

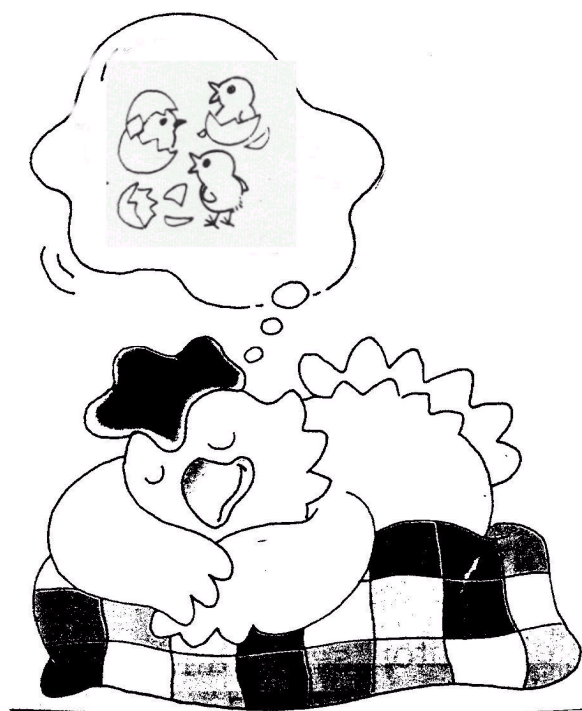
Carta dei Servizi

Asilo Nido Comunale

"La Chioccia"

(approvata con Delibera n. 151 del 19.12.2011)

Via De Amicis, 6 - 25047 Darfo Boario Terme BS - Tel. 0364.531719
Fax 0364.541105 - E-mail servizi.sociali@darfoboarioterme.net





INTRODUZIONE

DEFINIZIONE E FINALITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è un documento che fissa i principi e i criteri per l'erogazione del Servizio di Asilo Nido, ne stabilisce i livelli qualitativi (standard) da rispettare e indica precisi riferimenti per le segnalazioni da parte degli utenti.

Rappresenta dunque un impegno concreto per l'erogatore del servizio verso il raggiungimento di precisi obiettivi di gestione e verso la riqualificazione dei rapporti con l'utenza.

La Carta dei Servizi è infine uno strumento di programmazione dinamico, suscettibile di aggiornamenti e variazioni conseguenti a mutamenti che si possono verificare.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi per il Nido si basa essenzialmente sui principi indicati da:

gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana;

la Dir.P.C.M. 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

il D.P.C.M. 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari";

il D.P.C.M. 7 giugno 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici scolastici";

il D.Lgs. 30 luglio 1999, n. 286 ed in particolare il Capo III "Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi";

il D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267 "Testo Unico dell'ordinamento degli Enti Locali", ed in particolare l'art. 112, comma 3, che obbliga i Comuni ad applicare quanto disciplinato dal Capo III del D.Lgs. n. 286/1999 sopra richiamato;

la Legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", ed in particolare l'art. 13 "Carta dei servizi sociali" che prevede che ciascun ente erogatore di servizi adotti una carta dei servizi sociali e ne dia adeguata pubblicità agli utenti;

la Legge Regionale 12 marzo 2008, n. 3 "Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e sociosanitario" ed in particolare l'art. 9 in materia di Carta dei servizi;

la deliberazione della Giunta della Regione Lombardia n. VII/20588 in data 11/02/2005: "Definizione dei requisiti minimi strutturali e organizzativi di autorizzazione al funzionamento dei servizi sociali per la prima infanzia (...)";

la deliberazione della Giunta della Regione Lombardia n. VII/20943 in data 16/02/2005: "Definizione dei criteri per l'accreditamento dei servizi sociali per la prima infanzia (...)".



EGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, i soggetti erogatori dei servizi sono tenuti ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

IMPARZIALITA'

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

CONTINUITA'

L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.



DIRITTO DI SCELTA

Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.

PARTECIPAZIONE

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.

L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo successivo.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.



