



## Carta dei Servizi del Nido d'Infanzia Asilo nido "Cucciolo" del Comune di Chieri

Approvata con Deliberazione della Giunta Comunale n. 136 del 4.09.2013

## La Carta dei servizi

La Carta dei servizi definisce ed esplicita le finalità e gli impegni dei servizi e costituisce un patto fra il Comune di Chieri, di seguito Comune, gli utenti e le famiglie, per garantire i reciproci diritti e doveri. Con la Carta dei servizi il Comune definisce gli standard di qualità nel rispetto dei regolamenti comunali e precisamente

- “Regolamento per la gestione e il funzionamento degli asili nido e dei servizi per l’infanzia della città di Chieri”;
- “Regolamento generale delle Entrate” consultabili sul sito:  
<http://www.comune.chieri.to.it/comune/regolamenti>.
- Il Comune si impegna ad adottare strumenti per il controllo e ad attivare azioni di miglioramento; Gli strumenti di controllo utilizzati sono:
  - indagini sulla soddisfazione dell’utenza rispetto ai servizi erogati;
  - ricerche qualitative sulle pratiche educative dei servizi;
  - ricerche sui bisogni delle famiglie di bambini/e 0-6 anni;
  - valutazione delle osservazioni pervenute dall’utenza.

## Le finalità dei nidi d’infanzia

I nidi d’infanzia sono un servizio educativo e sociale di interesse pubblico, aperto a tutti i bambini/e dai 5 ai 36 mesi. I bambini/e sono considerati persone titolari di diritti individuali, sociali, civili; nei nidi d’infanzia si persegue, in particolare, la realizzazione del diritto all’educazione.

Il nido d’infanzia si presenta come luogo accogliente, in grado di sostenere e promuovere la crescita globale dei bambini/e, in collaborazione con le famiglie.

L’organizzazione dello spazio e dei tempi di vita, la possibilità di sperimentarsi in attività di gioco, di apprendimento e di relazione con gli altri costituiscono i percorsi privilegiati nei quali i bambini/e trovano occasioni per acquisire coscienza di sé e delle proprie competenze.

## I principi generali e i valori che ispirano i Servizi

### **Uguaglianza**

I nidi d’infanzia accolgono tutti i bambini/e in età che richiedano l’ammissione, compatibilmente con il numero dei posti disponibili, senza alcuna distinzione, garantendo pari opportunità, equità, giustizia e cortesia.

### **Integrazione**

I bambini/e disabili e quelli in condizione di particolare disagio sociale hanno priorità di accesso.

### **Partecipazione**

I nidi d’infanzia valorizzano e sostengono la partecipazione delle famiglie con particolare riguardo all’accoglienza, al dialogo e al confronto costante.

### **Trasparenza**

Il Comune garantisce l’informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio, in merito ai diritti e alle opportunità di cui godono gli utenti.

### **Riservatezza**

I bambini/e frequentanti e le loro famiglie hanno diritto alla salvaguardia della privacy per quanto attiene al trattamento delle immagini e dei dati personali sensibili.



L'asilo nido comunale “Cucciolo” si trova in Via Filippo Turati n.1  
 Contatti: 0119428254 o al fax numero 0119428248  
 Oppure tramite mail: [sistemanidi@comune.chieri.to.it](mailto:sistemanidi@comune.chieri.to.it)



L'asilo nido si può raggiungere a piedi, in bicicletta e anche in automobile fino all'ingresso dell'edificio. La capienza strutturale e gestionale è determinata secondo normativa vigente per numero 81 posti. L'edificio è situato a piano terra con stanze che si aprono direttamente sul giardino, facilmente raggiungibile dalle persone con ridotta o impedita capacità motoria.

Gli spazi interni ed esterni e le attrezzature si possono utilizzare in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia.

## Il progetto educativo

La redazione del progetto educativo e la sua attuazione, attraverso la programmazione delle attività educative, di cura, di relazione è lo strumento che caratterizza il servizio.

Il progetto dei nidi d'infanzia trae fondamento dalle teorie pedagogiche più accreditate, persegue gli indirizzi dell'amministrazione comunale, valorizzando l'esperienza pratica acquisita nel tempo dagli operatori.

