



IL RAGGIO VERDE  
cooperativa sociale

Comune di Stienta

# CARTA DEL SERVIZIO



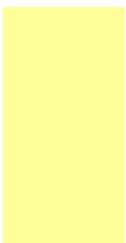
Asilo Nido Comunale  
"COCCOLE"

Via Marconi, 53  
stienta (ro)



## Indice

- Cos'è la Carta del Servizio
- Principi fondamentali
- Cos'è l'asilo nido
- A chi si rivolge
- Gli orari di apertura
- I primi giorni (l'inserimento)
- I certificati
- Abbigliamento e corredo personale
- Frequenza e assenza
- La giornata al nido
- L'alimentazione
- Norme igienico sanitarie e di primo soccorso
- Partecipazione alla gestione
- Modalità di iscrizione
- Rette di frequenza
- Sconti e agevolazioni
- Servizi integrativi
- Trasparenza del servizio verso l'utenza
- Strumenti di valutazione della qualità
- Reclamo



# Cos'è la Carta del Servizio

La Carta del Servizio Micro Nido “Coccole”, recependo le indicazioni legislative e normative in tema di qualità dei servizi, vuole essere uno strumento di conoscenza, di informazione e di tutela per gli utenti, garantendo chiarezza, trasparenza ed il continuo miglioramento del servizio.

## Principi fondamentali

Il Comune di Stienta, titolare del servizio e la Cooperativa Sociale Il Raggio Verde, ente gestore, si impegnano a perseguire i seguenti principi fondamentali:

- **Eguaglianza.** E' assicurata la parità di diritti a tutti gli utenti. Non sono motivo di esclusione dal servizio differenze di razza, religione, sesso, lingua, opinioni politiche. E' tutelato e garantito il diritto all'inserimento anche per bambini portatori di handicap.
- **Imparzialità e rispetto.** Gli operatori del servizio svolgono la loro attività secondo criteri di obiettività e neutralità, garantendo comportamenti di imparzialità verso gli utenti.
- **Trasparenza.** il Comune di Stienta definisce criteri di accesso, modalità di partecipazione degli utenti al costo del servizio, modalità, tempi e criteri di gestione del servizio, dandone massima diffusione, attraverso il Regolamento del Micro Nido e la Carta del Servizio.
- **Partecipazione.** E' garantita la partecipazione delle famiglie utenti alla gestione del servizio. E' assicurato il diritto ad ottenere informazioni, dare suggerimenti, presentare reclami.
- **Continuità.** L'erogazione del servizio sarà assicurata con regolarità, continuità e senza interruzioni. Per eventuali interruzioni e/o sospensioni per motivi urgenti ed imprevedibili, ci si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio.
- **Efficienza ed efficacia.** Obiettivo prioritario è il progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio grazie all'adozione delle soluzioni organizzative più funzionali a tale scopo.
- **Diritto alla privacy.** I dati personali e le immagini dei bambini sono tutelati dalla legge sulla riservatezza dei dati personali (D.L.gs 196 del 30/06/'03 titolo II e III). Foto e filmati su ciò che i bambini sanno fare potranno essere utilizzati, previa autorizzazione dei genitori, esclusivamente nell'ambito di iniziative educative e culturali. Tutti gli operatori del servizio sono tenuti al segreto d'ufficio.



# Mission dell'Asilo Nido

L'Asilo Nido Comunale "Coccole" è un servizio socio-educativo per la prima infanzia di interesse pubblico istituito allo scopo di favorire, in collaborazione con la famiglia, l'armonico sviluppo psico-fisico e sociale dei bambini nei primi tre anni di età.

Il Nido assicura ad ogni bambino un ambiente e un'educazione che favoriscono lo sviluppo e i primi apprendimenti, in un rapporto costante e organico con la famiglia e in collegamento con le altre istituzioni sociali e scolastiche del territorio

In particolare il servizio concorre:

- a) a dare una risposta globale ai bisogni propri dell'età di ciascun bambino;
- b) a prevenire ed intervenire precocemente su eventuali condizioni di svantaggio psicofisico e socio-culturale;
- c) a promuovere la massima integrazione con gli altri servizi educativi, sociali e sanitari e in particolare con la scuola dell'infanzia.

