

## Carta dei Servizi Asilo nido "Arcobaleno"

<b>Descrizione del Servizio</b>	
<b>Cos'è</b>	Il Nido d'infanzia è un servizio educativo di interesse pubblico che accoglie durante il giorno le bambine ed i bambini che concorre con la famiglia e con l'ambiente sociale che lo circonda, al completo sviluppo della personalità nei suoi aspetti psico-fisici, cognitivi ed affettivi. L'accesso è consentito senza distinzione di sesso,diversa abilità,nazionalità,etnia,religione o condizione economica
<b>Attività svolta e servizi offerti</b>	I bambini sono affidati al personale educativo e di servizio che, in relazione all'età, al gruppo e alla specificità dei singoli bambini programma le diverse attività: di "routine" dedicati alla soddisfazione dei bisogni fisiologici e relazionali, di gioco e di apprendimento come, ad esempio, il sostegno allo sviluppo del linguaggio. La giornata tipo si articola nei seguenti momenti: accoglienza, merenda, cambio, attività, pasto, cambio, sonno, cambio, merenda, attività e ricongiungimento alla famiglia.
<b>Dove si svolge</b>	Asilo Nido " Arcobaleno" Via M. Serrati 20098 San Giuliano Milanese (MI) telefono: 02.9848688 fax : 02.98207258 ( ufficio educazione) mail : <a href="mailto:educazione@sangiulianonline.it">educazione@sangiulianonline.it</a> <a href="mailto:segreteriaididi@sangiuliano.it">segreteriaididi@sangiuliano.it</a>
<b>Orari</b>	dal lunedì al venerdì secondo il calendario scolastico con chiusura per le festività infrasettimanali e festività di pasqua e natale Tempo pieno dalle ore 7,30 alle ore 18.00 Tempo parziale dalle ore 7.30 alle ore 13.00 Entrata per l'utenza: dalle ore 7.30 alle ore 9.30; Uscita per l'utenza : dalle ore 16.00 alle ore 18.00
<b>A chi si rivolge</b>	Famiglie con figli/e di età compresa dai 6 mesi ai 36 mesi residenti almeno un genitore residente nel Comune di San Giuliano Milanese. In caso vi siano posti disponibili il servizio è aperto anche ai non residenti, con priorità a coloro che lavorano in San Giuliano Milanese
<b>Personale</b>	1 coordinatore dei servizi all'infanzia (operatore educativo con formazione professionale ad indirizzo pedagogico educativo con esperienza di almeno 5 anni) 12 operatori educativi con formazione professionale ad indirizzo pedagogico-educativo 6 addetti ai servizi 1 cuoca 2 inservienti
<b>Formazione</b>	E' previsto un piano annuale di formazione/aggiornamento del coordinatore e degli educatori di almeno 20 ore
<b>Capienza</b>	60 posti disponibili per bambini dai 06 ai 36 mesi
<b>Refezione</b>	Il pasto viene preparato/porzionato in loco dalla cuoca e somministrato dalle educatrici; la cuoca e le inservienti provvedono alla pulizia e sterilizzazione delle stoviglie e spazi della cucina
<b>Soddisfazione dell'utenza</b>	Annualmente viene rilevato il grado di soddisfazione dell'utenza tramite appositi questionari nell'ambito delle procedure di qualità previste dal sistema di certificazione UNI EN ISO 9001

<b>Inserimento</b>	L'inserimento al nido viene effettuato in piccoli gruppi di età omogenea ( min 3 max5 bambini). Il periodo di inserimento, di norma non inferiore a 2 settimane, viene concordato nel corso di un colloquio individuale dall'educatrice di riferimento con l'adulto di riferimento del bambino ( genitore,tutore...) sulla base di un calendario complessivo degli inserimenti predisposto dal coordinatore dei servizi all'infanzia. Durante l'inserimento l'educatrice di riferimento è affiancata da una educatrice di supporto che accompagna i genitori durante tutta la fase del distacco.
<b>Responsabile</b>	Responsabile del Servizio Educazione Cultura Sport e Tempo Libero

