

CARTA

NIDI D'INFANZIA

DEI

**SE
RV
IZI**



Sono lieto di presentare ai cittadini di Udine la *Carta della Qualità dei Servizi* offerti dal Comune di Udine.

Per ogni servizio specifico, la *Carta della Qualità dei Servizi* fissa le caratteristiche e i tempi delle varie attività che il Comune svolge a favore dei cittadini in quel settore particolare. Le *Carte* sono quindi uno strumento di informazione per far conoscere alla cittadinanza le modalità con le quali vengono erogati i servizi, ma sono anche uno strumento posto in mano ad ogni cittadino per *controllare* la qualità e l'efficienza di questi stessi servizi.

Per questi motivi, ogni Carta è articolata in tre sezioni. La prima sezione fornisce le informazioni relative alla *missione*, alla *finalità* e alle *caratteristiche* del servizio stesso. La seconda sezione riporta gli *standard di qualità garantiti* ai cittadini, mentre la terza sezione descrive la *disciplina dei rapporti* con i cittadini.

L'Amministrazione del Comune di Udine da me guidata e io personalmente riteniamo questo un documento molto significativo, e non un noioso adempimento legislativo. È per noi un'occasione di ascolto e di dialogo con la cittadinanza. Le *Carte della Qualità dei Servizi* sono uno strumento ulteriore di *partecipazione* e di *promozione alla partecipazione attiva dei cittadini* che la nostra Amministrazione ha voluto avviare insieme a tanti altri, molti dei quali presenti sul sito del Comune di Udine.

È mio obiettivo attivare nel prossimo futuro occasioni di confronto con i cittadini sui contenuti di queste *Carte*, che intendiamo aggiornare periodicamente.

Auspico che l'intera comunità udinese sia coinvolta nell'individuazione dei miglioramenti dei servizi offerti dalla nostra Amministrazione e chiedo pertanto a tutti i cittadini di continuare ad avanzare, anche grazie allo stimolo offerto da queste *Carte*, proposte, suggerimenti e critiche per il miglioramento dei servizi alla Città.

In sintesi, queste *Carte della Qualità dei Servizi* sono uno strumento per *farci conoscere* ulteriormente ma anche per *farci giudicare* e quindi *farci migliorare* continuamente.

A voi tutti, cittadine e cittadini carissimi, i nostri saluti più cordiali e rispettosi

Il sindaco, Furio Honsell e l'Amministrazione Comunale di Udine

Udine, 30 Marzo 2012

| | |
|--|----|
| 1. FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO | 6 |
| 1.1 La carta dei servizi - presentazione | 6 |
| a) <i>Cos'è la carta dei servizi</i> | 6 |
| b) <i>Questa carta</i> | 7 |
| c) <i>Quadro di riferimento normativo</i> | 10 |
| 1.2 Principi che presiedono all'erogazione del servizio di nido d'infanzia | 11 |
| 1.3 Nidi, recapiti, capacità ricettiva | 14 |
| 1.4 Criteri e modalità di ammissione e di fine frequenza | 15 |
| 1.5 Calendario annuale di apertura | 17 |
| 1.6. Orario settimanale e giornaliero di apertura del servizio e fasce orarie di utilizzo | 17 |
| 1.7. Staff dedicato al servizio di nido d'infanzia .. | 18 |
| 1.8. Progetto educativo | 20 |
| 1.9. Regole generali di organizzazione | 21 |
| <i>Articolazione organizzativa in sezione e rapporti numerici</i> .. | 21 |
| <i>Ambientamento del bambino al nido</i> | 22 |
| <i>Gli spazi del nido</i> | 23 |
| <i>Servizio di mensa</i> | 23 |
| <i>Riposo</i> | 23 |
| <i>Attività con i bambini</i> | 23 |
| <i>Qualità delle relazioni sociali al nido</i> | 24 |
| 1.10. Gestione partecipata: diritti e responsabilità delle famiglie | 24 |
| 1.11. Sistema tariffario | 25 |
| 1.12. Strumenti e attività di informazione alle famiglie | 26 |
| 1.13 Responsabile del servizio | 27 |

| | |
|---|----|
| 2. STANDARD DI QUALITA' E DIRITTO DI RIMBORSO | 29 |
| 2.1 Gli standard di qualità del servizio e gli impegni del Comune | 29 |
| 2.2. Attività di verifica del rispetto degli standard di qualità del servizio | 39 |
| 2.3 Diritto al rimborso | 39 |
| 3. RAPPORTI CON I CITTADINI | 41 |
| 3.1 Reclami e suggerimenti | 41 |
| 3.2 Indagini di soddisfazione | 42 |

FINALITA', MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

CARTA DEI SERVIZI

1. FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

1.1 La carta dei servizi - presentazione

a) Cos'è la carta dei servizi

La Carta dei Servizi è il documento con cui una Pubblica Amministrazione si impegna formalmente in merito:

- alle caratteristiche essenziali del servizio cui la Carta si riferisce;
- alle modalità previste per accedere al servizio stesso e per fruirne;
- allo standard di qualità che si intende garantire;
- alle modalità stabilite per verificare il mantenimento degli impegni assunti con la Carta;
- alle regole stabilite per le procedure di reclamo e l'accesso alle forme di risarcimento.

La Carta dei Servizi, pertanto, è uno strumento di tutela del cittadino che intende fruire di quel servizio e persegue i seguenti scopi:

- a) fornire le informazioni essenziali su principi, contenuti e caratteristiche del servizio, nonché sulle regole che disciplinano il rapporto tra l'Amministrazione e il cittadino, nel principio della trasparenza;
- b) consentire, ed anzi stimolare, il costante controllo della qualità del servizio reso, e di conseguenza l'individuazione e la definizione degli obiettivi di miglioramento con l'attivo coinvolgimento dell'utenza.

Attesi gli scopi appena illustrati, la Carta dei Servizi deve essere intesa come uno strumento aperto, partecipato e dinamico.

b) Questa carta

Questa Carta è riferita al servizio di nido d'infanzia erogato dal Comune di Udine.

Il nido d'infanzia è un servizio educativo e sociale di interesse pubblico, rivolto a bambini e bambine di età compresa tra i 3 mesi e i 3 anni che:

- offre opportunità di educazione, socializzazione e cura per il raggiungimento del benessere psicofisico e dell'armonico sviluppo delle potenzialità cognitive, affettive e relazionali dei bambini frequentanti, nel rispetto dell'identità individuale di ognuno di essi;
- sostiene le capacità educative dei genitori e favorisce la conciliazione tra tempi di vita e tempi di lavoro;
- concorre alla prevenzione delle situazioni di svantaggio psicofisico e sociale e contribuisce a integrare le differenze ambientali e socio-culturali.