GESTIONE ED ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

COSA OFFRIAMO

L'Asilo Nido attua un servizio socio educativo di interesse pubblico che ha lo scopo di favorire l'armonico ed equilibrato sviluppo della personalità del bambino, supportando l'impegno della famiglia. Il Servizio opera in collaborazione con i servizi socio-sanitari ed educativi del territorio. E' garantito il diritto all'inserimento di bambini con deficit fisici, psichici, sensoriali, nonché di bambini in situazione di disagio relazionale e socio-culturale, assicurando pari opportunità di sviluppo e favorendo le condizioni idonee per la frequenza anche in collaborazione con i servizi specialistici pubblici di competenza.

I NOSTRI PROTAGONISTI

L'Asilo Nido Comunale accoglie bambini di età compresa tra il terzo mese ed i tre anni. E' consentita la permanenza di bambini oltre il compimento del 3° anno, nei limiti di congiunzione per l'ammissione alla Scuola dell'Infanzia e in casi particolari segnalati dai servizi specialistici pubblici.

DIRITTI E DOVERI

I diritti dei bambini

Ogni bambino è una persona, e come tale deve essere tutelata nei suoi diritti essenziali:

-  Il diritto alla propria identità (individuale, sociale, culturale)
-  Il diritto ad un ascolto attento
-  Il diritto al benessere psico-fisico, che si esprima attraverso una crescita equilibrata e l'acquisizione permanente di competenze umane ed affettive
-  Il diritto all'autonomia, attraverso la capacità di infondere al bambino la sicurezza per poter fare a meno (in certi casi) dell'ausilio di un adulto.

I diritti e doveri delle famiglie

Le famiglie devono considerare il servizio nido come un potente alleato nella educazione dei propri bambini, e noi desideriamo che questa alleanza si manifesti e si rafforzi sulla base dei diritti:

-  Il diritto alla informazione pronta e costante sulle attività e situazioni quotidiane del proprio bambino nel nido (il cosiddetto processo di restituzione dei vissuti del bambino alla famiglia);
-  Il diritto alla privacy, ovvero la tranquillità di sapere che le informazioni e i dati personali del bambino saranno completamente riservati ed utilizzati solo da persone professionalmente incaricate;



- Il diritto ad una retta personalizzata, che tenga conto delle reali possibilità economiche della famiglia, delle difficoltà lavorative e di altri parametri di giustizia sociale, compatibilmente con le risorse stanziare nel bilancio comunale.

Le famiglie hanno d'altronde anche precisi doveri, il cui espletamento permette al servizio la massima efficacia possibile:

- La presenza attenta alla delicata fase dell'inserimento del bambino al nido;
- La partecipazione costante alle iniziative ed ai momenti di partecipazione;
- La corresponsione delle rette nei termini indicati;
- Il rispetto delle norme organizzative (orari di accesso e uscita);
- La fornitura di ogni informazione (sotto tutela della norma della privacy) che sia utile per il trattamento efficace del bambino in ogni circostanza (notizie sanitarie, comportamentali);
- La disponibilità al dialogo con gli operatori, senza pregiudizi o timori.

DOVE TROVARCI





ORARI DI APERTURA E CALENDARIO

L'Asilo Nido funziona dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.30 alle ore 18.00 e prevede le seguenti tipologie di frequenza:

- tempo pieno: dalle ore 7,30 alle ore 18,00;
- part time mattina: dalle ore 7,30 alle ore 13,00;
- part time pomeriggio: dalle ore 13 alle ore 18,00.

Il Servizio è aperto tutto l'anno, ad eccezione dei giorni riconosciuti festivi, del giorno di ricorrenza del Santo patrono della Città, nonché di un'interruzione annuale mensile nel periodo estivo.

GIORNATA TIPO

- ☀ 07.30 – 09.00 accoglienza in salone, gioco libero
- ☀ 09.00 – 09.30 spuntino con la frutta
- ☀ 09.45 – 10.30 giochi e attività strutturate
- ☀ 10.45 – 11.00 preparazione per il pranzo
- ☀ 11.00 – 11.30 pranzo
- ☀ 11.30 – 12.30 cambio e preparazione per il sonno
- ☀ 12.30 – 15.30 sonno e gioco
- ☀ 15.30 – 16.00 merenda
- ☀ 16.00 – 18.00 gioco libero e consegna dei bambini ai genitori

ISCRIZIONI E RETTE DI FREQUENZA

È prevista l'ammissione al Servizio in qualsiasi periodo dell'anno.

