

Carta dei servizi



Direzione: Politiche Educative della Famiglia e Sportive
Servizio: ***Asili nido***
Anno
Scolastico: 2015-2016

Carta pubblicata il 23 febbraio 2010
Carta aggiornata al 28 dicembre 2015

INDICE

INDICE	2
<u>Mission</u>	<u>3</u>
<u>COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI</u>	<u>4</u>
<u>A) NORME E PRINCIPI</u>	<u>5</u>
<u>PRINCIPI FONDAMENTALI</u>	<u>5</u>
<u>PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI</u>	<u>6</u>
<u>B) PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO</u>	<u>7</u>
<u>FINALITA' DEL SERVIZIO</u>	<u>7</u>
<u>I SERVIZI OFFERTI</u>	<u>8</u>
<u>L'ASILO NIDO</u>	<u>8</u>
<u>IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ</u>	<u>17</u>
<u>L'Amministrazione si impegna a garantire:</u>	<u>18</u>
<u>C) RAPPORTI CON I CITTADINI</u>	<u>20</u>
<u>INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE</u>	<u>21</u>
<u>D) INFORMAZIONI UTILI</u>	<u>22</u>
<u>Direzione Politiche Educative della Famiglia e Sportive</u>	<u>22</u>
<u>RECAPITI E ORARI</u>	<u>22</u>
<u>Municipalità di Venezia - Murano - Burano</u>	<u>23</u>
<u>Municipalità di Lido - Pellestrina</u>	<u>24</u>
<u>Municipalità di Favaro Veneto</u>	<u>24</u>
<u>Municipalità di Mestre - Carpenedo</u>	<u>25</u>
<u>Municipalità di Chirignago - Zelarino</u>	<u>26</u>
<u>Municipalità di Marghera</u>	<u>27</u>
<u>COSA FARE PER ...</u>	<u>28</u>

Mission

L'Amministrazione Comunale di Venezia a più riprese si è pronunciata per una politica di forte attenzione ai servizi per la prima infanzia, soprattutto per quelli rivolti ai bambini 0-3 anni. Tale politica si è concretizzata in un eccezionale sforzo finanziario ed organizzativo tendente a creare nuovi servizi idonei a dare una risposta fortemente significativa anche quantitativamente.

Infatti le sempre più pressanti richieste di servizi alla prima infanzia (0-3 anni) non sono dettate unicamente dalle nuove esigenze di organizzazione familiare, ma si deve senz'altro pensare ad un nuovo atteggiamento nei confronti di un servizio di tipo **"educativo" e non sociale**. In tal senso anche la politica che l'Amministrazione ha condotto negli ultimi anni segue la medesima direzione: i servizi di Nido sono inseriti tra i **Servizi Educativi e Scolastici** e non tra quelli Sociali, il Regolamento dei Servizi per l'Infanzia (adottato con deliberazione n. 61 del Consiglio Comunale del 04 marzo 2002 esecutiva il 19 marzo 2002, deliberazione n. 146 del Consiglio Comunale del 22 dicembre 2008 esecutiva il 3 gennaio 2009 e deliberazione n. 133 del 9 novembre 2009, con deliberazione del Consiglio Comunale n.11 del 24 febbraio 2014 esecutiva il 5 aprile 2014), vede i Nidi come uno dei momenti di crescita educativa nell'ambito dei servizi per la Prima Infanzia (0-6 anni) ed i principi che regolano tali servizi si ispirano prevalentemente al diritto del cittadino bambino di avere pari opportunità educative e culturali (Artt. 1-3 del Regolamento).

Anche il minor reddito costituisce unicamente un elemento preferenziale a parità di punteggio nell'inserimento al Nido (Art. 26 del Regolamento dei Servizi per l'Infanzia). Siamo perciò chiaramente di fronte ad un servizio che si colloca nell'ambito dei "diritti" del cittadino e non degli interventi a sostegno di situazioni di crisi sociale, da inquadrarsi perciò all'interno del processo di costruzione del cosiddetto "agio" e non di quello di intervento sanatorio del "disagio".

Il programma di mandato del Sindaco 2015-2020 inserisce i servizi all'infanzia all'interno di un percorso di sostegno delle politiche di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro nell'ottica di offrire servizi sempre più rispondenti alle richieste delle famiglie anche in termini di ampliamento o modifica degli orari di apertura dei servizi. Si intende inoltre favorire e valorizzare l'integrazione territoriale tra servizi pubblici e privati.

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi di ASILO NIDO ha un duplice scopo di:

- a) favorire un rapporto diretto tra il servizio e i propri utenti impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini,
- b) informare in modo completo e trasparente circa le modalità di accesso ed i servizi offerti.