## A chi si rivolge

L'Asilo nido Comunale "Coccole" accoglie fino a **35 bambini e bambine** in età compresa tra i tre mesi e i tre anni, in via prioritaria, residenti nel Comune di Stienta.

Il nido garantisce il diritto dei bambini portatori di handicap alla frequenza, secondo le disposizioni vigenti e in particolare della Legge 104 del

## Gli orari di apertura

L'Asilo nido Comunale "Coccole" è aperto di norma dal **1° di settembre al 31 di luglio** di ogni anno, con la sospensione durante il periodo natalizio e pasquale in base al calendario scolastico delle scuole dell'infanzia locali.

Il micro nido "Coccole" è aperto dal lunedì al venerdì con il seguente orario:

- 7,30 – 18,00
- Entrata dalle 7,30 alle 9,00 (di massima)

Le famiglie potranno scegliere tra le seguenti opportunità di orario:

- Nido Breve (mezza giornata): uscita entro le 13,30 (mattino)
- Nido Classico: uscita entro le ore 16,30
- Nido prolungato: fino alle 18,00.



Qualora i genitori non possano personalmente riprendere il bambino, dovranno informare le educatrici e autorizzare chi li sostituisce in tale compito, tramite la sottoscrizione di un apposito modulo presente al nido.

Si precisa che il bambino non potrà essere consegnato ad estranei o a minori di anni 18 anche se appartenenti alla famiglia.

## I primi giorni (l'Inserimento)

I primi giorni al Nido sono un momento delicato nella vita del bambino poiché deve imparare a conoscere persone e ambienti diversi da quelli familiari a cui è abituato. Il periodo dell'inserimento va concordato con la famiglia e viene preceduto da un colloquio tra educatrici e genitori come primo momento di conoscenza e scambio di informazioni.

*E' importante che un genitore, o una figura familiare a cui il bambino sia affettivamente legato, rimanga al Nido con lui affinché l'inserimento sia graduale e sereno.*

*Durante la prima settimana, per meglio favorire l'adattamento alla vita del Nido, il bambino/a rimarrà solo poche ore. Quando avrà acquistato una certa familiarità con l'ambiente e con le educatrici potrà rimanere a dormire al Nido, comunque a partire non prima della terza settimana.*

## I certificati



Per garantire un ambiente sano, per prevenire il più possibile qualsiasi forma di contagio nei confronti della comunità nella quale il bambino vivrà, sono richiesti al momento dell'ammissione i seguenti certificati:

- certificato del Pediatra di base eseguito non oltre tre giorni dalla data di inizio della frequenza attestante l'assenza di malattie in atto e l'idoneità alla vita in comunità;
- libretto delle vaccinazioni effettuate (COPIA).

## Abbigliamento e corredo personale

L'abbigliamento che il bambino indossa al nido può essere liberamente scelto dai genitori. E' importante che consenta la massima libertà di movimento e autonomia (tute da ginnastica, magliette, mutandine, scarpe a "strappo") e l'uso di particolari materiali che possono sporcare (acqua, colori, farina, colla, pongo, ecc.).

*La famiglia provvede al corredo personale del bambino al Nido che consiste in:*

- *scorta di pannolini*
- *un cambio completo di indumenti (mutandine, calzini, maglietta, abito o tuta)*
- *bavaglino per il pranzo*
- *coppia di lenzuolini e federa*
- *borsa per riporre gli indumenti sporchi.*

*Il personale, pur avendo cura del corredo di ogni bambino, non è responsabile di eventuali smarrimenti o danni a oggetti di valore o giocattoli personali.*

Si raccomanda, inoltre, una stretta osservanza delle più comuni norme igieniche (cambio frequente della biancheria intima, lavaggio dei capelli, taglio delle unghie, ecc.) per garantire benessere e rispetto del bambino e della comunità.

## Frequenza e Assenza

La frequenza regolare e continua del bambino è una premessa necessaria per assicurare un buon inserimento protratto nel tempo.

Eventuali ritardi o assenze del bambino devono essere comunicate tempestivamente al Nido.