Il servizio di nido d'infanzia intende altresì realizzare la più ampia integrazione con gli altri servizi educativi, sociali e sanitari rivolti all'infanzia, affinché il processo di crescita del bambino si possa svolgere in un quadro di continuità e di coerenza educativa e di massima efficacia dei servizi stessi.

Il servizio di nido d'infanzia può essere erogato nelle seguenti forme:

- a) gestione diretta, ove il Comune si avvalga esclusivamente della propria struttura organizzativa e di proprio personale;
- b) gestione convenzionata, ove il Comune si avvalga di strutture private nelle quali una quota di posti nido sia riservata ai bambini provenienti dalle graduatorie comunali ed i relativi rapporti siano disciplinati da apposita convenzione di durata pluriennale;

- c) gestione esternalizzata, ove il Comune, per la gestione dei servizi erogati in strutture proprie, si avvalga in via esclusiva di ditte appaltatrici o di concessionari di servizio;
- d) gestione mista, ove il Comune, per la gestione dei servizi erogati in strutture proprie, si avvalga di fornitori esterni specializzati solo per alcune parti del servizio.

Al momento, con l'esclusione della gestione mediante concessione di servizio, tutte le altre forme di gestione più sopra elencate sono utilizzate dal Comune di Udine.

Più precisamente, il servizio dei nidi d'infanzia è erogato dal Comune mediante gestione diretta in due strutture, mista in una, interamente esternalizzata in una quarta struttura e indirettamente attraverso una rete di strutture private convenzionate (al momento nove) nelle quali viene assicurato un servizio conforme ai requisiti prefissati nel Regolamento del servizio (art. 4 bis): si parla per questo di servizio *integrato* dei nidi d'infanzia comunali e convenzionati.

Per quanto riguarda i contenuti, il servizio di nido d'infanzia è caratterizzato:

- da un complesso di attività strutturate di cura ed educazione dei bambini che, per la durata e continuità delle stesse lungo l'arco temporale giornaliero ed annuale e per l'influenza esercitata sullo sviluppo infantile nella fascia d'età 0-3 anni dalle figure dell'educatore di riferimento e dei coetanei nonché dall'ambiente del nido, forma per il bambino frequentante un contesto educativo ed affettivo che si affianca a quello familiare e lo integra in modo rilevante e significativo; il servizio di nido d'infanzia deve rispondere a requisiti strutturali ed organizzativi prefissati dalle norme vigenti e agli standard di qualità precisati nella presente Carta;

- da una durata annuale (complessivamente non inferiore a 10 mesi e mezzo di funzionamento del servizio) e da un orario giornaliero di apertura anche diversificato tra le varie strutture ma in ogni caso compreso tra un minimo di 5 ore ed un massimo di 10 ore;
- dalla presenza di personale educatore particolarmente qualificato e costantemente impegnato in programmi di aggiornamento professionale nonché dalla presenza di servizi di assistenza specialistici.

Agli utenti del servizio è richiesto:

- di mantenere fede agli impegni assunti all'atto di ammissione del minore al servizio, osservandone le regole di funzionamento, per le parti poste a loro carico;
- di assicurare la compartecipazione alla spesa necessaria all'erogazione dei servizi nella misura e nei termini comunicati all'atto dell'ammissione e all'inizio di ciascuno dei successivi anni di frequenza del minore;
- di partecipare attivamente alla gestione dei servizi, utilizzando tutti gli strumenti previsti nella presente Carta e nelle ulteriori fonti di disciplina dei servizi stessi, sia per verificarne la corretta erogazione, sia per favorire la collaborazione tra il Comune ed i cittadini nell'intento di realizzare un processo di miglioramento continuo della qualità dei servizi prestati in favore della prima infanzia.

Il Comune si impegna ad adottare tutte le misure regolamentari ed amministrative e ad attuare tutte le azioni organizzative necessarie a dare piena effettività ai principi, alle regole e agli impegni contenuti nella presente Carta.

Il Comune si impegna ad aggiornarla periodicamente per adeguarla costantemente alle esigenze rappresentate dall'utenza ed a quelle sorte per effetto di mutamenti legislativi o di altra natura che incidano in misura rilevante sull'erogazione dei servizi educativi per la prima infanzia.

c) Quadro di riferimento normativo

- D.Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici)
- L.R. n. 20/2005 e ss.mm.ii "Sistema educativo integrato dei servizi per la prima infanzia"
- L.R. n. 6/2006 "Sistema integrato di interventi e servizi per la promozione e la tutela dei diritti di cittadinanza sociale"
- L.R. 7/2010 (norme transitorie art. 56)
- Decreto del Pres. Reg., n. 0230/Pres. del 4 ottobre 2011: Regolamento recante requisiti e modalità per la realizzazione, l'organizzazione, il funzionamento e la vigilanza, nonché modalità per l'avvio e l'accreditamento dei nidi d'infanzia, dei servizi integrativi e dei servizi sperimentali e ricreativi, e linee guida per l'adozione della carta dei servizi, ai sensi dell'articolo 13, comma 2, lettere a), c) e d) della legge regionale 18 agosto 2005, n. 20 (Sistema educativo integrato dei servizi per la prima infanzia).

1.2 Principi che presidono all'erogazione del servizio di nido d'infanzia

Nell'erogare i servizi educativi per la prima infanzia il Comune si impegna al rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- a) centralità del bambino
- b) uguaglianza
- c) imparzialità
- d) continuità e regolarità
- e) diritto di scelta
- f) partecipazione
- g) efficacia
- h) efficienza.

CENTRALITÀ DEL BAMBINO

Il servizio deve essere reso tenendo prioritariamente conto delle esigenze di sviluppo armonico del bambino nonché:

- a) del fatto che ogni bambino è un essere unico ed esige quindi attenzioni e risposte diversificate da parte degli educatori;
- b) della particolare importanza dell'esperienza del nido atteso che essa si compie in un'età in cui ha inizio il processo di costruzione dell'identità personale del minore.

EGUAGLIANZA

Nessuna distinzione o discriminazione può essere compiuta nell'ammissione al servizio e nell'erogazione dello stesso per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche, la condizione di svantaggio psicofisico, la situazione socioeconomica.

L'Amministrazione definisce e disciplina i criteri di accesso ai servizi al solo scopo di determinare l'ordine di priorità da seguire nell'ammissione agli stessi quando il numero delle domande di accesso presentate superi il numero dei posti disponibili.

