



## **REGOLAMENTO COMUNALE ASILO NIDO E CARTA DEI SERVIZI**

Adottato con D.C.C. n. 15 del 25.02.2000

## **ARTICOLO 1- FINALITA' DEL SERVIZIO**

Nel Comune di Arquata Scrivia è istituito un Asilo Nido di cui alla legge 6.12.1971, n.1044, legge 29.11.1977, n.891 e legge Regionale 15.01.1973, n.3 e.ss.m.i  
L'Asilo Nido è un servizio di interesse collettivo che garantisce alla prima infanzia le condizioni di un armonico sviluppo psico-fisico e sociale. Si propone come luogo educativo, non alternativo, ma integrativo della famiglia. Offre ai bambini la possibilità di acquisire conoscenze, sperimentare forme di socialità diverse con adulti e coetanei estranei al nucleo familiare.

Rispondendo ai bisogni specifici di ogni bambino, questo servizio diviene un punto di riferimento, centro di formazione e socializzazione a cui ogni famiglia può attingere.

## **ARTICOLO 2 – UTENZA**

L'Asilo Nido è aperto a tutti i bambini fino a 3 anni di età anche di nazionalità straniera, apolidi e nomadi.

I non residenti nel comune di Arquata Scrivia possono essere ammessi qualora vi siano posti disponibili.

L'età minima di ammissione è il compimento del 3° mese, quella massima del 3° anno. Coloro che maturano il 3° anno durante l'anno acquisiscono il diritto di frequenza sino alla chiusura dell'anno scolastico.

## **ARTICOLO 3 – ORGANI DI GESTIONE E PARTECIPAZIONE**

L'Asilo Nido, per garantire al bambino una base educativa socializzante, necessita della partecipazione attiva, non solo delle famiglie, ma anche delle rappresentanze organizzate e di tutta la comunità.

La Gestione sociale secondo quanto previsto dall'art.6 della legge n.1044/06.12.1971 viene assicurata attraverso

- l'Assemblea dei Genitori
- il Comitato di Gestione
- il Collettivo scolastico.

## **ARTICOLO 4 – ASSEMBLEA DEI GENITORI**

E' composta dai genitori dei frequentanti il Nido, da componenti il Comitato di Gestione, dal personale del Nido. E' presieduta e convocata dal Presidente del Comitato di Gestione.

L'Assemblea è lo strumento che consente:

- l'elezione dei genitori che compongono il Comitato di Gestione;
- la discussione della programmazione annuale preposta dal Collettivo e la verifica della sua realizzazione;
- la discussione di argomenti rilevanti attinenti l'Asilo Nido.

L'Assemblea è convocata di regola due volte l'anno e più precisamente:

1. all'inizio dell'anno scolastico per la presentazione del programma e l'illustrazione della organizzazione interna dell'Asilo Nido;
2. in chiusura dell'anno per il consuntivo delle attività svolte e per l'elaborazione di proposte per l'anno successivo.

Può essere inoltre convocata su richiesta del personale educativo o su richiesta di almeno 1/3 dei genitori.

## **ARTICOLO 5 – COMITATO DI GESTIONE**

Il Comitato di Gestione rappresenta un momento di autonoma elaborazione riguardo a tutti i temi che la gestione sociale dell'Asilo Nido proporrà con particolare riferimento ai valori di partecipazione che garantiranno il funzionamento del nido stesso.

Il comitato di gestione è formato dalle seguenti componenti:

- 1 consigliere di maggioranza
- 1 consigliere di minoranza
- 2 rappresentanti del personale
- 5 rappresentanti dei genitori eletti dall'Assemblea
- 2 rappresentanti del consiglio di circolo di cui un rappresentante della Scuola Materna AGUSTI.

Il comitato di gestione così formato eleggerà il Presidente scelto tra la componente genitori.

Tale comitato ha il compito di promuovere la partecipazione delle famiglie alla gestione dell'Asilo Nido, di collaborare alla definizione dei programmi educativi, di mantenere i collegamenti con le realtà istituzionali e sociali operanti nel territorio per svolgere funzioni di formazione sulle problematiche della prima infanzia.

