



COMUNE DI
ROVERETO



CARTA DEI SERVIZI

NIDI D'INFANZIA
COMUNE DI ROVERETO



presentazione

La realizzazione di un sistema di servizi alla famiglia e alla prima infanzia, il più possibile distribuito e teso ad uno standard di alta qualità, rappresenta uno degli obiettivi che l'Amministrazione comunale si prefigge, convinti che operare in questa direzione ponga le basi per garantire alla comunità le condizioni per una positiva e progressiva quotidiana qualità di vita.

Nel quadro di questi principi guida e partendo dalla valorizzazione e promozione di tutte le strutture presenti sul territorio comunale, il nostro impegno è indirizzato ad un costante miglioramento dei Nidi d'Infanzia comunali, perché essi perseguano come obiettivo l'essere luoghi di accoglienza e di relazione, nei quali la formazione dei bambini e delle bambine sviluppi la loro personalità, la loro capacità relazionale, nonché il loro percorso di sviluppo e apprendimento.

Il Nido d'Infanzia è la prima importantissima tappa del percorso educativo, che a tutti gli effetti, può dirsi parte integrante della formazione scolastica.

Socializzazione dei più piccoli, coinvolgimento delle loro famiglie, percorso educativo-formativo sono gli assi fondamentali sui quali si basa l'attività svolta all'interno delle strutture con una sempre costante attenzione all'aggiornamento e all'innovazione del progetto pedagogico,

grazie alla professionalità di educatori ed educatrici, all'attenzione ai servizi di cura e alla qualità della ristorazione, com'anche a quella di spazi e luoghi abitati.

La Carta dei Servizi, quale documento di riferimento, contribuisce a dare visibilità e concretezza al modello proposto, illustrando le prestazioni offerte, i progetti in essere e rendendo visibile il patto fra l'utente e l'ente locale erogatore che è impegnato nella realizzazione di un sistema di sostegno a favore dell'intera comunità. Il patto deve essere esplicito, controllabile, esigibile e dinamico in quanto teso al continuo miglioramento. Esso rappresenta, quindi, un documento che sancisce gli impegni assunti rispetto ai servizi offerti e le modalità con le quali essi vengono erogati, sulla base di standard di qualità e quantità, rappresentati da indicatori periodicamente rilevati.

Il confronto costante con le aspettative del pubblico, emergenti da periodiche indagini, dai reclami e suggerimenti, nonché da un ascolto attento in ogni occasione, orienta l'Amministrazione all'innovazione e al miglioramento.

Non si tratta dunque di un atto burocratico, ma di uno strumento teso a migliorare i servizi pubblici e il benessere collettivo.

L'Assessora all'Educazione
e alla Città universitaria
arch. Giulia Robol

indice

PREMESSA	5
1. La Carta dei Servizi	5
2. I principi fondamentali	6
PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO NIDO D'INFANZIA	8
1. Caratteristiche e finalità	8
2. L'organizzazione	8
2.1 Le sedi	8
2.2 Periodi e orari di funzionamento	9
2.3 Spazi, gruppi e materiali	10
2.4 Ruoli e compiti del personale	12
2.4.1 L'organigramma	12
2.4.2 Il personale del front-office	13
2.4.3 Il personale amministrativo di supporto	13
2.4.4 La coordinatrice pedagogica	13
2.4.5 Il personale educativo	13
2.4.6 La coordinatrice interna	13
2.4.7 Cuochi e operatori d'appoggio	13
3. La vita al nido	14
3.1 Il lavoro collegiale e la progettazione	14
3.2 L'ambientamento	14
3.3 L'inclusione dei bambini con bisogni educativi speciali (bes)	15
3.4 La continuità con la scuola dell'infanzia	15
3.5 La giornata educativa	16
3.6 L'alimentazione	17
3.7 La partecipazione delle famiglie	18
STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI DI MIGLIORAMENTO	19
1. La qualità che ci impegniamo a garantire	19
2. Gli impegni di miglioramento	22
I RAPPORTI CON I CITTADINI	23
1. Suggerimenti, segnalazioni e reclami	23
2. Ascolto e valutazione del servizio	24
MODALITÀ DI ACCESSO E COSTI	25
1. Modalità di iscrizione e criteri di accesso al nido	25
2. Costo del servizio	25
RECAPITI E ORARI	26
INSERTI	

Premessa

I. LA CARTA DEI SERVIZI

La *Carta dei Servizi dei nidi d'infanzia del Comune di Rovereto* è un documento di comunicazione fondamentale che serve ad informare e a guidare il cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi comunali; definisce ed esplicita le finalità, le caratteristiche e le modalità organizzative del servizio.