In caso di lista di attesa si precisano le seguenti priorità di ammissione al servizio:

- residenti con frequenza a tempo pieno;
- non residenti con frequenza a tempo pieno;
- residenti con frequenza part-time;
- non residenti con frequenza part-time.

La domanda di ammissione deve essere presentata al Servizio Sociale del Comune su apposito modulo rilasciato dal Servizio stesso, in cui è prevista la dichiarazione di accettazione delle norme del Regolamento del Servizio.

La retta mensile è calcolata in base a criteri di residenza, reddito e frequenza. È comprensiva del pasto, dei cambi dei pannolini, delle bavaglie e delle lenzuola.



■ INSERIMENTO

Tra i compiti più delicati ed importanti nell'organizzazione di una struttura educativa, da parte di una équipe, vi è la progettazione di quel momento di transizione che è l'adattamento del bambino al NUOVO AMBIENTE ovvero l'INSERIMENTO IN ASILO.

Con questo termine si vuole intendere il tentativo di creare una continuità emotiva tra la famiglia e il nido per evitare il verificarsi dei cosiddetti "traumi di separazione".

Solitamente si considerano soltanto i problemi del bambino, mentre è bene ritenere che i primi giorni di frequenza siano importanti anche per la madre (o chi per lei), che, come il figlio, entra in un ambiente nuovo con persone sconosciute e necessita di acquisire fiducia.

Il bambino e la mamma mostrano "sofferenza" nel distacco ma è bene non confondere questo con la "fatica" di crescere e affrontare le novità che è fondamentale per raggiungere sicurezza e fiducia.

Partendo dal fatto che il nido è solo una separazione parziale e temporanea si possono fissare dei criteri per far in modo che l'inserimento volga a buon fine.

Modalità di svolgimento dell'inserimento

- ✿ Colloquio preliminare con la coordinatrice e le educatrici del servizio al fine di instaurare un rapporto di fiducia e collaborazione: condizioni fondamentali affinché il bambino accetti con gioia e curiosità la frequenza al nido;
- ✿ Colloquio con la Pedagogista per la compilazione della scheda personale del bambino "Il Colloquio con i Genitori", relativa alle sue caratteristiche, abitudini, ritmi;
- ✿ Presenza di una figura familiare di riferimento che si trattienga con il bambino;
- ✿ L'inserimento deve protrarsi per almeno due settimane (antecedenti al periodo d'effettiva frequenza) per circa un'ora giornaliera; nella prima settimana il bambino è accompagnato da un familiare mentre nella seconda (se ha risposto positivamente al primo approccio con il nido), il bambino con gradualità si trattiene senza figura di riferimento;
- ✿ Le educatrici possono richiedere alla figura di riferimento di presenziare al momento del pasto per i primi giorni successivi alle due settimane d'inserimento;
- ✿ Nei primi giorni di frequenza, per aiutare il bambino ad accettare le nuove abitudini ed il nuovo ambiente con serenità, si consiglia di evitare la frequenza per il tempo massimo previsto.



Indicazioni

- ✿ All'interno della sezione dove si svolge l'inserimento il familiare deve seguire le indicazioni delle educatrici favorendo il bambino nell'esplorazione ed interazione con le figure presenti;
- ✿ Evitare di giocare ed interagire troppo a lungo con altri bambini per non provocare gelosie inutili;
- ✿ Lasciare che il bambino si muova liberamente (es.: andare e tornare dal genitore per mostrargli i nuovi giochi o i compagni...);
- ✿ Evitare sia l'allontanamento furtivo sia l'eccessivo trattenimento al fine di non generare reazioni d'ansia nel piccolo.

■ GLI SPAZI

Gli ambienti interni, strutturati ed arredati in "centri di interesse" (angolo motorio, angolo dei travestimenti, angolo morbido, angolo lettura...), permettono ad ogni bambino di sperimentare e curiosare secondo i propri interessi e potenzialità. Il Nido inoltre gode di uno spazio esterno caratterizzato da un'ampia zona verde attrezzata con giochi motori e di manipolazione che favoriscono il diretto contatto con la natura.

Lo spazio è pensato per essere **accessibile**, in modo che il bambino sia in grado di muoversi al suo interno in tutta sicurezza anche senza la mediazione dell'adulto; **riconoscibile** affinché il bambino possa orientarsi e ambientarsi con facilità; **polisensoriale** in cui si pone attenzione tanto alla luminosità degli spazi e ai colori, quanto alle qualità tattili degli oggetti, alla dimensione olfattiva, sonora e gustativa dei materiali.

