti pedagogici e le pratiche didattiche che esprimono la "mission" formativa e valoriale dell'Ente gestore, nel compito di co-educazione e di promozione culturale e sociale a favore dei bambini e delle loro famiglie, nella fascia d'età 3-36 mesi, all'interno della comunità territoriale. Esso è l'esito di un processo di riflessione e condivisione all'interno del Gruppo di Coordinamento insieme al Direttore Generale, alla Coordinatrice pedagogico-organizzativa delle scuole, alle Psicopedagogiste e al Presidente, e le indicazioni in esso contenute risultano essere guida e vincolo per le persone che operano con differenti ruoli nei gruppi di lavoro in tutti i nidi di SPES.

3.2 LA PROGRAMMAZIONE

L'attività didattica viene svolta seguendo una programmazione annuale, approvata dal Collegio degli Educatori.

Le attività conformandosi al progetto educativo unitario fanno riferimento ad una progettualità educativa e didattica unitaria a base psicomotoria, interculturale e inclusiva. La progettazione didattica annuale è predisposta dal personale docente con obiettivi e attività adeguati alle varie fasce di età, riferiti ai diversi campi/aree di sviluppo/apprendimento e articolati in progetti e/o in unità di apprendimento interdisciplinari.

DIMENSIONI EDUCATIVE TRASVERSALI

1. approccio a base psicomotoria: questo approccio è finalizzato a garantire la crescita globale del bambino, nel rispetto dei suoi ritmi e tempi. Questa scelta educativa privilegia la conoscenza del bambino della realtà e l'intervento attivo su essa attraverso il corpo, inteso come movimento, ma anche come canale di espressione delle emozioni e come fonte di sviluppo del pensiero.
2. accoglienza: oltre ad una fase specifica (inserimento*), l'accoglienza è una dimensione dell'educazione dove ognuno, grande o piccolo, si senta riconosciuto e valorizzato nei suoi bisogni, nelle sue peculiarità e nelle sue potenzialità.
3. educazione interculturale: la proposta educativa che si attua nei nidi S.P.E.S. si distingue per la finalità di promuovere nei bambini la formazione di una mente aperta e solidale, creando la consapevolezza che la diversità rappresenta una ricchezza e coltivando una cultura dell'accoglienza e della partecipazione di tutti e di ciascuno. In quest'ottica i nidi S.P.E.S. sollecitano i bambini a confrontarsi con le differenze culturali e le diversità e a fornire agli educatori competenze complementari che permettano di lavorare con efficacia nei nidi in cui è presente una pluralità di identità e storie anche provenienti da diversi Paesi e da diverse culture.
4. continuità: è un orientamento educativo che qualifica il progetto pedagogico e che fa riferimento alla necessità che tra i diversi luoghi educativi (famiglia, Nido, scuola dell'infanzia, territorio) ognuno con la propria specificità, si realizzi un'interazione dinamica in grado di consentire al bambino di fare esperienze eterogenee in ambienti diversi ma con uno stesso obiettivo: la sua crescita.
La continuità dei processi educativi si costruisce attraverso la condivisione delle premesse pedagogiche e la coerenza della progettazione educativa e didattica tra i diversi contesti educativi.

PROGETTI

1. laboratori creativi: l'asilo nido cerca di valorizzare al meglio le potenzialità creative del bambino, partendo dal presupposto che questo può giovargli in tutti i contesti di vita, personali e relazionali. Sono proposti in particolare laboratori creativi rivolti alle famiglie e volti a favorire la costruzione di oggetti per particolari occasioni (maschere, decorazioni, ecc), atelier costruiti in corso d'anno.
2. uscite didattiche: l'asilo nido organizza durante l'anno uscite didattiche volte ad avvicinare i bambini alle diverse realtà territoriali, favorire l'osservazione e l'utilizzo di materiali specifici presenti nel territorio, far conoscere la realtà attraverso l'esperienza diretta.
3. esplorazione dei cinque sensi: il progetto sensoriale nasce dal desiderio di accompagnare i bambini alla scoperta dei cinque sensi per favorire l'affinamento delle capacità percettive e per esprimere sensazioni ed emozioni. Il percorso si snoda attraverso una storia, in uno spazio reale e fantastico che permette ai bambini di vivere esperienze sensoriali attraverso il linguaggio manipolativo, verbale e quello grafico-pittorico.
4. stagioni: il progetto nasce dal desiderio di esplorare insieme ai bambini il mondo circostante, così come si modifica e si trasforma nella ciclicità delle stagioni. Conoscere le stagioni, il loro susseguirsi, le caratteristiche che ne contraddistinguono i cambiamenti, significa per i bambini comprendere in parte l'organizzazione dell'ecosistema naturale, ma anche imparare ad amare le bellezze naturali in tutti i loro aspetti.