La *Carta dei Servizi* si propone di costituire un "patto" concreto tra il Comune e i cittadini, in fase di erogazione dei servizi comunali, predisposto e diffuso affinché questi ne prendano consapevolezza

Con la *Carta dei servizi* il Comune definisce i principi fondamentali a cui si ispira per l'erogazione del servizio, individua gli standard di qualità che intende garantire nell'attività di gestione, si impegna ad adottare strumenti di verifica e ad attivare azioni di miglioramento.

LA CARTA DEI SERVIZI TROVA I SUOI FONDAMENTI NORMATIVI:

- nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*";
- nell'art. 2, comma 461, della Legge 244/2007;
- nel Decreto legislativo 150/2009 "*Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni*";
- nella L.190/2012, nel decreto legislativo 33/2013 e nel decreto legislativo 25 maggio 2016, n. 97, (Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione). Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni;
- nella Legge regionale 10/2014 e Legge provinciale 4/2014 (in materia di diritto di accesso civico, pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni);
- nella *Carta costituzionale*;
- nella Legge provinciale 12 marzo 2002, n. 4 e ss.mm. "*Nuovo ordinamento dei servizi socio-educativi per la prima infanzia*";
- nello *Statuto comunale*;
- nel *Regolamento comunale per la gestione dei servizi socio-educativi per la prima infanzia*, approvato con deliberazione consiliare n. 19 del 6 maggio 2008, e ss.mm.;
- nelle indicazioni presenti nel *Piano di prevenzione della corruzione* adottate dall'Ente.

LA CARTA DEI SERVIZI SI COMPONE DI:

1. una **parte generale**, che ha validità pluriennale, contenente:
 - principi fondamentali che il Comune si impegna a rispettare nell'erogazione del servizio e i "doveri" a cui sono tenuti i cittadini - utenti che beneficiano del servizio;
 - la presentazione del servizio nidi con le caratteristiche e le finalità, la struttura organizzativa e le attività che si svolgono al nido;
 - gli standard di qualità che il Comune si impegna a garantire con le azioni di miglioramento;
 - i rapporti con i cittadini con particolare riguardo all'ascolto e alla valutazione del servizio e alla gestione dei suggerimenti e dei reclami;
 - le modalità di accesso al servizio, i costi e altre informazioni utili all'utenza;
2. una **parte variabile**, composta da inserti riportanti informazioni che più frequentemente possono essere modificate rispetto a quelle indicate nella parte generale. Tali inserti sono citati nel documento, e reperibili sul sito internet del Comune di Rovereto: [www.comune.rovereto.tn.it/Servizi/\(view\)/Educazione%20e%20formazione](http://www.comune.rovereto.tn.it/Servizi/(view)/Educazione%20e%20formazione) e potranno essere richiesti al Servizio Istruzione al seguente indirizzo mail: istruzione@comune.rovereto.tn.it e possono riguardare:
 - il calendario dell'anno educativo;
 - il sistema tariffario per l'anno educativo in corso;
 - i risultati dell'ultima rilevazione sul grado di soddisfazione dell'utenza;
 - il servizio di nido estivo;
 - fac simile modulo di reclamo.

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Comune di Rovereto ispira la gestione complessiva del servizio di nido d'infanzia ai seguenti principi fondamentali:

- **eguaglianza** come garanzia di non discriminazione nell'accesso e nella fruizione del servizio senza nessuna distinzione per sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni economiche o sociali;
- **imparzialità e trasparenza** come garanzia di equità e imparzialità di trattamento con definizione a priori dei criteri di accesso e di compartecipazione alla spesa;
- **informazione** come garanzia di un'informazione preventiva, completa e trasparente sulle modalità di funzionamento del servizio;
- **partecipazione** come garanzia per favorire, attraverso una partecipazione attiva, l'efficacia dell'azione educativa e alla gestione del servizio;
- **continuità** come garanzia di regolarità e continuità nell'erogazione del servizio e nell'applicazione del progetto educativo.