Inoltre assolve ai seguenti compiti:

1. convoca periodicamente l'Assemblea dei genitori al fine di discutere, con la partecipazione del personale, i metodi educativi, di alimentazione e igienico-sanitari adottati nel Nido e di instaurare una collaborazione con i genitori per concordare gli orientamenti per lo sviluppo armonico della personalità del bambino.
2. interviene nelle definizioni dei programmi di attività del Nido, compresi gli orientamenti e i metodi pedagogici.
3. elabora momenti di verifica del funzionamento della istituzione e della sua gestione sociale.
4. elabora interventi per l'aggiornamento culturale degli operatori.
5. propone, nell'ambito dell'orario giornaliero di apertura del servizio stabilito dall'Amministrazione Comunale, le fasce orarie di entrata ed uscita secondo le esigenze manifestate dagli utenti.
6. controlla le assenze irregolari o ingiustificate degli iscritti al fine di dimettere i bambini dopo gli opportuni accertamenti.

Il Comitato di Gestione ha piena autonomia nelle scelte che non comportano spese di alcun genere.

Il Comitato di Gestione si riunisce in seduta ordinaria almeno due volte l'anno, e in seduta straordinaria ogni qual volta il Comitato stesso, su richiesta di almeno 1/3 dei suoi componenti lo richieda.

Gli argomenti da affrontare sono preventivamente determinati dal Presidente in apposito ordine del giorno; ogni membro del Comitato di gestione e la Giunta Comunale ha il diritto di inserire argomenti nell'ordine del giorno su richiesta preventiva.

## **ARTICOLO 6 - COLLETTIVO SCOLASTICO**

Il personale dell'Asilo Nido si riunisce in collettivo almeno una volta al mese con il compito di:

1. programmare le attività educative e didattiche del Nido, dando ampia diffusione ai piani di lavoro predisposti;
2. proporre modalità di lavoro funzionali alle esigenze evolutive dei bambini studiando l'organizzazione degli spazi e l'uso degli stessi;
3. collaborare con il Comitato di Gestione ed in prima istanza con il Presidente per il raggiungimento degli obiettivi educativi e didattici individuati;
4. garantire la rispondenza e la verifica dei risultati concreti rispetto agli orientamenti a linee educative.

## **ARTICOLO 7 – STRUTTURA ORGANIZZATIVA DEL SERVIZIO**

L'Asilo Nido ha una capienza strutturale massima di 60 bambini.

Il numero dei "posti/bambino" utilizzati è rapportato all'organico del nido secondo quanto previsto dalla vigente normativa.

Il servizio è articolato in due sezioni:

- sezione lattanti e semidivezzi indicativamente da tre a diciotto mesi;
- sezione divezzi indicativamente da diciotto a trentasei mesi.

Al fine di assicurare la massima socializzazione, la divisione e l'assegnazione alle sezioni non avviene seguendo rigidi criteri di età, ma si terrà conto del grado di sviluppo psico-motorio, dei bisogni e delle caratteristiche del bambino.

## **ARTICOLO 8 – MODALITA' DI AMMISSIONE E DI FREQUENZA**

Non può costituire causa di esclusione nessuna minorazione psico-motoria o sensoriale.

Le domande di ammissione redatte su appositi moduli vanno presentate presso l'Asilo Nido e successivamente corredate dalla documentazione eventualmente richiesta.

Le iscrizioni sono aperte dal 1° maggio al 30 giugno e sino al 15 luglio per i bambini nati tra il 1 ed il 30 giugno.

Accertati i requisiti di età di cui all'articolo 2 hanno diritto di precedenza:

- i bambini portatori di handicap
- i bambini appartenenti a famiglie in disagiate condizioni economiche
- i bambini appartenenti a nuclei familiari in difficoltà nello svolgimento dei compiti di assistenza ed educazione come eventualmente segnalato dai Servizi Socio-Sanitari del territorio.
- I bambini i cui genitori sono entrambi occupati in attività lavorativa.

