



**CARTA DEL SERVIZIO
ASILO NIDO “PRIMO VOLO”**

**Approvata con deliberazione di G.C. n. 1 del 21.01.2015
Modificata ed integrata con deliberazione di G.C. n. 181 del 06/11/2017
Modificata ed integrata con deliberazione di G.C. n. 194 del 30/10/2018**

Presentazione della Carta del Servizio

Le Carte dei Servizi sono documenti che servono ad informare e a guidare il cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi comunali, mettendo in evidenza i fattori di qualità che si impegna a garantire.

La Carta del Servizio Asilo Nido ha un duplice scopo:

- a) favorire un rapporto diretto tra il servizio e i propri utenti impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini;
- b) informare in modo completo e trasparente circa le modalità di accesso ed i servizi offerti.

Le indicazioni contenute nella presente Carta del Servizio sono valide fino a quando non interverranno disposizioni normative ed organizzative che ne rendano necessaria la modifica.

Principi e fondamenti del Servizio

La Carta del Servizio Asilo Nido si ispira ai seguenti principi:

UGUAGLIANZA

L'Asilo Nido garantisce ai bambini che lo frequentano uguali opportunità educative e di sviluppo psicofisico, cognitivo, affettivo e relazionale, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche, in un progetto di crescita rispettoso dell'individualità di ciascuno e del gruppo di appartenenza.

IMPARZIALITÀ

Il servizio viene prestato con obiettività, imparzialità e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; viene assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

INTEGRAZIONE

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

Mission e finalità del Servizio

L'Asilo Nido è un servizio sociale ed educativo, per lo sviluppo psicofisico dei bambini della primissima infanzia dai 3 mesi ai 3 anni, che li accoglie senza distinzioni di genere, di cultura e di religione.

Rappresenta un luogo d'incontro e di promozione di relazioni significative per lo sviluppo ed il benessere dei bambini. È uno spazio sereno e stimolante che concorre con la famiglia nel difficile compito di cura e di educazione del bambino attraverso un clima di scambio e di continuo confronto, nel rispetto delle rispettive potenzialità ed individualità.

L'obiettivo generale del nido è la promozione dello sviluppo psicofisico del bambino, che si raggiunge attraverso l'articolazione di obiettivi specifici vari:

- offrire ai bambini delle relazioni sicure che soddisfino il loro bisogno di attaccamento, di sicurezza, di tutela e di garanzia senza cui non è possibile sviluppare la loro autonomia;
- incoraggiare i bimbi ad esplorare, sperimentare e quindi apprendere nei diversi ambiti (motorio, cognitivo, emotivo, sociale);
- incentivare l'espressione e la consapevolezza di sé;
- promuovere l'interazione con gli altri e l'interiorizzazione delle regole, nel pieno rispetto delle caratteristiche legate all'età e al temperamento di ciascuno;
- stimolare la sperimentazione e l'apprendimento di diversi canali di comunicazione ed espressione;
- curare la collaborazione costante con i genitori per coinvolgerli nelle attività e nella progettazione educativa e sostenerli nello sviluppo del loro ruolo genitoriale.

La nostra struttura

L'asilo nido Primo Volo è situato in Via Enrico Toti, 33, a Mira (VE) ed è inserito all'interno di un plesso scolastico di scuole di diverso grado.

La struttura è frutto di una ristrutturazione che prevede a pianterreno una propria entrata principale, la quale dà accesso al salone d'accoglienza da cui parte un corridoio a forma rettangolare, percorrendo il quale si accede alle varie aree costituenti la struttura.

I bambini hanno quindi la possibilità di fruire di uno spazio ben organizzato in modo funzionale, con la presenza di tre sezioni distinte: una per i bambini piccoli, una per i medi ed una per i grandi, suddivise in angoli strutturati per favorire le diverse situazioni di gioco e le routines.

- Nella sezione dei piccoli vi è un salone allestito con numerosi cuscini morbidi, con oggetti modulari di tipo psicomotorio, con mobili primipassi per stimolare il movimento, e con scaffali per riporre i giochi. All'interno si trova un'area per il pasto con tavoli e seggiole

adatte; vi è poi la stanza del bagno per i cambi dei bimbi ed un'ampia stanza della nanna con le culle.