La Carta dei Servizi, infatti, non è un documento stampato o pubblicato una volta per tutte, ma è documento in continua evoluzione, in quanto con essa l'Amministrazione Comunale stipula un patto con i propri cittadini dichiarando espressamente ciò che viene loro garantito e a cui hanno o non hanno diritto, attraverso la definizione di "livelli minimi di qualità" o standard di servizio misurabili. L'Amministrazione si impegna, così, a far sempre meglio, verificando il rispetto dei livelli, quanto i suoi utenti sono soddisfatti e attivando azioni migliorative per rispondere in modo adeguato alle esigenze dei più. Il tutto viene rendicontato attraverso schede annuali di aggiornamento che devono riportare:

-
- la rendicontazione del livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi per l'anno trascorso
- la rendicontazione delle indagini di soddisfazione dell'utenza per l'anno trascorso
- gli aggiornamenti al testo (come cambi di indirizzo, di numeri di telefono...)
- gli aggiornamenti relativi ai servizi e alle modalità di erogazione dei servizi (aggiunta/eliminazione servizi, modalità di pagamento, aggiunta/eliminazione/modifica indicatori...)
- la rendicontazione dei progetti di miglioramento dell'anno trascorso
- i progetti di miglioramento in programmazione per il nuovo anno
- il piano di miglioramento degli standard per il nuovo anno

A) NORME E PRINCIPI

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi di ASILO NIDO si ispira ai seguenti principi:

UGUAGLIANZA

Al bambino che viene accolto all'Asilo Nido è garantito il medesimo servizio indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Viene garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. A tal fine vengono adottate tutte le azioni necessarie per adeguare il servizio alle esigenze degli utenti diversamente abili.

IMPARZIALITÀ

Il servizio viene prestato con obiettività, giustizia ed imparzialità e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; viene assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

CONTINUITÀ

Viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora fossero necessarie, saranno limitati al minimo i tempi di disservizio.

DIRITTO DI SCELTA

Vanno favorite, nelle assegnazioni dei bambini alle strutture, ove possibile, le preferenze espresse dalle famiglie e, comunque, secondo il criterio della territorialità.

PARTECIPAZIONE

Viene garantita la partecipazione dell'utenza all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

CHIAREZZA E TRASPARENZA

All'utente è garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio è reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia. Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi della Carta dei servizi di ASILO NIDO sono:

- D.P.C.M. del 27/01/1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- Dlgs n. 286 del 30/07/1999 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi" - Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche;
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000 - Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica - Rilevazione della qualità percepita dai cittadini;
- Legge 24/12/2007 n.244 (Legge finanziaria 2008 art.2, comma 461).
- L.R. 32/90 Disciplina degli interventi regionali per i servizi educativi alla prima infanzia: asili nido e servizi innovativi
- L.R. n. 22/02 Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali All. A della DGR 84/07 L.R. 16 agosto 2002, n. 22 " Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio sanitarie e sociali" - Approvazione dei requisiti e degli standard, degli indicatori di attività e di risultato, degli oneri per l'accREDITamento e della tempistica di applicazione, per le strutture sociosanitarie e sociali.

I principali riferimenti normativi comunali della Carta dei Servizi di ASILO NIDO sono:

- Deliberazione di Giunta Comunale n. 545/06 del 21/12/2006 "Approvazione linee - guida per la pubblicazione e l'aggiornamento delle Carte dei servizi",

- Deliberazione del Consiglio Comunale n.61 del 04 marzo 2002 esecutiva il 19 marzo 2002 . Modificato con deliberazioni del Consiglio Comunale n. 146 del 22.12.2008 e n. 133 del 9.11.2009,
- Deliberazione della Giunta Comunale n.555 del 25.07.2002 "Asili nido e Servizi Innovativi per la prima infanzia- adeguamento alla normativa nazionale concernente i criteri unificati di valutazione della situazione economica dei soggetti che richiedono prestazioni sociali agevolate ed aggiornamento rette";
- Deliberazione della Giunta Comunale n.263 del 7.05.2004 "Determinazione provvisoria per la quantificazione dei contributi a carico delle famiglie per la frequenza agli asili nido comunali."
- Deliberazione del Consiglio Comunale n.11 del 24 febbraio 2014, esecutiva il 5 aprile 2014 " Regolamento comunale dei servizi per l'infanzia – modifica degli artt. 24,26,32,49,50 e 54 relativi ai criteri di ammissione ai servizi per l'infanzia e di conservazione del posto",
- Deliberazione del Commissario Straordinario con i poteri della Giunta Comunale n.330 del 18 luglio 2014 "Adeguamento, tramite indicizzazione all'andamento del costo della vita e creazione di due nuovi scaglioni ISEE, delle rette di frequenza agli asili nido comunali e servizi innovativi".

B) PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

FINALITA' DEL SERVIZIO

Il Nido è un servizio che ha e svolge un ruolo importantissimo di risorsa educativa per i bambini, per la famiglia e per la città:

- per i bambini e le bambine, l'asilo nido è un contesto di crescita, un luogo di esperienze costruttive, di integrazione e di sostegno alle eventuali condizioni di svantaggio psico-fisico e socio-culturale,
- per la famiglia, l'asilo nido si pone come interlocutore attivo nel trovare una risposta sicura al suo bisogno di sentirsi sostenuta quotidianamente nell'educazione e nella cura dei figli, nonché diventa occasione di aggregazione sociale con gli altri genitori,
- per la città, in una società adultocentrica, l'asilo nido è l'affermazione del diritto del bambino ad un proprio spazio vitale nell'ambiente urbano.

