

 Comune di Noviglio	SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000 Data Emiss: 1.12.2009 Pagina 1 di 14		
	CARTA DEL SERVIZIO NIDO NOVIGLIO Erogazione servizio nido		

Aggiornamento 30/09/13

1.	BENVENUTO AL LETTORE	2
2.	CHI GESTISCE L'ASILO NIDO	2
3.	LA FINALITÀ	2
4.	A CHI È RIVOLTO	3
5.	LA SEDE.....	3
6.	LE ATTIVITÀ.....	3
7.	L'ORGANIZZAZIONE	4
8.	IL FATTORE UMANO.....	4
9.	LA QUALITÀ.....	4
10.	IL CALENDARIO, GLI ORARI, LE RETTE.....	6
11.	LE ISCRIZIONI.....	7
12.	LE GRADUATORIE	8
13.	AMMISSIONE, INSERIMENTO E FREQUENZA.....	9
14.	RINUNCE, DIMISSIONI E ASSENZE	10
15.	LA GESTIONE DEI RECLAMI.....	11
16.	PRINCIPI GENERALI ISPIRATORI	11
17.	COME CONTATTARCI.....	12

 Comune di Noviglio	SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000 Data Emiss: 1.12.2009 Pagina 2 di 14		
	CARTA DEL SERVIZIO NIDO NOVIGLIO Erogazione servizio nido		

1. Benvenuto al lettore

La presente Carta del Servizio presenta l'Asilo Nido Le Cicogne di Noviglio: un luogo educativo per la fascia d'età dai 3 mesi ai 3 anni con le sue modalità di attuazione, organizzazione, partecipazione in un'ottica di trasparenza, semplicità, buon senso e funzionalità.

2. Chi gestisce l'Asilo Nido

La Cooperativa Sociale Eureka e la Cooperativa Casa del Sole su incarico del Comune di Noviglio, che mette a disposizione i locali, gestiscono l'Asilo Nido. Eureka, in quanto impresa specializzata nel settore con più di dieci anni di esperienza, e La Casa del Sole cooperativa del territorio, possono garantire la qualità del servizio.

3. La finalità

L'Asilo Nido è un servizio educativo e sociale che concorre con le famiglie alla crescita e alla formazione dei bambini nel rispetto dell'identità di ciascun soggetto e delle identità religiose e culturali delle famiglie.

Il progetto educativo dell'Asilo Nido è pensato ed organizzato soprattutto in relazione alle esigenze dei piccoli e le loro famiglie. Nella stessa struttura, in diversi orari, viene data l'opportunità alle famiglie di frequentare il centro prima infanzia.

I principali obiettivi:

- offrire ai bambini un ambito educativo e di crescita sul piano relazionale, cognitivo, psicomotorio, con tempi e spazi scanditi dai loro ritmi e dai loro bisogni, in un ambiente progettato a misura di bambino che offra sicurezze, occasione di apprendimento e di benessere;
- costruire un contenitore di relazioni serene ed equilibrate caratterizzate da buona organizzazione e da risorse umane di qualità;
- attivare relazioni sociali e culturali tra bambini, tra adulti, tra bambini e adulti finalizzate a stimolare e promuovere lo sviluppo della personalità di tutti i bambini e a prevenire nei neo-genitori i disagi dovuti all'isolamento e alla scomparsa della famiglia allargata;
- rispondere alle nuove esigenze di accessibilità e di cura qualitativa dei figli da parte della famiglia;
- coinvolgere i genitori nella progettazione educativa e diffondere una cultura dell'infanzia e dell'auto-aiuto fra tutti gli attori sociali. Valorizzare la vis creativa, il senso di appartenenza e la voglia di essere cittadini attivi all'interno della comunità;
- valorizzare vicinanza spaziale e organizzazione oraria: migliorare la qualità della vita emotiva e lavorativa dei genitori facilitando una buona organizzazione familiare, con conseguente diminuzione di stress e di costi;
- valorizzare e recuperare la capacità educativa della famiglia e dell'adulto di riferimento attraverso un supporto ludico, educativo, informativo e culturale;

 Comune di Noviglio	SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000 Data Emiss: 1.12.2009 Pagina 3 di 14		
	CARTA DEL SERVIZIO NIDO NOVIGLIO Erogazione servizio nido		

4. A chi è rivolto

L'Asilo Nido è rivolto ai bambini in fascia d'età dai tre mesi ai tre anni. Le iscrizioni sono aperte in primis ai residenti nel Comune di Noviglio poi, se ci sono posti disponibili, anche a bambini residenti in altri comuni. Il Nido aperto è aperto sia ai bambini che agli adulti che li accompagnano.