5. *biblioteca* : ci si propone di dare la massima importanza al bisogno che il bambino ha di padroneggiare e arricchire le proprie conoscenze linguistiche e cognitive, utilizzando il libro come strumento privilegiato; promuovere un'educazione emotiva attraverso la lettura, facendo sì che il bambino impari gradualmente ad esprimere il proprio vissuto e le proprie emozioni.
6. *progetto musica*: è un progetto che si realizza a partire dalle attitudini naturali dei bambini; stimolando il movimento spontaneo dei bambini a ritmo di musica, facendoli giocare con la propria voce e con la percussione degli oggetti, per scoprire e produrre suoni.
7. *feste e ricorrenze*: le ricorrenze e le feste offrono occasioni importanti per sollecitare i bambini e le famiglie ad una relazione attiva con il territorio di riferimento; infatti il progetto nasce come desiderio di vivere momenti di festa condividendone la preparazione e la realizzazione di una serie di eventi: castagnata, festa di Natale, laboratori di carnevale, festa di primavera, festa di fine anno scolastico.

4. RAPPORTI CON L'UTENZA

4.1 INFORMAZIONE, ASCOLTO E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

L'Ente gestore si impegna a diffondere tutte le notizie relative al servizio Nido tramite una distribuzione capillare alle famiglie del materiale informativo. Il servizio istituisce diverse forme per raccogliere le opinioni ed il giudizio dei cittadini sul suo operato:

- verifica la soddisfazione dell'utenza con indagini periodiche annuali
- promuove gruppi di focalizzazione con le famiglie per verificare l'andamento e la qualità del servizio, una volta l'anno
- verifica le cosiddette non conformità, ovvero in quali casi e quante volte non sono rispettati gli impegni contenuti nella Carta dei Servizi.

Le indagini svolte che vengono pubblicizzate e rese note alle famiglie, servono per impostare i piani di miglioramento del servizio.

4.2 RECLAMI E SUGGERIMENTI

I genitori possono, individualmente o in forma associata, fare segnalazioni per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi, inoltrare proposte in merito a qualsiasi problema o disfunzione e dare suggerimenti utili per il miglioramento della qualità.

Le segnalazioni di disservizio devono essere formulate in forma precisa e scritta, non anonima, fornendo le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

I reclami devono pervenire al gestore o al Comune ai seguenti indirizzi:

- S.P.E.S. via Ognissanti, 70 - 35129 PADOVA
fax 049 8897719 - e-mail: info@spes.pd.it
- Comune di Vigodarzere Ufficio Sociale via Ca' Pisani 74 - 35010 VIGODARZERE
fax 049 8871459 - e-mail: lvettore@vigodarzerenet.it

La coordinatrice dell'asilo e il competente ufficio amministrativo comunale sono a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali reclami e segnalazioni di disservizio o di mancato rispetto degli impegni fissati nella presente Carta.

E' facoltà degli utenti che lamentino la violazione di un diritto o interesse giuridico rilevante, di promuovere la risoluzione non giurisdizionale della controversia, che deve avvenire entro i trenta giorni successivi alla richiesta, ai sensi dell'art. 30 della L. 18.6.2009 n. 69.

5. MISURA DELLA QUALITA'

Nella presente Carta dei Servizi sono stati analizzati i seguenti aspetti che definiscono la qualità del servizio. Tali aspetti sono descritti da specifiche dimensioni di qualità e relativi indicatori:

- ❖ qualità della prestazione del servizio;
- ❖ qualità della sicurezza;
- ❖ qualità alimentare;
- ❖ qualità igienico-sanitaria;
- ❖ qualità professionale;
- ❖ qualità dell'ambiente;
- ❖ qualità della partecipazione delle famiglie.