– La sezione dei medi ha un'area per il gioco simbolico, per il movimento, la lettura; vi è una zona separata per il pasto ed un ampio bagno con i waterini per i bimbi. In una zona a parte si trova la stanza della nanna con delle brandine a misura di bambino che possono esser impilate per trasformare l'ambiente in un'area deputata al gioco psicomotorio.

– La sezione dei grandi è quella più ampia che ha anche delle pareti mobili per separare all'occorrenza il locale in diversi angoli. Vi è un'area per la lettura, per il gioco motorio, per il gioco simbolico, per le attività espressive, per il pasto. In una zona a parte si trova la stanza della nanna con le brandine impilabili che permettono di ricavare un ulteriore spazio per le attività.

Il nido ha quindi una generosa metratura ed è dotato di ampie vetrate che illuminano l'ambiente, arricchito al proprio interno da un giardino visibile lungo il corridoio, e dalla presenza di un apposito ampio spazio verde attrezzato ad uso esclusivo per i bimbi del nido.

L'Asilo Nido è dotato di una cucina interna che prepara in loco tutti i pasti dei bimbi, sulla base di un menù bilanciato, nel rispetto delle esigenze nutrizionali delle varie età. Per particolari bisogni alimentari dovuti ad allergie, situazioni mediche e religiose, viene redatto un menù specifico.

Vi è anche una lavanderia per il lavaggio della biancheria che viene utilizzata nel nido: lenzuola, bavaglino, asciugamani, coperte.

Destinatari del Servizio

Al nido sono ammessi i bambini fino a tre anni di età. Bambini di età inferiore ai tre mesi possono essere ammessi solo in caso di comprovate necessità.

Il nido serve prioritariamente i bambini aventi il nucleo familiare residente nel Comune di Mira.

Le domande dei cittadini non residenti nel Comune possono essere accolte a condizione che siano state interamente soddisfatte le domande dei residenti e che almeno uno dei genitori svolga attività lavorativa nel Comune.

Organizzazione del Servizio

La capacità ricettiva del nido è determinata, in base alle indicazioni della legge regionale vigente, in 60 posti.

Secondo quanto stabilito con deliberazione di C.C. n. 21 del 29.04.2014 è previsto un modello di gestione “mista” del servizio Asilo Nido che prevede in gestione diretta, di almeno una sezione, e nell'affidamento all'esterno, attraverso procedura di evidenza pubblica, della cucina interna e di una o più altre sezioni.

Il Comune rimane titolare esclusivo dei contributi regionali in conto gestione e di ogni altro contributo relativo alla struttura. A tale scopo il Comune istruisce le domande e percepisce il contributo relativo.

Il servizio da parte della ditta esterna dovrà essere espletato nella struttura comunale; il Comune concede in uso gratuito alla ditta appaltatrice per tutta la durata dell'appalto i locali, gli impianti, le attrezzature e gli arredi presenti in detta struttura, nello stato in cui si trovano ed esclusivamente per la gestione dell'attività richiesta. Inoltre resterà a carico del Comune il costo delle utenze e della manutenzione straordinaria.

A seguito dell'espletamento di una procedura ad evidenza pubblica è stato aggiudicato l'affidamento della gestione di due sezioni dell'Asilo Nido comunale, servizi ausiliari e della cucina interna per gli anni scolastici 2017-2018/2018-2019 e 2019-2020 alla ditta Cooperativa Socio Culturale con sede legale in Venezia.

Per consentire una programmazione educativa e didattica più adeguata e conforme alle caratteristiche evolutive e ai bisogni dei bambini nelle differenti fasce di età, il nido si articola in 3 sezioni:

- sezione piccoli, con bambini in età compresa tra i 3 e i 15 mesi;
- sezione medi, con bambini in età **oltre i 15 e fino** ai 24 mesi;
- sezione grandi, con bambini in età **oltre i 24 e fino** ai 36 mesi.

Due delle tre sezioni saranno gestite per ogni anno scolastico direttamente dalla ditta aggiudicataria, mentre la terza sarà gestita direttamente da personale educatore comunale, garantendo agli utenti il più possibile la continuità didattica nell'arco dei tre anni di utilizzo del servizio.

Sulla base delle indicazioni relative agli utenti già inseriti e **delle** esigenze di organizzazione del servizio **e degli indirizzi dettati dalla Giunta il Dirigente o suo delegato**, stabilirà, prima dell'apertura dei termini per la presentazione delle domande, il numero dei posti inizialmente disponibili per ciascuna delle tre sezioni **distinti tra tempo pieno e part-time**.