5. La sede

L'Asilo Nido sorge in Via Puccini n.14, a Noviglio in uno spazio dedicato, con entrata e giardino indipendenti. La struttura è composta da circa 300 mq coperti e circa 450 mq di giardino e ha l'autorizzazione al funzionamento concessa dall'ASL di competenza. Il nido può accogliere fino a 39 bambini + la percentuale ammessa dalla Regione Lombardia.

Particolare attenzione è stata rivolta alla progettazione e alla sicurezza degli spazi, degli ambienti, delle attrezzature che rispondono ai requisiti di sicurezza e qualità definiti dalla comunità europea.

Il personale si adopera quotidianamente per garantire la costante igiene e pulizia.

La progettazione degli spazi segue costantemente i seguenti presupposti:

Un ambiente educativo, confortevole e accogliente.

Un ambiente familiare nel quale i bambini possano trovarsi a loro agio.

Un ambiente privo di pericoli, che permetta di giocare liberamente

Un ambiente stimolante per sperimentare e sperimentarsi

Un ambiente di laboratori e angoli che permettono lo svolgimento delle diverse attività: un laboratorio psicomotorio, uno di manipolazione per gli impasti, travasi gioco con l'acqua, uno di stimolazione dei cinque sensi, uno spazio morbido per le coccole e il relax, uno spazio di gioco simbolico e travestimenti dove guardarsi allo specchio e far finta di..., un angolo per la "lettura", un laboratorio di pittura e arti espressive; un laboratorio di costruzioni o creazioni con materiali di riciclo, lo spazio per la pappa e quello per la nanna.

6. Le attività

La quotidianità al nido è pensata nel rispetto dei tempi e delle esigenze dei singoli bambini e dei piccoli gruppi.

L'intero arco della giornata ha dei ritmi comprensibili e gradualmente prevedibili ("routine") che vengono scanditi dalle educatrici in modo flessibile. Per il bambino inserito nella vita del nido, le azioni che si ripetono quotidianamente, sono punti di riferimento rassicuranti che si susseguono armoniosamente. I momenti di routine sono integrati nel progetto pedagogico e il buon clima relazionale tra adulti e bambini ne rappresenta la continuità.

L'accoglienza, la merenda di metà mattina, le attività, il pasto, il cambio (quattro volte nell'arco della giornata oltre i cambi in seguito alle necessità), la nanna, la merenda del pomeriggio e il saluto a fine giornata, sono occasioni di apprendimento cognitivo e sociale con una forte valenza affettiva. La routine intesa in questo senso diventa "rito" ed esige da parte degli adulti, educatori, coordinatore, personale ausiliario, delle competenze e, soprattutto, delle sensibilità e delle attenzioni che fanno parte del nostro stile di lavoro.

 Comune di Noviglio	SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000 Data Emiss: 1.12.2009 Pagina 4 di 14		
	CARTA DEL SERVIZIO NIDO NOVIGLIO Erogazione servizio nido		

7. L'organizzazione

Durante l'arco della giornata il numero di educatrici rispetta le norme vigenti. I turni consentono il consolidarsi della relazione e permettano quindi interventi individualizzati nei confronti dei bambini. L'organizzazione dei turni di lavoro mira alla realizzazione degli obiettivi del servizio nell'ottica di un'offerta di qualità che coinvolge tutti i soggetti del nido.