*In caso di malattia, per un periodo superiore ai 5 giorni (compresi sabato e domenica) è necessario, per la riammissione, il certificato medico rilasciato dal Pediatra di base.*

Per perseguire il pieno utilizzo del Nido, il Regolamento di gestione prevede che le assenze ingiustificate per un periodo di 30 giorni consecutivi possano essere motivo di dimissione anticipata.

In caso di assenza giustificata del bambino per un periodo non superiore ai 3 mesi, la famiglia ha diritto di mantenere la disponibilità del posto pagando la retta di frequenza in misura del 50%.

## La giornata al nido

L'Asilo nido Comunale "Coccole" è organizzato in due gruppi sezione, seguiti da educatrici di riferimento che garantiscono la continuità nel rapporto con i bambini e i genitori, compatibilmente ai turni di lavoro:

- *Piccoli:* bambini e bambine dai 3 ai 12 mesi
- *Medi e grandi:* bambini e bambine dai 13 ai 36 mesi

In base alla normativa regionale e agli standard sugli asili nido (L.R. 22/2002), viene garantita la presenza di:

- 1 Educatrice ogni 6 bambini al di sotto dei 12 mesi
- 1 Educatrice ogni 8 bambini al di sopra dei 12 mesi
- 1 operatrice d'appoggio ogni 16 bambini che si occupa della somministrazione dei pasti e della pulizia e sanificazione degli ambienti del nido
- 1 cuoca

Periodicamente è presente al nido la Pedagogista Responsabile del Servizio.

La vigilanza igienico-sanitaria e le attività di prevenzione sono garantite dai servizi preposti dell'Azienda Ulss 18.

La giornata al Nido segue un ritmo che si ripete quotidianamente scandito da momenti di routine e di gioco, anche in piccoli gruppi, che consentono al bambino di orientarsi e di sentirsi sicuro:

- Ingresso e accoglienza - gioco libero
- spuntino con frutta fresca di stagione
- Attività didattiche e ludiche programmate
- Cambio e igiene personale dei bambini
- Pranzo - gioco libero
- Cambio e preparazione al riposo pomeridiano
- Risveglio e merenda
- Uscita

## L'alimentazione



Al nido viene seguita una dieta adeguata al fabbisogno dei bambini dai 3 ai 36 mesi che prevede menù estivi e inverNALI, studiati per favorire varietà e appetibilità dei cibi.

La dieta è predisposta sulla scorta delle tabelle dietetiche approvate dall'Azienda Ulss 18 di Rovigo.

Al nido si mangia:

- 9,30 spuntino a base di frutta
- 11,15 pranzo
- 15,30 merenda

Per la preparazione di diete speciali i genitori devono presentare al nido un certificato del loro pediatra che attesti la necessità di una alimentazione particolare.

E' sconsigliato che i bambini portino alimenti da casa. Per festeggiamenti di compleanni o altro sono indicati cibi in cui sia possibile rilevare i contenuti e comunque privi di panna, crema, mascarpone, liquori.

## Norme igienico sanitarie e di primo soccorso

Il nido non ha compiti curativi, pertanto il bambino può frequentarlo solo quando non è ammalato, a tutela di sé e per il rispetto del benessere degli altri bambini. Qualora il bambino presentasse sintomi di malessere, il personale è autorizzato ad allontanarlo secondo le modalità previste nel Regolamento Sanitario predisposto dalla SOC di Pediatria dell'Azienda Ulss 18 in visione presso il servizio.

Nell'ambito dell'asilo nido non vengono somministrati farmaci ai bambini; eventuali deroghe andranno valutate con il Pediatra di libera Scelta, la Coordinatrice dell'asilo Nido e il genitore.

In caso di incidente l'educatrice informerà tempestivamente la famiglia, si attiverà per prestare i primi soccorsi, in caso di necessità comunque chiamerà immediatamente l'emergenza sanitaria (n. 118).

E' pertanto indispensabile che le educatrici siano in possesso di più recapiti telefonici della famiglia di riferimento e del numero di tessera sanitaria di ogni bambino.