I SERVIZI OFFERTI

L'ASILO NIDO

<u>Caratteristiche specifiche</u>	Il Nido è un Servizio educativo e sociale di interesse pubblico che accoglie i bambini in età compresa fra tre mesi e tre anni e che concorre con la famiglia alla loro formazione nel quadro di una politica socio-educativa della prima infanzia. • Il nido è aperto dalla seconda settimana di settembre al 30 giugno con le interruzioni di Natale, Pasqua, delle festività scolastiche e di 5 giorni stabiliti dal Consiglio del Nido. L'orario di apertura del servizio è di 9 ore al giorno da lunedì a venerdì dalle ore 7.30 alle 16.30. • Nel mese di luglio vengono effettuati degli accorpamenti tra nidi della stessa Municipalità o di Municipalità adiacenti. Il servizio in questo mese è rivolto in via prioritaria ai bambini i cui genitori lavorano entrambi e ai bambini con situazioni familiari di fragilità debitamente documentate. • E' previsto il pasto seguendo un menu stagionale (estivo ed invernale) approvato dalla AULSS, cui sono stati introdotti alimenti biologici. Nel caso siano presenti al nido bambini con allergie a particolari alimenti, sono previste diete personalizzate. È escluso l'utilizzo di alimenti contenenti prodotti geneticamente modificati. • All'interno del nido sono previste le seguenti figure professionali: - Personale Educatore con compiti educativi e di cura, - Personale ausiliario con compiti di pulizia e sorveglianza, - Personale di cucina per la preparazione del pasto e delle merende, - Psicopedagogista con compiti di: ○ Coordinamento delle attività del personale finalizzate alla progettazione, realizzazione e verifica delle attività educative e di cura,
--	--

	○ Consulenza e supervisione dei Piani Educativi Individualizzati, ○ Consulenza Educativa offerta al personale educatore e ai genitori, ○ Attivazione della rete dei servizi sociali e sanitari in particolari situazioni di disagio psico-sociale, di svantaggio socio-culturale, di disabilità o nelle situazioni in cui la rete dei servizi può garantire la prevenzione del disagio. • L'organico dell'asilo nido è costituito da personale docente definito sulla base del rapporto numerico insegnante bambino pari a 1/6 e da una unità di personale soprannumerario. Nei nidi con capienza pari a 60 b. viene assegnata una ulteriore unità di personale. • Nel Comune di Venezia sono aperti n. 27 nidi, 1 nido aziendale ed 1 nido integrato. • L'organizzazione del Nido: i bambini sono suddivisi per fasce d'età in lattanti e divezzi. Nei nidi da 60, il gruppo dei divezzi è ulteriormente suddiviso in due sottogruppi, divezzi e semi-divezzi. • Gli spazi del nido: in ogni nido sono presenti gli spazi-sezione per i lattanti e i divezzi, generalmente costituite da: zona attività, zona pranzo e zona sonno, zona bagni distinti per età. Lo spazio nido è uno spazio che dialoga, ricco di segni, simboli e segnali, e che offre al bambino la possibilità di compiere esperienze cognitive, ludiche, espressive e relazionali, per questo sono allestiti specifici angoli in sezione, tra cui ad esempio: ▪ <u>per i lattanti</u>: angolo del morbido, dello specchio, della motricità, del gioco euristico. ▪ <u>per i divezzi</u>: angolo del gioco simbolico, del travestimento, delle costruzioni, della lettura, del movimento. In molti nidi sono presenti anche spazi dedicati a
--	--

laboratorio: si tratta di uno spazio flessibile rispondente alle esigenze della progettualità educativa e delle richieste dei bambini. Il laboratorio si caratterizza come luogo nel quale il bambino sperimenta nuove attività in piccolo gruppo: ad es. grafico-pittorico, drammatizzazione, manipolazione con l'acqua, la sabbia e la farina..., di suoni, rumori e musica, motorio. Il funzionamento e gli obiettivi specifici del laboratorio sono descritti nel *Piano dell'Offerta Formativa*.

Giardino: in ogni nido è presente uno spazio scoperto attrezzato con giochi adatti all'età dei bambini.

Vi è una zona destinata all'**Accoglienza** dei bambini: si tratta di uno *spazio soglia*, dedicato all'accoglienza e al ricongiungimento in cui il bambino incontra ed accoglie il passaggio dalla dimensione familiare a quella comunitaria; la strutturazione di questo spazio segna nettamente il passaggio, la transizione tra i due contesti di vissuto del bambino: la famiglia luogo primario dell'affettività e il nido luogo di socializzazione e di conoscenze. Qui vengono collocati gli armadietti personalizzati con foto o simboli nei quali i bambini possono lasciare le loro cose. E' predisposto anche uno spazio per le comunicazioni con i genitori.

- **Ambientamento**

Gli inserimenti vengono di norma effettuati secondo l'ordine di graduatoria dei bambini accoglibili per l'anno scolastico in corso. Il periodo di ambientamento, è il tempo dedicato al graduale adattamento del bambino al nuovo contesto di cura e di gioco, avviene generalmente nell'arco di due settimane, nel periodo compreso tra settembre-dicembre, e prevede una presenza sempre maggiore del bambino al nido fino al raggiungimento dell'orario completo. È necessaria la presenza di un genitore durante la prima settimana di inserimento per favorire tale processo.

- **Principali proposte educative**

La prima parte dell'anno è impiegata per far sì che ogni bambino viva il nido come un luogo familiare, conosciuto e

prevedibile; il ben-essere del bambino è il presupposto indispensabile per poter fargli sperimentare nuove attività e relazioni.

Grande attenzione è data alle **routines quotidiane**: il cambio, il pranzo, le merende e il sonno. Esse rappresentano "una tana sicura", una rete di abitudini all'interno della quale il bambino si ritrova e un momento privilegiato di relazione con l'adulto.