IMPARZIALITÀ

Nel rispetto del principio dell'imparzialità l'Amministrazione si impegna a garantire a tutti gli utenti parità di trattamento nei servizi educativi per la prima infanzia, rivolgendo tuttavia un'attenzione specifica ai minori che si trovano in condizioni personali e sociali particolarmente svantaggiate rispetto agli altri e adeguando le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti portatori di handicap

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ

L'Amministrazione si impegna ad erogare il servizio in modo continuo e regolare, nell'ambito del calendario annuale di apertura degli stessi.

DIRITTO DI SCELTA

All'atto della presentazione della domanda di ammissione al servizio, l'utente può scegliere, fra le strutture erogatrici, quella che preferisce, fermo restando che, nel momento in cui maturerà il diritto all'ammissione al servizio richiesto, tale scelta potrà essere rispettata solo a condizione che risulti compatibile con l'effettiva disponibilità di posti nella struttura stessa.

PARTECIPAZIONE

Protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente Carta, nell'ambito delle rispettive competenze, sono:

- l'Amministrazione in tutte le sue componenti, fra cui in primo luogo il personale educatore che presta la sua attività nei servizi educativi per la prima infanzia;
- le famiglie, attraverso una gestione partecipata dei servizi stessi, nell'ambito degli appositi organismi nel rispetto delle procedure fissate nel regolamento del servizio.

Ogni utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. L'Amministrazione si impegna a fornire riscontro immediato all'utente in merito a quanto dallo stesso segnalato o suggerito.

L'Amministrazione acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente sulla qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nella presente Carta.

EFFICACIA

Il Comune si impegna ad erogare un servizio che risponde ai bisogni e alle esigenze dell'utenza e che raggiunge e mantiene lo standard di qualità definito nella presente Carta. In definitiva il servizio reso dovrà risultare conforme e coerente con le specifiche programmate e dichiarate, ed esaustivo rispetto alle esigenze finali del fruitore.

EFFICIENZA

Il Comune si impegna ad erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse impiegate, in modo da contenere i costi e limitare così anche i carichi tariffari dovuti dalle famiglie.

1.3 Nidi, recapiti, capacità ricettiva

COMUNALI

| | NIDO | VIA | BAMBINI ACCOGLIBILI |
|---|---------------------|---------------------------|----------------------------|
| 1 | Fantasia dei Bimbi | via Diaz, 20 | n. 60 |
| 2 | Dire, fare, giocare | Via della Roggia, 48 | n. 58 |
| 3 | Sacheburache | via Baldasseria Media, 21 | n. 50 |
| 4 | Cocolâr | via Alba, 27 | n. 52 |

CONVENZIONATI *

| | Nido | Via | Bambini accoglibili |
|---|-----------------------|--------------------------|----------------------------|
| 1 | C'era una volta | via delle Scuole, 7 | n. 28 |
| 2 | E. Linda | via Mistruzzi, 19 | n. 8 |
| 3 | Filippo Renati | via San Valentino, 23/25 | n. 21 |
| 4 | Ghirigoro | via Caprera, 28 | n. 25 |
| 5 | Girotondo | via Volturmo, 44 | n. 9 |
| 6 | Il Paese dei Balocchi | via Lavariano, 4 | n. 7 |
| 7 | Mons. D. Cattarossi | via G. Stuparich, 7/A | n. 16 |
| 8 | Papa Giovanni XXIII | via Cividale, 650 | n. 26 |
| 9 | Rosa e Azzurro | via Mantova, 13 | n. 7 |

* quota riservata ai bambini provenienti dalla graduatoria di ammissione al servizio

Overbooking: per un pieno utilizzo delle risorse, è previsto un numero di iscrizioni non superiore al 15% della capacità ricettiva della struttura (arrotondato per difetto all'unità inferiore) fermi restando i rapporti numerici bambini/educatori.

1.4 Criteri e modalità di ammissione e di fine frequenza

I criteri e le procedure di ammissione ai servizi di nido d'infanzia sono definiti nel regolamento concernente il funzionamento degli stessi.

Per accedere ai servizi educativi per la prima infanzia è necessario presentare istanza di ammissione dal 1° febbraio al 30 aprile di ogni anno.

La domanda può essere presentata anche nel caso in cui il bambino non sia ancora nato purché corredata da un certificato di gravidanza dove risulta che la data del parto sia presumibilmente precedente al 31 maggio dello stesso anno.

Il Comune garantisce:

- a) un'informazione completa e trasparente sui criteri di ammissione, sulle modalità e sui termini di presentazione delle domande, sugli esiti dei relativi procedimenti;
- b) un'ampia assistenza informativa durante il periodo di presentazione delle domande agli utenti che ne facciano richiesta;
- c) la possibilità per i genitori potenziali utenti dei servizi di nido d'infanzia di visitare, prima della presentazione dell'istanza di ammissione e ai fini dell'esercizio del diritto di scelta, tutte le strutture comunali e convenzionate, previo accordo con il coordinatore di ciascuna struttura;
- d) la priorità di ammissione ai bambini residenti nel Comune di Udine e, in tale ambito, la priorità assoluta di ammissione ai bambini disabili o in situazione di comprovato rischio sotto il profilo sanitario, sociale o psicologico con riferimento al nucleo familiare di appartenenza.

L'ammissione al servizio di nido d'infanzia di bambini residenti in Comuni limitrofi è possibile solo a condizione che essa risulti disciplinata da apposita Convenzione con il Comune interessato

e che la stessa preveda la reciprocità di trattamento per i bambini residenti nel Comune di Udine che richiedano l'ammissione ai servizi di nido d'infanzia eventualmente attivati nel Comune interessato.

Nel caso di bambini già frequentanti, non è richiesta l'iscrizione per gli anni successivi.

Al compimento del 36mo mese i bambini hanno diritto alla conservazione del posto fino al termine dell'anno educativo in corso.

La mancata frequenza non giustificata, protratta per più di dieci giorni lavorativi consecutivi, darà luogo al provvedimento di sostituzione con il bambino avente diritto secondo graduatoria. Analogo provvedimento verrà adottato in caso di frequenza non superiore a cinque giorni complessivi su un periodo continuativo di 45 giorni lavorativi.

Qualora l'utente messo in mora per il mancato pagamento della tariffa non regolarizzi la sua posizione entro il termine stabilito nel regolamento, interverrà la cessazione, per inadempienza contrattuale, del rapporto instaurato con l'Amministrazione al momento dell'ammissione del minore al servizio e quindi anche dell'obbligo assunto dal Comune di assicurare al bambino la fruizione del servizio.