■ CHI SIAMO

Il personale dell'Asilo Nido è costituito essenzialmente da educatori ed ausiliari addetti ai servizi, qualificati e professionalmente formati.

Per gli aspetti organizzativi del personale, di programmazione educativa nonché referente per il controllo dei servizi è prevista la figura del Coordinatore dell'Asilo Nido, con specifica formazione ed esperienza.

Tutto il personale, al fine di assicurare un corretto funzionamento del Servizio, è partecipe della funzione socio-educativa e depositario del principio di reciprocità e collaborazione ed opera secondo il metodo di lavoro di gruppo e della collegialità, in stretta collaborazione con le famiglie.



Il personale educativo risponde agli obiettivi di armonico sviluppo psico-fisico e di socializzazione del bambino, nonché d'integrazione della famiglia.

In particolare:

- ✿ provvede alla cura quotidiana di ogni bambino, assicurando gli opportuni interventi per l'igiene, l'alimentazione e il sonno, valorizzando in tali momenti gli aspetti di relazione;
- ✿ vigila sulla sicurezza di ogni bambino;
- ✿ realizza con i bambini le attività previste, curando l'organizzazione dei tempi e degli spazi, favorendo condizioni ambientali e modalità di relazione in rapporto alle loro esigenze specifiche;
- ✿ elabora adeguati programmi educativi in rapporto all'età dei bambini e ne garantisce la realizzazione, la verifica, la documentazione, nonché il loro continuo aggiornamento.
- ✿ garantisce e sostiene il rapporto genitore-educatore-bambino, attraverso scambi di informazione sull'esperienza del figlio e ne valorizza i momenti di vita quotidiana con colloqui individuali e riunioni di sezione;
- ✿ collabora altresì con operatori socio-sanitari, in particolare per l'inserimento e l'assistenza di bambini portatori di disabilità.
- ✿ si riunisce periodicamente, con cadenza almeno mensile per la programmazione e la verifica delle attività e per il funzionamento complessivo del Servizio;
- ✿ partecipa alle iniziative di aggiornamento e di formazione proposti dall'Amministrazione Comunale o da altri Enti, allo scopo di approfondire la propria professionalità.

Il personale ausiliario svolge mansioni di cucina, guardaroba, pulizie e riordino degli ambienti, delle attrezzature e dei materiali e collabora con il personale educativo per interventi di assistenza.

Il Coordinatore, individuato nella figura dell'Assistente Sociale, sovrintende all'attuazione dei compiti del personale preposto alle varie funzioni ed alla verifica e miglioramento dell'andamento generale del Servizio in ordine alle sue finalità.

Al Coordinatore competono in particolare le seguenti funzioni:

- ✿ promuovere le riunioni di lavoro per la programmazione educativo-didattica, coordinando tutta l'attività del Servizio;
- ✿ garantire la rispondenza e la verifica dei risultati concreti rispetto agli orientamenti, ai programmi e alle linee educative;
- ✿ favorire il dialogo ed un rapporto di collaborazione con le famiglie, secondo le modalità concordate nel gruppo di lavoro;
- ✿ curare i rapporti con i genitori attraverso appositi incontri per la presentazione dell'organizzazione e funzionalità del Servizio, favorendo la partecipazione degli stessi alle varie attività;