Viene redatto annualmente da ogni servizio il Piano dell'Offerta Formativa che esprime e definisce le scelte pedagogiche ed educative operate dal nido.

Per rispondere ai bisogni specifici dei bambini, il collegio delle educatrici elabora ogni anno, sulla base degli Orientamenti socio-psico-pedagogici della Regione Veneto, la **Programmazione Educativa** del nido differenziata per sezioni.

Alcuni esempi di attività:

Ai più piccoli sono proposti giochi con il corpo, giochi con l'acqua, giochi di manipolazione e travasi, giochi con il colore, giochi con la crema...

Ai più grandicelli si propongono il gioco dei travestimenti, il gioco con le bambole, il gioco con la "cucinetta", l'angolo per i giochi motori, il momento del racconto, attività grafico pittoriche, attività di manipolazione...

La giornata educativa al nido

Il Nido funziona dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30 alle ore 16:30.

7.30-9.00 accoglienza;
9.00-10.00 merenda e cambio pannolini;
10.00-11.00 attività didattiche: laboratori, sonno per i più piccini;
11.00-12.00 pranzo;
12.30-13.00 prima uscita dei bambini;
13.00-15.00 riposo pomeridiano;
15.00-15.30 cambio e merenda;
15.30-16.30 gioco e uscita.

	• Rapporti con la famiglia Sono previsti diversi momenti di comunicazione con i genitori: oltre ai colloqui pre-inserimento ed all'assemblea di inizio anno scolastico, sono previste un'assemblea di tutti i genitori per la presentazione del Piano dell'Offerta Formativa e delle programmazioni di sezione, ed i colloqui individuali durante tutto l'anno scolastico. Si effettua, poi un'assemblea di sezione a fine anno per una restituzione del percorso educativo alle famiglie. E' istituito presso ogni nido il Consiglio del Nido: un organismo nominato dal Presidente della Municipalità costituito da rappresentanti della Municipalità, rappresentanti dei genitori, del personale docente e non docente con compiti, tra gli altri, di approvare le graduatorie e contribuire all'elaborazione degli indirizzi educativo-assistenziali ed organizzativi del nido. • Bambini con disabilità Per ogni bambino riconosciuto disabile dalla competente commissione della Azienda USLL viene assegnata una educatrice di sostegno alla sezione. Il personale educatore del nido stabilisce rapporti di collaborazione con le strutture sanitarie e sociali presenti nel territorio e con la supervisione e il coordinamento della psicopedagoga elabora il <i>Piano Educativo Individualizzato</i> (P.E.I.). Il bambino disabile è esentato dal pagamento della retta.
	• Bambini affetti da patologie necessitanti la somministrazione di farmaco salvavita IL Comune di Venezia in collaborazione con l'Azienda Ulss 12 Veneziana assicura l'applicazione di un protocollo d'intervento in materia di somministrazione di farmaci "salvavita" al nido in caso di "crisi convulsive, shock anafilattico, diabete giovanile e asma" (D.G.C. n. 411 del 1/8/2012).

<u>Cosa offre :</u>	a) Ai bambini: un luogo di crescita, di socializzazione e di stimolo delle potenzialità cognitive, affettive e sociali nella prospettiva del loro benessere e del loro armonico sviluppo. b) Alle famiglie: un servizio di supporto per rispondere ai bisogni sociali, per affiancarle nei compiti educativi e per facilitare alle donne l'inserimento lavorativo in un quadro di pari opportunità tra i sessi. c) Favorisce la continuità educativa tra la famiglia, l'ambiente sociale e gli altri servizi esistenti sul territorio mettendo in atto azioni positive per offrire ai propri utenti pari opportunità di crescita. d) Tutela e garantisce il diritto all'integrazione del bambino proveniente da ambiente con svantaggio psico-fisico e sociale.
<u>Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi:</u>	Si accede al servizio presentando apposita domanda di iscrizione dal 1° ottobre al 31 marzo di ogni anno. Le domande devono essere presentate presso gli uffici delle Municipalità di riferimento rispetto al nido richiesto o presso le sedi del Protocollo Generale di Mestre e di Venezia. L'ordine di ammissione al nido viene stabilito attraverso la formulazione di una graduatoria predisposta attribuendo punteggi relativi ai criteri di ammissione, stabiliti dal <i>Regolamento dei Servizi per l'Infanzia</i>. Criteri di accesso: Hanno priorità, nell'ordine: • i bambini dichiarati invalidi almeno del 70% e/o portatori di handicap certificati dal competente Servizio dell'Azienda U.L.S.S., residenti nel Comune di Venezia, indipendentemente dalla Municipalità; • i bambini in situazione di disagio psico-socio-ambientale, valutati tali con una relazione dall'Equipe psicopedagogica, sulla base della documentazione delle competenti strutture territoriali e/o dei servizi socio-sanitari, con particolare riguardo ai bambini in cui viene a