### **Richiedere il servizio**

<b>Come</b>	La domanda di iscrizione va presentata da settembre a maggio per l'anno scolastico successivo. Per tutte le sedi le iscrizioni sono raccolte presso il Nido Arcobaleno. Nel caso in cui il numero di domande sia superiore al numero dei posti disponibili viene predisposta una graduatoria di ammissione stilata sulla base dei criteri previsti dal Regolamento( attività lavorativa dei genitori e composizione familiare). La graduatoria è resa pubblica entro il 30 giugno; dalla pubblicazione i genitori hanno 10 giorni di tempo per inoltrare ricorsi, rilievi ed integrazioni documentali; 10 giorni dopo il suddetto termine viene pubblicata nuovamente la graduatoria. La graduatoria viene pubblicata presso le sedi dei nidi, l'ufficio educazione,l'ufficio relazioni con il pubblico (URP) e sul sito internet del Comune.
<b>Dove</b>	Nido Arcobaleno Via Serrati San Giuliano Milanese tel. 02.9848688
<b>Quando</b>	Da settembre a maggio dal lunedì al giovedì dalle ore 13.30 alle ore 14.30 o su appuntamento
<b>Moduli</b>	Domanda di iscrizione (autocertificazione) disponibile presso l'asilo nido Serrati o scaricabile dal sito comunale <a href="http://www.sangiulianonline.it">www.sangiulianonline.it</a>
<b>Documentazioni richieste</b>	autocertificazione Isee per la quantificazione della retta di iscrizione

<b>Costo per il cittadino</b>	<b>Retta mensile sulla base Isee</b>	
	0,01 - 5.000,00 = € 127,90	16.000,01 - 17.000,00 =
	€ 404,80	
	5.000,01 - 6.000,00 = € 154,40	17.000,01 - 18.000,00
	= € 410,00	
	6.000,01 - 7.000,00 = € 181,10	18.000,01 - 19.000,00 =
	€ 415,50	
	7.000,01 - 8.000,00 = € 207,60	19.000,01 - 20.000,00 =
	€ 420,70	
	8.000,01 - 9.000,00 = € 234,30	20.000,01 - 22.000,00 =
	€ 458,00	
	9.000,01 - 10.000,00 = € 260,90	22.000,01 - 24.000,00 =
	€ 468,70	
	10.000,01 - 11.000,00 = € 287,60	24.000,01 - 26.000,00 =
	€ 479,30	
	11.000,01 - 12.000,00 = € 314,20	26.000,01 - 28.000,00 =
	€ 490,00	
	12.000,01 - 13.000,00 = € 340,80	28.000,01 - 30.000,00 =
	€ 500,60	
	13.000,01 - 14.000,00 = € 367,40	30.000,01 - 33.000,00 =
	€ 511,30	
	14.000,01 - 15.000,00 = € 394,10	33.000,01 - 36.000,00 =
	€ 521,90	
	15.000,01 - 16.000,00 = € 399,50	36.000,01 - 40.000,00 =
	€ 532,70	
	Oltre 40.000,00 = € 591,20	
	<p>con applicazione della retta massima a chi non si avvale dell'Isee.            La retta mensile per i non residenti è pari a € 619,20 .            Sono previste riduzioni del 10% per la frequenza del 2 figlio e del 20% per i successivi (se frequentanti il nido) e del 50% in caso di assenza superiore ai 5 giorni causata da malattia o gravi motivi di famiglia debitamente documentati.            In caso di festività e chiusure dei plessi infrasettimanale si detrarrà la quota complessiva per i giorni di chiusura.            E' prevista la riduzione del 20% in caso di frequenza fino alle ore 13.00 (part-time)</p>	
	segue ...	