- **efficacia ed efficienza** come organizzazione ed erogazione del servizio secondo criteri di economicità, efficienza ed efficacia;
- **cortesia** come garanzia di un rapporto basato sulla disponibilità e sul rispetto reciproco;
- **riservatezza** come garanzia che il trattamento dei dati personali dei propri utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e ss.mm.

I cittadini beneficiari del servizio sono tenuti a:

- **rispettare**, con un comportamento corretto e responsabile, le regole, le procedure e gli orari dei servizi e delle strutture, accogliendo le indicazioni del personale, avvisando con anticipo nel caso di eventuali modifiche agli accordi intrapresi con gli operatori;
- **rispettare la professionalità dell'operatore**, rivolgendosi a Lui/Lei con fiducia e atteggiamento collaborativo e rispettandone le scelte tecniche, che sono sempre frutto di condivisione e approfondimento a livello di organizzazione comunale;
- **rispettare gli altri utenti** del servizio, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disagio e disturbo;
- **partecipare al costo** del servizio in base alla normativa vigente.

Presentazione del servizio nido d'infanzia

1. CARATTERISTICHE E FINALITÀ

Il nido d'infanzia è un servizio educativo e sociale, aperto a tutti i bambini e le bambine di età compresa tra i tre mesi e i tre anni che, in collaborazione con le famiglie, favorisce lo sviluppo delle capacità cognitive, motorie, affettive, emotivo-relazionali dei bambini.

Il nido è un contesto educativo, luogo d'incontro e di scambio fra diversi soggetti (bambini, genitori, personale educativo ed ausiliario) che offre opportunità di crescita, nel rispetto dell'identità individuale, culturale e religiosa.

LE FINALITÀ SOCIO-EDUCATIVE DEL NIDO SONO:

- **lo sviluppo dei bambini**, attraverso un contesto educativo e di cura che favorisca la crescita e lo sviluppo delle loro potenzialità (cognitive, affettive, motorie, relazionali e sociali);
- **la cura dei bambini** per il loro benessere psico-fisico;
- **il riconoscimento e la valorizzazione delle attività** culturali e individuali;
- **l'attenzione particolare ai bambini in situazioni di svantaggio socio-culturale e di disabilità** attraverso la predisposizione di progetti educativi individualizzati per favorirne l'inclusione;
- **la promozione del ruolo genitoriale** e la valorizzazione delle famiglie negli impegni di cura ed educazione dei figli;
- **la promozione della continuità educativa** con la famiglia, con la scuola dell'infanzia, con altri servizi presenti sul territorio e con il contesto sociale.

2. L'ORGANIZZAZIONE

2.1 Le sedi

Il Comune di Rovereto dispone attualmente di otto nidi d'infanzia, cinque gestiti direttamente, i nidi *Aquilone*, *Grillo*, *Coccinella*, *Cicogna* e *Primi passi*, e tre gestiti indirettamente tramite gestori di servizio, il nido *Margherita Rosmini*, il micronido *Girasole* (Marco) e il nido di *Noriglio*, per un totale di 378 posti disponibili.

Nido "Aquilone"

Via Saibanti, 4
Tel. 0464 421032
n. 65 posti - gestione diretta

Nido "Il Grillo" (Brione)

Via Puccini, 22
Tel. 0464 413002
n. 45 posti - gestione diretta

Nido "La Coccinella" (Lizzana)

Via Livenza, 31
Tel. 0464 436842
n. 63 posti - gestione diretta

Nido "La Cicogna" (Fucine)

Via Volta, 15 - Tel. 0464 434135
n. 53 posti - gestione diretta

Nido "Primi Passi" (ex Borgo Sacco)

Via Udine, 21 - Tel. 0464 433197
n. 80 posti - gestione diretta

Nido "Margherita Rosmini"

Corso Rosmini, 3
Tel. 0464 423660
n. 36 posti
gestione in convenzione

Micronido di Marco

Via Dolni Dobrouč, 5
Tel. 0464 943402
n. 16 posti
gestione in convenzione

Nido di Noriglio

c/o Polo scolastico di Noriglio
Via Romani, 4
Tel. 0464 434091
n. 20 posti
gestione in convenzione