In caso di rinuncia alla frequenza del nido, ai fini del calcolo della retta da corrispondere e/o delle eventuali riduzioni, si osservano i seguenti criteri:

- qualora la comunicazione scritta di rinuncia sia inoltrata con congruo anticipo, non inferiore a 20 giorni consecutivi, rispetto al giorno espressamente indicato sulla comunicazione stessa a partire dal quale l'utente non frequenterà più il Nido, i giorni di presenza verranno computati fino al giorno immediatamente precedente a quello da cui ha effetto la rinuncia;
- qualora l'utente produca una comunicazione scritta di rinuncia senza il preavviso di cui alla lettera precedente, i

giorni di presenza nel Nido verranno computati fino al giorno di inoltro della comunicazione, solo se quest'ultima è giustificata da gravi motivi familiari o di salute del minore, debitamente documentati; in assenza di documentazione verrà addebitata la retta corrispondente al n. 20 di giorni mancanti al raggiungimento del periodo di preavviso;

- dal mese di giugno la rinuncia al posto nido comporta l'esonero dal pagamento della retta soltanto se è giustificata da trasferimenti di residenza, e/o gravi e documentati motivi familiari o di salute del bambino.

1.5 Calendario annuale di apertura

Il servizio di nido d'infanzia ha un'apertura annuale di durata NON inferiore a quella del periodo compreso tra il 1° settembre e il 15 luglio di ogni anno, prevedendo le seguenti interruzioni:

Natale: dal 24 dicembre al 6 gennaio

Pasqua: dal giovedì antecedente al martedì seguente.

1.6. Orario settimanale e giornaliero di apertura del servizio e fasce orarie di utilizzo

La durata minima e massima dell'orario giornaliero di apertura del servizio di nido d'infanzia, è fissata rispettivamente in 5 e 10 ore.

Sono previste tre fasce orarie di frequenza di diversa durata:

- 7.30-13.30
- 7.30-16.00
- 7.30-17.30

L'orario di utilizzo del servizio, previamente concordato con la famiglia in relazione alle esigenze prioritarie del bambino e del gruppo di bambini nel quale è inserito, non può essere superiore

alle 10 ore, salvo comprovate necessità lavorative di entrambi i genitori, mentre può essere inferiore alle 5 ore, purché comprensivo della fruizione del pasto o del riposo pomeridiano.

1.7. Staff dedicato al servizio di nido d'infanzia

In ciascun nido d'infanzia operano il coordinatore del servizio, il personale educativo, la cuoca ed il personale addetto ai servizi generali.

Il Comune si impegna:

- a) ad impiegare personale educatore adeguatamente preparato e professionalmente qualificato;
- b) a garantire al predetto personale la formazione permanente e l'aggiornamento professionale più idonei per l'integrazione tra l'evoluzione delle teorie psico-pedagogiche e la quotidiana pratica educativa.

Il personale opera secondo il metodo della collegialità, in stretta collaborazione con le famiglie e con gli operatori di supporto ai bambini disabili, garantendo l'integrazione degli interventi educativi. Infatti il personale che opera in ogni singolo nido d'infanzia si riunisce periodicamente nel **Collettivo** che si configura come gruppo di lavoro diretto a favorire la migliore programmazione e realizzazione:

- a) del progetto educativo di nido d'infanzia;
- b) dei programmi di lavoro delle singole sezioni.

Il Collettivo costituisce altresì uno degli strumenti disponibili per mantenere elevata la qualità delle relazioni sociali nel nido d'infanzia.

Oltre al Collettivo, in ciascun nido opera il **Collegio degli Educatori**, preposto a compiti di elaborazione del progetto didattico di nido e di verifica in itinere delle attività di attuazione.

In ciascun nido d'infanzia opera un **coordinatore responsabile** che sovrintende, nell'ambito delle direttive impartite dal Direttore di Dipartimento, all'organizzazione e all'erogazione del servizio nella struttura a cui è preposto, coordinando il personale della stessa e svolgendo gli ulteriori compiti previsti per tale figura nel regolamento e negli atti di organizzazione dei servizi.

Il personale educativo promuove lo sviluppo armonico, il benessere globale e la socializzazione del bambino attraverso attività formative e di cura; si relaziona con la famiglia e con gli altri servizi sociosanitari del territorio favorendo una partecipazione attiva al servizio.

Gli operatori addetti ai servizi generali e di ristorazione garantiscono la pulizia, la cura generale degli ambienti, la predisposizione dei pasti e collaborano con il personale educativo per il buon andamento del servizio.

Il servizio integrato di nido d'infanzia, al fine di mantenere elevato il suo standard di qualità, si avvale con continuità di servizi di assistenza qualificati e competenti nell'ambito pediatrico, della ristorazione e della mediazione linguistica e culturale e del supporto degli uffici dell'Unità Operativa Servizi per la prima infanzia.

Il personale dipendente in generale è tenuto ad adottare nei rapporti con gli utenti uno stile contraddistinto da rispetto, cortesia e disponibilità all'ascolto. Esso è altresì tenuto a facilitare gli utenti nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento dei loro obblighi. Il personale comunale è tenuto ad indicare le sue generalità sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

Il personale educatore è tenuto ad assumere un comportamento nei riguardi dei piccoli utenti volto ad una coerente applicazione del principio della centralità del bambino e conforme alle linee di indirizzo dettate nei documenti di programmazione educativa per il rapporto operatori/bambini e operatori/famiglie.

Il Comune si impegna ad esigere da parte dei soggetti terzi con i quali sia in rapporto per l'erogazione dei servizi di nido d'infanzia (enti convenzionati, enti affidatari dei servizi) e con riferimento al personale che intrattenga relazioni con l'utenza, il medesimo stile di comportamento richiesto al personale comunale.

1.8. Progetto educativo

Il nido d'infanzia è un ambiente educativo intenzionale che esige scelte consapevoli in merito all'organizzazione del servizio e alla definizione dei percorsi formativi da proporre ai bambini.

Tali scelte trovano la loro formalizzazione nel progetto educativo, che individua gli obiettivi di ciascun nido in relazione alle attività educative proposte, le metodologie impiegate, le modalità organizzative scelte per la suddivisione in sezioni, il numero delle sezioni attivate nel servizio e la composizione numerica delle stesse in relazione alla fascia di età dei bambini, strumenti e modalità per l'esecuzione delle attività di documentazione, verifica e valutazione del servizio reso, avuto riguardo ai profili organizzativi e pedagogici, nonché le modalità individuate per promuovere la condivisione del progetto educativo da parte delle famiglie e la partecipazione delle stesse alle attività del nido.

