



Comune di Budrio  
Settore Servizi alla Persona  
Servizi Scolastici ed Educativi



# Carta dei Servizi Educativi per la Prima Infanzia

*Approvata con delibera della Giunta Comunale n. 13 del 27/02/2017*

## Indice

.1	Presentazione.....	3
.2	I Servizi educativi per la prima infanzia.....	4
.3	I principi fondamentali.....	4
.4	Linee pedagogiche.....	5
.5	Organizzazione.....	6
5.1	Orari e funzionamento.....	6
5.2	Pre e post orario, servizio integrativo estivo, servizi aggiuntivi.....	7
5.3	Inserimento.....	8
5.4	Personale.....	8
5.5	Servizio ristorazione, vigilanza igienico sanitaria e assicurazione.....	8
5.6	Accesso al servizio.....	9
.6	Partecipazione.....	10
6.1	Un nido aperto e partecipato.....	10
6.2	Partecipazione ai costi.....	11
.7	Impegni delle famiglie.....	12
.8	Indicatori di qualità.....	12
.9	Reclami.....	13
.10	Tutela.....	13
.11	Normativa.....	13
.12	Indirizzi utili.....	14
.13	Documenti Integrativi.....	15

## **.1 Presentazione**

La "Carta dei Servizi educativi per la prima infanzia" ha come fonte di ispirazione fondamentale l'articolo 3 della Costituzione italiana e, per quanto in essi pertinente, gli articoli 33 e 34.

Nella Carta dei Servizi educativi per la prima infanzia del Comune di Budrio trovano espressione concreta le linee regolamentari per il funzionamento e l'accesso approvate dal Consiglio Comunale.

La Carta dei Servizi rappresenta un patto tra l'Amministrazione comunale ed i suoi cittadini, definisce le modalità di accesso ai servizi, la qualità minima garantita, la possibilità di presentare reclami. E' lo strumento attraverso il quale il Comune dichiara concretamente gli impegni assunti con i cittadini. Indica quali sono i possibili percorsi d'azione in caso di inadempienza a fronte di quanto definito nella Carta stessa.

Essa rappresenta quindi uno strumento di controllo del rispetto degli impegni assunti ed un'opportunità per i cittadini di contribuire a fare evolvere il servizio in un'ottica di miglioramento continuo.

**Per il cittadino**, la Carta è la garanzia scritta di poter "esigere" le prestazioni dei servizi con la qualità dichiarata, uno strumento di garanzia, trasparenza ed imparzialità.

**Per l'Amministrazione Comunale** la carta è strumento di reciprocità, nell'ambito del quale l'utente è tenuto alla conoscenza ed al rispetto delle modalità di organizzazione dei servizi. Tale conoscenza rende l'utente parte attiva e determinante per la qualità finale del servizio erogato.

La Carta dei Servizi è un **documento vivo**, perché alcune informazioni possono cambiare o necessitare di aggiornamenti. In questa prospettiva la collaborazione dei cittadini, attraverso osservazioni e proposte, è la condizione necessaria e imprescindibile perché le politiche a sostegno delle persone siano sempre più aderenti alle necessità di ciascuno.

Il consolidamento della qualità complessiva e l'attuazione di nuovi obiettivi di miglioramento vengono monitorati attraverso il sistema di programmazione e controllo generale dell'Ente, che vede quali strumenti di programmazione annuali il Piano Esecutivo di Gestione (PEG) ed il Piano dettagliato degli Obiettivi (ex PDO). Il monitoraggio riguarda in particolare gli indicatori di qualità allegati alla Carta dei Servizi.

## **.2 I Servizi educativi per la prima infanzia**

L'Asilo Nido e i servizi complementari sono servizi educativi di interesse pubblico che accolgono i bambini fino all'età di tre anni e che, nel quadro di una politica educativa della prima infanzia, concorrono con la famiglia alla formazione e educazione dei bambini e delle bambine.

L'Asilo Nido e i servizi complementari hanno lo scopo di offrire ai bambini un luogo di socializzazione e di stimolo delle potenzialità cognitive, affettive e sociali, nella prospettiva del loro benessere e del loro armonico sviluppo.

Il Comune di Budrio può offrire i seguenti **servizi**:

- asilo nido a tempo pieno e a tempo parziale;
- il pre e post orario e un servizio estivo.

Complessivamente la ricettività massima del nido è di 144 posti.