Organico del personale: 1 coordinatrice, 5 educatrici, 2 ausiliarie. Il personale è assunto regolarmente e il contratto di riferimento è quello delle cooperative sociali che verrà applicato in toto senza deroghe. L'orario di lavoro prevede, oltre alle ore di rapporto diretto con i bambini, un monte ore dedicato alla supervisione pedagogica, progettazione, rapporti con la famiglia, documentazione, formazione e aggiornamento.

Composizione dei gruppi

Il nido accoglie bambini dai tre mesi ai tre anni. Si distinguono due gruppi, uno per i piccoli ed uno per i medi e grandi. Gli arredi, le attrezzature, i giochi e i materiali sono pensati in funzione dell'età.

Il gruppo dei piccoli accoglie i bambini dai 3 ai 12 mesi circa.

Per questo gruppo sono previsti, oltre al bagno, 2 spazi dedicati, di cui uno adibito in particolare per il sonno.

Il gruppo dei medi e dei grandi accoglie i bambini dai 12 ai 36 mesi circa. Per questo gruppo sono previsti, oltre ai bagni, ampi spazi suddivisi in angoli ben identificabili.

8. Il fattore umano

La professionalità e l'adeguatezza del personale che presta servizio presso l'Asilo Nido è il fattore principale di qualità del servizio stesso e per questo motivo diamo prioritaria importanza a questo aspetto attraverso:

- Accuratezza nella selezione del personale (scolarità, motivazione, professionalità, affiancamento, formazione al servizio, con priorità ai residenti nel comune di Rosate)
- Qualità del personale (formazione, aggiornamento, supervisione, programmazione, sostegno)
- Qualità del coordinamento (competenze educative, relazionali, organizzative)
- Presenza di supervisione esterna sia dal punto di vista pedagogico educativo che organizzativo

9. La qualità

Il nostro primo impegno è migliorare continuamente la qualità. Eureka è stata la prima cooperativa sociale lombarda ad ottenere la **Certificazione Sistema Qualità Iso 9001** per la progettazione e per la realizzazione dei servizi socio educativi.

Grazie all'esperienza raggiunta nella gestione di servizi

- abbiamo ottimizzato l'efficacia dei servizi rispetto ai bisogni degli utenti e alle caratteristiche del territorio;
- abbiamo potenziato gli strumenti di autovalutazione da parte del personale educativo e di valutazione da parte del coordinatore e del responsabile scientifico;
- abbiamo potenziato gli strumenti di lavoro;
- abbiamo ottimizzato la relazione e la comunicazione all'interno della cooperativa e tra i

 Comune di Noviglio	SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000 Data Emiss: 1.12.2009 Pagina 5 di 14		
	CARTA DEL SERVIZIO NIDO NOVIGLIO Erogazione servizio nido		

vari soggetti coinvolti alla realizzazione dei singoli progetti;

- abbiamo potenziato la motivazione al lavoro dei soci, minimizzando il turnover.

Il sistema di valutazione è un processo circolare che mantiene come obiettivi i punti sopra elencati.

Verifiche alla partenza del servizio:

- autorizzazione al funzionamento
- arredi e attrezzature conformi alle normative vigenti
- possesso dei requisiti del personale
- certificato sanitario del bambino
- analisi del progetto e dell'organizzazione del servizio

Strumenti di verifica in itinere:

- Supervisione della psicologa e/o della pedagoga con l'equipe di lavoro dell'asilo nido
- Programmazione quotidiana e quindicinale degli educatori
- Programmazione e mansionario per le ausiliarie
- Verifica idoneità erogazione pasti
- Rilevazione delle presenze e degli orari del personale
- Numero educatori coinvolti e attività svolte (modulo *riassunto attività*)
- Scheda inserimento (modulo *scheda inserimento*) e strumenti per osservare lo sviluppo dei bambini nel contesto
- Rilevazione presenza e orari utenti frequentanti (modulo *registro presenze*)
- Diario e documentazione attività
- Verbali delle supervisioni (protetti dalla Legge 196/03 sulla privacy)
- Questionari di soddisfazione cliente/utente e cliente/committente
- Procedura reclami e non conformità
- Resoconto andamento del servizio (semestrale)
- Comparazione dei dati quantitativi e qualitativi, statistiche
- Controllo HACCP, privacy, sicurezza, parametri definiti dal DGR 20588 della Regione, rispetto dei contratti di lavoro
- Colloqui, riunioni e assemblee genitori

La procedura di Qualità Eureka prevede che tutti i genitori compilino, a intervalli regolari, i moduli di soddisfazione dove si richiedono suggerimenti da parte dell'utenza, allo scopo di migliorare lo standard del servizio e mantenere alto il livello di qualità.