Soggetti che operano per il Servizio

Il Servizio Comunale denominato “Servizi Educativi e Sportivi” attraverso il Dirigente del Settore 1 Servizi al Cittadino o suo delegato ed il personale amministrativo assegnato allo stesso, ha il compito di curare l'organizzazione amministrativa e finanziaria necessaria per il funzionamento del nido, in particolare:

- raccoglie le domande di iscrizione, ne cura l'istruttoria e procede alla approvazione delle graduatorie;
- procede alla determinazione delle rette di frequenza;
- cura l'aspetto amministrativo generale del Servizio;
- mantiene i rapporti con le famiglie per quanto riguarda gli aspetti amministrativi e contabili.

Il Dirigente del Settore 1 Servizi al Cittadino o suo delegato dà esecuzione alle decisioni dell'Amministrazione Comunale relativamente all'Asilo Nido ed è responsabile della gestione dell'intero Servizio Asilo Nido.

Presso l'Asilo Nido operano:

- 1) il coordinatore psico-pedagogico, il quale sostiene il personale educatore nella progettazione e nella realizzazione degli interventi educativi, verificando i risultati,

promuovendo il confronto con le famiglie e predisponendo piani di formazione del personale. Tale figura è messa a disposizione dalla Cooperativa Socio Culturale;

2) il personale educatore, sia Comunale che della Cooperativa Socio Culturale, operante nelle sezioni di competenza, che si occupa del benessere dei bambini, rispettando i loro bisogni e i loro ritmi, sia per gli aspetti connessi alla cura (alimentazione, igiene, ecc.) sia in relazione alla predisposizione di contesti di gioco e socialità;

3) il personale di cucina, della Cooperativa Socio Culturale, che si occupa della gestione della cucina interna, che provvede all'ordinazione e al controllo le derrate alimentari che vengono fornite dalla Ditta che gestisce la refezione scolastica per conto del Comune, e alla preparazione dei pasti;

4) il personale ausiliario della Cooperativa Socio Culturale, a cui spetta la cura, la pulizia e l'ordine degli spazi interni ed esterni degli edifici e delle attrezzature, la pulizia ed il riordino della biancheria in dotazione all'Asilo Nido;

5) il coordinatore organizzativo dei servizi appaltati (cucina, ausiliari e due sezioni) della Cooperativa Socio Culturale.

Periodo di apertura e orario giornaliero

L'Asilo Nido è aperto di norma tutti i giorni lavorativi dell'anno, dal lunedì al venerdì di ogni settimana, dalle ore 7.30 alle ore 16.00 per quarantadue settimane annue.

La Giunta stabilisce annualmente il calendario scolastico con indicazione dei periodi di chiusura del servizio, dandone adeguata informazione agli utenti.

Potranno essere previsti dalla Giunta prolungamenti del calendario scolastico e/o prolungamenti di orario, anche attraverso soggetti esterni abilitati, stabilendo le modalità di attivazione e le eventuali tariffe a carico dell'utenza.

L'entrata è prevista dalle ore 8.00 sino alle ore 9.00.

Per un corretto funzionamento dell'attività educativa, salvo casi straordinari di comprovata necessità, i bambini non sono ammessi dopo le ore 9.00.

L'ingresso dalle 7.30 è concesso solo a quei bambini i cui genitori dichiarino e/o documentino la reale necessità in base all'orario di lavoro svolto.

Sono previste due fasce di frequenza :

orario parziale, fino alle ore 13.00;

orario pieno, fino alle ore 16.00.

E' attivato un servizio di prolungamento orario a pagamento dalle ore 16.00 sino alle ore 17.30, gestito per l'intero servizio dalla ditta appaltatrice per gli utenti a tempo pieno dell'intero Servizio che ne facciano richiesta.

I genitori dei bambini già inseriti e che, rientrando nel limite di età, utilizzeranno il servizio anche per il successivo anno scolastico saranno invitati entro il mese di **febbraio** a confermare per iscritto la fascia oraria già usufruita o a optare per l'altra.

Qualora nel termine assegnato non dovesse pervenire alcuna risposta, verrebbe in ogni caso confermata la fascia oraria già usufruita anche per il successivo anno scolastico. La scelta, anche tacita, della fascia oraria sarà di norma vincolante per l'intero anno scolastico.