I bambini residenti in altri Comuni saranno ammessi solo in casi di posti vacanti con precedenza a coloro i cui Comuni avranno concordato una contribuzione al Comune gestore del servizio.

L'inserimento ed il recupero dei bambini portatori di handicap deve avvenire attraverso la collaborazione dell'educativa territoriale e dovrà prevedere interventi specifici, supporto informativo e progettuale per le scelte pedagogiche e didattiche da attuare.

In presenza di bambini portatori d'handicap è necessaria la presenza di un educatore di sostegno nella sezione interessata ai sensi della legge regionale n.3/1973.

Per le domande presentate entro il termine previsto verrà stilata dall'ufficio competente: "Politiche Sociali educative e del tempo Libero", la graduatoria dei posti disponibili e formulerà, contemporaneamente, l'elenco degli ammessi alla lista di attesa.

Le graduatorie possono essere prese in visione presso la sede dell'Asilo Nido.

Al di fuori della graduatoria di ammissione possono essere eccezionalmente prese in considerazione eventuali ammissioni per casi dovuti a particolari o straordinarie situazioni familiari opportunamente valutate dal Comitato di Gestione.

## **ARTICOLO 9 – ASSENZE**

Le assenze dei bambini per malattia o ferie dei genitori devono essere tempestivamente comunicate al responsabile del servizio.

In caso di malattia protratta per 5 giorni, la riammissione alla frequenza potrà avvenire solo mediante presentazione di certificato medico.

In caso di assenze non giustificate quali:

- La mancata frequenza per oltre 15 giorni;
- Le assenze frequenti ma saltuarie qualora queste, nell'arco di un trimestre risultino superiori alla metà dei giorni di apertura del servizio

Il Comitato di Gestione può, consultando il personale e la famiglia, procedere alla dimissione del bambino ed alla sua sostituzione secondo l'ordine della graduatoria formulata.

## **ARTICOLO 10 – RETTE DI FREQUENZA**

I criteri per determinare le rette di frequenza sono stabiliti dal regolamento comunale per i servizi socio-assistenziali .

La quota di frequenza viene determinata periodicamente con deliberazione della Giunta Comunale.

Il mancato pagamento della retta mensile è motivo di esclusione del bambino e della sua sostituzione secondo l'ordine della graduatoria formulata.

## **ARTICOLO 11 – CALENDARIO SCOLASTICO E ORARIO DI FUNZIONAMENTO**

Il calendario annuale delle festività e delle chiusure dell’Asilo Nido viene stabilito all’inizio dell’anno scolastico sentite le esigenze dei partecipanti all’Assemblea.

Il periodo di vacanze natalizie e pasquali è stabilito in accordo con il calendario scolastico nazionale e regionale.

L’orario di apertura del Servizio è stabilito dalle ore 7,00 alle ore 16,30 dal lunedì al venerdì.

Dalle 16,30 alle 17,30 funziona il servizio suppletivo riservato esclusivamente ai bambini i cui genitori, entrambi impegnati in attività lavorative, non possono ritirare i bambini prima delle ore 16,30.

La richiesta del servizio suppletivo deve essere comprovata da certificato rilasciato dal datore di lavoro attestante gli orari di servizio.

Per un corretto svolgimento delle attività educative i bambini non potranno essere ammessi alla frequenza giornaliera dopo le ore 9,30 se non in casi particolari concordati con la responsabile del servizio.

Qualora l’orario di entrata non venga rispettato i bambini non potranno essere accettati.

Gli orari di uscita sono previsti:

- Dalle 12 alle 13 per le frequenze a mezza giornata
- Dalle 16 alle 16,30 salvo orario suppletivo sino alle 17,30.

Il mancato rispetto dell’orario di apertura e chiusura da parte degli utenti comporta richiami da parte del responsabile del servizio che può sottoporre al Comitato di Gestione per gli eventuali provvedimenti di competenza.