Attribuiamo grande importanza alle attività di documentazione del lavoro svolto, cosicché i genitori possano rendersi conto personalmente delle risorse che abbiamo a disposizione e di ciò che viene realizzato effettivamente con il piano annuale delle attività educative.

 Comune di Noviglio	SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000 Data Emiss: 1.12.2009 Pagina 6 di 14		
	CARTA DEL SERVIZIO NIDO NOVIGLIO Erogazione servizio nido		

I genitori vengono informati anche attraverso periodiche riunioni con gli educatori, colloqui individuali, documentazioni fotografiche (le foto vengono fatte previo consenso dei genitori).

Le linee progettuali vengono continuamente approfondite in itinere dall'équipe di lavoro seguendo i seguenti punti:

- Organizzazione della giornata al nido: attenzione/flessibilità
- Sempre al centro il bambino, ma volontà di accoglienza anche alle esigenze dei genitori
- Verifica e controllo con la metodologia della ricerca-azione
- Semplicità della qualità: sicurezza fisica e psicologica dei bimbi qualità dei materiali accuratezza nella progettazione degli ambienti, semplicità e buon senso nella progettazione globale del servizio.
- Qualità delle relazioni tra educatori e bambini, tra educatori e genitori, tra educatori, coordinatrice, operatori e pedagoga.

10. Il calendario, gli orari, le rette

Il nido è aperto da lunedì a venerdì dalle 7.30 alle 16.30.

Dalle 16,30 alle 18,30 è aperto il servizio di post nido.

Oltre le 18,30 e il sabato il servizio è aperto su prenotazione e con la presenza minima di tre bambini con il pagamento di un tesseramento.

Il Nido è aperto dal 1 Settembre al 31 Luglio per un totale di 47 settimane secondo il calendario definito annualmente.

I genitori sono tenuti a pagare le rate mensili per tutta la durata dell'anno scolastico escluso il mese di luglio che è facoltativo. In caso di mancata frequenza non viene conteggiato il pasto. In caso di frequenza inferiore ai 9 giorni (non superiore a 8) la retta mensile da versare sarà pari al 70%. In caso di assenza totale vedi art. 14 rinunce dimissioni e assenze. Nel periodo di inserimento verrà fatturata la retta in proporzione alle settimane frequentate. Per frequenza parziale della settimana verrà fatturata tutta la settimana. L'organizzazione viene definita in base alle esigenze degli utenti. Sono previste frequenze part-time al mattino o al pomeriggio. E' anche possibile la frequenza solo di alcuni giorni alla settimana purché sia garantita la continuità di presenza nel tempo. Le rette sono differenziate in funzione degli orari e delle modalità di frequenza.

Il Comune ha stabilito d'intervenire economicamente per ridurre le rette a carico delle **famiglie residenti a Noviglio**, in base al numero delle ore di frequenza giornaliera stabilendo tre fasce di ISEE familiare (vedi allegato "rette mensili per famiglie residenti").

Per le famiglie residenti a Noviglio rientranti nelle fasce ISEE di cui all'allegato, nel caso di 2 figli frequentanti l'asilo nido (per 4/6/9 ore) per il primo figlio il Comune interverrà applicando la riduzione prevista in base all'ISEE del nucleo familiare, per il secondo figlio il Comune pagherà al gestore il 50% della retta, calcolata su 4/6/9 ore.

In caso di ridotta frequenza con pagamento parziale della retta da parte del genitore la riduzione comunale sarà applicata in proporzione.