2.2 Periodi e orari di funzionamento

I nidi d'infanzia comunali funzionano per 11 mesi all'anno, indicativamente da settembre a luglio, per cinque giorni a settimana, dal lunedì al venerdì, con i seguenti orari:

TEMPO PIENO

Nido <i>La Coccinella</i>	dalle 7.00 alle 17.30
Nido <i>Il Grillo</i>	dalle 7.15 alle 17.30
Nido <i>Primi passi</i>	dalle 7.15 alle 17.30
Nido <i>Aquilone</i>	dalle 7.15 alle 17.45
Nido <i>La Cicogna</i>	dalle 7.30 alle 17.30
Nido <i>Margherita Rosmini</i>	dalle 7.30 alle 18.00
Micronido <i>Girasole</i> (Marco)	dalle 7.30 alle 17.30
Nido di <i>Noriglio</i>	dalle 7.15 alle 17.45

SEZIONE PART-TIME

Nido *La Cicogna* dalle 7.30 alle 13.30
La sezione part-time viene attivata solo al raggiungimento del numero minimo di bambini per la composizione di un gruppo.

Al nido *Aquilone* possono essere attivati anche 4 posti con orario part-time 7.15-13.00; tale disponibilità viene attivata solo nel caso del raggiungimento di un numero minimo di 4 richieste per bambini di età superiore ai 18 mesi.

I periodi di chiusura vengono stabiliti annualmente, tenendo conto delle festività natalizie, pasquali e delle altre festività riconosciute.

Il calendario dell'anno educativo di riferimento è consultabile nell'*Inserto 1* reperibile sul sito internet del Comune di Rovereto all'indirizzo: [www.comune.rovere-to.tn.it/Servizi/\(view\)/Educazione%20e%20formazione](http://www.comune.rovere-to.tn.it/Servizi/(view)/Educazione%20e%20formazione).

Per esigenze particolari (per es. incontri di formazione del personale) potranno essere effettuate delle chiusure giornaliere anticipate di cui verrà data preventiva comunicazione alle famiglie.

Durante la chiusura estiva viene attivato un servizio estivo, per un periodo di almeno 2 settimane. L'iscrizione al nido estivo è riservata ai bambini già frequentanti e le famiglie vengono individualmente informate circa le modalità di accesso a tale servizio.

La presentazione del servizio è consultabile nell'*Inserto 4* reperibile anche sul sito internet del Comune di Rovereto.

2.3 Spazi, gruppi e materiali

Ogni nido d'infanzia è organizzato in sezioni, costituite da gruppi di bambini che possono essere di età omogenea o mista.

Il rapporto fra educatrici e bambini è fissato dal Regolamento comunale in:

- un'educatrice per cinque bambini di età tra i tre e i diciotto mesi;
- un'educatrice per nove bambini di età superiore ai diciotto mesi.

Gli inserimenti dei bambini si effettuano prevalentemente a partire dai mesi di settembre/ottobre ma anche a gennaio/febbraio, qualora si dovessero rendere disponibili posti.

L'organizzazione degli spazi e dei materiali costituisce un aspetto molto importante del progetto educativo. Gli ambienti sono organizzati in modo da favorire esperienze significative a tutti i bambini con età, bisogni e competenze diversi.

I bambini vivono le proprie esperienze di apprendimento e di gioco nell'ambito di:

- sezioni con angoli-gioco e spazi per la cura;
- spazi comuni (per esempio: salone, laboratori, giardino);
- stanze per il sonno.

Gli spazi, che generalmente vengono proposti al nido, sono:

- l'angolo morbido, spazio per attività "dolci" e rilassanti;
- l'angolo della lettura, della narrazione e dell'ascolto che stimola a guardare, sfogliare, raccontare e fantasticare;
- l'angolo dei suoni e della musica, uno spazio per suonare, cantare, muoversi liberamente, seguendo il ritmo e "facendo musica" in tanti modi diversi;
- l'angolo del gioco di imitazione e simbolico, in cui costruire, travestirsi, imitare i grandi nelle loro occupazioni quotidiane e giocare con i compagni;

- la zona laboratorio per le attività manipolative ed espressive, in cui si possono usare colori e pennelli, ma anche le dita o i piedi come pennelli e si possono lasciare tracce di sé con materiali vari;
- lo spazio per il gioco psicomotorio, per esperienze di rilassamento, di esplorazione e di relazione con i compagni e gli adulti;
- il giardino esterno del nido per esperienze di gioco e apprendimento a contatto con gli elementi naturali.