5.1 SCHEDE DI LIVELLO

1. LIVELLO DELLA QUALITA' DELLA PRESTAZIONE DEL SERVIZIO

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Valore assicurato all'indicatore
Regolare erogazione del servizio	Apertura e chiusura del servizio secondo gli orari indicati	Apertura: ore 8,00 (entrata anticipata su richiesta: ore 7.45) termine tempo pieno: ore 16.00 (uscita posticipata su richiesta: ore 16,15) Se è previsto l'orario prolungato (attivato con un minimo di 6 richieste): Chiusura ore 17.30
Interruzione servizio	Tempo di informazione all'utenza tramite il nido in caso di chiusura non prevista da calendario (escluso casi di sciopero o eventi straordinari)	Una settimana
Capillarità e tempestività dell'informazione per l'iscrizione al Nido	Comunicazione diretta alle famiglie potenzialmente interessate (per iscrizioni entro la fine di maggio e inserimenti da settembre)	entro l'inizio di maggio
Apertura del servizio	Apertura dal 1° settembre al 31 luglio, vacanze da calendario scolastico regionale e Patrono l'11 novembre	garantito dal 1° lunedì di settembre all'ultimo venerdì di luglio
Richiesta di certificati	Da redigersi su apposito modulo presso la scuola e/o gli uffici amministrativi	entro 10 giorni dall'inoltro della richiesta
Riduzione retta per malattia	Riduzione retta giornaliera per malattie superiori a 15 giorni consecutivi	25% per assenza fino a 30 giorni 50% per assenza superiore a 30 giorni
Riduzione retta per:	part time	- 25%
	bambino portatore di handicap	- 15%
	bambino appartenente a nucleo familiare con tre o più figli minori	- 15%
	bambino frequentante con un fratello	- 15% (si applica solo al secondo iscritto)
	casa* gravata da mutuo (solo 1^ fascia ISEE)	- 15%
maggiorazione retta	prolungamento orario fino alle 17,30	+ 15%

* casa di abitazione e unica proprietà

La retta è determinata sulla base dell'ISEE relativo ai redditi dell'anno precedente a quello di inizio dell'anno scolastico cui si riferisce. Nel mese di inserimento la retta è applicata in misura proporzionale ai giorni fruiti rispetto a quelli utili del mese. Si considera la frequenza dall'inizio dell'inserimento, indipendentemente dal numero di ore frequentate.

In caso di ritiro il preavviso deve essere dato con almeno 15 giorni di anticipo, quindi entro il 15 del mese precedente il ritiro. Qualora la comunicazione del ritiro intervenga nella seconda quindicina del mese sarà operata la riduzione del 50% sulla retta del mese successivo, con facoltà di frequentare fino al 15 del mese.

In caso di comunicazione entro il 15 del mese di ritiro, nessuna riduzione.

Le percentuali di riduzione e maggiorazione si sommano algebricamente, si applica la percentuale complessiva ottenuta sulla retta base mensile, arrotondando infine all'euro superiore.

Il pagamento della retta deve avvenire entro 10 giorni dal ricevimento della fattura, emessa all'inizio di ogni mese. In caso di reiterato e non giustificato ritardo, previo sollecito con invito ad ottemperare entro otto giorni, sarà applicata una penale di €. 5,00 per pagamento entro il mese di riferimento, e di €. 10,00 per pagamento entro il termine del mese successivo.

Il mancato pagamento di due mensilità, in assenza di gravi e documentati motivi, può dare luogo a dimissioni d'ufficio

2. LIVELLO DELLA QUALITA' DELLA SICUREZZA

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Valore assicurato all'indicatore
Progetti e dichiarazione di conformità impianti (elettrici, riscaldamento, gas, antincendio, idrosanitari, ecc)	Dichiarazione di conformità	Presenza
Documento di valutazione del rischio	Documento	Presenza
Piani di emergenza, prove di sfollamento, addestramento periodico	Registro di documentazione delle prove (a cura della coordinatrice)	Si assicura annotazione nell'apposito registro e almeno due prove di sfollamento
Corsi di formazione e informazione per i lavoratori sulle procedure per le emergenze e l'antincendio	Effettuazione dei corsi con documentazioni ed attestazioni	Con la frequenza stabilita dalla legge in materia
Presenza del sistema di illuminazione di emergenza	Verifica del funzionamento	Almeno 2 volte l'anno a cura dell'ufficio tecnico
Corretta installazione, visibilità e manutenzione della cartellonistica	Verifica	2 volte l'anno
Prove di evacuazione nel plesso	Annotazione sul registro apposito	2 volte l'anno a cura della coordinatrice
Controllo delle vie di esodo da parte dei referenti	Verifica	Almeno 2 volte l'anno a cura della coordinatrice
Controllo delle porte di emergenza da parte dei referenti Negli edifici ove è previsto per legge o che abbiano comunque installato il sistema di allarme antincendio e presidi antincendio (manichetta lancia o similari): verifica del funzionamento	Verifica Verifica con annotazione su apposito registro	Almeno 2 volte l'anno 2 volte l'anno a cura dei servizi di manutenzione (uffici tecnici)
Verifica carica e scadenza degli estintori portatili	Verifica	2 volte l'anno
Verifica da ditta specializzata degli impianti elettrici	Verifica	1 volta l'anno
Prova dell'efficacia degli interruttori salvavita degli impianti elettrici	Verifica	2 volte l'anno