L'attenzione alla realtà infantile costituisce uno degli aspetti su cui si basa l'approccio educativo di una comunità. Al bambino viene riconosciuta una centralità sociale, un valore personale, una propria identità che deve trovare luoghi adeguati di espressione e affermazione. Il nido può essere questo luogo; uno spazio in cui crescere, dove il gioco e l'esperienza si fondono, dove il lavoro delle educatrici e delle collaboratrici, della pedagoga e del servizio affiancano quello dei genitori.

In tale contesto risulta fondamentale quindi la capacità di leggere la realtà sociale e culturale, nel cui tessuto si inseriscono i servizi erogati, nonché la capacità di rendere modulare e flessibile il servizio, capace di modificarsi in ragione dei mutamenti interni ed esterni.

Il servizio è gestito direttamente dall'Amministrazione comunale tramite personale assunto a tempo indeterminato e appalto di servizi. Il Comune di Budrio dedica la massima attenzione e cura al servizio attraverso la formazione del personale, la progettazione e le singole programmazioni, dando le stesse opportunità a tutti i cittadini senza peraltro negare le singole e indiscusse soggettività. La stessa qualità e la stessa cura che riserva nella fase di costruzione dei capitolati e degli appalti per quelle parti di servizio che sono gestite attraverso personale esterno. Su tale fronte l'Amministrazione si impegna a non esperire gare al massimo ribasso, ma costruire bandi dove la valutazione della qualità del servizio erogato è preponderante rispetto la valutazione economica, pur presente.

## **.3 I principi fondamentali**

L'erogazione dei Servizi Educativi per la prima Infanzia del Comune di Budrio è improntata ai seguenti **principi fondamentali**:

**Informazione:** tutto il personale si impegna a dare informazione alle famiglie interessate in merito all'offerta di servizi in generale, ed in particolare con riferimento a termini e modalità di iscrizione, modalità di accettazione del posto e di inserimento, entità dei costi, standards di qualità dei servizi.

Il Comune di Budrio si impegna a favorire la conoscenza del servizio nido anche attraverso le iniziative di "Open day".

**Eguaglianza e Imparzialità:** Il Comune di Budrio promuove l'educazione orientata al rispetto dei valori di solidarietà, tolleranza, accoglienza e integrazione

multiculturale, per la libertà e la valorizzazione di una cultura di pace contro ogni forma di discriminazione.

A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo, equo e rispettoso. A tal fine vengono preventivamente individuati e resi noti i criteri e le modalità di accesso ai servizi.

Il principio di uguaglianza e di pari opportunità per i bambini e le bambine con particolari situazioni di disagio personale, familiare o sociale è garantito attraverso criteri di precedenza nell'accesso ai servizi e con l'attivazione di Progetti Educativi Individualizzati.

**Diritto di scelta:** il Comune di Budrio garantisce l'esercizio del diritto di scelta fra le tipologie di servizi offerti in base alla fascia di età dei bambini. Tale esercizio avviene nel rispetto dei modelli organizzativi adottati e compatibilmente con la disponibilità di posti, a tutela dei principi di eguaglianza e imparzialità.

**Continuità:** il Comune di Budrio si impegna a garantire l'erogazione regolare e continua dei servizi educativi per la prima infanzia, nell'ambito del calendario annuale e nel rispetto dei Contratti Collettivi di Lavoro del personale.

La continuità pedagogica del progetto educativo è garantita in primo luogo preservando per i bambini già frequentanti i servizi il diritto al posto negli anni successivi. Sempre in ambito pedagogico viene promossa la continuità educativa dei servizi per l'infanzia attraverso iniziative congiunte con le scuole dell'infanzia (3 – 5 anni).

**Partecipazione:** il Comune di Budrio promuove e favorisce la partecipazione attiva delle famiglie, oltre che del personale operante nei servizi.

Le Assemblee, di plesso e di sezione, ed il Comitato di Gestione, ciascuno per le proprie funzioni, garantiscono opportunità di espressione e confronto per tutte le "voci" presenti all'interno del plesso.

Viene inoltre accolto anche ogni contributo individuale espresso attraverso suggerimenti ed osservazioni.

Periodicamente vengono organizzati nei plessi momenti di incontro collettivo, anche con l'apporto delle famiglie.

**Riservatezza:** tutto il personale impronta la propria attività sul rispetto dei bambini e delle bambine, in particolare tutelando la riservatezza delle informazioni riguardanti l'utenza. Il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto della Legge sulla Privacy (D.Lgs. 196/2003 s.m.i.).

#### **.4 Linee pedagogiche**

Il Comune assume la funzione pedagogica a supporto dei servizi socio educativi mediante un coordinamento dotato di professionalità con competenze psico-pedagogiche.