## **ARTICOLO 12 – ORGANICO DEL NIDO**

Al servizio Asilo Nido sono assegnati:

- 1 responsabile della direzione individuato nel responsabile del servizio Politiche Sociali educative e del tempo libero;
- un numero di educatori tali da assicurare un rapporto medio adulto – bambino di 1/5 nella sezione lattanti e semidivezzi e 1/8 nella sezione divezzi per tutto l’arco di apertura del servizio;
- personale ausiliario secondo il rapporto di 1/15 ovvero di 1/30 per i servizi di cucina.

Il personale educativo è assegnato alle sezioni sulla base di turnazioni previste dal responsabile della direzione e dettate dalle esigenze che di volta in volta si presentano nel servizio.

## **ARTICOLO 13 – RESPONSABILE DELLA DIREZIONE**

Il responsabile della direzione dell’asilo nido opera in stretto rapporto di collaborazione con il personale in quanto referente pedagogico per la predisposizione del piano di lavoro annuale e per ogni problema di carattere educativo.

E’ responsabile dell’istituzione cui è preposto in relazione alle seguenti attribuzioni:

- il coordinamento pedagogico e didattico delle attività all’interno dell’Asilo Nido;
- la vigilanza sul funzionamento interno del servizio, secondo quanto stabilito dal Regolamento e dagli organi di gestione;
- la promozione di iniziative di sperimentazione e aggiornamento;
- il collegamento tra l’Asilo Nido e gli organi di gestione, l’Amministrazione Comunale e le famiglie degli utenti;
- il collegamento tra l’Asilo Nido e gli altri servizi per l’infanzia al fine di assicurare un’esperienza educativa continuativa del bambino.

Assolve inoltre a tutte le diverse competenze di carattere amministrativo e finanziario del servizio ed in particolare:

- al controllo del personale sia per quanto concerne le specifiche competenze, sia per l’osservanza dei turni di lavoro e di congedo;
- al rispetto delle norme igienico sanitarie del personale e della struttura;
- alla predisposizione dei bilanci preventivi e consuntivi del servizio nonché dei rendiconti periodici da trasmettere agli Enti preposti;
- alla predisposizione del calendario annuale del servizio e delle proposte progettuali da sottoporre al Comitato di Gestione, all’Amministrazione Comunale ed agli Enti interessati;
- agli acquisti ed al corretto utilizzo dei materiali diversi (arredi, strumenti didattici, biancheria, forniture alimentari ed altro) secondo le effettive necessità del servizio;

## **ARTICOLO 14 – PERSONALE EDUCATIVO**

L’educatore:

- promuove e cura il normale sviluppo psico-fisico del primo processo formativo e l'attività ricreativa del gruppo di bambini ad esso affidato, collaborando alla formulazione del piano di lavoro, avvalendosi di ogni necessaria consulenza del pediatra e dell'equipe psico-medica-pedagogica;
- tiene ogni necessario contatto con la famiglia del bambino, curando ogni utile e reciproca informazione ai fini della continuità del processo educativo e formativo del bambino;
- presta continuo servizio al gruppo di bambini affidato, curandone l'incolumità, l'igiene personale, l'alimentazione sulla base della tabella dietetica approvata e quant'altro occorra al loro ottimale sviluppo psico-fisico;
- cura l'inserimento e l'assistenza dei bambini portatori di handicap per i quali viene assicurato l'intervento degli operatori qualificati, previsti per la scuola di infanzia con i quali deve collaborare prevedendo interventi specifici, supporto informativo e progettuale per le scelte pedagogiche e didattiche da attuare.

## **ARTICOLO 15 - PERSONALE AUSILIARIO**

Il personale ausiliario:

- provvede alla pulizia dei locali e a tutti i lavori necessari al funzionamento dell'Asilo Nido, anche con uso di mezzi meccanizzati;
- cura l'ordine e la manutenzione degli effetti di guardaroba;
- provvede a piccoli lavori di riparazione, alla lavatura e stiratura della biancheria;
- provvede alla preparazione del vitto in osservanza delle tabelle dietetiche;
- mantiene l'attrezzatura di cucina, le stoviglie e le posate nelle condizioni di pulizia e ordine dovuti;
- collabora all'attività educativa sia nel momento di elaborazione dei piani di lavoro nell'ambito dei collettivi, sia nella loro esecuzione.