La Giornata tipo al nido quindi è articolata così:

7.30 – 9.00: accoglienza dei bambini

09.00 – 10.00: merenda e cambio

10.00 - 11.00: attività educative

11.00 – 12.00: pranzo

12.00 – 13.00: cambio, preparazione al sonno e uscita dei bambini che frequentano metà giornata

13.00 – 14.30: sonno

14.30 – 15.00: risveglio e cambio

15.00 – 15.30: merenda

15.30 – 16.00: gioco libero/uscita

16.00 – 17.30: prolungamento di orario

Le modalità di presentazione delle domande di ammissione.

Le domande di ammissione devono essere presentate nel periodo **dal 15 marzo al 30 aprile** di ogni anno e hanno validità annuale.

Le domande, compilate su apposito modulo, possono essere presentate esclusivamente secondo le seguenti modalità:

- a) a mano all'Ufficio Protocollo – Relazioni con il Pubblico (URP) del Comune;
- b) a mezzo raccomandata A/R;
- c) a mezzo PEC .

Dirigente del Settore 1 Servizi al Cittadino o suo delegato, per esigenze organizzative, può modificare le modalità e i termini di presentazione delle domande con proprio provvedimento da emanarsi entro il 31 gennaio e a valere per il successivo anno scolastico, dandone idonea pubblicità.

Graduatorie di ammissione al Servizio

Il Servizio Asilo Nido predispone, sulla base dei criteri e punteggi indicati nel regolamento del Servizio, tre distinte graduatorie di ammissione, una per i bambini fino ai 15 mesi di età, una per i bambini **oltre i 15 e fino** ai 24 mesi e l'altra per i bambini **oltre i 24 e fino** ai 36 mesi, prendendo come riferimento la data del 1 settembre.

Le graduatorie, **che dovranno essere** recepite dal comitato di gestione di norma entro **maggio**, sono successivamente approvate con determinazione del Dirigente del Settore 1 Servizi al Cittadino o suo delegato.

Le graduatorie verranno pubblicate entro **il giorno successivo all'approvazione** nell'albo Pretorio e sul sito Web dell'Ente www.comune.mira.ve.it.

I bambini vengono ammessi al nido nel rispetto delle graduatorie in relazione al numero di posti disponibili che sono resi noti prima dell'inizio della presentazione delle domande.

I bambini che non trovano posto rimangono in lista d'attesa. Se successivamente si liberano posti vengono ammessi sempre seguendo l'ordine della graduatoria.

Il genitore, una volta presa visione della graduatoria pubblicata e verificato che il proprio bambino rientra tra quelli ammessi al servizio in relazione ai posti disponibili, deve sottoscrivere l'accettazione ovvero la rinuncia definitiva all'inserimento.

La fascia oraria espressa [sulla domanda di iscrizione](#) sarà di norma vincolante per l'intero anno scolastico.

E' tuttavia possibile [chiedere la variazione](#) della fascia oraria solo nel caso di passaggio da tempo parziale a tempo pieno.

Le domande di variazione delle fascia oraria dovranno pervenire al protocollo entro il 15 dicembre e saranno prese in considerazione secondo l'ordine di presentazione. L'accoglimento delle predette domande sarà in ogni caso subordinato alla verifica da parte dell'Ufficio della loro compatibilità con le esigenze organizzative delle singole sezioni.

Le conferme di accettazione devono essere presentate esclusivamente presso gli uffici dei Servizi Educativi e Sportivi del Comune di Mira nei termini che verranno indicati con la pubblicazione delle graduatorie .

Alla conferma dell'iscrizione è dovuto il pagamento anticipato a titolo cauzionale di una mensilità della retta di frequenza, [la quale sarà computata in conto all'ultima retta di importo pari ad una mensilità intera.](#)

La rinuncia all'inserimento dopo l'accettazione o la mancata presentazione, senza giustificato motivo, alla data fissata per l'inserimento comportano la decadenza dalla graduatoria e all'incameramento della quota versata a titolo cauzionale.

Per ogni posto lasciato libero dai rinunciatari o che si rendesse successivamente disponibile si terrà conto della graduatoria predisposta per le ammissioni, fatta salva l'eventuale precedenza accordata ai passaggi di sezione.

