



COMUNE DI VICENZA
ASSESSORATO ALLA FORMAZIONE
Settore Servizi Scolastici ed Educativi
Ufficio Asili Nido

Tel. 0444.222127 – 222129 – 222128 - Fax 0444.222145 - email: asinido@comune.vicenza.it

CARTA DEI SERVIZI EDUCATIVI
PER
LA PRIMA INFANZIA



Presentazione Carta dei Servizi Educativi per la Prima Infanzia del Comune di Vicenza

La Carta dei Servizi che qui vi illustro vuole essere un documento utile per la famiglie in quanto presenta il servizio alla Prima Infanzia, declina gli obiettivi, ne esplicita le metodologie di intervento e gli strumenti, stabilisce le responsabilità e i compiti degli operatori coinvolti e rappresenta, quindi, uno strumento di conoscenza per i genitori.

Il Comune di Vicenza, nel tempo, si è arricchito di strutture educative di diversa tipologia, realizzando così una rete di servizi distribuita su tutto il territorio della città, garantendo da parte del personale l'accoglienza e il prendersi cura quotidiana dei bambini, delle bambine e delle loro famiglie.

Nell'ottica della collaborazione tra chi amministra e chi usufruisce di un servizio, i cittadini, singoli o associati, attraverso le loro osservazioni, possono contribuire a creare le migliori condizioni necessarie perché le politiche adottate dall'Amministrazione Comunale siano sempre più aderenti alle esigenze della collettività.

La Carta dei Servizi, quale "documento di identità" di un servizio, contribuisce a dar concretezza al principio della centralità del cittadino rispetto le prestazioni offerte, rendendo visibile il patto fra l'utente e l'ente locale erogatore che è impegnato nella realizzazione di un sistema di sostegno a favore dell'intera comunità: patto che deve essere esplicito, controllabile, esigibile e dinamico in quanto spazio di continuo miglioramento. Non si tratta dunque di un atto burocratico, ma di un strumento teso a migliorare i servizi pubblici e il benessere collettivo.

*L'Assessore alla Formazione
Umberto Nicolai*



INDICE

PREMESSA

Cos'è la Carta dei Servizi Asili Nido

- Validità e reperibilità della Carta dei Servizi pag. 5
- Principali riferimenti normativi pag. 6

Principi Fondamentali

- Centralità del bambino e della sua famiglia pag. 7
- Uguaglianza pag. 7
- Imparzialità e trasparenza pag. 7
- Continuità pag. 7
- Informazione e partecipazione pag. 7
- Efficacia ed efficienza pag. 8
- Cortesia e disponibilità pag. 8
- Controllo e qualità pag. 8
- Riservatezza pag. 8

I nostri obiettivi

pag. 9

Le tipologie dei servizi educativi per la Prima Infanzia nella Città di Vicenza

pag. 10

Altri Servizi Educativi

pag. 11

- Estate Nido pag. 11
- Nidi Famiglia

Impegni e garanzie

Servizi Educativi per la Prima Infanzia del Comune di Vicenza

- Modalità di accesso – Iscrizioni pag. 12
- Punteggio - Criteri di accesso pag. 13
- Graduatorie pag. 13
- Accettazione del posto e ammissione al nido pag. 14
- Inserimento e Accoglienza pag. 14
- La composizione di gruppi pag. 15
- Calendario, orario di servizio pag. 15

Quanto costa il servizio

- Rette pag. 17
- Rinunce pag. 17



CITTÀ PATRIMONIO MONDIALE UNESCO

CITTÀ DECORATA DI DUE MEDAGLIE D'ORO PER IL RISORGIMENTO E LA RESISTENZA

Organizzazione e funzionamento del servizio

- *Gli uffici alla Prima Infanzia* pag. 19
- *Figure Professionali* pag. 21
- *Sedi, strutture e spazi* pag. 23
- *Cosa si fa al nido* pag. 26
- *La Progettazione dell'attività* pag. 26
- *L'organizzazione della giornata educativa* pag. 26
- *Alimentazione, diete, igiene* pag. 28

Bambini e bambine diversamente abili pag. 29

Impegni di qualità pag. 30

- *L'accreditamento Regionale*
- *Il Coordinamento Pedagogico e la progettazione educativa e didattica* pag. 30
- *La continuità Nido e Scuola dell'Infanzia* pag. 31
- *La formazione del personale* pag. 31
- *Il nido e i bambini* pag. 32
- *Il nido e i progetti* pag. 32
- *Vigilanza e sicurezza dei bambini* pag. 33
- *Attività del pediatra di comunità nelle collettività infantili* pag. 34

Rapporti con i cittadini

- *Informazione* pag. 35
- *L'ascolto e la valutazione del servizio* pag. 35
- *La partecipazione delle famiglie* pag. 35
- *Suggerimenti, segnalazioni e reclami* pag. 36
- *Soddisfazione dei Cittadini* pag. 37

Standard di qualità pag. 38

Moduli

- *Proposte e suggerimenti per il miglioramento dei servizi* pag. 43
- *Moduli reclami* pag. 44



COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI ASILI NIDO

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale il Comune di Vicenza intende fornire ai suoi cittadini tutte le informazioni relative ai servizi alla Prima Infanzia indicando le modalità generali di funzionamento e gli standard di qualità, in una logica di trasparenza.

La Carta dei Servizi pertanto costituisce un “patto” tra chi offre un servizio e chi ne usufruisce.

VALIDITA' E REPERIBILITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta è valida fin dal momento della sua emanazione da parte del Comune.

Essa sarà diffusa all'interno degli asili nido e all'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) e verrà pubblicata sul sito Internet www.comune.vicenza.it seguendo il seguente percorso: Cittadino ► Bambini ► Carta dei servizi educativi per la prima infanzia.

Essa sarà inoltre inviata a tutti i genitori e a chi ne fa richiesta tramite mail, posta interna del nido o posta elettronica certificata (PEC), in questo caso è necessario comunicare all'Ufficio Servizi alla Prima Infanzia (mail: asilinido@comune.vicenza.it) il proprio indirizzo PEC.

L'aggiornamento della Carta dei Servizi alla Prima Infanzia previa approvazione da parte della Giunta Comunale, è previsto con cadenza triennale e in caso di modificazione della normativa sugli standard dei servizi, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.



PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi e regolamentari che hanno ispirato la redazione della presente Carta dei Servizi per la Prima Infanzia sono:

- **Costituzione Italiana** Articoli 2-3-33-34;
- **Costituzione Internazionale sui diritti del fanciullo** (Legge n. 176/1991);
- **Legge regionale 23.04.1990 n. 32**, “Disciplina degli interventi regionali per i servizi educativi alla Prima Infanzia: asili nido e servizi innovativi”;
- **Legge regionale 22/2002** “Autorizzazioni ed accreditamento delle strutture sanitari, socio-sanitarie e sociali”;
- **Regolamento per il Funzionamento dei Servizi Educativi Comunali per la Prima Infanzia**, approvato con delibera del Consiglio Comunale n. 31/28012 del 09.04.2013;
- **Convenzione sui diritti dell’infanzia** approvata dall’Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 20 novembre del 1989 a New York ed è entrata in vigore il 2 settembre del 1990. L’Italia ha ratificato la Convenzione il **27 maggio 1991** con la legge n. 176 e a tutt’oggi 193 Stati, un numero superiore a quello degli Stati membri dell’ONU, sono parte della Convenzione.



PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi alla Prima Infanzia si ispira ai seguenti principi:

CENTRALITA' DEL BAMBINO E DELLA SUA FAMIGLIA

i servizi sono organizzati tenendo conto in misura prioritaria delle esigenze di sviluppo armonico ed integrato del bambino, nel rispetto del principio secondo il quale ogni bambino è un essere unico che esige attenzioni e risposte diversificate da parte degli operatori.

UGUAGLIANZA

le regole che determinano il rapporto fra i cittadini e l'Amministrazione Comunale sono uguali per tutti, a prescindere da sesso, etnia, religione ed opinioni politiche. Il Comune si impegna a prestare particolare attenzione nel rapporto diretto ed indiretto verso i soggetti deboli, bambini diversamente abili, anziani, persone con disagio.

IMPARZIALITA' E TRASPARENZA

come garanzia di equità e imparzialità di trattamento con definizione a priori dei criteri di accesso e di compartecipazione alla spesa.

CONTINUITA'

il Comune si impegna ad erogare i servizi ed applicare il progetto educativo in modo continuo e regolare nell'ambito del calendario annuale di apertura degli stessi, definito nel rispetto dei limiti previsti dalla normativa nazionale e regionale in materia e dai regolamenti comunali.

INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

il Comune garantisce di norma un'informazione preventiva, completa e trasparente sulle modalità di funzionamento del servizio, gli strumenti di lavoro utilizzati nell'erogazione del medesimo, i tempi di attuazione delle procedure e i relativi livelli di qualità. Il Comune favorisce la partecipazione delle famiglie utenti al funzionamento assicurando il diritto ad ottenere informazioni, a dare suggerimenti, a presentare reclami.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

il Comune si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo. Le risorse finanziarie, umane e tecnologiche devono essere impiegate in modo oculato e razionale per ottenere il massimo dei risultati e della qualità, senza sprechi.

CORTESIA E DISPONIBILITA'

il Comune si impegna affinché il comportamento dei propri operatori sia sempre cortese e disponibile, orientato all'ascolto delle richieste degli utenti. Per agevolare il rispetto di tale impegno, chiede anche agli utenti di mantenere atteggiamenti collaborativi e rispettosi.

CONTROLLO E QUALITA'

l'obiettivo principale del Comune è la ricerca del gradimento degli utenti. Il monitoraggio del servizio offerto viene svolto attraverso la valutazione dell'esito di questionari circa la qualità percepita.