3. LIVELLO DELLA QUALITA' ALIMENTARE

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Valore assicurato all'indicatore
Menù	Nella preparazione dei menù si tiene conto delle differenze culturali e religiose presenti nel Nido	E' assicurato
	Nella preparazione dei menù si tiene conto della eventuale presenza di lattanti o bambini in fase di svezzamento	E' assicurata
	E' previsto un pasto sostitutivo per motivi di salute su presentazione di certificato medico	Sì, sempre
Menù	Il menù è redatto da dietista con grammature ed inviato al servizio igiene alimenti e nutrizione dell'AULSS competente per il parere Il rispetto delle norme igieniche e di sicurezza alimentare è assicurato in tutte le fasi	Sì
Controllo di qualità attraverso il sistema di HACCP (Analisi dei rischi e controllo dei punti critici da parte dell'ASL e dei laboratori analisi autorizzati)	E' previsto il possesso e attuazione del piano di autocontrollo (D.lgs.155/97)	Sì E' redatto dagli operatori delle strutture in collaborazione con il laboratorio analisi
	Il personale di cucina e quello addetto alla distribuzione indossa: Camice bianco Cuffia Grembiule	Sì
	E' previsto un programma di controlli di tipo analitico su superfici di lavoro e sugli alimenti	Il programma prevede ogni anno almeno 1 controllo sull'acqua, 2 controlli sugli alimenti, 2 controlli sulle superfici
Attrezzature e stoviglie	Sono previsti registri per il controllo periodico delle temperature dei frigoriferi	Sì il controllo avviene due volte al giorno
	È previsto l'uso di stoviglie usa e getta	Solo in casi eccezionali
	Utilizzo della lavastoviglie	Sì

4. LIVELLO DELLA QUALITA' IGIENICO-SANITARIA

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Valore assicurato all'indicatore
Garanzia dell'igiene personale del bambino	Numero di cambi giornalieri minimi per il bambino che frequenta con orario a tempo pieno	n. 3 100% dei bambini

6. LIVELLO DELLA QUALITA' PROFESSIONALE

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Valore assicurato all'indicatore
Titoli di studio e requisiti professionali degli educatori	Come previsto dalla legge Regionale L. R. 22/2002.	E' assicurato che il personale sia in possesso del titolo di studio previsto
Formazione e aggiornamento professionale degli educatori	a. Esistenza Piano formativo annuale e di attività di aggiornamento b. Almeno 28 ore annue dedicate all'aggiornamento c. Presenza di una figura di tutor dei corsi d. Produzione di documentazione dell'attività di aggiornamento	E' assicurata la frequenza del personale di tutte le ore di corso previste per l'aggiornamento. E' assicurata la produzione di materiale di documentazione dell'aggiornamento
Titoli di studio e professionali del personale che non svolge mansioni educative	Come previsto dalla legge	E' assicurato
Organizzazione corsi per il personale che non svolge mansioni educative	È prevista l'organizzazione di corsi con frequenza obbligatoria per un minimo di 12 ore	Per il personale ausiliario e di cucina
Riunioni periodiche di team	Sono assicurate riunioni periodiche dei team delle strutture	Si svolgono almeno una volta al mese .
Coordinamento interno	Presenza referenti con compiti programmazione, gestione del personale, organizzazione della struttura e rapporti con le famiglie	E' assicurata
Coordinamento pedagogico e organizzativo	a. Esistenza del coordinamento pedagogico- organizzativo b. Collaborazione e messa in rete	E' assicurato
Funzioni del Coordinamento pedagogico e organizzativo generale	1. Programmazione generale 2. Monitoraggio 3. Supporto alla qualità 4. Sostegno ai Team (per programmazione e verifica) 5. Organizzazione delle attività di aggiornamento 6. Produzione di documentazione sulle attività del servizio	Sono assicurate tutte le misure elencate
Organizzazione dei gruppi di bambini	Esistenza di gruppi stabiliti Attività di intergruppo	Di norma, è assicurato. Può essere prevista una diversa organizzazione nel corso di anno per la realizzazione di progetti specifici