## **ARTICOLO 16 – SERVIZIO MENSA**

Per tutto il personale di Asilo Nido che svolge attività di assistenza e vigilanza durante la refezione dei bambini, il pasto da essi consumato è gratuito ed il tempo relativo impiegato è valido a tutti gli effetti per il completamento dell'orario di servizio.

## **ARTICOLO 17 – MODELLI COMPORTAMENTALI**

Tutto il personale dell'Asilo Nido è attivamente coinvolto nel rapporto educativo tramite il proprio modello comportamentale.

Il personale ausiliario troverà collaborazione da parte delle educatrici nello svolgimento delle sue mansioni quando ciò si renda necessario per il corretto rapporto educativo del bambino.

## **ARTICOLO 18 – SUPPLENZE**

In relazione al particolare tipo di servizio il personale educativo assente per malattia o congedo straordinario deve essere sostituito ogni qualvolta le esigenze di servizio lo impongono.

La sostituzione del suddetto personale deve essere comunque garantita tenendo conto del numero dei bambini effettivamente presenti ed, in ogni caso, quando non risultino rispettati i rapporti numerici di cui all'art.11 del presente regolamento e perciò anche per assenze brevi.

## **ARTICOLO 19 – CONGEDO ORDINARIO**

Il personale fruisce del periodo di congedo ordinario durante la chiusura estiva, natalizia e pasquale del servizio.

Le giornate di festività soppresse potranno essere usufruite durante il periodo di attività tenuto conto delle esigenze di servizio e del rapporto numerico adulto/bambino.

## **ARTICOLO 20 – ASSISTENZA MEDICO-PSICO-PEDAGOGICO-SOCIALE**

L'assistenza medico-psico-pedagogico-sociale è affidata all'apposito servizio organizzato dall'ASL.

Il ruolo del pediatra viene visto come momento di informazione, prevenzione, educazione sanitaria rivolta agli operatori e agli utenti e come momento di verifica e controllo delle condizioni sanitarie dell'ambiente e delle strutture educative.

## **ARTICOLO 21 – ASSICURAZIONE**

L'Ente Gestore ed il personale rispondono della vigilanza dei bambini nell'ambito dei locali e degli spazi del Nido.

A copertura delle responsabilità civili l'Ente Gestore provvederà a stipulare apposita polizza.

All'uscita dal Nido i bambini saranno consegnati direttamente ai genitori o a chi è autorizzato a fare le veci.

## **ARTICOLO 22 – NORMA FINALE DI RINVIO**

Per quanto non previsto nel presente regolamento relativamente al personale operante negli Asili Nido, si fa riferimento al Regolamento Organico ed al contratto di lavoro vigente.

# **CARTA DEI SERVIZI DELL'ASILO NIDO DI ARQUATA SCRIVIA**

## **Principi, finalità e criteri di attuazione**



### **Parte I**

#### **PRINCIPI E FONDAMENTI**

La "Carta dei Servizi educativi 0-3 anni" ha come fonte di ispirazione fondamentale l'articolo 3 della Costituzione italiana e, per quanto in essi pertinente, gli articoli 33 e 34.

#### **Definizione**

L'Asilo Nido è un servizio educativo di interesse pubblico che accoglie i bambini fino all'età di tre anni e che, nel quadro di una politica educativa della prima infanzia, concorre con la famiglia alla loro formazione.

#### **Finalità**

L'Asilo Nido di Arquata Scrivia ha lo scopo di offrire ai bambini un luogo di socializzazione e di stimolo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali, nella prospettiva del loro benessere e del loro armonico sviluppo.

Nell'ambito della massima integrazione con gli altri servizi educativi, sociali e sanitari rivolti all'infanzia, l'Asilo Nido favorisce la continuità educativa in rapporto alla famiglia, all'ambiente sociale ed agli altri servizi esistenti, mette in atto azioni positive per offrire ai suoi utenti pari opportunità garantendo le differenze, svolgendo altresì un'azione di prevenzione contro ogni forma di svantaggio ed un'opera di promozione culturale e di informazione sulle problematiche relative alla prima infanzia.