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.



I NOSTRI OBIETTIVI

I Servizi Educativi per la Prima Infanzia rappresentano una delle priorità dell'Amministrazione Comunale di Vicenza.

Negli ultimi anni l'obiettivo è stato quello di potenziare e modificare l'offerta dei servizi educativi rivolti ai bambini e alle loro famiglie, rispondendo ai diversi bisogni anche attraverso lo sviluppo di iniziative innovative e integrative.

Inoltre, sono stati avviati rapporti con soggetti del privato sociale presenti nel territorio, attraverso specifiche convenzioni.

Oltre all'ampliamento dell'offerta di servizi, l'Amministrazione Comunale è costantemente impegnata in un processo di monitoraggio ed eventualmente di riorganizzazione delle attività rivolte alla Prima Infanzia, con l'obiettivo di una maggiore flessibilità e rispondenza alle esigenze delle famiglie dei bambini frequentanti i nidi cittadini.

L'intera struttura organizzativa poggia sui principi di flessibilità, innovazione e ottimizzazione del servizio e si propone di:

▶ *offrire alle famiglie risposte flessibili sui loro diversi bisogni, adeguando il progetto educativo alle esigenze evolutive dei bambini;*

▶ *strutturare i servizi alla Prima Infanzia secondo criteri di efficacia, efficienza, innovazione e modernizzazione;*

▶ *valorizzare e migliorare le risorse presenti, quali strutture, personale, progetto, patrimonio di esperienze e idee innovative.*



LE TIPOLOGIE DEI SERVIZI EDUCATIVI PER LA PRIMA INFANZIA NELLA CITTA' DI VICENZA

Nel Comune di Vicenza sono presenti tipologie diverse di servizi educativi come gli Asili Nido tradizionali ed innovativi come il Nido Integrato ed il Nido Aziendale.

Nello specifico si evidenziano le tipologie regolamentate dalla presente Carta dei Servizi:

Asilo Nido

l'asilo nido è un servizio diurno di interesse pubblico rivolto a bambini di età non inferiore a tre mesi e non superiore ai 3 anni ed alle loro famiglie. Ha finalità sociali e di educazione, si propone di favorire il benessere psicofisico e la crescita armoniosa dei bambini frequentanti, nel rispetto dell'identità individuale di ognuno di essi.

L'asilo nido ha una capacità ricettiva non inferiore ai 20 bambini e non superiore ai 60.

Asilo Nido Integrato

l'asilo nido integrato è un servizio diurno strutturato in modo simile ad un asilo nido con finalità sociali ed educative. E' collocato nello stesso edificio di una scuola dell'infanzia e svolge attività socio-educativa mediante collegamenti integrativi con le attività della scuola dell'infanzia stessa, secondo un progetto concordato tra le due istituzioni.

Accoglie bambini di età non inferiore ai 12 mesi e non superiore ai 3 anni. Ha una capacità ricettiva massima di 32 bambini.

Nido Aziendale

E' un servizio educativo per l'infanzia di interesse pubblico, organizzato per accogliere i bambini fino ai 3 anni di età. L'organizzazione deve prevedere la permanenza del bambino con la possibilità di usufruire del pasto e del riposo.

La struttura è inserita nel quadro di una politica di tutela dei diritti dell'infanzia di armonizzazione dei tempi di lavoro e di cura in risposta alle esigenze del nucleo familiare.

Accoglie bambini di età da 3 mesi a 3 anni. Ha una capacità ricettiva minima di 30 e massima di 60 bambini.

La Legge Regionale n. 22/2002 consente di aumentare il numero delle ammissioni al massimo del 20% rispetto alla capacità ricettiva, per utilizzare al meglio strutture e risorse a disposizione.

ALTRI SERVIZI EDUCATIVI

ESTATE NIDO

Al termine dell'anno educativo, nel mese di Agosto, viene offerto il servizio "Estate Nido" per rispondere alle esigenze lavorative delle famiglie. Le modalità di erogazione del servizio saranno pubblicizzate annualmente (nel periodo aprile/maggio) con le consuete forme (volantino, sito del comune, mass-media ect.)

Ai bambini frequentanti verrà garantita la stessa qualità e continuità educativa.

NIDI FAMIGLIA

E' un progetto regionale definito ai sensi della normativa regionale vigente (DGR n.674 del 18.03.2008 e DGR n.4252 del 30.12.2008) ed è rivolto ai bambini dai 3 mesi ai 3 anni, si svolge presso il domicilio di mamme o collaboratori educativi che professionalmente forniscono educazione e cura a uno o più bambini (non più di 6, compresi i propri figli, di età inferiore ai 10 anni, se presenti durante l'orario di servizio). L'abitazione deve rispettare i requisiti e le dotazioni di civile abitazione e sottostare a requisiti igienico-sanitari ben determinati e definiti.

L'elenco dei nidi famiglia presenti nel territorio comunale e convenzionati con il Comune di Vicenza è presente sul sito Internet www.comune.vicenza.it seguendo il seguente percorso: Cittadino ► Bambini ► Nido in famiglia.

Ulteriori informazioni possono essere richieste all'ufficio asili nido - tel. 0444-222117 mail : asilinido@comune.vicenza.it



IMPEGNI E GARANZIE

Servizi Educativi per la Prima Infanzia del Comune di Vicenza

Modalità di accesso - Iscrizioni

► *Per frequentare un asilo nido comunale è necessario presentare una domanda di ammissione ed essere inseriti in apposite graduatorie. Il bambino da iscrivere deve essere già nato e non deve avere compiuto il terzo anno di età, inoltre deve essere residente a Vicenza.*

► *Le iscrizioni agli asili nido si effettuano all'Ufficio Servizi alla Prima Infanzia, presso l'Assessorato alla Formazione in Levà degli Angeli, 11, prendendo un appuntamento al numero **0444/222160** nei seguenti orari:*

dalle ore 8.00 alle ore 9.00

dalle ore 12.00 alle ore 13.00

► *Ogni anno, con specifico provvedimento del Direttore del Settore Servizi Scolastici ed Educativi sono stabilite le modalità e il termine entro il quale devono essere presentate le domande di iscrizione ai nidi comunali ed in concessione in ragione dei posti che si rendono disponibili.*

► *Le domande di iscrizione che pervengono al di fuori dei termini stabiliti annualmente, sono collocate in un'apposita graduatoria suppletiva, utile qualora risultino esaurite le liste di attesa.*

► *La domanda si effettua compilando un apposito modulo consegnato al momento dell'iscrizione. Non è necessario fornire certificati anagrafici, ai quali provvede direttamente l'ufficio. Altre specifiche indicazioni al riguardo vengono fornite al momento della richiesta dell'appuntamento.*

Il genitore ha la possibilità di presentare domanda per un massimo di due (2) strutture ed il proprio figlio viene posto nella graduatoria di ognuno dei nidi richiesti, nella corrispondente fascia di età.

► *Per le modalità di accesso ed iscrizione agli altri servizi per la Prima Infanzia contenuti nella presente "Carta" vengono date annualmente specifiche indicazioni alle famiglie attraverso il materiale informativo e promozionale specifico.*

Punteggio – criteri di accesso

L'assegnazione dei punti avviene considerando i seguenti parametri:

- 1. Ubicazione dell'abitazione;*
- 2. Occupazione dei genitori;*
- 3. Figli;*
- 4. Situazioni particolari (figlio naturale di genitore nubile/celibe inserito nella famiglia d'origine del genitore, figlio naturale di genitore nubile/celibe che costituisce nucleo familiare a sé stante, presenza di un solo genitore senza conviventi; documentata gravidanza della madre;*
- 5. Difficoltà familiari pregiudizievoli ai fini della cura del minore;*
- 6. Reddito familiare.*

Hanno precedenza nell'ammissione i bambini diversamente abili o in situazioni di rischio o svantaggio sociale.

Graduatorie

Entro il termine di 15 giorni dalla chiusura delle iscrizioni, l'Ufficio Servizi alla Prima Infanzia deve redigere le graduatorie distinte per nido.

Le graduatorie provvisorie sono approvate con determinazione del Direttore del Settore Servizi Scolastici ed Educativi e sono rese pubbliche mediante affissione all'Albo del Settore stesso presso ogni Asilo Nido e inserite sul sito del Comune di Vicenza.

Rimangono escluse dalla graduatoria le domande incomplete.

Entro il termine di 10 giorni dalla pubblicazione delle graduatorie gli interessati possono presentare ricorso scritto ai fini della rivalutazione del punteggio assegnato. Il ricorso, corredato di documentazione, dovrà essere indirizzato al Direttore del Settore Servizi Scolastici ed Educativi e consegnato o spedito all'Ufficio Servizi alla Prima Infanzia.

Le graduatorie diventano definitive al sedicesimo o ventiseiesimo giorno dalla pubblicazione, in relazione alla presenza o meno di opposizioni.

Nuove graduatorie sono formulate solo dopo l'esaurimento delle precedenti, in relazione alle domande presentate nel frattempo.



Accettazione del posto e ammissione al nido

Entro 20 giorni dalla pubblicazione delle graduatorie definitive, l'utente che si trovi in posizione utile in almeno uno dei due posti indicati all'atto dell'iscrizione, è tenuto a perfezionare l'iscrizione pena l'automatica decadenza da tutte le graduatorie.

L'ammissione al nido avviene solo dopo il perfezionamento dell'iscrizione. Essa determina l'automatica decadenza dalle graduatorie di altri nidi.

I posti che si renderanno disponibili in corso d'anno saranno comunicati dal competente ufficio agli utenti interessati. Trascorsi cinque giorni dall'avvenuta comunicazione, il mancato perfezionamento dell'iscrizione determina lo scorrimento della graduatoria.