- ✿ stabilire di concerto con il personale l'orario e l'alternarsi dei turni di servizio, avendo particolarmente riguardo alle esigenze ed al numero di bambini presenti durante i vari momenti della giornata;
- ✿ partecipare alle riunioni del Comitato di Gestione e dell'Assemblea dei Genitori;
- ✿ mantenere un continuo e costante rapporto con il Responsabile del Servizio;
- ✿ approfondire nel gruppo degli operatori le problematiche educative poste dai bambini e a sviluppare forme di auto-aggiornamento attraverso letture e adeguate documentazioni;
- ✿ provvedere alla formazione dei gruppi di concerto con gli educatori ed il Responsabile del Servizio;
- ✿ collaborare nel procedimento istruttorio delle domande di iscrizione;
- ✿ relazionare all'Assessore competente e al Responsabile del Servizio circa l'andamento del Servizio stesso, comunicando tempestivamente eventuali problematiche che potrebbero emergere;
- ✿ collaborare e tenere i rapporti con gli altri uffici comunali e con i Servizi specialistici territoriali per le rispettive competenze che interagiscono con l'Asilo Nido;
- ✿ controllare e vigilare sull'igiene degli ambienti e delle attrezzature;
- ✿ controllare e vigilare sul servizio di refezione;
- ✿ dare informazione al Responsabile del Servizio del personale assente per qualsiasi motivo e garantire la tempestiva sostituzione;
- ✿ supervisionare gli adempimenti amministrativi legati alle presenze ed assenze giornaliere dei bambini, collaborando a tal fine con il personale dell'Asilo Nido e con gli operatori del Servizio Sociale;
- ✿ seguire la fase di inserimento dei bambini collaborando con gli educatori di riferimento;
- ✿ proporre al Responsabile del Servizio l'adozione del materiale necessario per lo svolgimento delle varie attività, sentito il personale operante presso l'Asilo Nido;
- ✿ curare il buon uso dei locali sede dell'Asilo Nido e delle dotazioni assegnate al Servizio;
- ✿ controllare e vigilare, in collaborazione con tutto il personale preposto al funzionamento del Servizio, sull'osservanza di tutto quanto previsto dal presente Regolamento.

Diritti e doveri del personale del nido

Al personale che opera nel nido affidiamo quanto di più prezioso disponiamo: i nostri figli. Per questo è opportuno evidenziare i diritti e i doveri che il personale è tenuto ad esercitare.

I diritti:

- ✿ Inquadramento professionale secondo i contratti nazionali di riferimento;
- ✿ Aggiornamento professionale su argomenti condivisi e motivanti;
- ✿ Autonomia di gestione intesa come ricerca, sperimentazione e personalizzazione delle modalità educative, nel rispetto degli obiettivi pedagogici condivisi.



I doveri:

- ✿ Rispetto degli obiettivi pedagogici stabiliti;
- ✿ Ascolto attento dei bambini;
- ✿ Compartecipare i genitori del lavoro svolto;
- ✿ Osservanza piena dei requisiti cogenti di legge, quali privacy, sicurezza alimentare e norme di legge sui servizi educativi per l'infanzia.

ALIMENTAZIONE

Mangiare in modo sano è un importante premessa per una perfetta crescita e un adeguato sviluppo dei bambini: sulla base di questi principi viene proposto un menù, predisposto da esperti dietologi e sottoposto in visione all'A.S.L., realizzato con l'utilizzo di **generi alimentari di origine biologica**.

I bambini devono essere portati all'Asilo Nido a colazione avvenuta. Pertanto non è consentito portare qualsiasi tipo di alimento o bevanda.

Particolari esigenze dietetiche, allergie, intolleranze o momentanee indisposizioni, devono essere preventivamente comunicate al Responsabile del Servizio o un suo delegato ed eventualmente certificate dal medico competente.

Per i bambini di età inferiore all'anno viene tenuta in considerazione ogni indicazione del pediatra di competenza e viene garantita la somministrazione di quanto richiesto dal Medico.

COME COMUNICARE CON NOI

Il servizio nido ha alcuni momenti istituzionali nei quali comunica con la famiglia:

- ✿ Ascolto attento dei bambini;
- ✿ Attraverso la carta dei servizi, per spiegare chi siamo e cosa facciamo per voi;
- ✿ All'avvio del servizio (attraverso il colloquio individuale e le riunioni annuali di presentazione della programmazione), per familiarizzarvi con le procedure e le attività del nido;
- ✿ Attraverso le comunicazioni giornaliere delle educatrici (necessarie per scambio di informazioni sul vostro bambino al nido e a casa);
- ✿ Attraverso le riunioni periodiche con le educatrici e la pedagoga per situazioni specifiche;
- ✿ Attraverso la bacheca presente nell'area accoglienza dell'Asilo Nido;
- ✿ Attraverso le giornate dedicate ad attività ed a momenti ricreativi in collaborazione con i genitori e familiari: festa del Natale, festa d'Estate.