Il Coordinamento Pedagogico ne cura la traduzione nell'operatività quotidiana attraverso il lavoro di gruppo con gli operatori dei nidi d'infanzia ed il confronto con le famiglie.

### Il servizio nidi d'infanzia si impegna a:

- informare le famiglie in merito al progetto, agli obiettivi educativi e formativi e ai contenuti delle esperienze quotidiane, attraverso momenti di confronto e di documentazione delle esperienze sia individuali che di gruppo;
- garantire progetti di integrazione dei bambini/e disabili, fondati sul piano educativo individualizzato e sul profilo dinamico funzionale, elaborati in collaborazione con le famiglie e gli altri organismi competenti in un contesto di pari opportunità;
- predisporre percorsi e fornire materiali alla scuola dell'infanzia per sostenere il passaggio dei bambini/e alla nuova esperienza.

### I genitori si impegnano a:

- fornire tutte le informazioni utili a garantire la conoscenza del bambino/a per favorirne l'accoglienza;
- informarsi sul progetto e sulle attività del nido d'infanzia;
- partecipare ai momenti di incontro organizzati per favorire confronto e socializzazione.

<b>Impegni di qualità</b>	<b>Condizione garantita</b>	<b>Standard di qualità</b>
Trasparenza e informazione alle famiglie	Comunicazione del progetto di sezione	Illustrazione del progetto entro il mese di dicembre a tutte le famiglie
Confronto sul progetto e sulle scelte educative	Svolgimento di incontri di sezione  Organizzazione di un colloquio annuale individuale con la famiglia	Svolgimento di almeno due incontri all'anno  Colloquio garantito a tutte le famiglie

## Gli spazi e gli ambienti

Grande attenzione è destinata all'organizzazione qualitativa degli spazi, in quanto ritenuti requisiti di base per creare un contesto educativo stimolante, incoraggiante e rispettoso della peculiarità di ognuno.

Lo spazio, viene qui inteso come pedagogia invisibile che costruisce e modella identità e mappe cognitive relazionali, è suddiviso in sezioni, che ospitano solitamente da 12 a 24 bambini/e, per gruppi distinti per età:

lattanti (5 -12 mesi)

divezzini (12 - 24mesi)

divezzi (24 - 36 mesi).

In alcuni casi, in base alle richieste e alla disponibilità dei posti si possono attivare sezioni miste.

Il servizio nidi d'infanzia si impegna a:

- predisporre ambienti specifici per le diverse attività ed età dei bambini/e (spazi per il gioco, il bagno, luoghi per il riposo, aree per l'incontro e l'aggregazione tra adulti e bambini/e e tra bambini/e) rispettando tutti gli standard previsti dalla Legge regionale n.3 del 15/01/1973 e successive modifiche e integrazioni, nonché le normative in materia di sicurezza;
- effettuare gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria dell'edificio, preferibilmente durante il periodo di chiusura estiva;
- svolgere periodicamente prove di evacuazione dell'edificio.

## Le risorse umane

### Il Coordinatore Pedagogico – Responsabile di Servizio

- concorre a definire gli indirizzi dell'Amministrazione Comunale e li traduce nell'organizzazione e nella pratica quotidiana del servizio;
- progetta e comunica ai rappresentanti dei genitori eletti nel Comitato di gestione il piano di formazione annuale degli operatori;
- supporta e sostiene la professionalità degli educatori nella elaborazione del progetto educativo, nella cura delle relazioni con le famiglie, nell'organizzazione degli spazi, dei gruppi, degli inserimenti;
- si raccorda con gli altri servizi del Comune e gli altri enti del territorio per il buon funzionamento del nido d'infanzia.

### Gli Educatori

- svolgono attività di promozione e cura dello sviluppo dei saperi del bambino/a;
- sono responsabili dell'attuazione del progetto educativo, della gestione della quotidianità e del benessere assolvendo i bisogni fisici, intellettivi e psicologici del bambino/a;
- realizzano il progetto educativo definito in accordo con gli altri operatori e con il Coordinatore Pedagogico, coinvolgendo e sostenendo la partecipazione delle famiglie;
- partecipano alle attività di formazione, programmazione e organizzazione, previste.