Inserimento e Accoglienza

L'apertura dei nidi nel mese di settembre inizia con due momenti ben distinti:

- il re-inserimento dei bambini già frequentanti per dedicare un tempo idoneo al rientro dei bambini, ritrovando i vecchi amici e continuando ad intessere le relazioni già create con le educatrici;*
- l'inserimento dei bambini nuovi, attraverso un approccio graduale e flessibile tenendo conto delle esigenze e delle risposte comportamentali che ciascun bambino esprime.*

La fase di inserimento dei bambini nuovi è preceduta da un colloquio durante il quale genitori ed educatrici hanno la possibilità di scambiarsi le informazioni. Questa fase si conclude di solito entro novembre.

Nei nidi della nostra città si adotta la metodologia dell' inserimento "a gruppi" che prevede che i bambini ed i genitori siano accolti "a gruppi".

Questa specifica metodologia consente:

- al bambino di condividere fin dall'inizio, insieme agli altri coetanei, la "novità nido";*
- ai genitori di condividere insieme questa esperienza;*
- agli educatori di osservarsi e di auto-osservarsi in un continuo processo di verifica e rielaborazione.*

L'inserimento dura di norma 2 settimane e concretamente si realizza con la presenza del genitore durante la prima settimana di frequenza per sostenere il bambino in questa esperienza e con una presenza che nella settimana successiva va gradualmente a diminuire.

Il monitoraggio dell'evoluzione della situazione avviene tramite il continuo scambio con le famiglie e la costante disponibilità al dialogo, nonché con

una riunione apposita di verifica entro il mese di gennaio con i genitori dei bambini nuovi inseriti.

Trascorso tale periodo si procederà con il normale svolgimento delle attività educative.

Nell'eventualità di un ritiro dal nido, le famiglie sono invitate ad avere un momento di dialogo con la psicopedagoga per conoscere ed approfondire le motivazioni che hanno portato a questa scelta.

La composizione dei gruppi

I bambini all'asilo nido sono suddivisi in gruppi e vengono accolti in ciascuna struttura in relazione ai turni predisposti precedentemente dall'équipe del nido in accordo con la psicopedagoga secondo i quali la composizione delle sezioni può variare da nido a nido. Ovvero possono essere composte dai bambini della fascia 3/12 mesi, dai bambini della fascia 13/24 mesi oppure della fascia 3/36 mesi secondo l'ordine di arrivo nella graduatoria.

► *Negli asili nido Piarda e S. Rocco può essere attivata in relazione all'andamento delle domande una sezione a tempo parziale che accoglie bambini di età compresa tra i 13 ed i 36 mesi.*

In tutti i gruppi vengono rispettati i rapporti numerici tra il personale con funzione educativa ed i bambini nella misura di:

- *un educatore ogni 6 bambini di età inferiore ai 12 mesi;*
- *un educatore ogni 8 bambini di età superiore ai 12 mesi;*

Calendario e orario del servizio

Gli asili nido sono aperti dal mese di Settembre al mese di Luglio.

L'orario di apertura/chiusura degli asili nido è un aspetto del servizio importante per le famiglie. Al fine di mantenere, dunque, un servizio che risponda alle attese dell'utenza è stata individuata la seguente articolazione, sulla base di un monitoraggio con le famiglie, che può peraltro prevedere eventualmente lo slittamento di un'ulteriore mezz'ora con un minimo di n.4 richieste:

- *Nido "Turra" dalle ore 7.30 alle ore 16.00/16.30*
- *Nido "S.Lazzaro" dalle ore 7.30 alle ore 18.00/18.30*
- *Nido "Calvi" dalle ore 7.30 alle ore 17.00/17.30*
- *Nido "Ferrovieri" dalle ore 7.30 alle ore 17.30/18.00*
- *Nido "Piarda" dalle ore 7.30 alle ore 18.00/18.30*
- *Nido "S.Rocco" dalle ore 7.30 alle ore 16.00/16.30*

L'orario di funzionamento dell'asilo nido viene stabilito dalla Giunta Comunale, nel rispetto del ruolo delle famiglie, delle disponibilità finanziarie e di personale.

Nella prima settimana di apertura è previsto per i bambini già frequentanti un orario ridotto, indicativamente dalle ore 07.30 alle ore 12.30, per favorire un graduale rientro al nido.

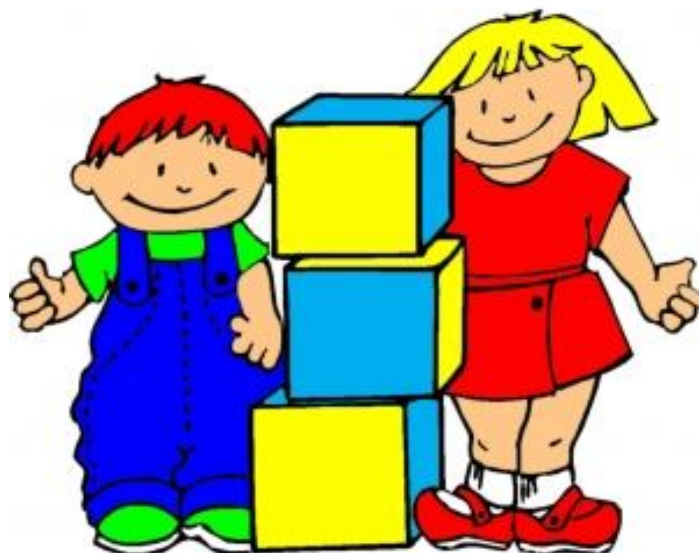
In tale settimana si avvierà la fase di inserimento per i nuovi bambini.

L'entrata al nido del bambino e della sua famiglia è un rito che si compie ogni giorno. E' molto importante che questo momento sia organizzato e predisposto per poter accogliere i bambini che, al mattino, possono arrivare ancora assennati, oppure già con la vivacità e l'energia di chi vuole intraprendere nuovi giochi.

Le educatrici presenti accolgono ogni bambino andandogli incontro o attendendolo in un angolo di gioco già allestito e lo invitano a salutare chi lo ha accompagnato.

Al mattino i bambini possono arrivare al nido entro le ore 9.30.

Anche l'uscita è un momento importante. Nel caso i bambini non vengano ritirati dal nido direttamente dai genitori, le educatrici possono consegnarli ad altre persone indicate dai genitori stessi, solo su specifica delega scritta.



QUANTO COSTA IL SERVIZIO

RETTE

Alle famiglie viene chiesto di partecipare alla copertura del costo del servizio attraverso il pagamento di una retta di frequenza mensile, calcolata in percentuale (%) sulla base dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) presentato dalle stesse ed aggiornato secondo le modalità stabilite nel provvedimento di determinazione delle rette.

La retta così conteggiata partecipa mediamente alla copertura del costo del servizio, calcolato in circa € 590/600 pro-capite mensile, per il 43,5% dello stesso.

Inoltre, dall'importo della retta calcolato vengono applicate riduzioni per ogni ulteriore figlio non frequentante e non produttore di reddito oppure in caso di frequenza contemporanea del nido di più fratelli. La retta mensile viene ridotta anche in base alle presenze dei bambini al nido o in base alle chiusure del servizio in giornate non festive per vacanze di Natale, Pasqua, ponti festivi, scioperi o altro.

La Giunta Comunale determina annualmente la percentuale di calcolo delle rette da applicare all'ISEE, nonché l'importo della retta minima e di quella massima. In ogni caso, la retta non può superare il costo del servizio.

Il pagamento avviene mensilmente con la modalità scelta dalla famiglia tra bollettino di c/c postale o addebito in via continuativa sul c/c bancario e decorre dalla data fissata per l'inserimento.

Il mancato e ingiustificato pagamento della retta entro i termini stabiliti e dopo i solleciti previsti comporta le dimissioni d'ufficio del bambino ed il recupero del credito ai sensi di legge.

Rinunce

La famiglia che intende rinunciare al posto nel corso dell'anno educativo, deve presentare alla coordinatrice del nido in cui il bambino è iscritto una dichiarazione scritta di rinuncia (indirizzata al Responsabile Servizio alla Prima Infanzia).

Per ottenere l'esenzione dal versamento della retta, il genitore deve presentare la dichiarazione sopradetta entro il 30° giorno del mese precedente a quello di rinuncia.

Nessun addebito sarà conteggiato nei casi di comprovata impossibilità da parte della famiglia di procedere alla rinuncia entro il tempo

sopraindicato (es: lettere di licenziamento o riduzione di orario di lavoro pervenute dopo tale data, etc).

Viene considerato assente giustificato, per un periodo massimo di trenta giorni dalla data stabilita per l'ambientamento, il bambino in situazione di ricovero ospedaliero, malattia infettiva certificata o in grave situazione comprovata.

Nella previsione di un'assenza di oltre trenta giorni consecutivi, compresi i festivi, la richiesta di conservazione del posto viene esaminata ed autorizzata dal Direttore del Settore Servizi Scolastici ed Educativi. Nel caso di positiva valutazione, l'autorizzazione alla conservazione del posto è subordinata al versamento anticipato del 75% della retta dovuta dall'utente.



ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

Il Settore Servizi Scolastici ed Educativi dell'Assessorato alla Formazione si avvale di un'apposita unità organizzativa che si occupa della gestione complessiva del servizio.

GLI UFFICI ALLA PRIMA INFANZIA

Gli uffici hanno sede al secondo piano di Palazzo del Territorio, in Levà degli Angeli, 11 a Vicenza.