	mancare il genitore produttore di reddito, residenti nel Comune di Venezia, indipendentemente dalla Municipalità; • i bambini residenti nel Comune di Venezia e, tra i residenti nel Comune di Venezia, quelli che risiedono nella Municipalità in cui è ubicato il Nido richiesto; E' attribuito un punteggio secondo i seguenti criteri: a) Bambini la cui famiglia presenti una situazione psico-socio-ambientale fortemente condizionante l'adeguato sviluppo del bambino documentata dalle competenti strutture territoriali e/o dai servizi socio-sanitari e valutata dall'Equipe psicopedagogica (punti 6); b) Bambini privi di entrambi i genitori (punti 6); c) Bambini con un genitore solo (orfani, non riconosciuti da uno dei genitori, affidati ad uno solo dei genitori o altri casi equiparabili (punti 5); d) Bambini i cui genitori sono entrambi disoccupati e regolarmente iscritti alle liste di collocamento (punti 3); e) Bambini i cui genitori sono entrambi studenti (punti 3); f) Bambini i cui genitori lavorano entrambi (punti 3); g) Presenza di altri figli al di sotto degli 11 anni (1 punto per figlio, 2 punti se gemello); h) Presenza in famiglia di genitori, fratelli o familiari conviventi portatori di handicap o invalidi almeno al 70% (punti 2 per persona); i) Presenza di fratelli frequentanti il medesimo nido (punti 1 per fratello). j) Presenza di fratelli frequentanti una scuola dell'infanzia e/o una scuola elementare, adiacenti o confinanti con l'asilo nido, punti 0,5 per figlio I punteggi attribuibili con i criteri a), b), c), d), e), f) non sono tra loro cumulabili. A parità di punteggio sarà data preferenza all'ammissione del bambino il cui nucleo familiare abbia un reddito (incluso anche quello dei genitori non conviventi, ma titolari di potestà genitoriale) inserito in uno scaglione inferiore. A
--	--

	parità di scaglione di reddito sarà data preferenza al bambino inserito da più tempo in lista d'attesa, a parità anche di tempo di inserimento nelle liste d'attesa, costituirà motivo di preferenza il reddito in senso assoluto più basso. Iscrizione anni successivi dei bambini frequentanti Non è richiesta l'iscrizione per gli anni successivi. Iscrizione di bambini non residenti nel Comune Le domande d'iscrizione dei bambini non residenti nel Comune di Venezia vengono accolte a condizione che siano state interamente soddisfatte le domande dei residenti e previa definizione di intese sui rapporti economici in modo da tenere indenne il Comune di Venezia da costi riferiti e non residenti, le intese vengono definite attraverso Protocolli d'Intesa approvati dalla Giunta Comunale Procedura di accesso L'ammissione al nido avviene attraverso la formulazione di una graduatoria predisposta dai competenti uffici della Municipalità. Tale graduatoria è resa pubblica entro il 31 maggio. Ai genitori dei bambini ammessi è inviata una comunicazione di accettazione del posto. Vengono successivamente effettuati presso il nido scelto degli incontri con il personale docente e la psicopedagogista per la programmazione effettiva dell'inserimento del bambino.
<u>Quanto costa il servizio</u>	È dovuto il pagamento di una retta mensile. L'ammontare delle rette di frequenza viene differenziato con riferimento alla capacità economica del nucleo familiare e alla fascia di frequenza oraria richiesta, ove attivate diverse tipologie di frequenza. E' prevista una retta agevolata stabilita utilizzando l'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) . Riduzioni della retta: È prevista la riduzione di 1/3 della retta in caso di: ▪ vacanze natalizie, ▪ inserimento nella seconda decade del mese, ▪ dimissioni nella seconda decade del mese, ▪ assenza per malattia certificata superiore ai 10 gg. consecutivi,

	▪ chiusure del servizio superiori ai 10 gg. consecutivi. È prevista la riduzione di 2/3 della retta nei seguenti casi: ▪ inserimento nella terza decade del mese, ▪ dimissioni nella prima decade del mese, ▪ per chiusure del servizio superiori ai 20 gg. consecutivi. E' prevista la riduzione del 50% della retta per il secondo figlio che frequenta il nido, per il terzo figlio è prevista la riduzione di 2/3. Esenzioni È prevista l'esenzione totale per situazioni di disabilità grave di cui alla Legge 104/92 (art. 3 comma 3), certificate e/o riconosciute dal competente Ufficio o Servizio dell'Azienda ULSS . È possibile prevedere forme di esenzione, totale o parziale, a fronte di accertate e documentate situazioni di svantaggio sociale, su proposta del competente Servizio Sociale.
--	--

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni "standard" che permettano ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità. Con il termine "standard" si intende il livello di qualità minimo che il Comune garantisce agli utenti. Nell'usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se gli standard vengono effettivamente rispettati.

In particolare, nel caso di mancato rispetto dello standard di garanzia del normale erogazione del servizio, si prevede la seguente forma di rimborso:

Riduzioni della retta:

- di 1/3 per chiusure del servizio superiori ai 10 gg. consecutivi;
- di 2/3 per chiusure del servizio superiori ai 20 gg. consecutivi.

Nella tabella che segue sono stati indicati i fattori da cui dipende la qualità di ciascun servizio erogato, gli indicatori con i quali la stessa è misurata ed i relativi standard. Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

Gli standard e relativi indicatori sono stati organizzati e suddivisi tra:

GENERALI che rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese;

SPECIFICI che si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può direttamente verificarne il rispetto.

L'Amministrazione si impegna a garantire:

la normale erogazione del servizio: dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 16.30

l'adeguatezza degli spazi interni: 6 mq per bambino al netto delle murature e degli spazi di servizio generale (mq/posti disponibili $\geq$ 6mq)

l'igiene personale del bambino: con minimo n. 3 cambi giornalieri effettuati nella giornata al nido e al bisogno.