Se poi vorrete comunicare direttamente con noi, al di fuori di queste attività "istituzionali", vi forniamo i riferimenti diretti, certi che ne saprete fare uso adeguato:

Dogali Daniela responsabile dell'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Darfo Boario Terme, per reclami e indicazioni sul miglioramento del servizio (tel. 0364-541105);

Bottichio Federica, coordinatrice del servizio Asilo Nido, per affrontare situazioni problematiche (tel. 0364-541165);

Bonavetti Luisita, istruttore tecnico, per informazioni sull'iscrizione, sulla retta (tel. 0364-541160);

le educatrici di riferimento per ogni comunicazione tra voi e il nido, dubbi o problemi (Tel. 0364-531719)

ORGANISMI DI PARTECIPAZIONE

L'attività dell'Asilo Nido prevede la presenza di due organismi di partecipazione:

-  Comitato di Gestione;
-  Assemblea delle Famiglie.

Il Comitato di Gestione svolge un ruolo consultivo e promozionale in ordine agli aspetti gestionali, organizzativi e di funzionamento del Servizio e propone iniziative atte a stimolare la partecipazione delle famiglie alla vita dell'Asilo Nido.

Il Comitato di Gestione elegge al suo interno il Presidente e il Vicepresidente, ed è composto da:

- due rappresentanti dei genitori, nominati dall'Assemblea delle famiglie, il cui incarico ha durata annuale e comunque non oltre la fruizione del Servizio;
- due rappresentanti del personale addetto all'Asilo Nido, eletto dal personale stesso, il cui incarico ha durata annuale;
- dal Responsabile del Servizio Sociale Comunale;
- dal Coordinatore che svolge altresì funzioni di segretario.

L'Assemblea delle famiglie è composta dai genitori dei bambini frequentanti l'Asilo Nido o da chi ne fa le veci.

L'Assemblea delle famiglie, che si riunisce almeno una volta all'anno, ha l'obiettivo di affrontare temi e problematiche di generale interesse riguardanti il Servizio, esprimendo pareri e formulando proposte al Comitato di Gestione.

L'Assemblea delle famiglie ha inoltre la funzione di nominare annualmente due suoi rappresentanti che entrano a far parte del Comitato di Gestione.



■ RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Per garantire un costante miglioramento del servizio e dar voce ai suggerimenti ed alle proposte dei familiari, viene annualmente somministrato ai genitori dei bambini frequentanti, un questionario di rilevazione dei dati in merito a vari aspetti del Servizio Asilo Nido (organizzativi, educativi...).

■ ... INOLTRE COSA OFFRIAMO...

- ✿ Servizio di consulenza psico-pedagogica per i genitori;
- ✿ Servizio di baby sitteraggio effettuato da operatrici formate all'interno dell'Asilo Nido;
- ✿ Spazio famiglia Arcobaleno: vengono proposti 4 incontri annuali che coinvolgono i genitori ed i bambini dai 14 ai 36 mesi, finalizzati ad un miglioramento della relazione genitore-figlio;
- ✿ Sono previsti durante l'anno quattro incontri a tema per i genitori sul mondo dell'infanzia, condotti da personale specializzato;
- ✿ Servizio ad ore, previsto anche per il sabato;
- ✿ Servizio Estivo di Asilo Nido.

■ SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per rendere l'Asilo Nido un servizio sempre migliore, funzionale alle esigenze dei bambini e delle loro famiglie, è possibile presentare suggerimenti e reclami agli operatori indicati nel paragrafo **"COME COMUNICARE CON NOI"**.

■ TUTELA DEI DATI

I dati personali degli utenti del Asilo Nido vengono trattati per tutti gli adempimenti connessi e consequenziali l'ammissione al servizio, con l'utilizzo di procedure anche informatizzate, nel rispetto del D.Lgs. n. 196 del 30.06.2003. La modulistica predisposta per le domande di ammissione contiene l'informativa prevista dall'art. 13 del decreto legislativo richiamato.

■ DOVE TROVARE LA CARTA DEI SERVIZI

Questa carta dei servizi è reperibile nel suo ultimo aggiornamento:

- ✿ in municipio , presso l'Ufficio Servizi Sociali;
- ✿ sul sito internet del comune, alla pagina www.darfoboarioterme.gov.it;
- ✿ presso il Nido Comunale La Chioccia, via De Amicis, 6;
- ✿ in allegato alla modulistica di iscrizione al servizio.