 Comune di Noviglio	SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000 Data Emiss: 1.12.2009 Pagina 7 di 14		
	CARTA DEL SERVIZIO NIDO NOVIGLIO Erogazione servizio nido		

Gennaio 2011			RETTA MENSILE
4 ORE GIORNALIERE			301,00
6 ORE GIORNALIERE			452,00
9 ORE GIORNALIERE			572,00
OLTRE 9 ORE			630,00

Il pasto è a parte al costo di € 4,00, solo la merenda € 1,00.

Modalità di pagamento: Bonifico bancario.

Il termine di pagamento è fissato per il giorno 5 di ogni mese.

E' possibile, acquistare un tesserino da 10 ore al costo di 80 € da scalare (8€ ora o frazione di ora) per frequenza su prenotazione.

11. Le iscrizioni

Le domande di iscrizione vanno presentate, previa compilazione dell'apposito modulo, **presso il Comune, all'ufficio Servizi Sociali, aperto il lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 8.10 alle 12- il mercoledì pomeriggio dalle ore 15 alle 18 alle** e su appuntamento **tel.: 02.9006076 e-mail: serviziapersona@comune.noviglio.mi.it**

Le domande possono essere presentate durante tutto l'anno.

Il modulo per la domanda di ammissione si conforma ai principi dell'autocertificazione, secondo le norme della semplificazione amministrativa. Le domande devono essere compilate in ogni parte.

Il perfezionamento dell'iscrizione si effettua con il versamento anticipato del 30% della retta mensile, che verrà scalata dal pagamento della prima retta di frequenza. Qualora la famiglia non proceda all'iscrizione nei termini suddetti, la coordinatrice provvede a convocare il richiedente immediatamente successivo.

In caso di rinuncia, l'importo versato per il perfezionamento dell'iscrizione non verrà restituito.

Una volta ammessi, i bambini hanno titolo a frequentare, senza necessità di ripresentare la domanda, fino all'ammissione alla Scuola dell'infanzia. I bambini già frequentanti, dopo il 3° anno d'età, potranno frequentare (a richiesta e a secondo dei posti disponibili), fino all'inserimento presso la scuola d'infanzia.

Non potranno essere accolte le domande d'iscrizione presentate per i bambini-bambine che, raggiunto il 3° anno d'età, maturano i requisiti per la frequenza alla scuola d'infanzia.

I casi segnalati dal Servizio Sociale Comunale hanno priorità d'inserimento

 Comune di Noviglio	SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000 Data Emiss: 1.12.2009 Pagina 8 di 14		
	CARTA DEL SERVIZIO NIDO NOVIGLIO Erogazione servizio nido		

indipendentemente dalla graduatoria.

L'ammissione ai Servizi per la Prima Infanzia è subordinata ai posti disponibili.

La famiglia fissa un primo colloquio informativo con la coordinatrice durante il quale può visitare il nido e acquisire tutte le informazioni utili.

Al momento dell'iscrizione la coordinatrice concorderà con la famiglia il programma di inserimento, verranno compilati insieme i moduli, verrà consegnato il materiale descrittivo del progetto educativo, l'articolazione della giornata, il menù.

Verranno inoltre concordati i giorni e gli orari di frequenza.

12. Le graduatorie

Sono previste nel corso dell'anno scolastico 2 graduatorie.

La prima graduatoria comprende le domande pervenute dal 1 gennaio al 15 maggio. La seconda graduatoria comprende le domande pervenute dal 16 maggio al 15 dicembre e quelle eventualmente inevase nelle graduatorie precedenti, che avranno titolo prioritario al di là del punteggio ottenuto. Le graduatorie verranno stilate: entro il 25 maggio ed entro il 30 dicembre.