La **funzione pedagogica** si sostanzia nell'elaborare l'indirizzo pedagogico-educativo dei servizi, concorrendo alla sua progettazione ed attuazione, nel garantire la continuità educativa del nido, nel pianificare momenti di verifica e di valutazione, nel sostenere e promuovere le competenze del personale educativo, nel favorire la

messa in rete dei servizi a gestione diretta e di quelli a gestione indiretta, attraverso momenti di confronto e verifica.

I documenti che orientano e sostengono le idee e le linee pedagogiche educative dei nidi d'infanzia sono il Progetto Pedagogico e il Progetto Educativo, strumenti basilari di programmazione del servizio educativo.

Il **Progetto Pedagogico** fornisce l'inquadramento teorico comune per l'elaborazione e l'attuazione dei singoli progetti educativi dei nidi d'infanzia e definisce le linee guida della programmazione educativa, vale a dire gli orientamenti teorici a cui ogni nido d'infanzia deve attenersi nella programmazione e progettazione operativa.

Il **Progetto Educativo** costituisce un documento di pianificazione dell'attività pedagogica elaborato annualmente da ciascun gruppo di lavoro. E' uno strumento dal quale emergono gli indirizzi della programmazione educativa, rappresenta quindi la "carta di identità" di ciascun nido e di ciascuna sezione, perché definisce nel concreto le modalità di organizzazione della struttura e le linee della progettazione educativa.

Anche gli **arredi e spazi** all'interno dei nidi di Budrio si rifanno a un modello pedagogico-organizzativo per bambini in una fascia d'età fra i primi mesi e i 3 anni che si articola su un intreccio – incastro coerente fra allestimenti di angoli/centri di interesse; proposte di materiali diversificati e flessibili, suggestivi e fonti di scoperte. All'interno delle sezioni sono previsti diversi angoli per sostenere lo sviluppo del bambino in tutte le aree e aiutarlo a potenziarne le diverse funzioni, ci sono spazi per i giochi simbolici, per le regole, per esplorare, per creare e trasformare, per imitare ruoli.

La suddivisione degli spazi interni è stata pensata per offrire un ambiente rassicurante, capace di accogliere il bambino nei suoi bisogni affettivi, nei momenti di regressione, ma anche in grado di sostenere ed incoraggiare il suo desiderio di esplorare e conoscere la realtà.

Un ambiente così ideato garantisce ad ogni bambino la possibilità di sperimentare, costruire, fare e disfare, inventare.

## **.5 Organizzazione**

### 5.1 Orari e funzionamento

Il **calendario** di apertura dei servizi va da settembre a giugno con brevi periodi di chiusura per le festività natalizie e pasquali. Durante dette festività è possibile attivare un servizio integrativo con un numero minimo di 14 iscritti.

Per il mese di Luglio i servizi educativi rimangono aperti con sede unica; il servizio integrativo di nido estivo è attivato su richiesta specifica delle famiglie ed è destinato ai bimbi i cui genitori sono entrambi impegnati in attività lavorativa, condizione da attestare con apposita autodichiarazione all'atto di iscrizione.

**L'orario di apertura** dei servizi nella settimana, dal Lunedì al Venerdì, è il seguente:

<b>Servizio</b>	<b>Apertura servizi</b>	<b>Orario di ingresso</b>	<b>Orari di uscita</b>
nido tempo pieno	dalle ore 8.00 alle ore 17.00	dalle 8.00 alle ore 9.30 e	- dalle ore 12.30 alle ore 13.00 - dalle ore 16.00
nido tempo parziale	dalle ore 8.00 alle ore 13.30	dalle ore 11.00 alle ore 11.15 (in questo secondo caso il pasto va prenotato telefonicamente entro le ore 9,30)	- dalle ore 12.30

La duplice opzione di ingresso mattutino permette ai genitori di avere un orario maggiormente flessibile ed adeguato alle necessità lavorative e/o personali.

Il nido infatti non è un contenitore rigido, ma un luogo di accoglienza del bambino e dei genitori tenendo in considerazione le esigenze di ciascuno e il benessere della famiglia.

I bambini non possono essere ritirati da persone minorenni o estranee al nucleo familiare. Qualora i genitori non siano in grado di provvedere personalmente, possono autorizzare altra/e persona/e, purché maggiorenne/i, dandone informazione preventiva alle educatrici e sottoscrivendo apposita delega.