## Partecipazione alla Gestione

La collaborazione e la fiducia tra operatrici del nido e i genitori è una condizione indispensabile per il buon funzionamento del servizio e per il benessere dei bambini. Si realizza anche attraverso momenti di partecipazione programmati, quali:

- Incontro di inizio anno per la presentazione ai genitori della programmazione educativa e dei progetti annuali;
- Incontri periodici, in gruppo e individuali, tra i genitori dei bambini ammessi e il personale del Nido;
- Feste e gite nel corso dell'anno in occasione di ricorrenze o progetti particolari;
- Incontri del Comitato del nido

Il Comitato del nido è costituito da 2 rappresentanti dei genitori, un rappresentante del personale del nido, 3 rappresentanti del Comune di Stienta, fra cui l'Assessore ai Servizi Sociali, un rappresentante della maggioranza e uno della minoranza, eletti dal Consiglio Comunale.

## Modalità di iscrizione

Le famiglie interessate possono fare domanda di iscrizione al servizio durante tutto l'anno: le bambine e i bambini verranno inseriti al nido in base alla disponibilità di posti.

Le domande di iscrizione, compilate su apposito modulo, vanno presentate presso l'asilo nido mentre la documentazione relativa ad eventuali sconti e agevolazioni tariffarie va presentata presso il Comune di Stienta - ufficio Anagrafe e Servizi Sociali.

Hanno priorità all'accesso al nido i bambini residenti nel Comune di Stienta.

Le domande pervenute formano una graduatoria, pubblicata all'Albo Pretorio del Comune di Stienta entro il 15 luglio di ogni anno; viene aggiornata, con le domande pervenute oltre il temine, per la copertura dei posti vacanti. La graduatoria ha valore per un solo anno educativo .

L'ammissione all'asilo nido è subordinata all'accettazione di tutte le condizioni previste nel Regolamento e nella Carta del Servizio che viene consegnata alla famiglia all'atto dell'iscrizione.

Per quanto riguarda i criteri di accesso e i punteggi per la formazione della graduatoria, si rimanda a quanto previsto dal "Regolamento di gestione dell'asilo nido comunale", adottato con Delibera del Consiglio Comunale del 11/08/2011.

## Rette di frequenza

La retta a carico della famiglia è pari a una quota fissa mensile comprensiva dei pasti. Viene calcolata in base a:

- Residenza della famiglia
- fascia di reddito in cui è collocata la famiglia
- fascia oraria di utilizzo del servizio

La Giunta Comunale stabilisce con proprie deliberazioni la quantificazione delle rette di frequenza , le modalità di applicazione ed eventuali sconti e agevolazioni, consultabili per esteso nel Regolamento di gestione del servizio.

Le attuali rette di frequenza mensili, approvate con DCC n. 38 dell'25/06/2012, sono le seguenti:

orario	Retta mensile residenti	Retta mensile non residenti
<b>Nido Breve</b> 7,30 – 13,30	<b>€. 206,00</b>	<b>€. 256,00</b>
<b>Nido Classico</b> 7,30 – 16,30	<b>€. 256,00</b>	<b>€. 306,00</b>
<b>Nido Prolungato</b> 7,30 – 18,00	<b>€. 326,00</b>	<b>€. 376,00</b>

Il costo unitario del pasto è di **€. 3,15** e viene corrisposto solo se il bambino/a è presente al nido.

Può essere applicata una de-contribuzione della retta per le sole famiglie residenti nel Comune di Stienta e che abbiano un reddito ISEE inferiore ad €. 15.000,00. Tale agevolazione, in base alla fascia oraria di utilizzo del nido, può arrivare ad un massimo di €. 100,00.