### Il servizio nido d'infanzia garantisce:

- a seconda dell'età e del numero di bambini/e, l'assegnazione di tre o quattro educatori per sezione, che articolano i turni di lavoro per garantire la compresenza degli educatori nella fascia oraria 10.00 -13.30 (rapporto un educatore ogni 6 bambini/e);
- in caso sia presente un bambino/a disabile il rapporto numerico educatore bambini/e viene riparametrato.

### Gli assistenti Educativi

- sono presenti per l'intera giornata con turni collocati in via ordinaria dalle 08,30 alle 17,30 in rapporto 1 operatore ogni 15 bambini/e;
- garantiscono l'ordine e l'igiene degli spazi e gestione della lavanderia;
- favoriscono il benessere dei bambini/e collaborando con gli educatori soprattutto durante il pranzo, il risveglio, la merenda e le uscite;
- svolgono in specifico lo sporzionamento durante il pasto nel rispetto dei principi del manuale di autocontrollo HACCP (Analisi del Pericolo e Punto Critico di Controllo);
- in caso di necessità, provvedono alla vigilanza dei bambini/e.

## Il servizio di cucina

- è affidato in appalto ad una ditta di ristorazione che fornisce le derrate crude sulla base di un menù articolato in relazione all'età degli utenti, validato dalla competente A.S.L. vedi sito <http://www.comune.chieri.to.it/scuola-istruzione/menu>;
- la ditta fornisce un cuoco e un aiuto cuoco per la produzione interna dei pasti nella cucina della struttura;
- gli operatori preparano i pasti nel rispetto dei principi dietetici espressi dal menù, collaborando con i nutrizionisti di riferimento;
- garantiscono la preparazione di menù speciali, quando previsto;
- si riforniscono delle materie prime e operano nella manipolazione e produzione degli alimenti attenendosi al manuale di autocontrollo HACCP.

## Il servizio di segreteria amministrativa

- fornisce informazioni in merito alle modalità di iscrizione al nido;
- elabora e aggiorna la graduatoria per gli inserimenti in tutte le strutture comunali;
- rileva i problemi riguardanti la manutenzione della struttura attivando gli uffici comunali competenti;
- garantisce l'approvvigionamento dei materiali e delle attrezzature necessarie al funzionamento;
- gestisce i rapporti tecnico-economici con le strutture comunali affidate in gestione indiretta a ditte esterne.

<b>Impegni di qualità</b>	<b>Condizione garantita</b>	<b>Standard di qualità</b>
Professionalità del Coordinatore pedagogico	<p>Confronto in gruppo su tematiche pedagogiche ed organizzative e sul progetto del servizio</p> <p>Partecipazione ai corsi di formazione degli Educatori</p> <p>Sostegno al lavoro di gruppo degli Educatori</p>	<p>Svolgimento di un incontro di coordinamento mensile</p> <p>Presenza per almeno il 30% del Monte Ore della formazione educativa</p> <p>Presenza del Coordinatore pedagogico agli incontri di collettivo almeno 8 volte l'anno</p>
Professionalità degli Educatori	Svolgimento di attività di gestione, programmazione, formazione professionale	Sono garantite agli operatori 180 ore annuali per attività di integrazione alla pratica educativa e 20 di formazione
Professionalità degli Assistenti Educativi	Svolgimento di attività di gestione, programmazione, formazione professionale	Sono garantite agli operatori a tempo pieno 10 ore annuali per attività di formazione
Professionalità del Servizio Amministrativo	Svolgimento di attività di gestione, programmazione, formazione professionale	Sono garantite ore di formazione secondo il piano annuale definito dall'amministrazione comunale

## I genitori al nido d'infanzia

Al fine di promuovere la partecipazione dei genitori oltre ai momenti di confronto citati nei paragrafi precedenti, il servizio:

- organizza il libero accesso al nido d'infanzia nell'accoglienza e nell'uscita;
- promuove incontri di aggregazione (laboratori, feste) per favorire la socializzazione tra le famiglie;
- costituisce un Comitato di gestione, tramite elezioni, formato da rappresentanti di genitori e operatori.

### I genitori:

- rispettano la libertà di insegnamento, intesa come autonomia progettuale e culturale nell'ambito delle finalità del servizio;
- partecipano ai momenti d'incontro organizzati dal servizio;
- accedono al nido d'infanzia nei momenti concordati con gli educatori.