Le attività educative e didattiche vengono programmate adeguando le attività ai livelli di sviluppo raggiunti dai singoli bambini e individuando i momenti e gli strumenti più adatti agli scopi prefissati, al fine di favorire lo sviluppo armonico e integrato delle potenzialità del bambino, siano esse fisiche, affettive, cognitive o relazionali, promuovendo le competenze e le abilità proprie delle diverse età.

A titolo meramente esemplificativo si elencano alcuni degli argomenti trattati nel progetto educativo:

- organizzazione delle modalità e dei tempi di inserimento e ambientamento;
- organizzazione del lavoro nei nidi per sezioni, gruppi intersezione, ecc.;
- organizzazione della giornata al nido e modalità di gestione delle routines (accoglienza, merenda, cambio, pranzo, sonno, commiato, ecc.)
- organizzazione delle comunicazioni nido-famiglia e iniziative di informazione e coinvolgimento destinate ai genitori;
- iniziative per la continuità educativa, interna ed esterna al nido;
- organizzazione degli spazi interni e modalità di utilizzazione delle aree verdi ed esterne;
- programmi e progetti delle attività educative, ludiche, motorie, comprese le eventuali iniziative di uscita sul territorio;
- iniziative per favorire l'integrazione dei bambini portatori di handicap e la valorizzazione delle differenze;
- organizzazione delle fasi e dei compiti di programmazione, osservazione, documentazione, verifica e valutazione delle attività prestate nei nidi e dei servizi ivi erogati.

I genitori hanno diritto di ricevere una copia del progetto educativo del nido frequentato dal loro bambino per ogni anno di frequenza (di regola in formato elettronico, su supporto cartaceo per i soli genitori che lo desiderano).

1.9. Regole generali di organizzazione

Articolazione organizzativa in sezione e rapporti numerici

Ogni nido d'infanzia è suddiviso in sezioni comprendenti gruppi di bambine e bambini. Le sezioni possono essere composte da gruppi omogenei per età o gruppi di età miste.

Il numero degli educatori si diversifica in relazione al numero, all'età e alle eventuali condizioni personali di svantaggio dei bambini.

Nell'erogazione del servizio il rapporto numerico tra educatori e bambini presenti all'interno dei nidi d'infanzia, è il seguente:

- a) non superiore a cinque bambini per ogni educatore in relazione a bambini di età compresa fra i 3 ed i 12 mesi
- b) non superiore a sette bambini per ogni educatore in relazione a bambini di età compresa fra i 13 ed i 23 mesi
- c) non superiore a dieci bambini per ogni educatore in relazione a bambini di età compresa fra i 24 ed i 36 mesi.

In presenza di bambini diversamente abili o in particolari situazioni di svantaggio socio-culturale il rapporto educatore-bambino viene diminuito oppure viene previsto personale educativo aggiuntivo in relazione al numero ed alla gravità dei casi.

Ambientamento del bambino al nido

Attesa la complessità e la delicatezza del periodo del primo inserimento del bambino al nido e l'esigenza di favorire, nell'interesse del minore, dei suoi genitori e dello stesso servizio di nido d'infanzia, un ambientamento quanto più possibile efficace, sereno e progressivo, il Comune si impegna a realizzare le esperienze di ambientamento osservando i seguenti criteri:

- a) pieno ed attivo coinvolgimento dei genitori nell'organizzazione dell'esperienza;
- b) gradualità;
- c) permanenza al nido di un genitore nella fase iniziale dell'ambientamento;
- d) rispetto dei ritmi e delle specifiche esigenze individuali di ciascun bambino.

Gli spazi del nido

Gli spazi e i locali interni del nido d'infanzia sono organizzati in relazione all'età dei bambini, al loro sviluppo psicofisico e al progetto educativo adottato, in cui vanno assicurati, oltre al momento del pranzo e del riposo/relax, spazi flessibili per le attività di movimento/intersezione e arredi consoni alla sperimentazione di centri d'interesse da parte dei bambini.

Servizio di mensa

Sono previste due merende (mattino e pomeriggio) e il pasto seguendo un menu stagionale secondo le linee guida promosse dalla Regione Friuli Venezia Giulia e curate dalle Aziende per i Servizi Sanitari della Regione e dall'IRCCS (Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico) pediatrico Burlo Garofolo di Trieste. In caso di patologie o situazioni di intolleranze o allergie certificate è previsto un menù rispondente alle specifiche esigenze. E' altresì possibile ottenere la somministrazione di una dieta speciale per motivi religiosi.

Riposo

Spazi per il riposo ben organizzati con lettini personali e personalizzati, presenza di tende oscuranti e organizzazione della routine ben curata con presenza fissa di 1 educatore.

Attività con i bambini

Svolgimento sistematico di attività di programmazione educativa ed organizzativa documentata negli spazi espositivi del nido, nel quaderno del bambino.

Presentazione del progetto educativo e didattico, di attività di intersezione, di attività individuali e di piccolo gruppo e di proposte comunque mirate a favorire la pluralità delle esperienze nel bambino.

Qualità delle relazioni sociali al nido

Attese le potenzialità del nido inteso quale luogo in grado di offrire al bambino molteplici occasioni di rapporti di scambio con adulti e bambini che si traducono in altrettante opportunità di crescita sociale per il bambino stesso, il Comune si impegna ad organizzare il servizio in modo che sia caratterizzato da un'ottima qualità delle relazioni sociali.

1.10. Gestione partecipata: diritti e responsabilità delle famiglie

L'Amministrazione, il personale ed i genitori sono parte attiva nella gestione del servizio di nido d'infanzia attraverso gli istituti di partecipazione previsti dal regolamento comunale concernente tali servizi (Commissione nidi d'infanzia, Assemblea dei Genitori di ciascun nido d'infanzia, Assemblea del Personale) e da altri organismi rappresentativi (esempio: Commissione Mensa).

Il Comune s'impegna a favorire il regolare ed efficace funzionamento degli istituti di partecipazione, nonché il collegamento ed il coordinamento tra gli stessi.

Le famiglie hanno diritto:

- alle informazioni sull'accesso al servizio, sulle caratteristiche organizzative di quest'ultimo, sulle procedure di ammissione, sulle modalità di compartecipazione alla spesa, sulle iniziative specificamente rivolte ai genitori ed, in generale, su ogni aspetto organizzativo dei servizi di loro interesse;
- alle informazioni sulla vita quotidiana al nido del proprio bambino;
- alla tutela della *privacy* in ordine a dati, informazioni e notizie concernenti il singolo bambino e la sua famiglia;
- alla consultazione, mediante gli istituti di partecipazione previsti dal regolamento, in merito alla programmazione

educativa e didattica, all'organizzazione annuale dei servizi e alle ulteriori iniziative per il miglioramento degli stessi;

- alla partecipazione alle attività del nido secondo quanto previsto dalla presente Carta, dal regolamento e dagli specifici progetti elaborati con la collaborazione e la condivisione delle famiglie stesse.