SPAZI ALL'APERTO E MATERIALI NATURALI E DI RECUPERO

Negli ultimi anni ha assunto ancora maggiore rilevanza nei progetti educativi dei nidi d'infanzia la proposta di esperienze all'aperto e l'utilizzo di materiali naturali e di recupero. Ogni nido è dotato di un ampio giardino, dove i bambini trovano varie e ricche possibilità di gioco ed esplorazione e possono fare esperienze motorie quali correre, rotolarsi, trascinarsi, arrampicarsi e di conoscenza della natura e dei suoi elementi: erba, foglie, acqua, terra, rametti, pigne, fiori, piante, come anche piccoli animali e insetti. Sono presenti attrezzi e strumenti che facilitano e stimolano l'esplorazione; carriole, secchielli, palette, piccole zappe, lenti di ingrandimento e che permettono il gioco: pentole e posate di varie dimensioni e materiale per gioco di finzione e per "impastare" e manipolare con terra, acqua, sassi, ghiaia, erba, fango.

L'arredo oltre ai classici giochi da esterno, avrà caratteristiche naturali: sedute e appoggi-tavoli con sezioni di tronchi d'albero e assi di legno, passaggi e percorsi con sassi e cortecce.

La cura di piante e fiori e la coltivazione dell'orto sono attività che permettono esperienze di apprendimento, relazione e cura.

L'abbigliamento sarà curato per poter godere delle esperienze e della vita all'aperto in maniera confortevole e comoda, con scarpe e stivaletti, mantelline e giacche adatti alla temperatura ed eventualmente a eventi atmosferici quali vento, pioggia o neve che sono anch'essi da esplorare e conoscere nelle varie stagioni.

Oltre a materiali naturali, particolare importanza viene data alla proposta di materiali di recupero, sia all'esterno che nelle sezioni e laboratori. Facciamo riferimento a materiali quali scatole e scatoloni, carta e cartoncini di varie dimensioni e robustezza, tubi, stoffe, barattoli, fili di lana e cotone, tappi e coni...

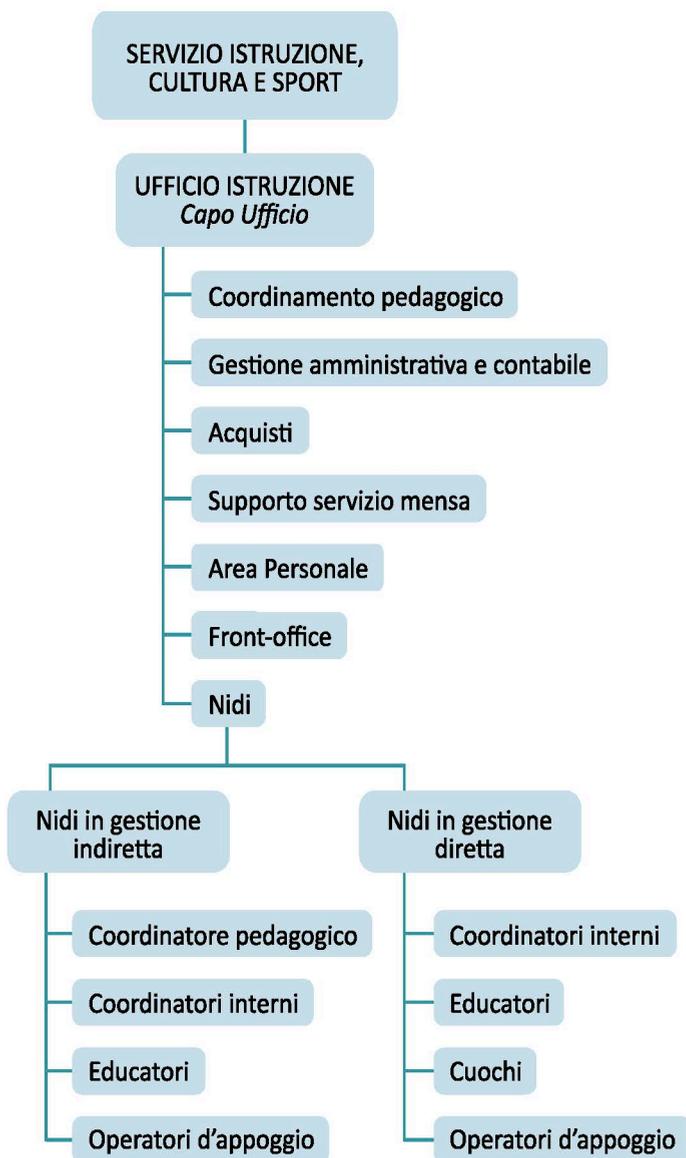
Tale materiale permette ai bambini di essere utilizzato seguendo le proprie inclinazioni, bisogni e curiosità, in modi differenti da ogni bambino o gruppo di bambini anche di età e competenze miste con le educatrici che osservano e sostengono le sperimentazioni e forniscono materiali adatti alla prosecuzione del gioco e della progettualità infantile.