## La qualità del servizio

<b>Intervento educativo personalizzato</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Per ogni bambino/a viene realizzato un progetto educativo personalizzato.</li> <li>- Sono previsti colloqui individuali con le educatrici</li> <li>- Sono previsti colloqui individuali con la pedagoga</li> </ul>
<b>Soddisfazione delle famiglie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Almeno il 70% delle famiglie soddisfatte del servizio.</li> </ul>
<b>Partecipazione delle famiglie alla programmazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- È prevista la partecipazione di genitori attraverso l'elezione di loro rappresentanti nel comitato di gestione, che ha funzione di organo consultivo ed approva il progetto educativo.</li> <li>- previsto un questionario per raccogliere le istanze dei genitori.</li> </ul>
<b>Comunicazione con le famiglie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sono previste 2 assemblee plenarie con i genitori</li> <li>- Sono previsti 3 incontri di sezione con i genitori</li> <li>- Sono previsti incontri rivolti ai genitori con la presenza di un esperto su temi specifici educativi e sulla genitorialità</li> </ul> <p>le date degli incontri vengono concordate con le famiglie nel corso dell'anno</p>
<b>Qualità della mensa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- E' possibile avere diete speciali per i bambini che presentano una necessità medica o per motivi religiosi.</li> <li>- È previsto l'utilizzo dei seguenti prodotti biologici: pasta, pomodori pelati, aceto, farina, legumi, olio, frutta, verdura</li> </ul>
<b>Numero di bambini per educatrice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 educatrice ogni 5 bambini <i>piccoli</i> (tra 06 e 12 mesi)</li> <li>- 1 educatrice ogni 7 bambini <i>medi</i> (tra 1 e 2 anni)</li> <li>- 1 educatrice ogni 8 bambini <i>grandi</i> (tra 2 e 3 anni)</li> </ul>
<b>Favorire la continuità didattica tra nido e scuola d'infanzia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nell'anno scolastico sono previsti almeno 6 incontri tra il personale educativo del nido e quello della scuola d'infanzia</li> <li>- nell'anno scolastico è prevista una visita dei bambini del nido alla scuola d'infanzia</li> <li>- nell'anno scolastico è prevista una visita dei bambini della scuola d'infanzia al nido.</li> </ul>



Comune di San Giuliano Milanese



SISTEMA QUALITA'
Mod. 02 DIR. PR 01 Rev. 00
Data 20/12/16

### Scheda Standard Qualità

<b>Asili Nido</b>					
Principali caratteristiche del servizio erogato		Il Nido d'infanzia è un servizio educativo di interesse pubblico che accoglie durante il giorno le bambine ed i bambini che concorre con la famiglia e con l'ambiente sociale che lo circonda, al completo sviluppo della personalità nei suoi aspetti psico-fisici, cognitivi ed affettivi. L'accesso è consentito senza distinzione di sesso,diversa abilità,nazionalità,etnia,religione o condizione economica			
Modalità di erogazione		I bambini sono affidati al personale educativo e di servizio che, in relazione all'età, al gruppo e alla specificità dei singoli bambini programma le diverse attività: di "routine" dedicati alla soddisfazione dei bisogni fisiologici e relazionali, di gioco e di apprendimento come, ad esempio, il sostegno allo sviluppo del linguaggio. La giornata tipo si articola nei seguenti momenti: accoglienza, merenda, igiene personale, attività (guidate /routine per stimolare creatività conoscenza e autonomia), pasto, igiene personale, sonno, igiene personale, merenda, attività, igiene personale , ricongiungimento alla famiglia.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		Famiglie con figli/e di età compresa dai 6 mesi ai 36 mesi residenti almeno un genitore residente nel Comune di San Giuliano Milanese. In caso vi siano posti disponibili il servizio è aperto anche ai non residenti, con priorità a coloro che lavorano in San Giuliano Milanese			
<b>Standard qualità</b>					
<b>DIMENSIONI</b>	<b>SOTTODIMENSIONI</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORE</b>	<b>FORMULA INDICATORE</b>	<b>VALORE STANDARD</b>	<b>VALORE REALIZZATO (annuo)</b>
<b>Accessibilità</b>	Accessibilità fisica da parte dell'utenza in situazione di disabilità	Accessibilità fisica da parte dell'utenza in situazione di disabilità	% strutture senza barriere architettoniche	100,00%	90,00%
	Accessibilità multicanale alle informazioni	Pagine web; Posta elettronica/posta elettronica certificata; Ufficio Relazioni con il Pubblico e sedi strutture; Telefono Fax; Posta ordinaria	% accessibilità attraverso tutti i canali previsti	100,00%	100,00%