Le famiglie hanno responsabilità inerenti:

- alla compartecipazione ai costi dei servizi in rapporto alla effettiva situazione economica del nucleo familiare del minore e, di conseguenza, al regolare pagamento delle tariffe;
- al rispetto delle regole di funzionamento dei servizi, con riferimento, in primo luogo, a quelle relative agli orari di ingresso e di uscita, alla fascia oraria di utilizzo prescelta e a quelle concernenti la riammissione del minore dopo un periodo di assenza per malattia;
- alla partecipazione attiva all'organizzazione ed all'attuazione della fase di inserimento/ambientamento;
- alla partecipazione alle iniziative e alla vita del nido, compresa, in primo luogo, la partecipazione "istituzionale" alle Assemblee dei Genitori di nido d'infanzia e l'elezione dei rappresentanti dei genitori nella Commissione Nidi;
- alla comunicazione agli operatori di tutte le informazioni sul bambino e sul contesto in cui egli vive (informazioni comunque tutelate dal diritto alla *privacy*) necessarie per garantire il miglior servizio possibile al bambino stesso, tenuto presente il ruolo di integrazione della famiglia che il servizio di nido d'infanzia svolge;
- al rispetto delle regole stabilite per il reingresso del bambino al nido dopo periodi di malattia.

1.11. Sistema tariffario

Agli utenti viene applicata una retta mensile calcolata in funzione dell'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) del

nucleo familiare nonché sulla base di tutti gli altri criteri definiti nel regolamento del servizio, consegnato alle famiglie al momento dell'ammissione dei bambini al nido d'infanzia a cura del personale degli uffici amministrativi, mentre gli importi e le ulteriori specifiche sono contenute nel tariffario annuale.

E' prevista la riduzione della retta in caso di:

- a) più fratelli che frequentino contemporaneamente i servizi di nido d'infanzia
- b) assenze prolungate e giustificate del bambino dal servizio
- c) variazione improvvisa del reddito del nucleo familiare a causa di eventi straordinari
- d) sospensione del servizio per cause imputabili all'Amministrazione Comunale.

Per informazioni ulteriori, si rinvia al sito www.comune.udine.it, alla sezione Udine Città dei bambini/Servizi Educativi/Nidi d'infanzia.

1.12. Strumenti e attività' di informazione alle famiglie

Il Comune garantisce flussi informativi continui, completi e facilmente accessibili, attraverso i servizi amministrativi di competenza, con particolare riguardo all'organizzazione generale dei servizi, alle procedure di ammissione e formazione delle graduatorie, al sistema tariffario, ai singoli procedimenti amministrativi;

1. i coordinatori dei nidi con riguardo alle informazioni sulle singole strutture;
2. gli educatori con riguardo alle attività che quotidianamente caratterizzano la vita del nido e dei suoi piccoli ospiti;
3. il servizio di assistenza pediatrica, laddove necessario;
4. l'Albo ufficiale del nido;
5. i documenti di programmazione educativa e didattica annuali;

6. il sito www.comune.udine.it, alla sezione Udine Città dei bambini/Servizi Educativi/Nidi d'infanzia.

Il Comune si impegna a verificare che ogni nido d'infanzia sia dotato di un Albo interno al nido (per le famiglie dei bambini frequentanti) dove viene affissa la seguente documentazione minima:

- l'autorizzazione al funzionamento ovvero la segnalazione certificata di inizio attività
- il Regolamento comunale
- la Carta dei servizi
- il progetto educativo
- le date degli incontri tra personale e famiglie
- le norme di igiene e di salute nella collettività
- i nominativi e le qualifiche del personale operante nel servizio
- le regole tariffarie
- il piano di evacuazione e il nominativo del referente per la gestione della sicurezza e, ove previsto, il menù concordato e validato dall'Azienda per i Servizi Sanitari di riferimento.

1.13 Responsabile del servizio

Referente responsabile dell'attuazione della Carta:
dott. Filippo Toscano

Dirigente del Servizio: dott. Filippo Toscano

Responsabile di Unità Organizzativa: dott.ssa Orietta Landi

Responsabile di Unità Operativa: dott.ssa Orietta Landi

STANDARD DI QUALITA' E DIRITTO DI RIMBORSO

CARTA DEI SERVIZI

2. STANDARD DI QUALITA' E DIRITTO DI RIMBORSO

2.1 Gli standard di qualità del servizio e gli impegni del Comune

Al fine della determinazione dello standard di qualità del servizio di nido d'infanzia sono prese in considerazione le sottoelencate 14 dimensioni per ognuna delle quali sono individuati appositi indicatori dell'avvenuto raggiungimento del livello di qualità standard, con i relativi valori/obiettivo.

| Dimensione del servizio presa in considerazione | Indicatori | Standard |
|---|---|--|
| AMMISSIONE AL SERVIZIO | 1. Assistenza personalizzata all'utenza, assicurata dagli uffici, in occasione della presentazione della domanda di ammissione. | Sì (100% degli utenti) |
| | 2. Approvazione graduatorie di ammissione al servizio distinte per fasce d'età dei bambini entro la scadenza fissata dal regolamento. | Entro 31 maggio. |
| | 3. Rapidità delle chiamate degli utenti in graduatoria in caso di disponibilità di posti/bambino sopravvenuti nel corso dell'anno scolastico. | Entro il 2° giorno successivo a quello dell'accertamento definitivo della disponibilità del posto. |
| | 4. Riposta motivata a richiesta di riesame delle graduatorie ex art. 7.5 del regolamento comunale. | Entro 15 gg. dal ricevimento della richiesta |

| Dimensione del servizio presa in considerazione | Indicatori | Standard |
|--|--|--|
| INSERIMENTO/ AMBIENTAMENTO | 1. Incontro con i genitori specificamente mirato all'organizzazione condivisa della fase di inserimento/ ambientamento e alla predisposizione del piano individualizzato di inserimento. | Si (uno prima dell'inizio della frequenza) |
| | 2. Rispetto del piano individualizzato di inserimento. | 95% |
| | 3. Presenza e allestimento di uno spazio all'interno del nido appositamente organizzato per un'accoglienza di qualità dei genitori durante il periodo di inserimento. | Si (100% nidi) |
| | 4. Durata complessiva del periodo di inserimento | non inferiore a due settimane |
| RELAZIONE EDUCATORE E BAMBINO | 1. Continuità del rapporto tra educatrice e gruppo di bambini ad essa affidati durante l'anno. | Si |
| | 2. Rispetto dei rapporti numerici educatore/ bambini previsti dal Regolamento regionale in tutte le fasi della giornata. | 100% |
| | 3. Organizzazione delle attività per piccoli gruppi. | Si |