Sia i materiali e arredi naturali sia quelli di recupero-scarto non sono certificabili con le modalità di quelli acquistati, ma la proposta di utilizzo sottostà comunque ad attenzioni riguardo alla loro sicurezza che viene valutata anche in relazione ad età e competenze dei bambini con una condivisione e collaborazione continua con le famiglie.

2.4 Ruoli e compiti del personale

2.4.1 L'organigramma

I nidi d'infanzia del Comune di Rovereto e il personale amministrativo di supporto sono incardinati nel Servizio Istruzione, Cultura e Sport secondo il seguente organigramma:



2.4.2 Il personale del front-office

- Cura i rapporti con l'utenza, fornisce informazioni, gestisce i processi di ammissione e frequenza, compresa l'applicazione delle tariffe, fino alle dimissioni dal servizio.

2.4.3 Il personale amministrativo di supporto

- Cura la gestione amministrativa e contabile del servizio, gli acquisti di materiali e attrezzature, e fornisce supporto nella gestione delle mense.

2.4.4 La coordinatrice pedagogica

- Cura la qualità educativa del servizio.
- Sostiene il personale educativo nell'attività di osservazione, progettazione e documentazione e provvede alla supervisione del progetto educativo.
- Coordina ed organizza le proposte di formazione ed aggiornamento del personale educativo e promuove scambi e confronti di consulenza con i genitori, in particolare nei casi di presenza di bambini con disabilità o in situazione di svantaggio socio-culturale.

2.4.5 Il personale educativo

- Le educatrici si prendono cura dei bambini per sostenerli nel loro sviluppo globale e promuovono una relazione collaborativa con le famiglie.
- Svolgono il proprio ruolo sostenute da strumenti professionali quali l'osservazione, la progettazione, la documentazione e il costante confronto all'interno del gruppo di lavoro e con la coordinatrice pedagogica.
- Accrescono e approfondiscono la propria competenza professionale attraverso una costante formazione in servizio.
- Per favorire l'integrazione dei bambini con disabilità o in situazione di svantaggio socio-culturale possono essere presenti educatrici supplementari. È prevista in questi casi l'attuazione di un progetto educativo individualizzato.

2.4.6 La coordinatrice interna

- È responsabile del buon funzionamento del nido, coordina e promuove tutte le iniziative e gli interventi opportuni e necessari per garantire la funzionalità della struttura, con la collaborazione di tutti gli altri operatori del nido.
- In particolare, cura i rapporti di collaborazione e il dialogo con le famiglie, anche organizzando incontri periodici con i genitori. L'incarico di coordinatrice interna è ricoperto da personale con una specifica formazione.

2.4.7 Cuochi e operatori d'appoggio

- A seconda del ruolo professionale, curano la preparazione dei pasti e la loro distribuzione, la pulizia e il riordino degli ambienti.
- Collaborano con il personale educativo nell'organizzazione delle attività e svolgono funzioni di supporto in occasione di feste, gite e uscite sul territorio.

3. LA VITA AL NIDO

3.1 Il lavoro collegiale e la progettazione

Le *Linee guida Pedagogiche* sono disponibili al seguente link: [www.comune.rovereto.tn.it/Servizi/\(view\)/Educazione%20e%20formazione](http://www.comune.rovereto.tn.it/Servizi/(view)/Educazione%20e%20formazione)

In questo documento sono definite le linee di indirizzo teoriche e operative comuni per il raggiungimento delle finalità previste per i nidi d'infanzia; sono il riferimento per l'elaborazione, l'aggiornamento e l'attuazione dei progetti educativi di ogni nido.