Fattori di Qualità	Indicatori	Standard	Tipo
Garanzia del servizio educativo	Elaborazione P.O.F. per ogni nido	Elaborazione P.O.F. entro e non oltre il 30/11 di ogni anno	Specifico
Garanzia del servizio educativo	Elaborazione programmazione educativa per sezione di riferimento con individuazione obiettivi educativi, azioni, tempistiche e responsabilità	Per i lattanti entro il 31/01 di ogni anno Per i divezzi entro il 31/12 di ogni anno	Specifico
Frequenza regolare di incontri collettivi con le famiglie.	Assemblea inizio anno con genitori dei bimbi al primo inserimento con la presenza del personale educatore	≥ 1	Specifico
	Assemblea plenaria iniziale dei genitori del nido con presenza del personale educatore	Almeno 1	Specifico
	Assemblea di sezione/plesso dei genitori del nido con presenza del personale educatore (per verifica finale)	Almeno 1 per sezione	Specifico
	Assemblea di presentazione del P.O.F. e delle programmazioni ai genitori	Almeno 1	Specifico
Continuità educativa con la scuola dell'infanzia	Progetti di continuità educativa con definizione di obiettivi educativi e modalità di attuazione.	1 per nido	Specifico

Coordinamento psicopedagogico	Presenza di personale psicopedagogista	1 psicopedagogista ogni 4 nidi max	Generale
Rispetto del menu programmato	Percentuale di giornate nelle quali viene garantito il menu programmato	Numero nidi che rispettano per almeno il 90% delle giornate di apertura del servizio il menu programmato (n. di giornate in cui è rispettato il menu/n.giornate di apertura *100)= totale nidi (100%)	Generale
	Attivazione di dieta specifica entro 3 giorni dal ricevimento del certificato medico	Nel $\geq 90\%$ dei casi (n. casi entro i 3 giorni/n. richieste*100)	Generale
Garanzia della competenza ed aggiornamento degli educatori.	N. medio di ore complessive di formazione/aggiornamento erogata a tutto il personale di ruolo dalla Direzione Politiche Educative della Famiglia e Sportive	≥ 20	Generale
	N. di educatori che hanno partecipato a corsi di formazione/aggiornamento sul totale di educatori	$\geq 60\%$	Generale
Ascolto dell'utenza e informazione	Grado di soddisfazione dell'utenza rilevato attraverso un questionario annuale	Valutazione media complessiva ≥ 8 (scala da 1 a 10)	Generale
	Tempo massimo che intercorre tra la data di ricezione del reclamo e la sua risposta	≤ 30 giorni (data ricezione reclamo - data risposta)	Specifico
	Tempo di informazione all'utenza tramite il nido delle ulteriori chiusure extra calendario scolastico di 5 giorni	Entro e non oltre il 30/11 di ogni anno	Specifico

C) RAPPORTI CON I CITTADINI

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione. Per consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità e per incentivare la capacità di dialogo tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, il servizio Educativo ha istituito le seguenti forme di ascolto degli utenti:

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il servizio Educativo è a disposizione per ricevere eventuali suggerimenti e/o reclami di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati nella carta, secondo quanto stabilito dalla direttiva del Presidente Consiglio dei Ministri del 27/01/1994. Il reclamo deve essere formulato in modo preciso e con le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

I suggerimenti e le segnalazioni possono essere introdotti nelle apposite urne collocate all'interno delle sedi del Servizio. I reclami possono anche essere presentati presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico. A disposizione dei cittadini-utenti c'è anche lo Sportello Reclami e Suggerimenti attivato nella sezione Ufficio Relazioni con il Pubblico del sito internet del Comune

<http://urponline.comune.venezia.it>

In ogni caso, la sede che riceve la segnalazione provvederà ad inoltrarla alla funzione competente per il tipo di problema segnalato. Entro 8 giorni verrà fornita risposta scritta al reclamo. Nel caso di particolari richieste, che comportino un'approfondita analisi, entro 8 giorni sarà comunque inoltrata al cittadino una lettera nella quale si spiegano le ragioni delle necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine.

INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Ogni anno sarà effettuata almeno una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso la cittadinanza, tramite, ad esempio:

- indagini quantitative (somministrazione, diretta o telefonica, di questionari) ad un campione di utenti
- indagini qualitative (focus group, interviste a osservatori privilegiati, ecc.)

I risultati delle indagini sono resi noti alla cittadinanza anche sul sito dedicato alla Qualità dei servizi www.comune.venezia.it/qualita e sono utilizzati per definire i progetti di miglioramento del servizio.