Le graduatorie di ammissione sono predisposte dal responsabile del competente settore comunale in collaborazione con il coordinatore dei Servizi per la prima Infanzia o suo delegato, sulla base delle domande pervenute, tenendo conto dei seguenti criteri e punteggi.

a) Attività lavorativa dei genitori - punteggi equivalenti da assegnare a entrambi i genitori

- entrambi i genitori che lavorano: punti 20
- famiglia monoparentale con genitore che lavora: punti 25
- presenza di un solo genitore che lavora: punti 10
- entrambi i genitori in stato di disoccupazione: punti 5
- studente con obbligo di frequenza: punti 8
- genitori non occupati: punti 2

orario di lavoro del padre

- fino a 12 ore settimanali: punti 1
- da 13 a 24 ore settimanali: punti 2
- da 25 a 36 ore settimanali: punti 3
- da 37 e oltre: punti 4
- lavoro occasionale: punti 2
- lavoro stagionale: punti 2

orario di lavoro della madre

- fino a 12 ore settimanali: punti 1
- da 13 a 24 ore settimanali: punti 2
- da 25 a 36 ore settimanali: punti 3
- da 37 e oltre: punti 4
- lavoro occasionale: punti 2

 Comune di Noviglio	SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000 Data Emiss: 1.12.2009 Pagina 9 di 14		
	CARTA DEL SERVIZIO NIDO NOVIGLIO Erogazione servizio nido		

- lavoro stagionale: punti 2

b) Situazioni particolari

- minore disabile con adeguata certificazione: punti 15
- presenza di un componente familiare disabile con adeguata certificazione: punti 10
- famiglia monoparentale con genitore in stato di disoccupazione: punti 20
- nucleo familiare in difficoltà sostenuto e certificato dai Servizi Sociali: punti 30

c) Figli

- gemelli o presenza di fratelli al di sotto dei tre anni: punti 5
- per ogni figlio dai 3 anni ai 6 anni: punti 2
- per ogni figlio dai 7 anni ai 14 anni: punti 1

Per famiglia monoparentale si intende condizione riferita a genitore che vive solo, vedovo, affidatario del minore in caso di separazione o divorzio o soggetto affidatario per provvedimento dell'Autorità Giudiziaria.

A parità di punteggio si tiene conto della data di presentazione della domanda e successivamente del nucleo familiare con valore ISEE minore.

Entro 10 giorni dalla data di esposizione della graduatoria è possibile far pervenire, in carta semplice, al responsabile del competente settore comunale eventuali rilievi e/o reclami per integrare le domande di iscrizione con ulteriore o diversa documentazione.

Entro 10 giorni dalla scadenza del suddetto termine il responsabile del competente settore comunale predispone la pubblicazione della graduatoria definitiva. Assegnati i posti disponibili, viene stilata la lista di attesa.

La graduatoria di ammissione definitiva, viene esposta presso la segreteria dell'asilo nido e sul sito internet del comune ed aggiornata ogni qual volta si renda necessario.

E' possibile per i genitori richiedere il rinvio della frequenza con mantenimento del posto assegnato nella graduatoria per non più di due mesi e per motivi documentati. In tal caso la famiglia deve necessariamente effettuare la corresponsione della retta mensile a partire dalla data di ammissione comunicata alla famiglia stessa dall'ufficio competente.

13. Ammissione, inserimento e frequenza

L'ammissione dei bambini/e avviene non prima del terzo mese d'età.

I genitori del bambino/a ammesso/a riceveranno comunicazione telefonica dell'avvenuta ammissione, si concorderà un appuntamento per il colloquio durante il quale verranno date tutte le comunicazioni riguardanti la data di inizio di frequenza e le indicazioni procedurali per l'inserimento. I genitori sono tenuti a comunicare al coordinatore dei Servizi Prima Infanzia ogni variazione riguardante i dati precedentemente dichiarati nella domanda di iscrizione.

 Comune di Noviglio	SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000 Data Emiss: 1.12.2009 Pagina 10 di 14		
	CARTA DEL SERVIZIO NIDO NOVIGLIO Erogazione servizio nido		

Gli inserimenti potranno essere effettuati nel corso di tutto l'anno scolastico secondo la tempistica indicata dal servizio stesso.

L'inserimento dei bambini/e avviene gradualmente con la presenza del genitore o persona significativa.

Il periodo d'inserimento, di norma non inferiore a due settimane, viene concordato con il genitore o chi ne fa le veci ed è preceduto da un incontro con il coordinatore e l'educatrice di riferimento.