<b>Impegni di qualità</b>	<b>Condizione garantita</b>	<b>Standard di qualità</b>
Informazione alle famiglie	Disponibilità del Regolamento	Affissione all'albo Consegna copia estratto regolamento Informazioni attraverso sito web
Trasparenza e coinvolgimento delle famiglie	Confronto tra Amministrazione Comunale e rappresentanti delle famiglie sui criteri d'ammissione, le rette e le pratiche amministrative e gestionali che coinvolgono gli utenti del servizio.  Svolgimento di incontri del Comitato di gestione	Svolgimento di almeno un incontro all'anno          Svolgimento di almeno 3 incontri all'anno

## Le fasi dell'accoglienza e dell'inserimento

Per favorire la conoscenza reciproca e per confrontare obiettivi del servizio e aspettative delle famiglie, il servizio organizza:

- una volta all'anno, in primavera, evento "nido aperto";
- l'assemblea dei genitori prima dell'inserimento;
- un colloquio con la singola famiglia, fissato tramite lettera;
- l'entrata e la frequenza a gruppi previsti indicativamente nell'arco di tempo compreso tra i primi giorni di settembre e la fine di ottobre per i bambini/e inseriti nella graduatoria iniziale;
- la permanenza del genitore al nido d'infanzia per un periodo di circa una settimana per i bambini/e di età tra 5 - 36 mesi;
- la gradualità dei tempi di permanenza quotidiana dei bambini/e dai primi giorni fino ad arrivare all'intera mattinata nella seconda settimana; la frequenza fino alle ore 17 si raggiunge a partire dalla terza settimana;
- ferma restando la data di inizio della frequenza, definita dal servizio di segreteria amministrativa, la gradualità dei tempi di permanenza può modificarsi in relazione ai bisogni ed al benessere del bambino/a e della famiglia.

### Il genitore si impegna a:

- partecipare ai momenti d'incontro previsti;
- fornire tutte le informazioni utili ad un buon inserimento del bambino/a;
- confrontarsi con gli educatori per attuare le strategie più appropriate a facilitare il distacco;
- garantire la presenza di un familiare del bambino/a nei momenti richiesti dall'educatore.

<b>Impegni di qualità</b>	<b>Condizioni garantite</b>	<b>Standard di qualità</b>
Benessere del bambino/a e del genitore	<p>Colloquio individuale</p> <p>Prima settimana conoscenza dell'ambiente, giochi in sezione, permanenza del bambino/a e del genitore.</p> <p>Seconda settimana il bambino/a frequenta solo al mattino, curando il momento del distacco, il genitore si allontana gradualmente.</p> <p>Terza settimana al bambino/a viene proposto il sonnellino, il genitore deve essere raggiungibile telefonicamente, qualora ci fossero dei problemi.</p>	<p>Entro la prima settimana di frequenza</p> <p>Possibilità di frequenza alla giornata intera a partire dalla terza settimana dall'inizio dell'inserimento, previa valutazione congiunta dell'avvenuto inserimento positivo</p>

# I tempi del nido d'infanzia

## Il servizio nido d'infanzia:

- garantisce l'apertura del nido dal lunedì al venerdì, per 10 mesi dai primi di settembre a fine giugno;
- garantisce un centro estivo nel mese di luglio (chiusura ad agosto);
- garantisce l'attivazione del servizio nel periodo natalizio e pasquale in caso di un numero di domande non inferiori a 20;
- informa le famiglie a inizio anno scolastico delle chiusure del servizio per festività, ponti o iniziative particolari;
- garantisce l'apertura giornaliera dalle 7,30 alle 17,00;
- informa le famiglie (almeno cinque giorni prima) delle modifiche degli orari di funzionamento dei servizi, derivanti da scioperi, assemblee sindacali o altre emergenze ed eventi che incidano sulla regolare attività del nido;
- informa attraverso il sito web di eventuali ordinanze di chiusura del servizio per eventi eccezionali.

## Il genitore:

- rispetta gli orari d'ingresso e d'uscita;
- presenta domanda di ammissione al centro estivo;
- segnala la presenza/assenza nei giorni feriali e durante le festività.