Nelle *Linee guida* vengono esplicitate l'idea di nido, di relazione educativa, di bambino, di professionalità, di gruppo di lavoro e di famiglia. Sono definiti i principi di fondo e presentati gli aspetti di progettualità su:

- le relazioni al nido;
- gli spazi, arredi e materiali;
- la giornata educativa;
- le attività: gioco, proposte strutturate e momenti di cura.

Tale documento si pone in coerenza con le *Linee guida Pedagogiche per i servizi 0-3*, elaborate dalla Provincia Autonoma di Trento.

Tutto il personale secondo il proprio ruolo concorre alla progettazione organizzativa ed educativa della vita all'interno del nido.

Attraverso il lavoro collegiale del gruppo di lavoro viene condivisa la progettazione educativa, che definisce e presenta le caratteristiche del proprio nido (descrizione degli spazi, dei tempi della giornata educativa, dei materiali proposti, della composizione dei gruppi dei bambini, del gruppo di lavoro...) nonché gli obiettivi e le modalità di realizzazione dell'attività educativa: l'ambientamento, i momenti di cura, il gioco e le attività, la continuità con la scuola dell'infanzia, i rapporti con le famiglie, la documentazione, l'inclusione di bambini con disabilità e in situazione di svantaggio sociale.

La progettazione è fondamentale per il funzionamento del nido e per l'attuazione delle finalità del servizio, sostiene e favorisce lo sviluppo dei bambini in ogni loro dimensione e la relazione e collaborazione con la famiglia.

3.2 L'ambientamento

Il periodo dell'ambientamento è particolarmente importante per il bambino e la famiglia con nuove ed importanti relazioni e cambiamenti delle abitudini quotidiane nella loro vita.

Per il bambino significa entrare a far parte di un ambiente nuovo e vivere un'esperienza intensa di conoscenza di altri bambini e di adulti diversi dai propri familiari (le educatrici, il cuoco, ecc.).



Le emozioni che ogni bambino può provare sono contrastanti: attrazione per oggetti e spazi accoglienti; desiderio di incontro e di avvicinamento con altri bambini, ma anche paura del conflitto con gli altri; nostalgia e bisogno di avere un riferimento adulto nel momento in cui i genitori non sono presenti.

Per il bambino si tratta di stabilire, accompagnato dalla presenza di una persona familiare, nuove relazioni con persone diverse dalle figure familiari, imparando ad affrontare il distacco e il contatto-relazione con nuovi bambini, adulti e contesti.

La fase di ambientamento dura alcune settimane e prevede nei primi giorni la presenza della mamma o del papà o di un familiare.

Anche per la famiglia il nido è un'esperienza nuova, verso la quale si aprono dubbi, curiosità e domande; sono previsti, per questo, un incontro per conoscersi e presentare il nido e le modalità dell'ambientamento ed un colloquio, per il primo scambio di informazioni sul bambino: le sue abitudini, le sue caratteristiche, i giochi che più gli piacciono.

3.3 L'inclusione dei bambini con bisogni educativi speciali (bes)

Per i bambini con bisogni educativi speciali si attua l'inclusione con una particolare attenzione che prevede la progettazione di specifici interventi (*Progetto educativo individualizzato*) e un lavoro di rete con i servizi socio sanitari del territorio e le famiglie.

Il nido, per supportare i diversi bisogni dei bambini e delle famiglie, si organizza in modo da offrire una pluralità di risposte il più possibile precise per ognuno, al fine di garantire il loro benessere all'interno del gruppo e del servizio.

Per i bambini con disabilità e in situazione di svantaggio può essere prevista l'assegnazione di un educatore supplementare o la riduzione del numero di bambini del gruppo dove sono inseriti. La valutazione delle strategie da adottare viene proposta, in base agli specifici bisogni del bambino e alla situazione del contesto educativo, dal gruppo di lavoro interdisciplinare composto dalla coordinatrice pedagogica, da coordinatrice interna ed educatrici, dai genitori e dagli specialisti sanitari che seguono il bambino. Per particolari e giustificate esigenze valutate dal gruppo di lavoro, è consentita la permanenza del bambino per un periodo massimo di un anno dall'acquisizione del diritto alla frequenza alla scuola dell'infanzia.