Palazzo del Territorio si trova all'inizio di Corso Palladio, sul lato opposto alla Piazza Matteotti e ospita anche il Teatro Olimpico. L'ingresso dell'Assessorato è sul lato verso il Ponte degli Angeli.

La zona è servita dalle linee di autobus n. 1, 2, 4, 5 e 7. I parcheggi più vicini sono quelli di Piazza Matteotti e di Contrà Canove Vecchie, entrambi a pagamento.

Le attività che il Servizio svolge riguardano:

- **Informazione e promozione dei Servizi alla Prima Infanzia** (asilo nido, nido integrato, nido aziendale, estate nido, servizi innovativi ed integrativi, laboratori);
- **Domande di iscrizione ai servizi, formazione graduatorie di ammissione;**
- **Procedure per l'ammissione, la frequenza, il ritiro, la rinuncia al posto;**
- **Determinazione delle rette di frequenza, contabilità e gestione dei pagamenti;**
- **Progetti educativi, attività e progetti per le famiglie;**
- **Acquisti e forniture di tutti i beni e servizi necessari per il funzionamento del servizio;**
- **Piani di formazione per il personale addetto ai servizi e Gestione di stages e tirocini formativi per studenti nell'ambito dei servizi alla Prima Infanzia;**
- **Procedure per l'avvio di asili nido in concessione tramite gara d'appalto;**
- **Rapporti di convenzionamento con soggetti pubblici e privati;**
- **Gestione dei procedimenti per la richiesta di contributi regionali in c/gestione ed in c/capitale;**
- **Procedure per l'autorizzazione alla realizzazione, all'esercizio e per l'accreditamento di servizi alla Prima Infanzia pubblici e privati;**
- **Procedure per l'avvio in convenzione del servizio Nidi in famiglia.**

L'Ufficio osserva il seguente orario di apertura al pubblico:

■ **dal lunedì al venerdì mattina**

dalle ore 10.00 alle ore 12.00

■ **il martedì e giovedì al pomeriggio**

dalle ore 15.30 alle ore 17.00

■ **Le iscrizioni per gli asili nido si ricevono previo appuntamento da richiedere al n. 0444/222160 nei seguenti orari:**

dalle ore 8.00 alle ore 9.00

dalle ore 12.00 alle ore 13.00

Numeri telefonici utili	
<i>Dirigente</i>	0444/222132
<i>Responsabile del servizio</i>	0444/221544
<i>Psicopedagoga</i>	0444/222126
<i>Informazioni, iscrizioni, graduatorie, ammissioni, ritiri</i>	0444/222117 - 0444/222129
<i>Gestione rette</i>	0444/222127
<i>Informazioni, acquisti, forniture, contributi regionali, contabilità</i>	0444/222128
<i>Ufficio Supplenze</i>	0444/222163
<i>Numero unico di fax</i>	0444/222145
<i>e-mail</i>	asilinido@comune.vicenza.it



FIGURE PROFESSIONALI

Nell'ambito dei Servizi educativi per la Prima Infanzia svolgono le loro attività professionali: il Direttore del Settore Servizi Scolastici ed Educativi, il Responsabile del Servizio alla Prima Infanzia, la Psicopedagoga, gli Uffici Amministrativi, le Coordinatrici, il Personale Educatore, il Personale di Cucina e il Personale Esecutore.

Ciascuna di queste figure ha un ruolo specifico e garantisce, con la propria azione il buon funzionamento del servizio.

IL DIRETTORE DEL SETTORE

Il Direttore del Settore opera per il buon andamento dei servizi alla Prima Infanzia garantendone la funzionalità e la realizzazione delle attività. In particolare si occupa dell'organizzazione del personale, dei rapporti con il Responsabile del Servizio alla Prima Infanzia e con l'ufficio servizi alla Prima Infanzia.

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO ALLA PRIMA INFANZIA

Il Responsabile del Servizio risponde al Direttore del Settore Servizi Scolastici ed Educativi della complessiva conduzione amministrativa ed organizzativa del Servizio alla Prima Infanzia.

LA PSICOPEDAGOGISTA

Ha compiti di coordinamento psico-pedagogico. Partecipa alle riunioni con il personale, progetta annualmente i piani di formazione in collaborazione con il Responsabile del Servizio alla Prima Infanzia ed incontra i genitori per i colloqui o in riunioni su tematiche educative.

L'UFFICIO SERVIZI ALLA PRIMA INFANZIA

L'Ufficio Prima Infanzia garantisce la funzionalità amministrativa ed organizzativa delle strutture educative, realizzando tutti gli interventi necessari per il buon funzionamento e l'innovazione.

LE COORDINATRICI

Il personale educatore-coordinatore svolge mansioni educative nel gruppo nonché attività di coordinamento educativo, organizzativo e amministrativo

IL PERSONALE EDUCATORE

Il personale educatore è responsabile della cura, della tutela, dell'educazione dei bambini, della relazione con le famiglie ed inoltre:

- *attuа le indicazioni organizzative e metodologiche della Coordinatrice e del Servizio alla Prima Infanzia, sviluppate attraverso percorsi formativi ed attività di rielaborazione in sede di collegio di nido;*
- *promuove, coerentemente a tali indicazioni, lo sviluppo affettivo, sociale, motorio e cognitivo dei bambini;*
- *elabora e aggiorna in modo permanente il progetto educativo e didattico, avviando ricerche, elaborazioni, documentazioni e verifiche;*
- *adotta la modalità partecipativa e collegiale come strategia professionalmente privilegiata, al fine di mantenere un coerente stile educativo in ogni Nido d’Infanzia.*

IL PERSONALE DI CUCINA

- *prepara i cibi per i bambini e per tutto il personale presente in servizio, sulla base di una tabella dietetica predisposta e controllata dalla locale ULSS;*
- *cura l’igiene ed il riordino dei locali di cucina.*

IL PERSONALE ESECUTORE

Il personale esecutore contribuisce alla realizzazione del progetto educativo attraverso la condivisione dei contenuti in esso espressi e dando attuazione alle indicazioni della Coordinatrice e del Servizio alla Prima Infanzia.

Esso svolge funzioni di:

- *cura, igiene e riordino dei locali;*
- *cura e confezione del corredo e attività di lavanderia;*
- *collaborazione con il personale educatore durante la somministrazione del pasto e in altri momenti della giornata educativa.*

Il personale esecutore partecipa a percorsi formativi e ad attività collegiali del servizio.

I PEDIATRI DI COMUNITA’

Le attività dei pediatri di comunità nelle collettività infantili sono riportate nel Protocollo d’Intesa del 13.10.2011 aggiornato con l’appendice del 23.02.2012 tra l’Azienda Ulss n. 6 “Vicenza” e Comune di Vicenza allegato alla presente Carta (All. n. 1).



SEDI, STRUTTURE E SPAZI

*L'Amministrazione Comunale gestisce direttamente nel territorio cittadino **6 strutture per la Prima Infanzia**, per complessivi 401 posti autorizzati (n. 360 a tempo pieno e n. 41 a part-time) ai quali si può aggiungere un massimo del 20% in più per un totale di n. 473 posti.*

Altri 141 posti sono a disposizione nelle cinque strutture gestite attraverso un servizio in concessione a seguito di gara d'appalto.

Queste le strutture Comunali autorizzate ed accreditate:

1. ASILO NIDO PIARDA

Contrà della Piarda, 10 - tel. 0444/320912

Autorizzato all'Esercizio per n. 60 posti

Può essere attivata inoltre una sezione a part-time per complessivi n. 22 posti.

2. ASILO NIDO S. ROCCO

Via Mure S. Rocco, 36 - tel. 0444/222690

Autorizzato all'Esercizio per n. 60 posti

Può essere attivata inoltre una sezione a part-time per complessivi n. 19 posti.

3. ASILO NIDO CALVI

Via Calvi, 38 - tel. 0444/500170

Autorizzato all'Esercizio per n. 60 posti

4. ASILO NIDO TURRA

Via Turra, 45 - tel. 0444/511518

Autorizzato all'Esercizio per n. 60 posti

5. ASILO NIDO S. LAZZARO

Via Corelli, 4 - tel. 0444/563715

Autorizzato all'Esercizio per n. 60 posti

6. ASILO NIDO FERROVIERI

Via dé Campesani, 46 - tel. 0444/566286

Autorizzato all'Esercizio per n. 60 posti



Altre 5 strutture per la prima infanzia sono gestite attraverso un contratto di concessione a seguito di gara d'appalto e precisamente:

1. ASILO NIDO CARIOLATO

Strada di Bertesina, 355 - tel. 0444/304540

Autorizzato all'Esercizio per n. 48 posti.

2. ASILO NIDO VILLAGGIO DEL SOLE

Via Biron di Sopra,92 - tel. 0444/564390

Autorizzato all'Esercizio per n. 30 posti

3. ASILO NIDO GIULIARI

Via Goito, 2 - tel. 0444/920239

Autorizzato all'Esercizio per n. 40 posti.

4. ASILO NIDO INTEGRATO ROSSINI

Via Rossini, 46 – tel. 0444/962411

Autorizzato all'Esercizio per n. 29 posti.

5. ASILO AZIENDALE COMUNE-IPAB

Corso Padova, 59 – tel. 0444/317678

Autorizzato all'Esercizio per n. 40 posti.

Inoltre vi è una struttura privata con la quale l'Amministrazione ha stipulato apposita convenzione:

ASILO NIDO INTEGRATO presso la “CASA MATERNA” di Longara –
Viale Riviera Berica n. 691 – tel. 0444/530047, nel quale il Comune ha riservato dei posti per i bambini residenti a Vicenza, in quanto nella circoscrizione n. 2 non è presente alcuna struttura comunale per la Prima Infanzia.