D) INFORMAZIONI UTILI

Direzione Politiche Educative della Famiglia e Sportive

RECAPITI E ORARI

<u>Indirizzo</u>	Servizi Innovativi
	Sede di Venezia: San Marco n.4091
	Sede di Mestre: Viale San Marco n. 154
<u>Telefono e fax</u>	Sede di Venezia: Tel. 041- 2748708/8863 Fax 041- 2748384
	Sede di Mestre: Tel. 041- 2749553/9545/9662 Fax 041- 2749600
	e.mail: iscrizioniserviziinnovativi@comune.venezia.it
<u>Orario di apertura pubblico</u>	Sede di Mestre: Apertura al pubblico: martedì e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00
<u>indirizzo</u>	Ufficio Bilancio e controllo di gestione (Rette):
	Sede di Venezia: Calle Cavalli n.4084
	Sede di Mestre: Viale San Marco n. 154
<u>Telefono e fax</u>	Sede di Venezia: Tel. 041-2748529 Fax 041-2748648
	Sede di Mestre: Tel. 041-2749549/9543/9661/9670 Fax- 041-2749541
	e.mail: retteniditrasportiscolastici@comune.venezia.it
<u>Orario di apertura pubblico</u>	Sede di Venezia: Apertura al pubblico: martedì e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 Giovedì dalle ore 14.45 alle ore 16.45
	Sede di Mestre: Apertura al pubblico: martedì e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 Lunedì dalle ore 14.45 alle ore 16.45
<u>Sito:</u>	scuole.comune.venezia.it o PORTALE SCUOLE (home page Comune di Venezia)
Asilo Nido Aziendale Conchiglia (ricettività: 14) San Marco, 4046 - Venezia	
tel. e fax. 041-2748186	

Asilo Nido Integrato S. Pietro in Volta (ricettività: 24)
Via dei Botta, n.323 – S. Pietro in Volta
tel. e fax 041-5279098

Municipalità di Venezia – Murano – Burano

Indirizzo: Calle Cavalli n.4084, S.Marco Venezia

Orario di apertura al pubbl martedì e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00
mercoledì dalle ore 14.45 alle ore 16.45

Le telefonate per informazioni all'utenza si ricevono il lunedì mattina dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e il pomeriggio dalle 14,30 alle 16,30 il venerdì dalle 9,00 alle 12,00

Telefono: 041- 2748789/8921

Fax: 041- 2748935

E-mail: servizi.educativi.venezia@comune.venezia.it

Asilo Nido Comunale Arcobaleno (ricettività: 60)

Cannaregio, 1104 - Venezia

tel. 041-717106 fax 041-2757413

Asilo Nido Comunale Ciliegio (ricettività: 40)

Castello, 1017/a - Venezia

tel. 041-5222747 fax 041-5201505

Asilo Nido Comunale Glicine (ricettività: 39)

Cannaregio, 2541 - Venezia

tel. 041-2750331 fax 041-2750490

Asilo Nido Comunale Nuvola (ricettività: 50)

Castello, 3347 - Venezia

tel. 041-5204391 fax 041-2413527

Asilo Nido Comunale San Provolo (ricettività: 60)

Castello, 4968 - Venezia

tel. e fax 041-5244488

Asilo Nido Comunale Tiepolo (ricettività: 40)

Castello 6819/b - Venezia

tel. e fax 041-5230233

Asilo Nido Comunale Gabbiano (ricettività: 50)
Giudecca, 936 - Venezia
tel. e fax 041-5222116

Asilo Nido Comunale Onda (ricettività: 35)
S. Croce, 242 - **Venezia**
tel. e fax 041-5246425

Municipalità di Lido – Pellestrina

Indirizzo: Ufficio Servizi Educativi - via S. Gallo n.32/a - LIDO
Orario di apertura Lunedì e mercoledì dalle ore 9.30 alle ore 13.00
al pubblico: Giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00
Telefono: 041-2720516/514/501
Fax : 041-2720517
E-mail : servizieducativo.lido@comune.venezia.it

Asilo Nido Comunale Delfino (ricettività: 55)
Via S. Gallo, n. 255 - Lido di Venezia
tel. e fax 041-5261501

Asilo Nido Comunale Sole (ricettività: 40)
Via S. Gallo, n. 136 - Lido di Venezia
tel. e fax 041-5260919

Municipalità di Favaro Veneto

Indirizzo: Piazza Pastrello n.1, Favaro Veneto (VE)
Orario di apertura lunedì dalle ore 9.00 alle ore 11.30
al pubblico: mercoledì dalle ore 10.00 alle 13.30
giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 - dalle ore 14.30 alle ore 16.30
Telefono: 041-2746657/6675/6661/6624
Fax : 041-2746678
E-mail : educativo.favaro@comune.venezia.it

Asilo Nido Comunale Cucciolo (ricettività: 40)

Via Passo S. Boldo, n. 29 - Favaro Veneto
tel. e fax 041-632778

Municipalità di Mestre - Carpenedo

Indirizzo: Uffici Servizio Educativo, Via Forte Marghera n.109 - Mestre
Orario di apertura lunedì e martedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00
al pubblico: giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.30 alle ore 16.30
Telefono: 041-2749043/9048/9041
Fax : 041-2749044
E-mail : serv.educativomestre@comune.venezia.it

Asilo Nido Comunale Coccinella (ricettività: 40)
Via Virgilio, n. 8 - Mestre
tel. 041-615139 fax 041-611186

Asilo Nido Comunale Pinocchio (ricettività: 40)
Via Strada del Rigo, n. 37/a - Mestre
tel. e fax 041-5340679

Asilo Nido Comunale Chiocciola (ricettività: 40)
Via A. Costa, n. 8 - Mestre
tel. 041-950848 fax 041-950426

Asilo Nido Comunale Draghetto (ricettività: 50)
Via S. Trentin, n. 3 - Mestre
tel. e fax 041-959383

Asilo Nido Comunale Millecolori (ricettività: 60)
Via S. Trentin, n. 3/f - Mestre
tel. e fax 041-5055983

Asilo Nido Comunale Pollicino (ricettività: 30)
Via A. Penello, n. 1 - Mestre
tel. 041-942848 e fax 041-5020853

Asilo Nido Comunale Trilli (ricettività: 50)

Viale San Marco, n. 115 - Mestre
tel. 041-8941020 fax 041-5322769

Asilo Nido Comunale Pineta (ricettività: 40)
Via S.M. Goretti n.1 Carpenedo/Mestre
Tel. 041-9651960 fax 041-9651961.