| Dimensione del servizio presa in considerazione | Indicatori | Standard |
|--|--|-------------------------|
| RELAZIONE EDUCATORE/ GENITORI E PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE | 1. Presenza di spazi funzionalmente adibiti ai colloqui con le famiglie | Sì (100% nidi) |
| | 2. Funzionamento della Commissione Nidi d'Infanzia | 2 sedute all'anno |
| | 3. Albo completo, aggiornato tempestivamente e corredato di informazioni aggiuntive di interesse dei genitori. | Sì (100% dei nidi) |
| | 4. Colloqui individuali con i genitori del bambino al nido (dopo inserimento). | 100% richieste evase |
| | 5. Incontri di sezione con i genitori durante l'anno di attività. | Almeno 2 all'anno |
| | 6. Assemblea dei Genitori del Nido. | Almeno 1 volta all'anno |
| | 7. Programmazione di "situazioni" e iniziative nel corso dell'anno (festine, laboratori) nelle quali venga favorita la partecipazione attiva ed autonoma dei genitori. | Almeno 2 volte all'anno |

| Dimensione del servizio presa in considerazione | Indicatori | Standard |
|--|---|--|
| ORGANIZZAZIONE AMBIENTI, MATERIALI E ROUTINE | 1. Accesso facile al nido (possibilità di parcheggio e assenza di barriere architettoniche anche nell'area esterna di accesso al nido) | 100% dei nidi |
| | 2. Mensa: cura nella preparazione/predisposizione della situazione del pranzo. | Esito positivo verifiche dei Rappresentanti Genitori |
| | 3. Spazi per il riposo ben organizzati con lettini personali, presenza di tende oscuranti e organizzazione della routine ben curata con presenza fissa di un educatore. | Esito positivo verifiche dei Rappresentanti Genitori |
| | 4. Organizzazione di spazi (salone e/o sezioni) destinati all'accoglienza e al congedo tra bambini e famiglia che permetta agevoli comunicazioni tra educatori e genitori. | Sì (100% dei nidi) |
| | 5. Materiali destinati ai bambini per la messa in atto delle attività progettate e per tutte le possibili esperienze di gioco in buono stato, conformi ai requisiti di sicurezza e in numero sufficiente. | Esito positivo verifiche dei Rappresentanti Genitori |

| Dimensione del servizio presa in considerazione | Indicatori | Standard |
|--|--|---|
| ATTIVITA' DI CURA INDIVIDUALIZZATA | 1. Stabilità della relazione tra l'educatore e il gruppo di bambini a lui affidati nell'anno educativo. | 100% fatti salvi i casi di assenza giustificata dal servizio o di cessazione di rapporto di lavoro per dimissioni o quiescenza. |
| | 2. Instaurazione e mantenimento della "relazione privilegiata" con il bambino. | Sì |
| | 3. Dimensione degli arredi funzionali alle esigenze dei bambini. | Sì (100% dei nidi) |
| | 4. Consumo dei pasti in ambienti gradevoli, in un contesto relazionale ed educativo e in un clima di convivialità. | Sì (100% dei nidi) |
| | 5. Integrazione funzionale tra educatori e addetti ai servizi generali durante tutte le attività del nido. | Sì |

| Dimensione del servizio presa in considerazione | Indicatori | Standard |
|--|--|--|
| ESPERIENZE ED ATTIVITA' | 1. Previsione nel progetto didattico di una pluralità di attività e quindi di esperienze per il bambino. | Presenza di attività di intersezione, individuali e di piccolo gruppo. |
| | 2. Formalizzazione e comunicazione della programmazione educativa ed organizzativa. | Sì (100% dei nidi) |
| | 3. Realizzazione dell'attività didattica programmata. | 90% |
| | 4. Documentazione dell'attività svolta risultante dalla gamma più o meno ampia degli strumenti e mezzi utilizzati. | Almeno 1 rappresentazione e annuale, su spazi appositi interni al nido e sul Quaderno del bambino. |
| CUCINA E SERVIZIO MENSA | 1. Igiene e funzionalità della cucina: strutture facilmente igienizzabili, lay-out funzionale in linea con quelli adottati per le cucine professionali, dotazione di strumenti, stoviglie, ecc. adeguata al fabbisogno e alle esigenze specifiche dei bambini. | Sì (100% dei nidi) |
| | 2. Previsione ed uso di una procedura per il controllo preventivo e sistematico delle derrate alimentari in ingresso. | Sì (100% dei nidi) |
| | 3. Accoglimento di domande per diete speciali o di regimi dietetici particolari per motivi sanitari o religiosi. | Entro 7 giorni dalla presentazione della domanda. |
| | 4. Utilizzo prevalente di derrate biologiche. | 75% del totale delle derrate. |

| Dimensione del servizio presa in considerazione | Indicatori | Standard |
|--|---|--|
| ORDINE E PULIZIA | 1. Conservazione adeguata e sicura dei materiali e degli strumenti per la pulizia. | Sì (100% dei nidi) |
| | 2. Aerazione e pulizia degli ambienti. | Quotidiana e accurata |
| | 3. Previsione ed uso di procedure ad hoc per il lavaggio e la disinfezione di tutti i giochi presenti per quelli che sono oggetto di esplorazione orale da parte dei bambini. | Frequenza quotidiana |
| | 4. Rimozione dei materiali e dei giochi irrimediabilmente deteriorati. | Immediata |
| | 5. Sostituzione dei materiali e dei giochi irrimediabilmente deteriorati con materiali/giochi nuovi. | Entro 60 giorni |
| PROGETTO EDUCATIVO | 1. Elaborazione del progetto condivisa tra gli operatori e partecipata dalle famiglie. | Sì (100% dei nidi) |
| | 2. Attuazione del progetto attraverso l'impiego di strategie e di strumenti di osservazione, documentazione, valutazione e verifica previsti dal progetto stesso. | Sì (100% dei nidi) |
| | 3. Attuazione dei progetti di continuità educativa, interna ed esterna, in orario di servizio. | Progetto condiviso all'interno del nido e in accordo con le scuole dell'infanzia per un minimo di 10 ore annue |

| Dimensione del servizio presa in considerazione | Indicatori | Standard |
|--|---|--|
| COORDINAMENTO | 1. Presenza in ogni nido d'infanzia di un coordinatore con competenze organizzative e psico-pedagogiche e con funzioni di coordinamento esercitate per un adeguato monte ore settimanale. | Presenza giornaliera di almeno 5 ore per assicurare le funzioni psico-pedagogiche e organizzative nel quotidiano e nei collettivi con il personale |