#### **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.

L'Amministrazione Comunale, attraverso procedure trasparenti, definisce i criteri di accesso nonché la partecipazione degli utenti al costo del servizio.

In tale ambito l'Asilo Nido tutela e garantisce il diritto all'inserimento dei bambini portatori di svantaggio psico-fisico e sociale.

### Regolarità

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

### Accoglienza ed organizzazione

L'Asilo Nido viene organizzato in spazi differenziati per rispondere ai bisogni delle diverse età , ai ritmi di vita dei singoli bambini, alla percezione infantile dello spazio, alla necessità di dare riferimenti fisici stabili, all'esigenza di diversificazione in funzione delle attività individuali e di piccolo gruppo, ed in questo quadro sono fondamentali gli spazi per il gioco, il riposo ed il verde attrezzato.

Attenzione privilegiata é dedicata all'inserimento del bambino prevedendo anche, all'inizio dell'anno scolastico, opportuni adeguamenti dell'organizzazione del servizio.

Particolare impegno é prestato per la soluzione delle problematiche dei bambini portatori di svantaggio psico-fisico.

Nello svolgimento della propria attività l'educatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi del bambino.

Le attività giornaliere si articolano e differenziano prevalentemente nelle fasi di : accoglimento, attività ludico-educative, individuali ed a piccoli gruppi, pranzo ,riposo pomeridiano.

Sono previste, inoltre, attività da svolgersi con la copresenza di educatori e genitori.

L'alimentazione dei bambini é differenziata per fasce di età, di giorno in giorno, equilibrata, secondo le indicazioni di esperti dietologi della prima infanzia, e preparata giornalmente.

### Partecipazione, trasparenza e qualità del Servizio

Riveste un ruolo fondamentale il rapporto famiglia-educatori, al fine della continuità pedagogico-educativa, ed in tale ambito sono sollecitati periodici incontri.

L'Amministrazione, il personale ed i genitori sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente "Carta dei Servizi", attraverso una "gestione partecipata" dell'Asilo Nido Comunale.

Il rapporto famiglia-educatori-Amministrazione si realizza nel "Comitato di Gestione" composto da rappresentanti dei genitori, del personale e da membri designati dall'Amministrazione.

Il Comitato di Gestione svolge un'attività consultiva di indirizzo e controllo nell'ambito della organizzazione e della gestione del singolo servizio .

Al fine di coordinare e rendere omogeneo il servizio offerto a tutti gli utenti è costituita una "Commissione permanente" paritetica con rappresentanti dell'Amministrazione, dei Presidenti dei Comitati di Gestione e degli educatori. La Commissione permanente è organo consultivo dell'Amministrazione stessa con funzioni di indirizzo, controllo e programmazione del Servizio nel suo complesso e di proposta per le iniziative a favore dell'infanzia.

L'Amministrazione, al fine di rendere effettiva la "gestione partecipata", garantisce un'informazione preventiva, completa e trasparente.

L'attività e l'organizzazione del Servizio si informano a criteri di qualità ed efficacia nell'ambito della funzione educativa.

## Parte II

### Attività didattica, servizi amministrativi e condizioni ambientali

L'Amministrazione, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, è responsabile della qualità del Servizio e delle attività educative e si impegna a garantire l'adeguatezza delle strutture, degli strumenti ludici e dei contenuti educativi, in rapporto alle esigenze formative di ogni bambino.

#### Il Progetto educativo

L'attività del servizio Asili Nido si svolge all'interno del "Progetto educativo della prima infanzia" contenente gli elementi della programmazione educativa generale delle attività interne ed esterne , collegate o integrative del servizio.

Il progetto educativo generale definisce le coordinate di indirizzo ed ha carattere di flessibilità per garantire una sempre maggiore rispondenza alle esigenze dei bambini e delle famiglie.

All'inizio di ogni anno di attività l'Amministrazione pubblicizza il Progetto educativo ai nuovi utenti.