Standard qualità					
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE STANDARD	VALORE REALIZZATO (annuo)
<b>Tempestività</b>	Tempestività	Tempo massimo di risposta ai reclami ed alle richieste di informazioni	Tempo massimo di risposta ai reclami ed alle richieste di informazioni	15 gg. lavorativi	5 gg. Lavorativi
<b>Trasparenza</b>	Responsabili	Pubblicazione sul sito dei recapiti del responsabile	% delle schede informative pubblicate/aggiornate sul sito relative al servizio	100,00%	100,00%
	Procedure di contatto	Partecipazione delle famiglie	% delle schede informative pubblicate/aggiornate sul sito relative al servizio	100,00%	100,00%
			n. minimo assemblee annuali programmate	2	2
		n. minimo incontri con il comitato di Gestione per approvazione progetto educativo	1	2	
		n. minimo incontri di sezione per presentazione/verifica piano di lavoro	3	3	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito degli importi della retta mensile	% delle schede informative pubblicate/aggiornate sul sito relative al servizio	100,00%	100,00%
<b>Efficacia</b>	Conformità	Numero educatrice per bambini	N. educatrice ogni 5 bambini piccoli (tra 06 e 12 mesi)	1	1
			N. educatrice ogni 7 bambini medi (tra 1 e 2 anni)	1	1
			N. educatrice ogni 7 bambini grandi (tra 2 e 3 anni)	1	1
		Progetto educativo personalizzato per bambino (stesura dopo la compilazione delle schede di osservazione)	N. minimo dei progetti educativi personalizzati e programmati	2	2
		Qualità della mensa	% rispetto del menu di base programmato	100,00%	100,00%
			Gradimento minimo menù ( voto 0-1)	0,5	0,75

Standard qualità					
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE STANDARD	VALORE REALIZZATO (annuo)
	Affidabilità	Garanzia della competenza ed aggiornamento degli operatori	Numero minimo annuo di ore di formazione per ogni educatore	25	25
	Compiutezza	Indagine customer satisfaction e/o questionario di valutazione del servizio	Gradimento minimo del servizio nido nel complesso (scala 0-1)	0,50	0,79

### Tutele per l'utenza

Le segnalazioni dei cittadini relative a inadempienze o irregolarità del servizio e al non rispetto degli standard di qualità, costituiscono, insieme ai suggerimenti, uno strumento utile al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi. In caso si verifichi una non conformità rispetto agli standard l'utente può inoltrare reclamo scritto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico che compierà gli accertamenti dovuti segnalando ai responsabili competenti il disservizio.

Per facilitare al meglio l'accessibilità alle procedure il reclamo può essere fatto attraverso il sito internet <http://www.sangiulianonline.it/segnalazioni-e-suggerimenti>

Entro 30 giorni dalla segnalazione l'utente riceverà comunicazione scritta degli accertamenti effettuati e degli impegni presi per la rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.

#### Forme di risarcimento

Nel caso sia effettivamente accertata una inadempienza rispetto agli impegni di cui agli standard di qualità, l'utente ha diritto a:

- Immediata rimozione della non conformità rispetto agli standard di qualità garantiti e all'immediato reintegro nel servizio (se possibile).
- Risarcimento di natura etica, che consiste nella pubblicazione del reclamo inoltrato, degli impegni presi per rimuovere le irregolarità segnalate e l'esito ottenuto con gli interventi adottati. La pubblicazione è effettuata sul sito internet [www.sangiulianonline.it](http://www.sangiulianonline.it)

Dirigente del Servizi Educativi e Culturali: F.to Dott. Massimo Vallese

Responsabile Servizio Educativo: F.to Maria Teresa Michilli

Coordinatrice Asili Nido: F.to Sipontina Prencipe