Qualora, per la copertura di posti vacanti nelle sezioni "medi" e "grandi" non dovessero esserci nelle rispettive graduatorie bambini con un'età corrispondente alle fasce sopra indicate, il Servizio potrà attingere dalle liste di attesa di altre graduatorie, seguendo l'ordine della graduatoria, fatta eccezione dei bambini con età inferiore ai 15 mesi.

Nel caso in cui una delle predette graduatorie fosse esaurita nel corso dell'anno scolastico il Dirigente del Settore 1 Servizi al Cittadino o suo delegato disporrà la riapertura dei termini per la presentazione di nuove domande e sulla base delle stesse verrà formulata una nuova graduatoria, la quale rimarrà in vigore in ogni caso sino [al termine dell'anno scolastico.](#)

Le rette di frequenza

Per la frequenza dei bambini al nido, quale compartecipazione economica delle famiglie, è dovuto il versamento di una retta mensile.

La determinazione dei criteri e delle modalità di applicazione della retta viene approvata annualmente con deliberazione della Giunta Comunale.

La retta è differenziata in ragione delle condizioni socio-economiche del nucleo anagrafico individuato dai genitori anche non conviventi e riferito al nucleo familiare del figlio, attestato dalla dichiarazione I.S.E.E. (Indicatore della situazione economica equivalente), secondo la normativa vigente in materia.

Ai fini della determinazione della retta dovrà essere presentata, al momento dell'accettazione, la dichiarazione I.S.E.E. relativa ai redditi dell'anno precedente.

In caso di non presentazione della dichiarazione I.S.E.E. viene applicata la retta corrispondente al massimo importo.

La retta mensile, comprensiva del costo dei pasti e dei pannolini, verrà differenziata a seconda della fascia oraria prescelta (tempo parziale /tempo pieno).

La retta determinata per l'intero anno scolastico dovrà essere corrisposta indipendentemente dalla frequenza, fatte salve eventuali riduzioni disposte in ragione di assenze prolungate del bambino.

La retta va pagata entro il decimo giorno del mese a cui la stessa si riferisce. In caso di mancato pagamento nei termini sopra indicati, l'ufficio invierà un sollecito con indicazione del termine ultimo entro il quale effettuare il pagamento. Trascorso inutilmente tale termine si procederà alle dimissioni d'ufficio.

L'inserimento

L'inserimento dell'utenza avviene soprattutto all'inizio dell'anno (settembre, ottobre) ma potrebbe prevedere anche nuovi ingressi nel corso dello stesso.

Esso costituisce la fase più delicata della vita al nido, dalla quale dipende il buon adattamento del bambino nella struttura, e quindi necessita di accortezze e di un buon modello organizzativo, i cui tempi e modalità che lo contraddistinguono vengono ben esplicitati al genitore durante il colloquio d'ingresso.

L'inserimento avviene in piccolo gruppo attraverso una certa gradualità, ovvero aumentando progressivamente i tempi di permanenza del bambino al nido e con il progressivo allontanamento del genitore, tenendo sempre conto delle caratteristiche e dei bisogni singoli della coppia genitore/bambino.

L'obiettivo consiste nell'instaurare principalmente una relazione di fiducia con le educatrici e gli utenti (bimbo e familiare) che consenta a tutti di fruire appieno dell'esperienza del nido.

Si tratta di una fase molto delicata in cui bisogna porsi in ascolto del bambino-genitore, per rilevare i bisogni, rispettare i tempi soggettivi ed agire nel rispetto di essi.

Le dimissioni

I bambini, una volta ammessi, hanno titolo a frequentare il nido fino al compimento del terzo anno di età, tuttavia ai bambini inseriti che compiono tre anni dopo il 31 dicembre è consentito completare l'anno di frequenza al fine di garantire la continuità educativa e didattica.

Le dimissioni volontarie, [presentate per iscritto entro il mese precedente alla cessazione della frequenza danno diritto alla liquidazione della retta cauzionale.](#)

Qualora tale termine non venga rispettato:

a) se il genitore non ha ancora effettuato il pagamento della retta mensile, l'Ufficio provvederà ad incamerare l'intera retta cauzionale;

b) se il genitore ha già pagato la retta mensile l'Ufficio provvederà alla liquidazione della retta cauzionale.

In entrambi i casi la frequenza potrà continuare per tutto il mese.