Municipalità di Chirignago – Zelarino

Indirizzo: Servizio Educativo - via Rio Cimetto n.32 - Mestre Gazzera
Orario di apertura lunedì: dalle ore 14.45 alle ore 16.45
al pubblico: martedì e giovedì: dalle ore 9.00 alle ore 13.00
La Responsabile del Servizio riceve per appuntamento al n. 041-2749944/64
Orario telefonate: mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00
Telefono e fax Tel. 041-2749944/64; fax 041-2749947
Iscrizioni e graduatorie nidi e scuole dell'infanzia comunali
Tel. 041-2749977; fax 041-2749947
Esenzioni ticket mensa e trasporto scolastico
E-mail: servizioeducativo.chirignagozelarino@comune.venezia.it

Asilo Nido Comunale Melograno (ricettività: 60)
Via Selvanese n. 22- Zelarino
tel. 041-908936 fax 041-907251

Asilo Nido Comunale Peter Pan (ricettività: 35)
Via Del Gazzato, n. 2/A – Mestre/Cipressina
tel. 041-952228 fax 041-984286

Asilo Nido Comunale Airone (ricettività: 40)
Via L. Battaglia, n. 2 - Chirignago
tel. e fax 041-916018

Asilo Nido Comunale Hakuna Matata (ricettività: 60)
Via dell'Edera, n. 33 - Chirignago

tel. 041-917792 fax 041-914817

Asilo Nido Comunale Fiordaliso (ricettività: 40)

Via Perlan, n. 33 - Chirignago

Tel. e fax 041-916269

Municipalità di Marghera

<u>Indirizzo:</u>	Servizio Educativo: Via della Rinascita n.96 - 30175 VE Marghera
<u>Orario di apertura</u>	Mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 13.00
<u>al pubblico:</u>	Giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00
	Su appuntamento
<u>Telefono:</u>	041-2525908/909/906
<u>Fax:</u>	041-2525933
<u>E-mail:</u>	servizioeducativo.marghera@comune.venezia.it

Asilo Nido Comunale Cappuccetto Rosso (ricettività: 40)

Via G. Rossetti, n. 4 - Marghera

tel. e fax 041-923764

Asilo Nido Comunale Colibrì (ricettività: 60)

Via A. Scarsellini, n 38 - Marghera

tel. 041-925138 fax 041-925142

Asilo Nido Comunale Girasole (ricettività: 50)

Piazzale Sirtori, n. 6/A - Marghera

tel. 041-928886 fax 041-928858

COSA FARE PER ...

In questa sezione si propongono le risposte ad alcune fra le domande più frequenti che vengono poste ai nostri uffici.

D. Se ho redditi rilevanti, ho possibilità di essere inserito all'Asilo Nido?

R. Sì, il reddito non influisce sul punteggio, ma dà solo titolo prioritario nel caso di parità di punteggio.

D. Cosa devo fare per chiedere il servizio di Asilo Nido?

R. Compilare l'apposito modello di iscrizione e consegnarlo presso gli uffici della Municipalità o al Protocollo Generale del Comune.

D. In quale periodo posso iscrivere il bambino all'asilo Nido?

R. Dal 1 ottobre al 31 marzo.

D. Si può presentare richiesta dopo il termine del 31 marzo?

R. Il regolamento non prevede deroghe a tale data se non per casi di svantaggio sociale segnalati dai competenti servizi socio-sanitari e valutati dall'équipe psico-pedagogica.

D. A quanti Nidi posso chiedere l'iscrizione?

R. Due, indicando quello preferito.

D. Quando verrà inserito il mio bambino?

R. L'inserimento avviene secondo l'ordine di graduatoria stabilendo un calendario di inserimenti nell'arco temporale che va, di norma, dalla terza settimana di settembre alla prima settimana di dicembre.

D. Quanto dura il periodo di inserimento?

R. Di norma 15 giorni.

D. Cosa mangia il bambino al Nido?

R. È previsto un menu stagionale differenziato nelle grammature per lattanti e divezzi.

D. Sono 15° in graduatoria, quando entro?

R. Sulla base dei posti liberi nelle sezioni lattanti e divezzi i bambini vengono chiamati in base all'età.

D. E' prevista una riduzione della retta se il mio bambino frequenta mezza giornata?

R. No.

D. E' prevista una riduzione sulla retta in caso di frequenza ridotta durante l'inserimento?

R. No

D. Il bambino può essere ritirato anche da altre persone oltre a me?

R. Sì, dietro compilazione di un modulo apposito in cui siano indicati i nomi delle persone autorizzate.

D. Devo portare i pannolini per il bambino?

R. Sì.

Aggiornamento dati a cura dell'Ufficio Servizi Innovativi e Contributi Scolastici

Sig.re Assunta Russo e Luciana Fornaro