I bambini e le bambine che frequentano i nidi sono divisi in **gruppi sezione** in base all'età. I gruppi sezione ne costituiscono il modulo organizzativo di base e sono organizzati in relazione alla programmazione educativa. Le sezioni operano anche attraverso la formazione di gruppi misti fra le sezioni, in riferimento agli interessi del bambino e alle diverse attività previste dalla programmazione educativa.

## 5.2 Pre e post orario, servizio integrativo estivo, servizi aggiuntivi

Per favorire le famiglie e sostenere la genitorialità è possibile fruire di **orario prolungato** dalle ore 7.15 alle ore 8.00 e dalle ore 17.00 alle ore 18.00; il servizio può essere richiesto dalle famiglie con genitori entrambi lavoratori che dovranno autocertificare tale situazione.

Il **servizio integrativo estivo** è anch'esso un servizio a domanda garantito per le famiglie con entrambi i genitori lavoratori. Il servizio viene erogato di norma per quattro settimane a chiusura del servizio ordinario e vi possono accedere solo i bambini regolarmente iscritti al nido e che abbiano frequentato fino al termine dell'anno educativo. Altro requisito di accesso è la regolarità dei pagamenti delle rette dell'anno educativo di riferimento.

Il servizio estivo mantiene la medesima articolazione oraria ma osserva una diversa organizzazione del personale e programmazione di attività in ragione del gruppo di bambini che lo frequenta e del particolare periodo dell'anno.

### 5.3 Inserimento

Per garantire un adeguato ambientamento dei bambini e delle bambine nuovi ammessi viene definita una programmazione degli inserimenti che avvengono graduando i tempi di permanenza e prevedendo anche la presenza dei genitori in sezione. I primi inserimenti decorrono dall'inizio del mese di settembre mentre eventuali inserimenti che avvengano successivamente nel corso dell'anno educativo sono effettuati non oltre il mese di aprile.

Alle basi dell'inserimento stanno un primo **colloquio individuale** con i genitori, finalizzato ad una reciproca conoscenza ed alla necessaria acquisizione di informazioni sulle abitudini e la personalità del bambino, e l'**assemblea plenaria** durante la quale il personale si presenterà ai genitori e il pedagogo introdurrà alcune considerazioni legate all'esperienza dell'**inserimento**.

### 5.4 Personale

Il personale del nido è costituito da educatori in possesso dei requisiti previsti per la professione e nel rapporto numerico indicato dalla normativa regionale vigente e da personale ausiliario addetto ai servizi generali.

Il personale educativo è competente in merito alla cura e all'educazione dei bambini e alla relazione con le famiglie mentre il personale addetto ai servizi generali si prende cura dell'ambiente e dei materiali didattici, della distribuzione dei pasti oltre che collaborare alla realizzazione delle attività.

L'insieme del personale operante nel plesso costituisce un gruppo di lavoro denominato "**collettivo**". Tutto il personale operante nel nido d'infanzia è partecipe della funzione educativa secondo il principio del lavoro di gruppo, nell'ambito delle linee didattiche e organizzative elaborate dal collettivo.

Il personale è coordinato da un pedagogo e risponde funzionalmente al Dirigente del Settore Servizi alla Persona e al Responsabile dei Servizi educativi.

Al fine di garantire al personale il diritto di sciopero e assemblea previsto dai contratti nazionali di lavoro l'organizzazione dei servizi può prevedere aperture posticipate e/o chiusure straordinarie, che vengono di volta in volta comunicate alle famiglie.

### 5.5 Servizio ristorazione, vigilanza igienico sanitaria e assicurazione

All'interno dei nidi viene distribuito il **pasto** erogato anch'esso dall'Amministrazione.

Il menù, come le singole grammature e il pasto dei bambini è vagliato dal competente servizio dell'Azienda USL per garantire un adeguato apporto nutrizionale. La stessa Azienda approva le diete speciali riferite ai bambini che ne abbiano necessità in collaborazione con la pediatria di base e il dietista individuato dall'Amministrazione Comunale.

Il Comune di Budrio garantisce la corretta conservazione degli alimenti e preparazione dei pasti, attraverso l'applicazione dei sistemi di autocontrollo di cui al D.Lgs. 155/1997 e s.m.i. e promuove l'utilizzo di prodotti biologici e locali. I Servizi Educativi pubblicano sul sito del Comune all'inizio di ogni anno educativo i menù somministrati ai bambini e mette a disposizione dei genitori il regolamento sanitario predisposto dall'Azienda USL.