Nel caso di assenza ingiustificata e continuativa che si protragga oltre i 20 giorni, compresi i sabati ed i festivi, il bambino viene dimesso d'ufficio, qualora la famiglia, entro 7 giorni dall'invio di una comunicazione scritta, non abbia presentato per iscritto idonea giustificazione. La somma versata a titolo di deposito cauzionale verrà trattenuta.

La programmazione e il progetto educativo

La programmazione educativa e didattica costituisce una delle modalità per costruire una comunicazione efficace tra il nido e le famiglie e per presentare ai genitori i diversi aspetti del progetto educativo.

La programmazione è uno strumento indispensabile per stabilire obiettivi, linee guida, tempi e metodi, permettendo all'intervento delle educatrici di essere più mirato ed efficace.

Essa traduce in scelte concrete, operative, il lavoro al nido, tutta l'organizzazione dello stesso, la realizzazione dei percorsi educativi e didattici, guidando l'operatore in modo flessibile nel realizzare proposte.

Il progetto educativo redatto per ogni sezione viene presentato ogni anno ai genitori riuniti in assemblea, una volta ultimata la fase degli inserimenti.

Il coinvolgimento nido-famiglia e il Comitato di Gestione

Per perseguire la promozione dello sviluppo e del benessere dei bambini, la cui età vede la relazione bambino-famiglia al massimo della sua interdipendenza, si ritiene indispensabile costruire un rapporto di fiducia e di collaborazione con le famiglie.

Instaurare un buon rapporto nido-famiglia è infatti un ottimo presupposto pedagogico che permette a tutti, ma in primis al bambino, di vivere il nido in modo positivo ed arricchente.

Vengono perciò organizzati per i genitori dei bimbi inseriti, una serie di appuntamenti e di iniziative a vario titolo che rappresentano opportunità informative e costruttive che ampliano e specificano l'offerta del servizio in particolare:

a) Incontri formativi/informativi (colloquio preinserimento, incontri di sezione, riunioni collettive, colloqui individuali con educatrici, colloqui con la psicopedagoga, incontri formativi su tematiche educative specifiche);

b) Partecipazione alle attività (Feste, Giornate di nido aperto, Laboratori didattici pomeridiani);

c) Partecipazione istituzionale e diretta.

Alla gestione dell'Asilo Nido partecipa un Comitato di Gestione che, in qualità di organo consultivo, ha come obiettivo quello di promuovere la partecipazione delle famiglie alla

gestione sociale del nido, e la cui composizione e le relative funzioni sono specificate nel Regolamento del servizio, che è reperibile nel sito Web dell'Ente www.comune.mira.ve.it;

d) Rilevazione del livello di gradimento del servizio.

E' oramai una prassi consolidata la rilevazione verso la fine dell'anno scolastico del livello di gradimento dei genitori i cui figli frequentano l'asilo nido "Primo Volo".

Questa iniziativa si pone come preciso obiettivo quello di migliorare la qualità del servizio, cercando di ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che il cittadino esprime, ponendo attenzione costante al suo giudizio e valutando quanto il servizio offerto sia in grado di rispondere alle aspettative dell'utenza.

Il questionario proposto è volto a monitorare non soltanto il grado di soddisfazione del servizio offerto ma, per ogni singola domanda, anche la qualità attesa dai genitori verso un nido ideale.

Le domande del questionario si riferiscono a diversi aspetti dell'attività del servizio: aspetti di carattere didattico, di carattere gestionale - organizzativo, aspetti relativi all'attività dell'ufficio preposto alla gestione amministrativo-contabile del servizio, e hanno lo scopo di valutare il grado di soddisfazione del servizio e le attese volte a un completo soddisfacimento.

Una volta raccolti i questionari compilati in forma anonima dai genitori vengono elaborati i dati raccolti e viene pubblicata nel sito Web dell'Ente www.comune.mira.ve.it una relazione contenente l'analisi dei dati raccolti e i risultati dell'indagine.

Protocollo gestione del latte materno

E' possibile somministrare il latte materno presso l'asilo nido, la mamma che desidera portare il proprio latte materno dovrà seguire le istruzioni riportate nel protocollo Regione del Veneto -Azienda U.L.S.S. N. 3 Dipartimento di Prevenzione SIAN pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente. Dovrà pertanto compilare con i dati anagrafici la scheda di adesione e seguire attentamente le istruzioni ivi riportate.