<b>Impegni di qualità</b>	<b>Condizioni minime garantite</b>	<b>Standard di qualità</b>
Tempi di funzionamento	Apertura annuale nel periodo settembre-giugno  Apertura giornaliera differenziata tempo pieno e part-time	Sono garantite 42 settimane programmate di apertura del servizio  Sono garantite almeno numero ore 9 e 30 minuti al giorno per il tempo pieno e 6 ore per il part-time
Informazione alle famiglie	Comunicazione a tutte le famiglie del calendario di funzionamento annuale del servizio  Comunicazione alle famiglie delle interruzioni del servizio, con preavviso  Comunicazione alle famiglie delle sanzioni in caso di ritardo nel ritiro del bambino/a	Consegna a tutte le famiglie entro il mese di ottobre  Comunicazione con almeno 5 giorni di preavviso della possibile interruzione del servizio o del funzionamento a regime ridotto mediante affissione all'albo nei servizi  Comunicazione, in occasione del ritardo nel ritiro del bambino/a, delle penalità che verranno applicate al ripetersi dell'evento.

## Cura e benessere del bambino/a

La giornata al nido d'infanzia è progettata cercando di conciliare i tempi del bambino/a e del gruppo con le esigenze organizzative, alternando momenti strutturati a momenti liberi e flessibili.

Tanto le attività che i momenti di gioco libero o di cura individuale sono per il bambino/a occasione di relazione, apprendimento e gioco, organizzati in coerenza con il progetto pedagogico del servizio.

Il servizio nido d'infanzia garantisce:

- al momento dell'entrata, di norma, la presenza di un educatore per ogni sezione ed il rispetto dei tempi e dei rituali individuali di passaggio;
- alle 9,15 uno spuntino con frutta fresca e grissino;
- nella fascia centrale della mattinata le attività di gioco e di socializzazione progettate;
- nel momento delle cure igieniche il rispetto delle norme per la tutela della salute e la cura della relazione individuale col bambino/a;
- un pasto ore 11 per i lattanti e 11,15 per i divezzini e i divezzi elaborato sulla base di un menù predisposto da un nutrizionista ed approvato dal servizio A.S.L. competente o, in alternativa, dieta in bianco, diete speciali per situazioni patologiche e diete particolari per motivi religiosi o etici;
- la possibilità, fino al compimento del 1°anno di vita, di avvalersi della dieta prescritta dal pediatra di libera scelta, purché basata su materie prime nella disponibilità del servizio;
- al momento del sonno, la presenza in camera di un educatore, il rispetto dei ritmi personali e dei rituali, il rispetto dell'uso individuale del lettino e il ricambio settimanale della biancheria;
- la merenda, fornita secondo le modalità previste;
- al momento dell'uscita la presenza di un educatore di sezione, l'accertamento dell'identità della persona a cui il bambino/a è consegnato, il passaggio di informazioni sulla giornata vissuta dal bambino/a e il rispetto dei rituali di saluto;
- in caso di presenze ridotte vi sarà l'accorpamento delle sezioni sempre garantendo la continuità educativa.

<b>Impegni di qualità</b>	<b>Condizioni minime garantite</b>	<b>Standard di qualità</b>
Benessere del bambino/a	<p>Sono assicurate cure igieniche quotidiane</p> <p>E' assicurata la disponibilità dell'educatore a offrire informazioni sulla giornata del bambino/a</p> <p>E' prevista la variazione del menù. Si prevede l'utilizzo di prodotti biologici.</p>	<p>Almeno tre cambi al giorno per i bambini/e con frequenza a tempo pieno e 1 per i bambini/e frequentanti il part time</p> <p>Tutti i giorni a tutte le famiglie</p> <p>Stagionalità del menù (autunno/inverno e primavera/estate) e rotazione del menù con cicli di 4 settimane</p>
Attività di pulizia degli ambienti	<p>Sono garantiti igiene e salubrità di tutti gli spazi interni ed esterni</p>	<p>Pulizia ordinaria e sanificazione più volte durante la giornata dei locali comuni, sale igieniche e giochi</p> <p>Pulizia ordinaria settimanale più approfondita per i locali adibiti a laboratori</p> <p>Pulizie periodiche straordinarie da effettuarsi di norma nei mesi di aprile, agosto e dicembre</p>
Informazione alle famiglie	<p>Consegna del menù</p> <p>Comunicazione dell'attività realizzata in sezione</p>	<p>Consegna a tutte le famiglie</p> <p>Comunicazione garantita ogni giorno a tutte le famiglie anche attraverso il tabellone affisso in corridoio.</p>