La verifica della **qualità**, oltre che dai controlli interni, è garantita dalla possibilità per i genitori, durante l'inserimento, di consumare il pasto con i propri bambini e durante l'anno dalla possibilità di accedere, su prenotazione al mattino, all'assaggio del pasto durante l'erogazione del servizio.

La stessa Azienda AUSL, attraverso i propri servizi distrettuali, svolge la **vigilanza igienico-sanitaria** all'interno dei servizi ed in particolare circa le modalità di dimissione, vigila sul rispetto delle norme igieniche all'interno del nido, indica la profilassi e i protocolli da attuare in caso di malattie infettive o problematiche igienico sanitarie verificatesi all'interno del servizio.

Per tali prescrizioni sanitarie si rimanda alle Linee Sanitarie del nido d'infanzia (Allegato h della presente Carta); per quanto attiene invece la somministrazione di farmaci in contesti extra-familiari, educativi, scolastici o formativi si rimanda al relativo Protocollo Provinciale.

Questi documenti sono messi a disposizione delle famiglie sia sul sito web istituzionale del Comune di Budrio sia, in forma cartacea, presso le strutture educative.

A norma della Legge Regionale n. 19/2016, art. 6 comma 2, possono iscriversi e frequentare il nido d'Infanzia solo i bambini sottoposti alle **vaccinazioni obbligatorie**. Il Comune, in quanto Titolare dei servizi, previa autorizzazione sottoscritta dai genitori prima dell'inizio dell'anno educativo, acquisisce l'idoneità alla frequenza, attestante le avvenute vaccinazioni, direttamente presso l'AUSL di competenza. In assenza di adeguata certificazione attestante il rispetto dell'obbligo vaccinale il bimbo non potrà frequentare e verranno applicate le modalità

Ai bambini all'interno dei servizi educativi è garantita apposita copertura assicurativa.

In caso di infortunio del bambino il personale è tenuto a darne immediata comunicazione alla famiglia e in accordo con essa è autorizzato all'eventuale trasporto immediato del minore al Pronto Soccorso mediante ambulanza.

E' compito del personale stilare con tempestività una relazione descrittiva dei fatti da consegnare al Responsabile competente per effettuare regolare denuncia all'assicurazione.

I genitori sono tenuti a consegnare al Servizio la documentazione medica relativa all'infortunio.

#### 5.6 Accesso al servizio

Possono accedere ai servizi educativi per la prima infanzia i bambini e le bambine, con priorità ai residenti, in età compresa:

- per il nido d'infanzia fra i 9 mesi e i tre anni
- per il nido part time fra i 18/22 mesi e i tre anni

Annualmente, tra marzo e aprile, con apposito avviso pubblico, vengono resi noti i criteri di accesso e le modalità per fare domanda.

Le famiglie presentano istanza rendendola in autocertificazione su apposito modello, ai sensi del D.P.R. 445/2000 e ss.mm.ii.; le situazioni e condizioni dichiarate nell'istanza devono essere possedute all'atto d'iscrizione ai fini dell'attribuzione dei punteggi.

Le domande presentate nei termini vanno a comporre la graduatoria unica, che tiene conto delle tipologie di servizi richiesti e che consente l'accesso ai servizi dal mese di settembre.

Da settembre di ogni anno vengono inoltre raccolte ulteriori domande di accesso ai servizi andando a formare una graduatoria aperta dalla quale attingere qualora la graduatoria stilata precedentemente sia esaurita e si rendano disponibili dei posti. La graduatoria aperta viene aggiornata secondo i medesimi criteri di accesso della graduatoria ordinaria.

Al momento della presentazione della domanda può essere richiesto il versamento di una quota di iscrizione la cui entità è fissata annualmente dalla Giunta Comunale contestualmente alle tariffe.

Le graduatorie provvisorie vengono pubblicate per un periodo di 10 giorni durante i quali i genitori possono presentare ricorso per iscritto al Dirigente del Settore. Decorsi i termini di pubblicazione vengono approvate le graduatorie definitive, tenendo conto degli eventuali ricorsi presentati.

E' prevista la possibilità di ammissioni straordinarie in casi di emergenza su segnalazione dei Servizi Sociali competenti.

A garanzia del buon funzionamento dei servizi, l'ammissione viene perfezionata a seguito di espressa accettazione scritta e versamento di una quota di accettazione a titolo cauzionale stabilita ogni anno dalla Giunta. Tale quota è rimborsata nella mensilità di maggio e non viene rimborsata in caso di rinuncia.

