



Comune di San Giuliano Milanese



SISTEMA QUALITA'
Mod. Rev. 00
Data 20/12/16

Scheda Standard Qualità

Asili Nido	
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

Standard qualità 2019

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE STANDARD	VALORE REALIZZATO (annuo)
Accessibilità	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;Facebook, Ufficio Relazioni con il Pubblico e sedi strutture; Telefono Fax; Posta ordinaria	% accessibilità attraverso tutti i canali previsti	100,00%	100,00%

Standard qualità 2019						
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE STANDARD	VALORE REALIZZATO (annuo)	
Tempestività	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	
Trasparenza	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	Pubblicazione sul sito delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	% delle schede informative pubblicate/aggiornate sul sito relative al servizio	100,00%	100,00%	
		Partecipazione delle famiglie	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	4		
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%		
Efficacia	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%	

Standard qualità 2019					
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE STANDARD	VALORE REALIZZATO (annuo)
			Gradimento minimo menù (voto 0-1)	0,5	0,78
	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	0,82

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> e App Municipium

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

Responsabile dei Servizi al Cittadino: F. to Dott.ssa Sabrina Massazza

Coordinatrice Asili Nido: Sipontina Prencipe