Nell'ultimo accreditamento Regionale del 01.03.2011 tutte le strutture per la Prima Infanzia del Comune di Vicenza hanno ottenuto punteggi che vanno da un minimo di 90,76/100 ad un massimo di 100/100.



Gli spazi al nido

Gli ambienti interni ed esterni sono organizzati per garantire sicurezza, protezione, riconoscimento, socialità, operatività, autonomia e per offrire occasioni di movimento, stimolazioni percettive ed attività di gioco.

Gli ambienti interni, di diversa dimensione, sono suddivisi sulla base dei gruppi di bambini inseriti in cui si trovano: la zona giorno, con lo spazio ben delimitato per il pranzo, la zona sonno ed i servizi igienici.

Ogni “spazio” ha una sua collocazione ed una sua funzione specifica: è l’ambiente dove i bambini trascorrono gran parte della giornata, appositamente strutturato con arredi e materiali da gioco che rendono il contesto a “misura di bambino” e permettono a ciascuno di esprimersi come soggetto e protagonista attivo.

Gli spazi consentono di parlare a voce bassa, raccontare “le storie”, concentrarsi sulle attività, correre, scivolare, rotolarsi, giocare a “far finta che ...” con cappelli, foulards, borse, cinture o tra pentoline e mestoli di diversa grandezza.

Gli spazi sono polivalenti, modulari e flessibili nel rispetto dei bisogni dei bambini, adatti a sviluppare e potenziare le capacità percettive, motorie, linguistiche ed espressive.

Ci sono poi altri spazi all’interno di ogni struttura: la palestra, uno spazio di accoglienza per i genitori, la zona cucina, la dispensa, la sala da pranzo per il personale, l’ufficio e tutta l’area dei servizi generali (lavanderia, guardaroba, spogliatoi e servizi per il personale, ripostigli, depositi per i materiali, centrale termica).

Nell’asilo Nido Integrato è presente anche una sala per l’attività di integrazione con la Scuola dell’Infanzia.

Gli spazi esterni al nido, invece, sono costituiti da un ampio giardino attrezzati in modo accurato con strutture di gioco e di movimento adatte all’età dei bambini e con diverse tipologie di materiali con cui sperimentare attività e giochi.





Cosa si fa al Nido

La progettazione dell'attività

La progettazione pedagogica che comprende i ritmi della quotidianità, la suddivisione ed organizzazione degli spazi, gli incontri ed il confronto con i genitori, costituisce lo sfondo nel quale si muovono soggetti diversi. Tutto ciò rappresenta anche la condizione indispensabile per realizzare esperienze, conoscere storie e culture diverse, compiere azioni, costruire relazioni significative tra bambini, genitori ed operatori.

Le attività che vengono proposte sono diverse ed articolate secondo la progettazione elaborata da ciascun gruppo educatore.

Esse si suddividono in attività con i bambini ed attività con i genitori, perché la relazione ed il confronto con piccoli ed adulti creano situazioni per crescere insieme.

Ai bambini vengono proposte varie attività di manipolazione, di pittura, di lettura, di drammatizzazione e di motricità, diverse anche nella realizzazione concreta, a seconda dell'età e dell'evoluzione del gruppo di bambini.

Le attività si focalizzano sugli aspetti sensomotori, sugli aspetti simbolici e su quelli rivolti alla promozione e consolidamento dell'autonomia.

L'organizzazione della giornata educativa

La "giornata al nido" è un tempo ricco di esperienze e di emozioni che bimbi ed adulti vivono con intensità.

I bimbi vengono accolti al mattino fino alle ore 9.30. Viene poi proposta loro una piccola merenda a base di frutta che, specie per quelli arrivati alle 7,30, è ben gradita.

Successivamente, l'attenzione è rivolta al gioco attraverso proposte articolate e modulate in base ai bisogni osservati dalle educatrici.

Intorno alle 11.00 si torna tutti in sezione e ci si prepara per il pranzo, lavando le mani e mettendo i bavaglini.

Circa alle 11.45, terminato il pranzo, i bambini si preparano per la nanna. Al risveglio, verso le 14.30 circa, viene proposta una merendina e via ancora a giocare, prima dell'arrivo dei genitori.

La scansione della giornata crea un ritmo e tutto avviene con elasticità, dando il tempo ai bambini, da quelli più interessati al gioco a quelli più lenti nel pranzare, di fare tutto con una certa calma.

L'impostazione globale della giornata ha, pertanto, un ritmo cadenzato dalle loro esigenze e l'intervento del personale educatore nelle diverse fasi della giornata avviene proponendo le situazioni all'intero gruppo. L'imitazione tra i bambini ed il fatto che una "regola" valga per tutti diventano le condizioni per ciascun bambino per accogliere le indicazioni delle educatrici nei diversi momenti di vita comunitaria con la possibilità di sperimentarsi secondo le proprie capacità.

UNA GIORNATA TIPO IN UN NIDO A TEMPO PIENO

Ore 7,30 – 9,30	Apertura del nido, accoglienza bambini
Ore 9,30 – 10,00	Piccola merenda a base di frutta
Ore 10,00 – 11,00	Attività, gruppi e momenti di gioco durante i quali le educatrici osservano e possono monitorare i progressi evolutivi dei bambini
Ore 11,00 – 11,45 PRANZO	Ci si prepara per il pranzo, ci si lava le mani e si pranza
Ore 11,45	Finito il pranzo ci si comincia a spogliare e ci si prepara per andare a dormire
	Al risveglio, cambio e merenda e poi nuovamente a giocare in salone fino all'arrivo dei genitori.
Ore 16,00 – 17.00-18.00/18.30	Arrivo dei genitori
Ore 17.00	Seconda piccola merenda per i bambini del posticipo

UNA GIORNATA TIPO IN UN NIDO A TEMPO Part-time

Ore 7,30 – 9,30	Apertura del nido, accoglienza bambini
Ore 9,30 – 10,00	Piccola merenda a base di frutta
Ore 10,00 – 11,00	Attività, gruppi e momenti di gioco durante i quali le educatrici osservano e possono monitorare i progressi evolutivi dei bambini
Ore 11,00 – 11,45	Ci si prepara per il pranzo, ci si lava le mani e si pranza
Ore 11,45	Finito il pranzo, cambio e poi nuovamente a giocare in salone fino all'arrivo dei genitori
Ore 13,00- 13,30	Arrivo dei genitori

Alimentazione, diete e igiene

Il pranzo all'asilo ha naturalmente uno scopo nutrizionale, ma anche un alto valore educativo.

Offre la possibilità di acquisire corrette abitudini alimentari, attraverso la variata proposta di menù, di educare al gusto, nel rispetto degli standard calorici dei pasti e dei relativi apporti di nutrienti, per coprire in modo equilibrato il fabbisogno nutrizionale.

Ogni asilo nido, di norma, è dotato di una propria cucina interna con cuoca ed aiuto-cuoca dove vengono confezionati quotidianamente i pasti per i bambini ed il personale secondo una tabella dietetica realizzata dal Servizio di Ristorazione Scolastica del Comune di Vicenza, in collaborazione con il Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione dell'ULSS 6 Vicenza.

Il menù è articolato in quattro settimane per favorire l'equilibrio nutrizionale e per sviluppare la percezione delle caratteristiche organolettiche di ogni pietanza. Sono privilegiati i metodi di cottura semplice per ridurre al minimo le modificazioni chimico-fisiche che possono incidere sul valore nutritivo degli alimenti e particolare attenzione viene data anche alla "dieta mediterranea", con l'abbondanza di alimenti di origine vegetale, utili nella prevenzione di numerose patologie ed importanti per la soddisfazione del bambino rispetto all'interazione tra colore, sapore, consistenza ed immagine percepita del piatto.

La dieta include tutti prodotti di prima qualità, privi di ingredienti transgenici (OGM free) e conformi alle norme previste per ogni tipologia di prodotto. Sono presenti anche prodotti a denominazione di origine protetta (D.O.P) e prodotti provenienti da agricoltura biologica.

E' prevista anche la preparazione di diete speciali per bambini con allergie ed intolleranze alimentari certificate, in grado di soddisfare efficacemente le specifiche esigenze oppure diete alternative per le richieste derivate da motivi religiosi, mantenendo al massimo gli obiettivi nutrizionali.

La sicurezza igienico-sanitaria è alla base della preparazione dei pasti, nel rispetto di tutte le norme previste.

I pasti, infatti, sono confezionati secondo il sistema di analisi dei rischi e di controllo dei punti critici HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) detto anche "Sistema di Autocontrollo delle preparazioni degli alimenti". Il sistema di autocontrollo pone particolare attenzione alla qualità delle derrate alimentari, dei fornitori, dei controlli e della formazione del personale.

Bambini e bambine diversamente abili

E' stata predisposta "LA CARTA DEI SERVIZI PER BAMBINI DIVERSAMENTE ABILI" (che viene allegata al presente documento - ALL. 2), con lo scopo di informare sulle competenze del servizio di asilo nido in materia di accoglienza di bambini diversamente abili e sulle opportunità offerte loro.

Scaturisce dalla necessità di creare una struttura portante all'interno del servizio di asilo nido per offrire un riferimento alle famiglie utenti con un bambino diversamente abile.

La "Carta" evidenzia la metodologia utilizzata ed avvalorata l'identità dei nidi di Vicenza, costituita fundamentalmente da un'impostazione psico-pedagogica che pone attenzione alle relazioni, al progetto educativo ed al lavoro in équipe, attraverso la costruzione di una rete che coinvolga tutti gli attori in gioco.