In mancanza di accettazione scritta entro 8 giorni dal ricevimento della comunicazione di ammissione, l'ammissione può essere revocata. La revoca o la rinuncia all'ammissione comportano l'esclusione d'ufficio dalla graduatoria.

Nel caso di assenza per 30 giorni consecutivi, i genitori sono tenuti a presentare, entro i successivi 10 giorni, idonea documentazione attestante le motivazioni dell'assenza. Valutata la situazione, il Dirigente può procedere alle dimissioni dal servizio. Per tutto il periodo di assenza la famiglia è comunque tenuta al pagamento della retta.

Gli aventi diritto per età, già frequentanti i servizi, hanno la garanzia della conservazione del posto per l'anno educativo successivo senza ulteriori richieste di accesso al servizio. L'eventuale rinuncia al posto deve essere comunicata all'Ufficio Scuola per iscritto; in caso contrario si proseguirà ad addebitare la tariffa mensile da settembre fino ad avvenuta copertura del posto con nuovo inserimento.

## **.6 Partecipazione**

### **6.1 Un nido aperto e partecipato**

I servizi educativi, nel perseguire i propri fini istituzionali, si avvalgono della partecipazione attiva dei genitori attraverso l'Assemblea dei genitori e il Comitato di gestione.

**L'Assemblea dei Genitori** costituisce l'istanza fondamentale di partecipazione e di gestione democratica dei servizi. E' presente in ciascun plesso ed è costituita dai genitori di tutti i bambini iscritti nonché dal personale educativo ed ausiliario con la partecipazione del coordinatore pedagogico; all'Assemblea possono partecipare anche il Dirigente del settore, il Responsabile del servizio e l'Assessore ai servizi educativi in ragione della tipologia degli argomenti all'ordine del giorno.

L'Assemblea esamina il programma annuale delle attività proposto dagli operatori; all'Assemblea verranno illustrati i report relativi alle indagini sulla qualità e agli obiettivi di miglioramento.

All'Assemblea generale si affiancano le assemblee di sezione e di plesso per approfondire le dinamiche dell'inserimento, l'esame degli indirizzi educativi, delle attività da svolgere, delle modalità organizzative, dei problemi specifici della sezione.

**Il Comitato di Gestione** è costituito da un rappresentante dei genitori per ciascuna sezione nominato durante la prima assemblea utile di ciascun anno educativo, due rappresentanti degli educatori per ciascun plesso, un rappresentante del personale addetto ai servizi generali per ciascun plesso e dal Responsabile del servizio competente.

Nella prima riunione il Comitato elegge al proprio interno tra i genitori un Presidente che lo rappresenta nei rapporti esterni e con l'Amministrazione comunale. Funge da segretario verbalizzante un'educatrice individuata all'inizio di ogni seduta. Il Comitato si riunisce ogni volta che lo ritiene opportuno, è validamente costituito con la presenza di metà dei suoi componenti e assume orientamenti a maggioranza dei votanti.

Il Presidente può invitare alle riunioni il coordinatore pedagogico o altri esperti in relazione agli argomenti all'ordine del giorno.

Spetta al Comitato esaminare i programmi di attività dei servizi e proporre le modalità di partecipazione dei genitori alla loro realizzazione, avanzare proposte ed esprimere pareri circa gli aspetti educativi ed organizzativi dei servizi, proporre ed organizzare iniziative atte a promuovere la partecipazione dei genitori e la sensibilizzazione delle famiglie ai problemi educativi emergenti, verificare annualmente i risultati relativi alle indagini sulla qualità e agli obiettivi di miglioramento, oltre agli aspetti organizzativi e gestionali del servizio.

## 6.2 Partecipazione ai costi

Le quote di partecipazione economica alle spese di gestione dei servizi a carico delle famiglie sono stabilite annualmente dalla Giunta comunale.

Le tariffe agevolate sono personalizzate e calcolate in rapporto alla capacità contributiva a norma del D.P.C.M. 159/2013 (Regolamento concernente la revisione delle modalità di determinazione e i campi di applicazione dell'ISEE) e successive modificazioni ed integrazioni.

La determinazione delle tariffe avviene in rapporto all'indicatore I.S.E.E. il quale rimane valido per l'intero anno educativo.

La tariffa è mensile e omnicomprensiva e decorre dalla data programmata per l'inserimento. Annualmente la Giunta stabilisce possibili riduzioni in ragione delle assenze dei bambini.

L'iscrizione ai servizi di pre e post nido è annuale e la tariffa viene addebitata mensilmente; per i nuovi iscritti, la retta inerente il pre e post nido viene applicata terminato il periodo di inserimento ovvero nel momento in cui si inizia a fruire del servizio.