Standard di qualità

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
Qualità dell'alimentazione	Esistenza cucina interna	Preparazione dei pasti in loco con piena rispondenza manuale HACCP specifico per l'asilo nido comunale e di tutte le norme in materia di igiene e sanità vigenti.
	Accettazione delle necessità di diete personalizzate	Gestione del latte materno rispetto al Protocollo Regione del Veneto e Azienda ULSS 3 Rispetto di tutte le richieste pervenute di dieta personalizzata: - per motivi di salute se accompagnata da certificato medico;

<p>Igiene ambientale</p>	<p>Tabelle dietetiche e menù predisposti da una Dietista della ditta appaltatrice del servizio e approvati dalla Azienda U.L.S.S. di competenza</p> <p>Programmazione degli interventi</p>	<p>- per motivi religiosi.</p> <p>Osservanza delle tabelle e dei menù indicati</p> <p>Servizi a cadenza giornaliera: - pulizia di tutti i servizi igienici (due volte); - rimozione rifiuti dai cestini, detersione e igienizzazione; - spazzatura e lavaggio igienizzante pavimenti; - spolveratura e igienizzazione di tutte le porte e superfici orizzontali quali arredi, attrezzature; - riordino giornaliero delle brandine e lettini utilizzati per il riposo dei bambini. - raccolta stoviglie e riassetto e pulizia dei tavoli della mensa dopo il pranzo e le merende (nelle sezioni assegnate); -lavaggio stoviglie dopo il pranzo e le merende per tutto il nido; Servizi a cadenza settimanale: - pulizia di infissi, radiatori, battiscopa, soffitti, pareti, lampadari Servizi minimi a cadenza mensile: - lavaggio interno ed esterno delle superfici di vetro e vetrate. La pulizia della cucina e delle varie attrezzature seguirà per la tempistica e le modalità, il piano previsto nel manuale HACCP in uso nella struttura.</p>
<p>Igiene personale dei bambini</p>	<p>Prodotti e strumenti utilizzati per l'igiene ambientale</p> <p>Servizio di lavanderia interno</p> <p>Pantofole per il nido</p> <p>Cambio pannolino</p>	<p>Tutti i detersivi, mezzi e strumenti sono tenuti riposti in appositi locali chiusi lontano dalla vista e dalla portata di bambini ed estranei; Di ciascun prodotto utilizzato sono conservate le schede tecniche;</p> <p>Si provvede al lavaggio ed asciugatura in loco di bavaglino, manopole e asciugamani con cadenza giornaliera</p> <p>Cambio scarpe giornaliere all'ingresso</p> <p>Almeno tre cambi al giorno</p>
<p>Igiene personale degli operatori</p>	<p>Fornitura di detergente liquido, manopole, asciugamani, bavaglino e quant'altro necessario ed idoneo per l'igiene personale dei bambini;</p>	<p>Quotidiana</p>
<p>Efficacia attività pedagogica</p>	<p>Calzature e vestiari dedicate al nido</p> <p>Utilizzo guanti monouso</p>	<p>Cambio calzature e vestiario ad inizio turno</p> <p>Ogni cambio pannolini</p>

Informazione e comunicazione con le famiglie	Peronalizzazione percorso inserimento	Avviene soprattutto all'inizio del corso dell'anno scolastico ma sono possibili nuovi ingressi nel corso dello stesso (durata 15 giorni circa); Tempi e modalità vengono esplicitati al genitore durante il colloquio d'ingresso; avviene di norma in piccolo gruppo attraverso una certa gradualità, aumentando progressivamente i tempi di permanenza del bambino al nido e con il progressivo allontanamento del genitore, tenendo sempre conto delle caratteristiche e dei bisogni singoli della coppia genitore/bambino.
	Progetto educativo e Programmazione didattica annuale	Presentazione del progetto educativo -didattico distinto per le varie sezioni ai genitori entro il mese di novembre di ogni anno; Verifica mensile degli obiettivi programmati; Verifica finale sull'attuazione
	Coordinamento psicopedagogico	Presenza al nido per almeno 10 ore settimanali
	Garanzia del rapporto numerico personale/bambini	Conforme alla normativa regionale vigente
	Formazione ed aggiornamento di tutto il personale	Secondo il piano di formazione offerto in sede di gara
	Regolamento di servizio	Pubblicazione nel sito Web dell'Ente www.comune.mira.ve.it . Diffusione alla richiesta d'accesso al servizio
	Momenti di informazione assembleare	Almeno due volte l'anno
Partecipazione delle famiglie	Colloqui di confronto con i genitori di ciascun bambino	Almeno tre volte all'anno
	Tempi intercorrenti tra la richiesta di colloquio della famiglie e l'incontro con l'educatore	La richiesta viene evasa immediatamente
	Compilazione scheda anamnestica	Alla programmazione dell'inserimento
	Compilazione questionario di rilevazione di soddisfazione dell'utenza	Ogni anno educativo
	Organizzazione di momenti di festa aperti alle famiglie	Almeno due volte all'anno