Per essere ammessi ai Servizi per la Prima Infanzia i bambini/e devono aver ottemperato a quanto previsto dalle vigenti disposizioni di legge sanitarie in ordine alle prescrizioni e vaccinazioni obbligatorie.

Il coordinatore è tenuto ad accertare quanto sopra previsto e aggiornare la certificazione di ciascun bambino/a iscritto/a.

All'educatrice di riferimento devono essere forniti uno o più recapiti telefonici che consentano di rintracciare in qualunque momento i genitori o persona preposta.

I genitori devono rispettare l'orario di entrata e di uscita prescelti in base alle proprie esigenze e stabiliti col gestore del servizio salvo il verificarsi di situazioni particolari.

I familiari dei bambini/e sono ammessi nei locali dell'asilo nido nel rispetto dello svolgimento delle attività e della vita di relazione del nido.

Nel caso in cui i genitori non possano recarsi a prendere i bambini/e dovranno autorizzare a mezzo scritto altra persona, comunicando al personale educativo le generalità della persona autorizzata che dovrà presentarsi con apposito documento di riconoscimento.

L'accesso ai locali sede dei servizi non dovrà essere consentito a persone estranee, se non preventivamente autorizzate dal coordinatore.

Non dovrà essere permesso al personale variare o modificare gli orari prestabiliti (sia il proprio orario che quello degli utenti), senza preventiva autorizzazione del coordinatore.

L'esposizione di materiale pubblicitario, manifesti, avvisi relativi ad inviti, divieti e altro deve essere sempre concordato con il coordinatore.

Non è possibile introdurre alimenti e bevande dall'esterno.

14. Rinunce, dimissioni e assenze

La famiglia del bambino/a potrà in qualunque momento rinunciare al posto presentando dichiarazione scritta alla coordinatrice con preavviso di almeno 30 giorni **fermo restando il pagamento della retta fino alla scadenza dei 30 giorni dalla data di presentazione della rinuncia medesima**. In caso di rinuncia durante l'inserimento, verrà trattenuta sia la quota di iscrizione che la quota di riferimento del mese.

L'assenza dei bambini/e superiore a trenta giorni senza comunicazione da parte dei genitori o di chi ne fa le veci, e/o la mancata corresponsione delle quote di frequenza per due mesi

 Comune di Noviglio	SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000 Data Emiss: 1.12.2009 Pagina 11 di 14		
	CARTA DEL SERVIZIO NIDO NOVIGLIO Erogazione servizio nido		

consecutivi può comportare la decadenza del diritto alla frequenza, previa valutazione del coordinatore dei Servizi di Prima Infanzia e del responsabile del competente settore comunale.

Sarà possibile il mantenimento del posto per non più di due mesi, previo versamento del 50% della retta nei seguenti casi, previa opportuna documentazione:

1. motivi di salute
2. trasferimento momentaneo per motivi lavorativi di uno o entrambi i genitori
3. interruzione momentanea del rapporto di lavoro di uno dei due genitori.

Se non viene comunicato nulla preventivamente e per iscritto verrà applicato il 70% della retta.

L'allontanamento dei bambini/e per malattia e la loro riammissione ai servizi dovrà avvenire secondo le indicazioni emanate dal Dipartimento di Prevenzione Servizio Medicina Preventiva ASL di competenza.

Nel caso si renda necessario l'allontanamento del bambino/a dai servizi, il personale deve contattare immediatamente i genitori che sono tenuti a provvedervi tempestivamente.

I genitori, che sono tenuti a comunicare il motivo dell'assenza del proprio figlio, devono indicare se tratta si di assenza a seguito malattia infettiva diffusiva, al fine di consentire l'attivazione sollecita delle opportune misure profilattiche.

Qualora l'assenza non sia dovuta a malattia del bambino, i genitori sono tenuti ad avvertire preventivamente l'educatrice di riferimento, indicando il periodo di assenza previsto.

In caso di infortunio o incidente, che prevedano un intervento urgente, il bambino/a sarà accompagnato con autoambulanza al Pronto Soccorso Ospedaliero più vicino, previa o contestuale comunicazione ai genitori.