Per i servizi integrativi estivi (nido estivo) viene applicata la tariffa intera mensile personalizzata rapportata su base settimanale senza ulteriori riduzioni.

Vengono applicate ulteriori riduzioni in caso di iscrizione e frequenza di più fratelli al nido e in occasione delle chiusure natalizia e pasquale.

Alle famiglie che non presentano la certificazione I.S.E.E. e alle famiglie non residenti viene applicata la tariffa massima. In caso di modifica della residenza durante l'anno educativo, i genitori sono tenuti a darne comunicazione scritta ai Servizi educativi e scolastici; la nuova retta decorre dal mese successivo al cambio di residenza.

E' inoltre possibile chiedere una revisione della tariffa in corso d'anno nei casi stabiliti dal Regolamento di ambito distrettuale per l'accesso e la compartecipazione al costo delle prestazioni sociali e socio sanitarie agevolate.

L'eventuale ritiro dai servizi educativi deve sempre essere comunicato per iscritto ai Servizi Educativi e Scolastici, dalla mensilità successiva alla data del ritiro non sarà più addebitata la retta personalizzata dell'utente. Qualora il ritiro non venga formalmente comunicato, la tariffa continua ad essere addebitata anche se il servizio non viene fruito

## **.7 Impegni delle famiglie**

I genitori si impegnano a pagare la retta del servizio entro la scadenza indicata, a sottoscrivere e rispettare il contratto all'atto dell'iscrizione e a rispettare le regole interne al servizio nonché gli accordi presi con le educatrici in merito all'organizzazione del nido.

In ottemperanza alla Legge Regionale n.19/2016 i genitori iscrivono i bambini al servizio nido impegnandosi a sottoporre i figli alle vaccinazioni obbligatorie consapevoli che non potranno frequentare il nido in assenza della produzione della necessaria certificazione di idoneità.

I genitori si impegnano inoltre a comunicare tempestivamente ai Servizi Educativi ogni modifica relativa alla residenza/domicilio, recapiti telefonici ed ogni altra informazione utile per assicurare i necessari rapporti con la famiglia.

## **.8 Indicatori di qualità**

I fattori di qualità di un servizio sono numerosi e richiedono quindi uno specifico monitoraggio. Il Comune di Budrio ha scelto di dotarsi di indicatori rappresentativi sia dei singoli aspetti di qualità, sia della valutazione complessiva espressa dai principali "attori" del processo di erogazione: le famiglie e gli operatori.

Per ogni indicatore individuato nella scheda allegata (allegato f), il Comune di Budrio si pone l'obiettivo di misurazione dell'andamento periodico e obiettivi di miglioramento.

Il Comune di Budrio inoltre si impegna a rilevare la soddisfazione dell'utenza sui servizi, così come i bisogni dei cittadini, attraverso specifiche rilevazioni, per le quali garantisce una restituzione annuale nelle assemblee di plesso.

In particolare vengono predisposti questionari di rilevazione delle aspettative all'inizio dell'inserimento e sulla soddisfazione delle famiglie ad inserimento completato.

Vengono inoltre utilizzati periodicamente (di norma ogni due anni) questionari di valutazione della soddisfazione espressa dalle famiglie e dagli operatori.

## **.9 Reclami**

E' prevista la possibilità, individualmente o in forma associata, purché non in forma anonima, avanzare segnalazioni o suggerimenti riguardo il funzionamento dei servizi ed anche sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi.

Anche il reclamo infatti rientra nell'ottica dell'ascolto alla collettività teso alla possibile riorganizzazione; sempre più evidente infatti è il mutamento dell'assetto sociale, culturale e istituzionale che necessita anche della revisione dei servizi erogati. I nostri servizi hanno la peculiarità di inserirsi nelle pieghe di tali cambiamenti, devono pertanto essere capaci di modificarsi, di essere flessibili per rispondere ai bisogni in movimento dei cittadini.

Reclami e segnalazioni vanno indirizzati al Responsabile del Settore Servizi alla Persona o direttamente ai Servizi Educativi e Scolastici per telefono, via fax oppure inviando una e-mail.

I termini di risposta, che avviene di norma per iscritto, sono fissati in 30 giorni.

## **.10 Tutela**

Ai sensi dell'art. 30 c. 1 della L. 69/2009 l'utente, qualora ravvisi la violazione di un diritto o di un interesse giuridico rilevante può promuovere, singolarmente o in forma associata, la risoluzione non giurisdizionale della controversia. Questa procedura è attivata con una richiesta indirizzata al Segretario Comunale che entro 30 gg. si esprime sentito il Dirigente Responsabile del Settore.