### La programmazione educativa

La programmazione educativa, definendo i tempi, le modalità, gli strumenti, la documentazione e la verifica dell'attività, realizza le finalità del Progetto educativo.

La programmazione educativa è compito professionale del gruppo di lavoro di ciascun servizio nella specificità delle competenze professionali.

All'inizio di ogni anno di attività il personale dei singoli servizi presenta alle famiglie-utenti le linee generali della programmazione educativa.

### L'aggiornamento del personale

Per le specifiche finalità del Servizio, l'Amministrazione Comunale garantisce l'aggiornamento del personale, in collaborazione con istituzioni ed enti culturali.

Inoltre garantisce omogeneità di indirizzo educativo tramite il Coordinamento Pedagogico posto in essere dal Responsabile del Servizio Politiche Sociali, Educative e del Tempo Libero del Comune di Arquata Scrivia.

### Servizi amministrativi

Il Servizio individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

1. celerità delle procedure;
2. trasparenza;
3. informatizzazione delle procedure amministrative riguardanti l'utenza;
4. flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Gli uffici amministrativi - compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo - garantiscono un orario di apertura al pubblico, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

All'interno della struttura viene predisposto uno spazio ben visibili adibito all'informazione.

### Condizioni ambientali e fattori di qualità

Gli ambienti degli Asili Nido devono essere puliti, accoglienti, sicuri ed accessibili ai piccoli utenti.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali, dei servizi e delle attrezzature devono garantire una permanenza confortevole e sicura per i bambini e per il personale.

Il personale esecutore deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

L'Amministrazione si impegna a garantire ai bambini la sicurezza, sia interna che esterna all'Asilo Nido, dando piena attuazione alle norme previste in materia di strutture e di caratteristiche qualitative dell'Asilo Nido.

L'Amministrazione individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali ed all'organizzazione e ne dà informazione ai genitori:

- Orario di attivazione e modalità di erogazione del Servizio;
- Organico del personale;
- Numero dei bambini iscritti, capienza e numero medio dei bambini frequentanti presso l'Asilo Nido, differenziando fra le Sezioni;
- Rapporto numerico medio educatori/bambini;
- Numero, dimensione ed attrezzature dei locali con indicazione della loro effettiva destinazione;
- Numero, dimensione ed attrezzature dei servizi igienici con indicazione dell'esistenza di specifiche installazioni per i bambini portatori di svantaggio psico-fisico;
- Esistenza di barriere architettoniche;
- Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati;
- Dieta applicata e consistenza delle somministrazioni giornaliere, differenziando per fasce di età dei bambini

### Parte III TUTELA DEGLI UTENTI

#### L'istituto del reclamo

Per rimuovere eventuali disservizi, che limitano la possibilità di fruire del servizio o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta, gli utenti possono presentare reclamo. Esso ha lo scopo 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 relativi alla realizzazione del servizio e alla trasparenza dell'azione amministrativa.

#### Modalità

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere presentati in forma scritta.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

L'Amministrazione, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre venti giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Amministrazione Comunale, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

L'Amministrazione informa il "Comitato di Gestione" e la "Commissione permanente" dei reclami pervenuti, delle risposte rese e dei provvedimenti adottati.

Il reclamo non sostituisce i ricorsi. Esso ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti. La presentazione del reclamo non influisce sui termini di scadenza dei ricorsi.

#### La valutazione da parte degli utenti sulla qualità del servizio

L'Amministrazione, consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, effettua sondaggi per conoscere come gli stessi giudicano il servizio.

A tale scopo viene effettuata una rilevazione annuale mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori ed al personale.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, educativi ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

I dati raccolti vengono elaborati ed analizzati dalla "Commissione permanente" che redige una relazione analitica e formula le conseguenti proposte di intervento alla Giunta Municipale.

## ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificate o contrarie contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

Le norme specifiche ed i criteri di attuazione della presente "Carta dei Servizi educativi 0-3 anni" sono definite nel "Regolamento del Servizio Asilo Nido", approvato dal Consiglio Comunale che lo emana con apposita delibera successiva all'approvazione della presente Carta.