| Dimensione del servizio presa in considerazione | Indicatori | Standard |
|---|--|--|
| OSSERVAZIONE E DOCUMENTAZIONE | 1. Presenza in ogni nido d'infanzia di strumenti audiovisivi per una adeguata documentazione e verifica delle attività svolte e per gli incontri con i genitori. | Dotazione di almeno: 1 macchina fotografica, 1 videocamera, 1 videoregistratore e 1 televisore |
| | 2. Elaborazione ed uso di schede di osservazione da adeguare alle diverse situazioni. | Utilizzo di schede diversificate per situazione |
| | 3. Raccolta ordinata e coordinata della documentazione delle esperienze. | Sì (100% dei nidi) |
| | 4. Predisposizione e utilizzazione di pannelli dedicati alla visualizzazione della documentazione prodotta. | Aggiornamento dei pannelli informativi almeno 2 volte durante l'anno |
| | 5. Documentazione in forma di relazione e fascicolo documentale di accompagnamento da produrre a fine anno a seguito dell'attuazione dei progetti educativi dei singoli nidi d'infanzia. | Sì (100% dei nidi) |
| | 6. Consegna al genitore del <i>quaderno del bambino</i> a conclusione dell'esperienza di ciascun bambino a fine anno di attività quale memoria storica del periodo di frequenza del bambino al nido. | Sì (100% dei bambini) |

| Dimensione del servizio presa in considerazione | Indicatori | Standard |
|---|--|--|
| FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO | 1. Previsione di un adeguato monte ore per la formazione e l'aggiornamento professionale del personale, utilizzando di preferenza i servizi e gli istituti messi a disposizione dalla Regione e, laddove necessario, integrandoli con iniziative autonome di formazione. | Non meno di 20 ore annuali |
| VALUTAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA del servizio da parte degli utenti | 1. Somministrazione del questionario sul grado di soddisfazione dell'utenza. 2. Comunicazione esiti agli utenti. | Esito: media ottenuta: 5.5/6 Entro 60 giorni dalla data di chiusura del periodo di riconsegna |

2.2. Attività di verifica del rispetto degli standard di qualità del servizio

Il Comune si impegna a monitorare la qualità del servizio erogato mediante:

- a) i processi attivati per la valutazione delle attività svolte e dei progetti realizzati in ciascun anno di attività nell'ambito della programmazione educativa e didattica;
- b) la valutazione degli esiti delle rilevazioni annuali effettuate tra gli utenti sulla qualità percepita dei servizi;
- c) la valutazione sistematica dei reclami e dei suggerimenti provenienti dagli utenti e dai cittadini nei modi e nelle forme previsti dalla presente Carta.

2.3 Diritto al rimborso

Nell'usufruire del servizio di nido d'infanzia gli utenti potranno di volta in volta verificarne se gli standard qualitativi vengono effettivamente rispettati.

Nel caso di mancato rispetto dello standard di qualità nell'erogazione del servizio, accertato a seguito di verifica in contraddittorio, si prevede un risarcimento consistente nell'abbuono all'utente richiedente di una somma pari al 10% della retta mensile, da applicarsi sulla retta relativa al mese immediatamente successivo a quello in cui è stato accertato l'episodio di mancato rispetto dello standard di qualità del servizio.

RAPPORTI CON I CITTADINI

CARTA DEI SERVIZI

3. RAPPORTI CON I CITTADINI

3.1 Reclami e suggerimenti

I cittadini possono presentare reclami per:

- a) segnalare eventuali episodi di disservizio o di grave violazione dei principi enunciati nella presente Carta;
- b) segnalare eventuali situazioni di erogazione del servizio con standard di qualità non conformi a quelli stabiliti nella presente Carta;
- c) presentare suggerimenti ed osservazioni per il miglioramento dei servizi erogati.

I reclami possono essere trasmessi all'Amministrazione con qualunque mezzo (posta ordinaria, posta elettronica, fax, messaggi depositati negli appositi contenitori, ecc.) purché in forma scritta e non anonima.

I reclami inoltrati verbalmente o a mezzo telefonico sono anch'essi accettati nei casi in cui i disservizi o le situazioni lamentate abbiano carattere di urgenza, fermo restando che il reclamante è tenuto a comunicare anche le sue generalità e i dati relativi al suo indirizzo e numero telefonico.

Reclami, proposte e suggerimenti vanno inoltrati a:

Servizio Servizi Educativi e Sportivi - U.Org. Attività Educative

U.O. Servizi per la Prima Infanzia

Udine, Viale Ungheria, 15

Tel. 0432-271714 – 271444 – 271903 – 271576

Fax 0432-271729

e-mail: istruzione@comune.udine.it.

oppure a:

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

Udine, via Lionello n. 1 - secondo piano, lato sud

Tel. 0432/271616-271621 Fax 0432/271355

Indirizzo e-mail: urp@comune.udine.it

Orario URP: da lunedì a venerdì 8.45-12.15

lunedì e giovedì pomeriggio 15.15-16.45

Per essere preso in considerazione, il reclamo oltre che tempestivo, deve risultare sufficientemente circostanziato, deve cioè contenere gli elementi minimi utili per l'individuazione del disservizio o dell'anomalia riscontrata nel servizio reso ovvero del problema segnalato.

Le comunicazioni genericamente dette di "reclamo", dopo il primo esame, vengono classificate in reclami veri e propri, segnalazioni di non conformità e suggerimenti a seconda che appartengano rispettivamente alle tipologie di reclami di cui al precedente paragrafo 1, lettere a), b) e c).

In ogni caso il Comune si impegna a dare esauriente risposta scritta al reclamante entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Il Dirigente predispone annualmente una relazione circa i reclami ricevuti ed i provvedimenti adottati a seguito degli stessi e la trasmette alla Giunta comunale e alla Commissione Nidi d'Infanzia entro il 31 ottobre di ogni anno.

Salvo quanto già disposto nei precedenti paragrafi, per le ulteriori regole relative all'istituto del reclamo si rinvia al Capo III punto 1. della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994 recante *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*.

3.2 Indagini di soddisfazione

Il Comune si impegna ad effettuare con periodicità annuale una rilevazione sulla qualità percepita del servizio di nido d'infanzia mediante questionari rivolti ai genitori che fruiscono del servizio.

I risultati della rilevazione permettono all'ente di individuare specifici obiettivi di miglioramento del servizio.

www.comune.udine.it

CARTA DEI SERVIZI