## Sconti e agevolazioni

L'iscrizione all'Asilo Nido Comunale Coccole e la frequenza continuativa danno diritto ad alcuni sconti e agevolazioni oltre a quelli esposti nel capitolo "Rette di frequenza":

1. In caso di assenza continuativa fino al 15° giorno si applica l'intero importo della retta mensile. **Dal 16° giorno** di assenza continuativa si applica la **riduzione del 20%**. Se l'assenza supera i **30 giorni** si applica la **riduzione è del 50%**
2. Nel solo mese di inserimento (2 settimane con la presenza di un familiare) la retta viene corrisposta nella misura di:  
**100%** della retta per inserimento nella 1° settimana del mese  
**75%** della retta per inserimento nella 2° settimana del mese  
**50%** della retta per inserimento nella 3° settimana del mese  
**25%** della retta per inserimento nella 3° settimana del mese
2. Nel caso di contemporanea frequenza di più figli la retta del secondo figlio va corrisposta nella misura dell' **80%** e del terzo figlio in misura del **65%**.

## Servizi integrativi

### Prolungamento della permanenza al nido

**Modalità di richiesta:** i genitori dei bambini iscritti al nido possono richiedere, per un massimo di 5 giorni non continuativi in un mese, il prolungamento della permanenza al nido del proprio figlio/a oltre l'orario della fascia prescelta (nido breve — nido classico). La richiesta va inoltrata, almeno 2 giorni prima, alla coordinatrice del servizio. La richiesta di prolungamento della permanenza al nido non può superare l'orario di apertura vigente del servizio.

**Retta di frequenza:** per il prolungamento sporadico dell'orario di frequenza verrà applicata una tariffa, pari a €. 4,00 orari, calcolata sulla base del tempo di permanenza effettuato e corrisposta unitamente alla retta di frequenza del mese successivo



## Trasparenza del servizio verso l'utenza

Per la trasparenza della gestione del nido vengono adottate diverse forme di comunicazione alle famiglie:

- avvisi esposti nella bacheche allestite nella zona di entrata
- avvisi scritti, in occasione di comunicazioni inerenti i cambi di calendario o attività particolari tipo feste o uscite didattiche
- comunicazioni a voce, sia personali (educatrice – genitore) che durante gli incontri di sezione o di nido.

## Strumenti di valutazione della qualità



L'Ente Gestore si impegna ad attuare verifiche e valutazioni del servizio, sia in modo diretto, sia attraverso la collaborazione degli utenti. In tale prospettiva si attueranno:

- *Incontri periodici di valutazione e verifica* con la Pedagogista ed il personale educativo.
- *Questionario annuale per la valutazione delle qualità percepita.* Si tratta di un questionario per la valutazione del servizio da parte delle famiglie, elaborati dalla scrivente all'interno del proprio sistema di qualità, in base agli standard della Regione Veneto.

I dati raccolti tramite i questionari vengono elaborati e discussi in sede di Comitato di Gestione del Nido che formulerà delle proposte migliorative da introdurre nella gestione del servizio.

## Reclamo

Qualora i genitori intendano presentare un reclamo sul funzionamento del servizio possono farlo per iscritto inviandolo all'Ufficio di Coordinamento del nido. A fronte di ogni reclamo, la scrivente si impegna a riferire il risultato degli accertamenti entro 15 giorni dalla presentazione del reclamo e, ove necessario, ad indicare i tempi entro i quali si provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

I reclami vengono raccolti dalle educatrici, dal coordinatore o dal responsabile del servizio in forma anche orale o telefonica e formalizzati attraverso un apposito modulo.



- Via Marconi, 53 STIENTA (RO)

Per informazioni:

Asilo Nido: Tel. 0425.1730067

E-mail [coccoleasilonido@gmail.com](mailto:coccoleasilonido@gmail.com)

Coordinatrice Asilo Nido: 340.0618939

E-mail [infanzia@coopilraggioverde.it](mailto:infanzia@coopilraggioverde.it)

Comune di Stienta - Ufficio Servizi Sociali: Tel. 0425. 746111

Cooperativa Sociale Il Raggio Verde: Tel. 393.9208505

E-mail [info@coopilraggioverde.it](mailto:info@coopilraggioverde.it)

*L'Asilo Nido Comunale "Coccole" è un servizio socioeducativo per la prima infanzia autorizzato, accreditato e riconosciuto dalla Regione del Veneto*

*La Cooperativa Sociale Il Raggio Verde adotta nello svolgimento delle attività il sistema di gestione per la qualità, in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008, volto al miglioramento continuo dell'organizzazione.*