In particolare, l'attenzione è posta alle seguenti fasi di lavoro:

- **approccio di conoscenza con la famiglia** (colloquio iniziale, inserimento modulato in relazione alla specifica patologia presentata);*
- **costruzione di un progetto educativo individualizzato**, in collaborazione con l'équipe specialistica che segue il bambino, con verifiche periodiche per monitorare l'andamento dello sviluppo psico-fisico e socio-relazionale del bambino;*
- **documentazione della storicità del bambino al nido**: raccolta dati derivanti dalle osservazioni e dall'evoluzione del bambino durante l'intero percorso svolto. Utilizzo di un quaderno di orientamento all'osservazione.*



IMPEGNI DI QUALITA'

L'accreditamento Regionale

L'accreditamento istituzionale è un processo attraverso il quale le strutture autorizzate, pubbliche e private, ed i singoli professionisti che ne facciano richiesta, acquisiscono lo status di soggetto idoneo ad erogare prestazioni socio-sanitarie e sociali per conto del Servizio Sanitario Nazionale.

Tutte le strutture per la Prima Infanzia del Comune di Vicenza hanno ottenuto l'accreditamento Regionale con punteggi che vanno da un minimo di 90,76/100 ad un massimo di 100/100.

Il Coordinamento Psicopedagogico e la progettazione educativa e didattica

Il Coordinamento Psicopedagogico è una delle peculiarità del servizio: esso è composto dalle Coordinatrici, dalla Psicopedagogista, dal Direttore del Settore e dal Responsabile del Servizio e ha il compito di approfondire le tematiche di carattere pedagogico.

Le riflessioni sul bambino, il coinvolgimento delle famiglie, il lavorare in équipe, il confronto all'interno del gruppo di Coordinamento Psicopedagogico sono dimensioni dalle quali scaturiscono le azioni "con e per il bambino e la famiglia".

La progettazione educativa ruota attorno alle idee di bambino e di progetto.

La progettazione tiene conto dei concetti fondamentali contenuti negli "Orientamenti regionali del servizio di asilo nido" e della documentazione progettuale del Settore Servizi Scolastici ed Educativi.

Tutta l'attività dei nidi si fonda sui seguenti principi:

- la famiglia come soggetto del sistema, in quanto l'asilo nido è un luogo di relazioni attraverso cui il bambino si sviluppa;*
- il bambino è un soggetto "competente", cioè in grado di interagire in modo consapevole e significativo con gli altri (adulti e bambini);*
- il "lavoro per progetti" e l'esperienza professionale degli operatori garantiscono coerenza metodologica ed adeguatezza pedagogica. Lavorare per progetti significa "fare delle ipotesi" e significa anche prendere spunto dall'evento casuale.*

Pertanto, il fondamento teorico e metodologico che sostiene i servizi ed i nuovi progetti si riferisce all'impostazione sistemica adottata da lungo tempo nelle strutture comunali.

Inoltre, la progettazione fa riferimento agli “Orientamenti regionali del servizio di asilo nido” e alla documentazione progettuale del Settore Servizi Scolastici ed Educativi.



La continuità Nido e Scuola dell’Infanzia

La continuità tra il nido e la scuola dell’infanzia è un progetto sempre in fase di rielaborazione e di continuo miglioramento. Il personale educatore di ogni asilo nido elabora con le maestre della scuola dell’infanzia il progetto. Ai bambini che frequentano l’ultimo anno del nido viene proposta tra le varie iniziative di continuità, la conoscenza della scuola che frequenteranno, attraverso una visita nel mese di maggio o giugno, concordata con le insegnanti dei plessi interessati. E’ un momento coinvolgente durante il quale i bambini incontrano altri amici e vivono insieme un’esperienza di gioco. Il passaggio del bambino dal nido alla scuola dell’infanzia viene sostenuto da occasioni di scambio e confronto tra educatrici ed insegnanti.

La formazione del personale

La professionalità degli operatori che lavorano all’interno dei servizi educativi richiede una particolare attenzione, attraverso le fasi dell’aggiornamento delle conoscenze e della formazione in itinere.

L’Amministrazione comunale, annualmente, sulla base di un protocollo d’intesa che prevede un tempo specifico da adibire all’attività formativa predispone, in accordo con gli operatori stessi, il piano di formazione per ciascun profilo professionale: le educatrici, le esecutrici e le cuoche.

L’obiettivo è di offrire “un’occasione ed un tempo professionalizzante”, rispondendo qualitativamente ai bisogni ed alle aspettative delle persone.

Il nido e i bambini

Il bambino vive nuove dimensioni di gioco, di conoscenza e di relazione in un contesto in cui ha l'opportunità di esprimersi in piena autonomia.

Incontra, gioca e si confronta con i coetanei e gli adulti, arricchisce il suo mondo sul piano delle capacità, sia a livello qualitativo che quantitativo, potenzia lo sviluppo della sua personalità nella dimensione sociale, oltre che cognitiva ed affettiva.

Il bambino ha l'opportunità di:

- mettere in relazione la propria competenza di socialità attraverso i primi scambi con gli altri bambini, con i quali esprime le sue potenzialità cognitive;

- acquisire una precoce autonomia, affermarsi nella sicurezza della relazione, stabilire relazioni multiple e significative con adulti, anche diversi da quelli che appartengono alla famiglia;

- evolversi come individuo in un contesto che lo accoglie, che lo stimola, che ha come presupposto pedagogico prioritario il "suo benessere".

Il potersi esprimere in modo autonomo nell'esplorazione, nella creatività, nel gioco e nella motivazione ad apprendere sono condizioni che gli garantiscono benessere fisico e soprattutto emotivo.

Il nido e i progetti

In questa cornice assumono particolare importanza l'elaborazione e l'attuazione del progetto educativo didattico (P.E.D.) che, nel tenere conto dello scenario entro cui si svolge la quotidianità del nido, della qualità degli interventi, delle relazioni tra tutti i protagonisti, garantiscono coerenza metodologica ed adeguatezza pedagogica.

Il progettare permette di considerare ciò che emerge durante il percorso, consente di interpretare ciò che chiamiamo "errore", connotandolo come un elemento per evolvere e per contribuire alla scoperta ed all'apprendimento.

Aspetto fondamentale di ogni processo progettuale è l'essere in relazione, cioè in quella dimensione in cui l'interdipendenza dei ruoli, della professionalità, dei compiti gestionali, delle responsabilità, delle immaginazioni, delle idee, dei processi e delle decisioni diventa "comunicazione".

Al nido le educatrici hanno la possibilità di sperimentare la ricchezza di tradizioni, culture, costumi e modalità di accadimento dei figli nell'incontro con i genitori.

Pertanto, i diversi modi di "vivere l'educazione" da parte delle famiglie diventano terreno di conoscenza e confronto.

Il nido incontra bambini che hanno una storia, delle competenze e delle capacità, famiglie che chiedono uno spazio ed un tempo rivolto al proprio figlio in quanto persona, soggetto di diritti, di cittadinanza e, soprattutto, in quanto persona caricata di investimento affettivo, emotivo e progettuale verso il futuro.

Queste richieste da parte delle famiglie aumentano nel momento in cui il proprio figlio vive una situazione di disabilità o difficoltà.

In questi contesti, l'attenzione alle relazioni si esprime nell'intervento volto a creare integrazione, cioè pensando all'altro con l'attenzione che si desidera ricevere, valorizzando le sue risorse, riuscendo a vedere la sua ricchezza, anche se un po' differente da noi.

L'integrazione, come dimensione di incontro della diversità, consente di pensare "l'altro fra noi" ed attivare un reciproco cambiamento.

Vigilanza e sicurezza dei bambini

*L'Assessorato alla Formazione al fine di migliorare sempre più il servizio ed attivare ulteriori strategie di prevenzione e/o limitazione di possibili pericoli all'interno delle strutture scolastico educative, dopo aver preso in esame le attuali disposizioni ha predisposto uno specifico "Codice di comportamento del personale per l'ingresso di persone estranee al nido e alla scuola dell'Infanzia e altre norme generali sulla vigilanza dei minori" che viene allegato al presente regolamento (**allegato n. 3**) di cui ne fa parte integrante.*

Il "Codice di comportamento" è un atto normativo che permette di offrire all'utenza e agli operatori maggiore sicurezza e consente così di regolare il benessere comune costituendo un sistema funzionale ed efficace, entro il quale il rispetto delle regole è garanzia di equità e di pari opportunità per tutti coloro che, a vario titolo, entrano nei plessi comunali.

Il focus principale del Codice di comportamento mette in evidenza come ogni lavoratore, nella piena responsabilità delle proprie azioni e nella corresponsabilità delle azioni condivise, dovrà attenersi alle direttive che, nel quadro delle normative vigenti, risultano parte integrante del piano organizzativo di ciascun nido o scuola dell'infanzia.

Attività del pediatra di comunità nelle collettività infantili.

La vigilanza igienico-sanitaria è organizzata attraverso accessi mensili del pediatra di comunità finalizzati a:

- sorveglianza igienico-sanitaria della comunità;*
- consulenza e controllo diete bambini;*
- verifica inserimento nella comunità dei bambini diversamente abili o con problematiche socio-culturali;*
- interventi di educazione sanitaria in merito alla prevenzione delle patologie trasmissibili nella comunità, alla somministrazione di farmaci salvavita e agli interventi di primo soccorso al nido.*

Inoltre, durante l'anno, viene svolta sempre dal pediatra di comunità, una attività di consulenza, su appuntamento con i genitori al fine di valutare le problematiche sovraesposte.



Rapporti con i cittadini Informazione

Il Comune garantisce ai cittadini le informazioni necessarie per usufruire dei Servizi Educativi alla Prima Infanzia, attraverso depliant informativi a tutte le famiglie della città. Inoltre, a tal fine, si avvale del mensile dell'Assessorato "Informacittà" per la pubblicazione di notizie e scadenze, del sito Internet del Comune nelle pagine specifiche del Settore Servizi Scolastici ed Educativi, dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, e di altre sedi istituzionali ed organi di stampa locali.