--	--	--

## La salute

Il servizio nido d'infanzia si impegna a:

- tutelare la salute del bambino/a;
- regolare l'eventuale somministrazione di farmaci salvavita;
- segnalare tempestivamente al genitore sospetti stati di malessere del bambino/a e anticiparne l'uscita;
- fornire una dieta in bianco (da richiedere occasionalmente per non più di 3 giorni consecutivi in caso di indisposizione), o diete speciali per certificate situazioni patologiche.

## Il genitore si impegna a:

- avvisare preventivamente e, comunque, tempestivamente le educatrici in caso di assenze del bambino/a anche per motivi non sanitari;
- informare le educatrici su eventuali patologie riscontrate nel bambino/a;
- essere reperibile direttamente e tramite altro adulto appositamente delegato durante tutto il tempo di permanenza al nido d'infanzia del bambino/a;
- provvedere al ritiro anticipato in caso di malessere del bambino/a;
- consegnare i certificati medici ove e quando richiesti (es. diete speciali);
- fornire e tenere controllati i cambi di abbigliamento dei bambini/e;
- fornire i pannolini secondo le quantità necessarie.

## Accesso al servizio, rette, rinunce

### Iscrizioni

Possono essere iscritti ai nidi d'infanzia tutti i bambini/e in età compresa fra i 5 e i 36 mesi.

### Il Servizio ammissioni:

- provvede a informare tutte le famiglie residenti in merito ai tempi, alle modalità d'iscrizione e ai criteri di selezione vigenti, fornendo a richiesta assistenza nella compilazione della domanda d'ammissione;
- elabora la graduatoria dei bambini/e ammessi in ordine di punteggio (direttamente calcolabile anche dall'utente);
- comunica alle famiglie dei bambini/e nuovi ammessi la data fissata per l'inizio dell'inserimento in relazione ai posti disponibili;
- fornisce informazione sull'andamento della lista d'attesa.

### Il genitore:

- presenta la domanda d'iscrizione secondo le modalità indicate dal servizio amministrativo;
- fornisce al Comune tutte le informazioni sulla condizione professionale e familiare dei componenti il nucleo familiare eventualmente richieste ad integrazione della domanda medesima;
- in caso di controllo, fornisce al servizio competente la dimostrazione delle condizioni dichiarate ai fini dell'ammissione;
- sceglie, compatibilmente con la disponibilità dei posti nella fascia d'età di proprio interesse, i nidi più graditi in ordine di preferenza, esercitando la scelta tra le strutture comunali presenti nel territorio;
- in caso di errore nell'assegnazione del punteggio o di esclusione può presentare ricorso in forma scritta all'ufficio segreteria nei termini indicati nelle diverse fasi della procedura.

I criteri d'ammissione ed i criteri per la determinazione delle rette oltre agli eventuali aggiornamenti normativi sono reperibili nel sito del comune al seguente indirizzo internet:

<http://www.comune.chieri.to.it/scuola-istruzione/asilo-nido>

## ***Rette di frequenza e pagamenti***

L'ammissione al nido d'infanzia comporta per la famiglia l'onere di una retta da pagarsi mensilmente. Le rette nei nidi d'infanzia comunali sono personalizzate e proporzionali al valore del parametro adottato per misurare la condizione economica del nucleo familiare (indicatore ISEE con riparametrazione ISE Chieri)

### **L'ufficio entrate servizi scolastici :**

sulla base del Regolamento Generale Entrate voc. consultabile sul sito:

<http://www.comune.chieri.to.it/comune/regolamenti>.