7. LIVELLO DELLA QUALITA' DELL'AMBIENTE

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Valore assicurato all'indicatore
Differenziazione degli spazi interni	Sono previsti i seguenti spazi 1. Spazi sezione. 2. cucina 3. servizi 4. altri locali	In tutti i nidi è assicurata la presenza di almeno 3 spazi differenziati.
Arredi per le sezioni adeguati per i bambini Gli spazi frequentati dai bambini sono organizzati per routine: pranzo cambio sonno	Nell' asilo sono assicurati: 1. Sedie e tavoli di altezza adeguata 2. Mensole accessibili per i bambini 3. Contenitori facilmente accessibili 4. Armadi per riporre giochi accessibili ai bambini Attenzione ai menù Rispetto dei ritmi individuali Presenza di attrezzature funzionali Esistenza di ambienti attrezzati per il sonno Aerazione degli ambienti	In ogni sezione del Nido sono assicurati arredi adeguati ai bambini e alle bambine nel rispetto della sicurezza. Le misure sono presenti nei nidi. E' assicurata la presenza di ambienti specifici per i lattanti.
Spazi adulti	Gli spazi per adulti comprendono 1. Spogliatoio 2. Servizi 3. Piccolo spazio riunioni	Spazi presenti
Organizzazione degli spazi interni, articolati e polifunzionali per attività	Per i più piccoli 1. tappetone 2. specchio 3. spalliera 4. mobile per primi passi	arredi presenti
Materiali per sviluppo gioco simbolico	Per medi e grandi 1. Angolo cucina 2. angolo travestimenti 3. angolo libri 4. angolo manipolazione 5. angolo colore 6. angolo teatro burattini 7. zona movimenti	tutti presenti
	Materiali da 3 a 18 mesi: bambole, animali di peluche, posate, specchi, gioco del cucù, libri di immagini, contenitori di varie dimensioni e forme, telefono, pentoline, animali morbidi, materiali di recupero, giocattoli musicali, giocattoli a carica, cubi e costruzioni in legno, oggetti in miniatura.	Presenti almeno 8 elementi su 15
	Materiali oltre i 18 mesi: abiti per travestirsi, mobili x bambini, piatti, pentole, bicchieri, posate, bambole, animali morbidi, case-giocattolo, telefoni-giocattolo, teatro burattini, specchi, materiali di recupero, gioco del cucù, costruzioni legno e plastica, incastri, puzzle, acqua, farina e semi vari, spago/fili e materiale da infilare	Presenti almeno 10 elementi su 17

7. LIVELLO DELLA QUALITA' DELLA PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Valore assicurato all'indicatore
Favorire relazioni significative con gli adulti attraverso:		
a) presentazione preliminare del servizio	Visita al Nido prima dell'iscrizione, riunione con presentazione del regolamento	E' assicurata
b) la valorizzazione del momento di entrata e di uscita dal Nido	L'educatore incoraggia i genitori ad introdurre il bambino e la bambina nell'ambiente del Nido con una accoglienza individualizzata.	E' assicurata
c) dare spazio ai rapporti individuali adulti bambini	Durante il cambio l'educatore stabilisce un rapporto diretto con il minore.	L'educatore si occupa direttamente di ogni bambino
Opinione dei genitori	Grado di soddisfazione dell'utenza rilevato attraverso questionario annuale	80% dei questionari restituiti sul totale degli iscritti
Reclami	Tempo massimo che intercorre tra la segnalazione del reclamo e risposta Certificazione e risposta	30 giorni Entro 10 giorni dall'inoltro della richiesta
Presentazione ai genitori del progetto educativo	Incontro di presentazione dei programmi con i genitori. Sono resi pubblici: 1. calendario annuale 2. orario di apertura 3. strutturazione delle sezioni 4. personale assegnato al servizio 5. attività rappresentanti dei genitori 6. funzionamento del servizio refezione e/o menù adottato 7. iniziative rivolte alle famiglie	Il progetto è comunicato e trasmesso a tutti i nidi all'inizio dell'anno educativo.
Incontri di sezione o piccoli gruppi.	Nell'anno scolastico vengono organizzati incontri per confrontarsi sulle esperienze dei bambini con i genitori .	Sono assicurati almeno 2 incontri
Colloqui individuali	Nell' anno scolastico sono assicurati i colloqui individuali con i genitori	E' assicurato almeno un colloquio individuale
Attività Extradidattiche: incontri a tema	Sono effettuati incontri a tema con il coinvolgimento dei genitori	Sono assicurati almeno 3 incontri annuali
Comunicazione tra le famiglie	L'accoglienza è assicurata anche con modalità rispettose delle differenze culturali	E' assicurata