Il Comune assicura la trasparenza dei procedimenti amministrativi, promuove la semplificazione delle procedure, individua i responsabili dei singoli procedimenti, elabora e verifica i risultati dei monitoraggi e delle indagini effettuati e li rende noti, esamina e valuta i suggerimenti ed i reclami presentati dai cittadini.

Il Comune si impegna ad organizzare i propri servizi alla Prima Infanzia sulla base della migliore qualità possibile delle relazioni sociali, considerata la loro fondamentale importanza nell'offrire al bambino occasioni per rapporti e scambi con adulti e bambini, oltre ad opportunità di evoluzione e crescita sociale.

L'ascolto e la valutazione del servizio

La qualità dei servizi erogati viene monitorata costantemente attraverso una rilevazione presso i propri utenti sulla qualità e sul grado di soddisfacimento del servizio ricevuto, nonché attraverso questionari e/o interviste personali.

I risultati emersi sulla qualità percepita permettono all'Istituzione di individuare obiettivi di miglioramento di cui tenere conto in sede di pianificazione annuale dei servizi, sulla base delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

La partecipazione delle famiglie

Nei nidi comunali di Vicenza uno degli aspetti essenziali del lavoro è l'attenzione rivolta ai genitori, considerata il completamento dell'attività rivolta ai loro figli.

Il rapporto nido-famiglia riveste particolare importanza e l'impegno dell'amministrazione e del personale dei nidi è teso a favorire la partecipazione, la collaborazione e la comunicazione reciproca.

Il dialogo quotidiano accompagna i genitori nel loro delicato ruolo di guidare la crescita del proprio figlio e diventa un fondamentale strumento per la costruzione di una dimensione educativa.

Durante l'anno i genitori vengono coinvolti in diversi momenti e tipologie di incontro: riunioni assembleari, incontri di sezione, tematici e a carattere individuale.

L'Amministrazione comunale garantisce informazioni adeguate sia sugli aspetti educativi che su quelli organizzativi, affinché i genitori siano in grado di prendere parte attivamente alla vita del nido.

In ogni nido sono individuati spazi appositi per favorire la trasmissione delle informazioni quotidiane alle famiglie, anche relativamente al menù del giorno, all'orario e calendario di funzionamento, agli spazi da destinare ad iniziative o eventi particolari.

Suggerimenti, segnalazioni e reclami

L'Amministrazione prende in considerazione tutti i suggerimenti e le segnalazioni che provengono dall'utenza nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio offerto, impegnandosi, se ritenuti validi, a farli propri.

Parimenti vengono considerati gli eventuali reclami sulla qualità delle prestazioni fornite, valutandone sempre la fondatezza.

Le famiglie utenti dei Servizi alla Prima Infanzia hanno diritto ad esigere il rispetto di quanto contenuto nella presente Carta, in particolare, per quanto riguarda i principi fondamentali e gli standard di qualità enunciati. Per rendere efficace e concreto questo diritto, le famiglie possono segnalare insoddisfazioni, disservizi e suggerimenti sia alla struttura frequentata, sia direttamente all'Ufficio Servizi alla Prima Infanzia, presso l'Assessorato alla Formazione - Levà degli Angeli n. 11 a Vicenza, con una lettera, un fax o una e-mail, motivando e firmando il proprio messaggio.

Il Servizio, dopo le verifiche e gli approfondimenti necessari, provvede ad informare il cittadino interessato sull'esito degli accertamenti compiuti, sulle azioni intraprese e sui tempi di attuazione, entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

L'asilo nido è un'opportunità, un luogo dove si crea una rete di relazioni a più livelli, un punto di riferimento e di stimolazione, di scambio tra le famiglie e le istituzioni sulle modalità di accudimento ed educazione dei bambini, sulle aspettative dei genitori e sul loro ruolo.

Apertura, coinvolgimento e possibilità di sperimentarsi sono i presupposti dell'approccio dei servizi con le famiglie.

Attraverso la progettualità educativa degli operatori rivolta esplicitamente alle esigenze dei bambini ed il lavoro di équipe, viene posta attenzione alla complessità delle situazioni, ai processi che si sviluppano ed alla riflessione sul proprio operare.

Soddisfazione dei Cittadini

L'Amministrazione si impegna ad assicurare periodicamente il monitoraggio ed il controllo della qualità dei servizi erogati attraverso modalità strutturate di valutazione (questionari) sulla soddisfazione dei cittadini, oltre a garantire l'attività di verifica sistematica tramite contatto diretto.



Standard di qualità

**Aspetti rilevanti per la qualità del servizio:
fattori ed indicatori della qualità**

INDICATORI DI QUALITA'		FATTORI DI QUALITA'
Organizzazione dei Servizi Educativi	<i>Apertura del servizio</i>	<i>Apertura per 12 mesi all'anno</i>
		<i>Nel periodo di chiusura estivo apertura di una struttura per tutta la città</i>
	<i>Flessibilità di orario</i>	<i>Orari diversificati per l'entrata e per l'uscita in base alle esigenze della famiglia nel rispetto della giornata educativa del bambino</i>
	<i>Strutturazione degli ambienti</i>	<i>Suddivisione degli spazi sulla base dei gruppi nel rispetto dei criteri previsti dalla Legge Regionale n. 22/2002.</i>
	<i>Articolazione delle sezioni</i>	<i>Zona giorno, zona pranzo, zona notte, ambiente per l'igiene, spazi per le proposte ludiche e laboratori</i>
	<i>Spazio Genitori</i>	<i>Angolo e/o stanza per accoglienza ed incontro dei genitori</i>
	<i>Spazi esterni alle strutture</i>	<i>Giardini ad uso esclusivo del nido attrezzati con strutture da gioco e materiali specifici adatti ai bambini</i>
	<i>Giornata al nido</i>	<i>Scansione elastica dei ritmi e dei tempi dell'attività in relazione alle esigenze dei bambini</i>
	<i>Corredo personale del bambino</i>	<i>Dotazione per ogni bambino di pannolini, bavagli, lenzuola, coperte ed altro materiale di uso personale</i>
	<i>Ufficio Servizi alla Prima Infanzia</i>	<i>Garanzia di funzionamento di una Unità organizzativa preposta alla progettazione, organizzazione, funzionamento e gestione dei servizi, composta oltre al Dirigente da un responsabile del servizio, da una psicopedagogista e da 5 istruttori amministrativi coordinati dal Dirigente del Settore</i>
Sicurezza delle strutture e vigilanza sui minori	<i>Rispetto delle normative in materia di sicurezza e di gestione in caso di emergenza</i>	<i>Documento di valutazione del rischio Applicazione del D. Lgs.n.81 del 09.04.2008 Presenza del piano di emergenza, prove periodiche di evacuazione Procedure dei controlli periodici di sicurezza</i>
	<i>Formazione del personale in materia di sicurezza</i>	<i>Corsi di formazione generale per tutti i lavoratori, specifica per quelli esposti a particolari rischi finalizzata a fronteggiare le emergenze (prevenzione incendi, pronto soccorso, movimentazione carichi) e per i</i>

		<i>compiti in materia di sicurezza a carico del dirigente e dei preposti.</i>
	<i>Materiali, arredi ed attrezzature</i>	<i>Acquisti secondo le normative vigenti e secondo le caratteristiche di sviluppo psico-fisico e socio-relazionale dei bambini</i>
		<i>Materiali rispondenti ai requisiti di sicurezza, in quantità sufficiente per lo svolgimento delle attività e differenziati in relazione alle tappe evolutive dei bambini accolti nei diversi gruppi</i>
		<i>“Codice di comportamento del personale per l’ingresso di persone estranee al Nido e alla Scuola dell’Infanzia e altre norme generali sulla vigilanza dei minori”</i>
Ordine e pulizia	<i>Aerazione e pulizia degli ambienti interni ed esterni</i>	<i>Programma giornaliero di igiene e pulizia di tutti gli ambienti interni</i>
		<i>Programmazione periodica di pulizia a fondo. Sanificazione dei locali e degli spazi esterni dove necessario, da concordare con l’ULSS</i>
Organico dei Servizi:	<i>Personale educatore-coordinatore</i>	<i>n. 1 per ciascuna struttura con funzioni educative in sezione, organizzative e di progettazione pedagogica</i>
	<i>Personale educatore</i>	<i>Rispetto del rapporto numerico secondo i parametri di legge. Presenza del personale diversificata in relazione al numero dei bambini frequentanti ed alle necessità di sostegno</i>
	<i>Personale di cucina</i>	<i>Cuoche e aiuto-cuoche per ciascuna struttura, adeguatamente formate, con il compito di preparazione dei pasti secondo la tabella dietetica in vigore</i>
	<i>Personale esecutore scolastico</i>	<i>Presenza in base al numero dei bambini e in base all’ampiezza delle strutture, con compiti di igiene, riordino dei locali e supporto all’attività delle sezioni</i>
	<i>Titoli di studio e requisiti professionali del personale</i>	<i>Il personale operante nelle strutture è in possesso del titolo professionale richiesto dalla normativa vigente per la qualifica di appartenenza</i>
	<i>Formazione ed aggiornamento del personale</i>	<i>Piano di formazione annuale concordato con il personale di almeno n. 20 ore per operatore Monte ore specificatamente individuato in relazione al progetto formativo nell’ambito della gestione sociale</i>
Altre figure professionali non in organico	<i>Pediatra di Comunità</i>	<i>Presenza del pediatra di comunità dell’Ulss 6 – Vicenza - con cadenza mensile finalizzata a: sorveglianza igienico-sanitaria della comunità, consulenza e controllo diete bambini, verifica inserimento nella comunità dei bambini diversamente abili o con problematiche socio-culturali, interventi di educazione sanitaria in</i>