## **.11 Normativa**

- Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 e ss.mm.ii. - Codice in materia di protezione dei dati personali;
- Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000 n. 445 e ss.mm.ii. - Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa;
- D.P.C.M. 5 dicembre 2013 n. 159 - Regolamento concernente la revisione delle modalità di determinazione e i campi di applicazione dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente;

- Legge 7 agosto 1990 n. 241 e ss.mm.ii.– Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- Decreto Legislativo 26 maggio 1997 n. 155 e ss.mm.ii. s.m.i. - Attuazione delle direttive 93/43/CEE e 96/3/CE concernenti l'igiene dei prodotti alimentari;
- Decreto Legislativo 9 aprile 2008 , n. 81 - Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Legge 5 febbraio 1992 n. 104 - Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone;
- Direttiva Regionale 20 gennaio 2005 n. 646 sui requisiti strutturali ed organizzativi dei servizi educativi per la prima infanzia e relative norme procedurali, in attuazione dell'art. 1 , c. 3 e 3 bis della LR 1/00, come modificata dalla LR 8/04;
  - Direttiva Regionale 25 luglio 2012 n. 85 in materia di requisiti strutturali ed organizzativi dei servizi educativi per la prima infanzia e relative norme procedurali. Disciplina dei servizi ricreativi e delle iniziative di conciliazione, in attuazione della L.R. 6/2012 modifiche e integrazioni alla legge regionale 10 gennaio 2000, n. 1 (norme in materia di servizi educativi per la prima infanzia);
  - Deliberazione Giunta Regionale 30 luglio 2012 n. 1089 - Linee guida sperimentali per la predisposizione del progetto pedagogico e della metodologia di valutazione nei servizi educativi per la prima infanzia.
  - L.R. 19/2016 norme in materia di "Servizi educativi per la Prima Infanzia – Abrogazione della L.R. n.1 del 10/01/2000 e ss.mm.ii.;
  - Deliberazione Regionale n. 2301/2016 in materia di vaccinazioni;
  - Regolamento di ambito distrettuale per l'accesso e la compartecipazione al costo delle prestazioni sociali e socio sanitarie agevolate approvato con deliberazione di consiglio comunale n. 18 del 13/04/2015.

## **.12                    Indirizzi utili**

- Servizi Educativi e Scolastici: Budrio, Piazza G. Matteotti n. 2, tel. 051/6928308
- Sportello dei Servizi alla Persona: Budrio, Piazza Matteotti n. 2, tel. 051/6928342
- Asilo Nido "Aquiloni": Budrio, Via D. Mezzetti n. 10, tel. 051/801921
- Asilo Nido "Don Cadmo Biavati": Budrio, Via A. D'Ormea n. 19, tel. 051/6928296
- Azienda USL Servizio Minori - Pediatria di Comunità: Budrio, Via Benni c/o Casa della Salute , tel. 051/809824
- Azienda USL Vigilanza igienico - sanitaria: Budrio, Via Dante Mezzetti n. 10, tel. 051/809611

**.13 Documenti Integrativi**

- )A Calendario e orari di apertura anno educativo
- )B Criteri per la formulazione della graduatoria
- )C Menù a disposizione in ogni plesso e in pubblicazione sul sito, aggiornato ad ogni inizio dell'anno educativo
- )D Elenco del personale di plesso/sezione  
a disposizione presso ogni singolo plesso
- )E Tariffe dei servizi  
deliberazioni annuali della Giunta Comunale per adeguamenti tariffari
- )F Indicatori di qualità  
i valori standard e realizzati sono rilevati annualmente nel Piano dettagliato degli Indicatori
- )G Schede per il monitoraggio del grado di soddisfazione
- )H Linee Sanitarie Servizi Educativi Prima Infanzia

\*\*\*\*\*



**COMUNE DI BUDRIO**  
Provincia di Bologna



## **SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA**

### **Servizi Educativi e Scolastici**

Piazza G. Matteotti n. 1 – Budrio

Tel. 051/6928308

e-mail: [scuola@comune.budrio.bo.it](mailto:scuola@comune.budrio.bo.it)

### **Orari di ricevimento:**

Lunedì : 9.00 – 12.30

Martedì : 9.00 – 12.30

Mercoledì : 15.00 – 18.00

(Giovedì chiuso)

Venerdì : 9.00 – 12.30

Sabato : 8,30 - 11,30