- informa le famiglie dei bambini/e ammessi su termini e modalità di presentazione della dichiarazione ISEE, rispetto alla quale viene definita la retta; tale retta, di norma, rimane valida per l'intero anno scolastico, salvo intervengano significative variazioni della condizione economica dell'utente, che l'utente stesso deve segnalare con istanza di revisione;
- applica la tariffa ordinaria alle famiglie che scelgano di non presentare la dichiarazione ISEE;
- comunica annualmente alle famiglie gli eventuali cambiamenti nel sistema di applicazione e calcolo, i tempi e le modalità di pagamento della retta di frequenza;
- mensilmente in via posticipata trasmette tramite posta o consegna in busta alla famiglia il bollettino per il pagamento della retta;
- in caso di mancato pagamento della retta, invia un sollecito di pagamento con un ricarico per le spese amministrative e successivamente attiva la procedura di riscossione coattiva ai sensi di legge;
- il mancato protratto pagamento della retta può determinare le dimissioni d'ufficio del bambino/a;
- rimborsa la differenza nei casi di pagamento non dovuto o in cui la somma pagata risulti superiore a quella attribuita e ciò sia accertato d'ufficio o a seguito d'apposita istanza;
- addebita ai genitori che ritardano nel ritiro del proprio figlio una sanzione di tipo economico come definito dai Regolamenti comunali vigenti.

### **Il genitore:**

- è tenuto ad effettuare i pagamenti mensili delle rette nei tempi indicati dal vigente Regolamento delle Entrate;
- in caso di controllo, fornisce la documentazione attestante la veridicità della dichiarazione ISEE e ogni altra condizione dichiarata per fruire dei vantaggi di priorità e/o economici al fine della determinazione della retta mensile.

## Rinunce e trasferimenti

L'ammissione al nido d'infanzia permette al bambino/a di proseguire la frequenza fino all'età di 3 anni. Annualmente tale iscrizione deve essere riconfermata per iscritto. Negli anni successivi al primo il genitore può richiedere il trasferimento in altra struttura presentando apposita domanda all'ufficio segreteria del nido. Le domande di trasferimento, che concorrono con le domande dei nuovi richiedenti in base al punteggio ottenuto, devono essere presentate nello stesso periodo. In caso di mancato accoglimento della domanda il bambino/a conserva il posto originario.

<b>Impegni di qualità</b>	<b>Condizioni minime garantite</b>	<b>Standard di qualità</b>
Trasparenza e rispetto dei tempi	Elaborazione graduatoria pubblica  Risposta a ricorsi avverso il mancato accoglimento delle domande di ammissione	Entro 30 giorni dal termine finale per la presentazione delle domande e comunque entro il 31 luglio  Entro 30 gg. dalla presentazione dei ricorsi
Accoglienza e informazione	Assistenza all'utente su quesiti relativi a ammissioni, rette, rinunce, prolungamento orario e altri aspetti amministrativi  Consulenza individuale per compilazione domande ammissione  Consulenza individuale per problemi attinenti l'ammissione o l'applicazione delle rette del servizio	Informazioni ad accesso libero nei giorni di apertura dell'ufficio (minimo 22 ore settimanali) segreteria nido Tempo massimo di attesa 30 minuti.  A tutti coloro che lo richiedono all'ufficio ammissioni previo appuntamento.  A tutti coloro che lo richiedono, previo appuntamento con il responsabile ufficio segreteria

## Apprezamenti, reclami, ricorsi

Le segnalazioni e i reclami inerenti il servizio devono avvenire in forma scritta o presentati via posta, fax, telefono o tramite URP (Ufficio Relazioni col Pubblico) alla dirigenza dell'area, anche con procedure telematiche, indicando sempre data, oggetto, generalità e modalità di reperimento del proponente; non vengono tenute in considerazione segnalazioni anonime, se non palesemente fondate.

La famiglia può rivolgere istanze, reclami, osservazioni in merito a tutti gli aspetti inerenti le procedure amministrative, il progetto educativo, l'organizzazione e il funzionamento del servizio.

### Il servizio nidi:

- svolge ogni possibile indagine in merito alla segnalazione;
- risponde mediante un proprio dirigente o funzionario tramite colloquio, o in forma scritta;
- interviene in modo tempestivo in caso il reclamo evidenzi un effettivo mancato rispetto degli impegni assunti.

<b><i>Impegni di qualità</i></b>	<b><i>Condizioni garantite</i></b>	<b><i>Standard di qualità</i></b>
Accettazione segnalazioni, ricorsi, osservazioni	Risposte a segnalazioni e reclami	Entro 30 gg. dal ricevimento

### Decorrenza:

Il presente documento ha validità dalla data di pubblicazione e verrà eventualmente modificato ed integrato con frequenza annuale