PROCEDURE PER LA TUTELA DEGLI UTENTI

Per migliorare la qualità del Servizio, è necessario che le famiglie possano esprimere il proprio parere sia attraverso la partecipazione attiva alla vita dei servizi, sia attraverso il

Comitato di Gestione, apposito organismo di rappresentanza. Se tali modalità non fossero sufficienti, esistono altre possibilità per la tutela degli utenti e precisamente:

a - chiedere un colloquio con il Coordinatore Psico - Pedagogico o con il Dirigente del Settore 1 Servizi al Cittadino o suo delegato, ai quali si possono manifestare suggerimenti o reclami, per risolvere in modo informale o colloquiale eventuali insoddisfazioni;

b - presentare un reclamo in forma scritta qualora il colloquio non fosse sufficiente a rimuovere eventuali disservizi che possono limitare l'utilizzo del nido o violare i principi e gli standard enunciati nella presente Carta o in caso di comportamenti non coerenti con un'azione amministrativa trasparente.

Modalità di presentazione del reclamo

I reclami devono essere presentati al Dirigente del Settore 1 Servizi al Cittadino Piazza IX Martiri n. 3 - 30034 Mira, tramite lettera o fax (041/5628230) o posta elettronica (istruzione@comune.mira.ve.it) e devono contenere le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del proponente.

Non saranno presi in considerazione i reclami anonimi.

Il Dirigente del Settore 1 Servizi al Cittadino o suo delegato, dopo aver svolto ogni possibile indagine in merito, risponderà sempre in forma scritta e, comunque, entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, attivandosi per rimuovere, se l'istanza è accolta, le cause che lo hanno provocato.

UFFICIO DI RIFERIMENTO E INFORMAZIONI

Servizi Amministrativi

L'Asilo Nido "Primo Volo" fa capo al Settore 1 Servizi al Cittadino – Servizi Educativi e Sportivi.

Dirigente del Settore 1 Servizi al Cittadino: dott.ssa Anna Sutto tel. 041/5628207 - fax 041/5628230 e-mail: anna.sutto@comune.mira.ve.it;

Responsabile dei Servizi Educativi e Sportivi: dott.ssa Nicoletta Simonato tel. 041/5628213 - fax 041/5628230 e-mail: nicoletta.simonato@comune.mira.ve.it ;

Ufficio Istruzione: Piazza IX Martiri n. 3 Mira tel. 041/5628265 - fax 041/5628230 e-mail istruzione@comune.mira.ve.it

Le informazioni sull'Asilo Nido e sul suo funzionamento sono garantite dall'Ufficio Istruzione del Comune di Mira che mette a disposizione tutta la documentazione relativa al servizio.

Informazioni sui servizi sono inoltre reperibili tramite il sito Internet del Comune www.comune.mira.ve.it, che pubblica la presente Carta dei Servizi ed il Regolamento che disciplina il funzionamento del nido.

L'asilo nido "Primo Volo" si trova in Via Enrico Toti, 33, a Mira (VE) tel. 041/420098

L'asilo nido Primo Volo viene gestito dal Comune di Mira con la Cooperativa Socio Culturale con sede legale in Venezia, che si è aggiudicata in gara di appalto la gestione triennale di due sezioni, della cucina interna, servizio ausiliario ed il coordinamento psicopedagogico dell'intero servizio.

Il coordinatore organizzativo della Cooperativa Socio Culturale presso l'Asilo Nido è il dott. Stefano Parolini.

La coordinatrice dell'asilo nido è la dott.ssa [Martina De Col](#).