I farmaci possono essere somministrati dalle educatrici nel rispetto delle indicazioni emanate dal Dipartimento di Prevenzione Servizio Medicina Preventiva ASL di competenza.

15. La gestione dei reclami

Per rilevare eventuali disservizi o violazioni degli standard enunciati nella presente carta dei servizi, gli utenti possono presentare reclamo scritto e verbale contenente le generalità e il recapito del reclamante.

La Cooperativa Sociale Eureka è tenuta a rispondere in forma scritta entro 30 giorni effettuando le indagini necessarie e attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

16. Principi generali ispiratori

UGUAGLIANZA E DIRITTO DI ACCESSO

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio sarà fatta per motivi riguardanti: sesso, razza, etnia, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

IMPARZIALITA'

 Comune di Noviglio	SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000 Data Emiss: 1.12.2009 Pagina 12 di 14		
	CARTA DEL SERVIZIO NIDO NOVIGLIO Erogazione servizio nido		

Il comportamento dell'equipe di lavoro è conformato ai principi di imparzialità, obiettività e giustizia.

DIRITTO DI SCELTA

L'utente ha la facoltà di scegliere fra le tipologie dei servizi proposti; tale indicazione sarà rispettata nei limiti della capienza di ciascun servizio.

REGOLARITA' E CONTINUITA'

Sono garantite la regolarità e continuità dei servizi nel rispetto delle norme e dei principi sanciti dalla legge.

PERSONALIZZAZIONE

Ogni bambino avrà un progetto educativo personalizzato in base alle sue capacità, esigenze e necessità.

TRASPARENZA e PARTECIPAZIONE

L'equipe di lavoro dell'Asilo Nido, considera la partecipazione attiva delle famiglie come un valore positivo ed un'occasione di miglioramento continuo.

RISPETTO DELLE REGOLE

Come noi ci impegniamo a rispettare le regole e le leggi, consapevoli del carattere pubblico del nostro ruolo educativo e della responsabilità sociale che questo comporta, chiediamo a tutti lo stesso impegno.

17. Come contattarci

Sede del nido: Noviglio, Via Puccini n. 14 tel. 02/90099098 fax 02/90598044

E-mail: asilonido.noviglio@gmail.com

sede della Cooperativa Sociale Eureka!: San Donato Milanese, via di Vittorio 113

Tel. 02. 55607420 Fax 02.55607452

Sito internet: www.coopeureka.it

E-mail: info@coopeureka.it; asilonido.noviglio@alice.it

sede della Cooperativa Casa del Sole: Noviglio, Strada Provinciale 203, n.10 tel.02.90065005

e-mail valentino@lacasadelsole.net

 Comune di Noviglio	SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000 Data Emiss: 1.12.2009 Pagina 13 di 14		
	CARTA DEL SERVIZIO NIDO NOVIGLIO Erogazione servizio nido		



**Appendice alla carta dei Servizi in vigore da marzo 2011
paragrafo 10. Il calendario, gli orari, le rette**

**Approfondimento relativo alla frequenza e ai pagamenti per il mese di
luglio**

"I genitori sono tenuti a pagare le rate mensili per tutta la durata dell'anno scolastico escluso il mese di luglio che è facoltativo. I bambini frequentanti una o due settimane a luglio pagheranno il 50% della retta, mentre i frequentanti tre o quattro settimane pagheranno la retta intera. Invece per chi frequenterà più di due settimane ma meno di tre (es. 16, 17, 18, 19, 20 giorni) è previsto l'acquisto del **tesserino ore** da Euro 80 per 10 ore a scalare (ora o frazione di ora) più l'aggiunta di eventuali **pasti** al costo di Euro 4.40."

 Comune di Noviglio	SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2000 Data Emiss: 1.12.2009 Pagina 14 di 14		
	CARTA DEL SERVIZIO NIDO NOVIGLIO Erogazione servizio nido		

Noviglio _____

Io
sottoscritto _____

Genitore di _____

Dichiaro di aver letto la carta del servizio e di accettarla in tutte le sue parti.

In fede