		<i>merito alla prevenzione delle patologie trasmissibili nella comunità, alla somministrazione di farmaci salvavita e agli interventi di primo soccorso.</i>
	<i>Altri operatori</i>	<i>Operatori dell'Amministrazione provinciale e dell'Ulss per l'assistenza a bambini ciechi e sordo-muti per un numero di ore settimanali stabilito dall'ente</i>
Inserimento e ambientamento dei bambini e delle famiglie	<i>Coinvolgimento Genitori</i>	<i>Assemblea di inizio anno educativo</i>
		<i>Colloquio di pre-inserimento</i>
		<i>Accoglienza nello Spazio genitori</i>
	<i>Gradualità di rientro per i bambini già frequentanti</i>	<i>Fase di re-inserimento dei bambini già frequentanti all'inizio di ogni anno educativo</i>
	<i>Inserimento di bambini nuovi</i>	<i>Presenza del genitore o di altra figura familiare per il tempo e con le modalità richieste per tutta la fase di inserimento</i>
	<i>Attenzione alla "storia del bambino e della sua famiglia"</i>	<i>Raccolta di elementi relativi alle tappe di vita del bambino</i>
	<i>Metodologia di attuazione degli inserimenti</i>	<i>Inserimento "a gruppi"</i>
		<i>Calendario e gradualità di inserimento secondo i tempi dei bambini</i>
		<i>Durata della fase di inserimento di almeno dieci giorni lavorativi</i>
		<i>Ruolo di "Mediatore della relazione" da parte delle educatrici di sezione</i>
Progettazione Educativa	<i>Impostazione secondo le più conosciute teorie psico socio-pedagogiche</i>	<i>Centralità del bambino e della sua famiglia</i>
		<i>Qualità della relazione educativa nel contesto del nido</i>
	<i>Coordinamento psico-pedagogico con compito di orientamento progettuale</i>	<i>Gruppo composto dalla psicopedagogista, da tutte le coordinatrici delle singole strutture, dal dirigente e dal responsabile del servizio</i>
	<i>Modalità e tempi della progettazione e della documentazione</i>	<i>Lavoro in équipe con incontri collegiali mensili</i>
	<i>Coinvolgimento dei bambini</i>	<i>Proposte inerenti l'area dell'autonomia, del linguaggio, della motricità e della relazione</i>
	<i>Metodologia di lavoro e promozione del "Processo di autonomia" dei bambini</i>	<i>"Lavoro per progetti" di nido e/o di sezione con attenzione alle "regole" nell'ambiente comunitario</i>
	<i>Qualità delle relazioni educatori/bambini e bambini/bambini</i>	<i>Attività in piccoli gruppi</i>
	<i>Momenti di intersezione</i>	<i>Attività con i bambini delle altre sezioni</i>
	<i>Flessibilità nella progettazione e proposte educative differenziate</i>	<i>Attività guidate ed attività "libere" e strutturate nell'arco della giornata</i>

		<i>Progetti personalizzati per situazioni specifiche</i>
	<i>Osservazione e monitoraggio di attività ed esperienze</i>	<i>Quaderno dell' osservazione – Utilizzo del Video – Programmazione momenti di confronto</i>
	<i>Visibilità metodologia educativa</i>	<i>Informazione e discussione della metodologia negli incontri di presentazione della progettazione educativa</i>
	<i>Integrazione bambini diversamente abili</i>	<i>Individuazione personale educatore di sostegno Costruzione e realizzazione di un Progetto Educativo Individualizzato Attività di coinvolgimento della famiglia</i>
		<i>Carta dei Servizi per i bambini diversamente abili</i>
	<i>Rispetto e valorizzazione dell'identità culturale</i>	<i>Iniziative di coinvolgimento (incontri, feste, cene multietniche etc.) con bambini e famiglie</i>
Partecipazione delle famiglie	<i>Clima relazionale, coinvolgimento e partecipazione dei genitori</i>	<i>Programmazione incontri di diversa tipologia, assembleare, di sezione, a tema (feste, laboratori, iniziative diverse per creare aggregazione e confronto)</i>
		<i>Allestimento spazio – genitori</i>
		<i>Colloqui individuali</i>
		<i>Scambio quotidiano, diario giornaliero, presenza di avvisi e fogli informativi</i>
		<i>Giornata al nido</i>
Relazioni con il territorio	<i>Apertura e partecipazione</i>	<i>Iniziative varie come Nidi Aperti, Nidi in Fiera apertura al quartiere, progetto nonni, etc.</i>
	<i>Progettazione e consulenza con il coinvolgimento di specialisti dell'ULSS 6</i>	<i>Incontri periodici con gli specialisti che seguono i bambini frequentanti</i>
	<i>Protocollo con i Servizi Sociali</i>	<i>Incontri programmati per il monitoraggio di situazioni specifiche di bambini seguiti dai Servizi Sociali</i>
	<i>Continuità con la Scuola dell'Infanzia</i>	<i>Visite alle scuole dell'infanzia Colloqui con il personale insegnante delle scuole Progetti specifici di incontro e scambio</i>
		<i>Progettazione e svolgimento dell'attività di "Integrazione" tra nido e scuola dell'infanzia nel Nido Integrato</i>
	<i>Rapporti con istituzioni scolastiche</i>	<i>Convenzioni con scuole, università, istituzioni pubbliche e/o private per lo svolgimento di tirocini formativi e stage per studenti nei servizi comunali alla Prima Infanzia</i>
Alimentazione	<i>Qualità e modalità della preparazione e somministrazione dei pasti</i>	<i>Presenza in ogni struttura di una cucina interna per la preparazione giornaliera dei pasti, da parte di figure professionali adeguatamente formate</i>
		<i>Tabella dietetica elaborata da specialisti ed approvata dall'ULSS sulla base dei bisogni nutrizionali dei bambini</i>

		<i>Utilizzo di prodotti di prima qualità, privi di ingredienti transgenici (OGM free), alcuni prodotti D.O.P. e provenienti da agricoltura biologica</i>
		<i>Preparazione di diete speciali per bambini con allergie ed intolleranze alimentari certificate Elaborazione di diete alternative per motivi religiosi e culturali, rispettando gli obiettivi nutrizionali</i>
	<i>Sicurezza dell'alimentazione</i>	<i>Applicazione del "Sistema di Autocontrollo delle preparazioni degli alimenti" HACCP Autocontrollo della qualità delle derrate alimentari. Formazione del personale</i>
Accesso ai Servizi		
	<i>Iscrizioni</i>	<i>Invio annuale a tutte le famiglie delle informazioni su modalità e tempi per iscrizioni e graduatorie</i>
	<i>Ammissioni</i>	<i>Ammissibilità per tutti i bambini residenti di età prevista per ogni tipologia di servizio offerto Copertura immediata dei posti disponibili da settembre di ogni anno a maggio dell'anno successivo per ogni fascia di età</i>
	<i>Priorità di ammissione</i>	<i>Applicazione dell'art. 8 L.R. 32/90. Precedenza nell'ammissione di bambini diversamente abili e/o in situazioni di rischio e svantaggio sociale</i>
	<i>Graduatorie</i>	<i>Informazione annuale alle famiglie sui criteri, modi e tempi di redazione e pubblicazione delle graduatorie Modalità e termini per la presentazione di opposizioni</i>
		<i>Elaborazione graduatorie suddivise per nido</i>
	<i>Accesso alle strutture</i>	<i>Possibilità di visita preventiva delle strutture e conoscenza del personale Iniziative annuali di presentazione dei servizi in occasione delle ammissioni</i>
	<i>Rette di frequenza</i>	<i>Applicazione dei criteri approvati dal Consiglio Comunale Determinazione delle rette approvata dalla Giunta Comunale in base alle condizioni socio-economiche delle famiglie mediante l'applicazione di una percentuale sull'ISEE presentato Modalità di pagamento a scelta da parte delle famiglie</i>
Monitoraggio e valutazione dei Servizi	<i>Modalità di rilevazione della soddisfazione delle famiglie utenti</i>	<i>Questionario di verifica annuale per le famiglie e per il personale Incontri di verifica per sezione/nido</i>
	<i>Proposte e suggerimenti, istituto del reclamo</i>	<i>Possibilità di segnalare insoddisfazioni, disservizi, suggerimenti presso le singole strutture o presso l'Ufficio Servizi alla Prima Infanzia con lettera, fax, e-mail, motivati e firmati Impegno dell'Amministrazione a fornire riscontro scritto entro 30 giorni</i>



Comune di Vicenza
Assessorato alla Formazione
Settore Servizi Scolastici ed Educativi
Unità Organizzativa Asili Nido
Tel. 0444/222129-17-27-28 – fax. 0444/222145
e-mail: asilinido@comune.vicenza.it

Modulo reclami

**Da inviare a: Comune di Vicenza – Settore Servizi Scolastici ed Educativi-
Unità Organizzativa Asili Nido – Levà degli Angeli, 11 – 36100 Vicenza**

Il Comune promuove la partecipazione degli utenti al miglioramento continuo dei servizi e garantisce modi e forme per segnalare eventuali disservizi.

Si chiede quindi per le finalità sopraindicate di segnalare eventuali disservizi o reclami relativi ai servizi educativi per la Prima Infanzia.

Nome e Cognome _____
Indirizzo _____
Telefono/ e-mail _____
Servizio utilizzato _____

Oggetto del reclamo:

Data _____

Firma _____