3.4 La continuità con la scuola dell'infanzia

La Provincia di Trento, nel 2018, ha promosso le "*Linee guida per un percorso di qualità nei servizi socio-educativi per la prima infanzia e nelle scuole provinciali dell'infanzia*" in cui si sottolinea l'importanza di perseguire una coerenza educativa guidata da una progettualità che gli adulti co-costruiscono per accompagnare il passaggio dal nido d'infanzia alla scuola dell'infanzia.

Infatti, per i bambini che frequentano l'ultimo anno di nido, vengono organizzati dei percorsi che sostengono il cambiamento e l'evoluzione negli apprendimenti che avvengono nel delicato passaggio di crescita verso la scuola dell'infanzia. Sono previsti progetti che tengono conto degli aspetti sia di continuità che di dis-continuità propri del passaggio nido-scuola dell'infanzia e che possono coinvolgere i diversi soggetti protagonisti: bambini, genitori, insegnanti ed educatrici.

3.5 La giornata educativa

La giornata al nido è scandita da vari momenti, pensati per accogliere i bisogni di intimità e sicurezza, di apprendimento e di autonomia dei bambini.

Nella giornata si svolgono molteplici proposte educative e gioco libero che si alternano ai momenti di cura (accoglienza, pasto, sonno, cambio del pannolino, ricongiungimento).

Le attività di gioco ed educative, che variano secondo le età, gli interessi e che stimolano i bambini ad esprimersi in modi diversi, costituiscono un intreccio di esperienze importanti che soddisfano le esigenze cognitive, affettive, motorie ed emotivo-relazionali dei bambini. Il gioco favorisce lo scambio relazionale fra bambini e fra adulti e bambini, l'acquisizione di apprendimenti, autonomia e la possibilità di esplorazione.

I momenti di cura non rappresentano soltanto occasioni di soddisfacimento di bisogni primari, ma momenti privilegiati di forte relazione con l'educatrice, che rassicurano il bambino e contribuiscono a costruire la sua autonomia. Il rispetto delle abitudini e un clima accogliente e rassicurante, rappresentano per i bambini condizioni fondamentali per sentirsi riconosciuti e accolti nei loro bisogni.

GLI ORARI GIORNATA TIPO AL NIDO	
DALL'APERTURA FINO ALLE ORE 9.30	ENTRATA GRADUALE DEI BAMBINI
ORE 9.00-9.30	SPUNTINO CON FRUTTA E MOMENTO DI CURA
ORE 9.30-11.00	ATTIVITÀ STRUTTURATE, GIOCO LIBERO, LABORATORI
ORE 11.00-12.00	PRANZO E MOMENTO DI CURA
ORE 12.00-14.30/14.45	SONNO
ORE 14.30 /14.45/15.15	RISVEGLIO - MOMENTO DI CURA - MERENDA
ORE 15.15 FINO ALLA CHIUSURA	USCITA DEI BAMBINI - GIOCO E ATTIVITÀ

3.6 L'alimentazione

Il momento del pasto rappresenta per i bambini non solo la semplice soddisfazione di un bisogno fisico, ma anche un momento educativo e di socializzazione, che può favorire l'acquisizione di autonomie.

Nei nidi d'infanzia comunali, i menù sono elaborati da una dietista, sulla base di tabelle dietetiche differenziate per età, nel rispetto delle raccomandazioni espresse dai preposti organismi nazionali ed internazionali e approvate dall'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari.

Dai 3 ai 12 mesi, i bambini vivono il periodo dello svezzamento. In questa fase, particolare attenzione è posta all'introduzione dei vari alimenti in funzione della tollerabilità e delle capacità digestive di ciascuno.

Dal 12° mese al bambino vengono gradualmente proposte le preparazioni dei menù previsti per quest'età.

La rotazione dei menù, diversificati sulla base di sei settimane, offre a ogni bambino l'opportunità di formare e ampliare il proprio gusto.

Le famiglie possono visionare i menù nelle singole strutture e sul sito del Comune.

Per cause di forza maggiore, quali scioperi e problemi legati al trasporto o al reperimento sul mercato degli alimenti, i menù possono subire variazioni, che vengono comunque concordate con la dietista.

IL MENÙ GIORNALIERO PREVEDE:

- lo spuntino di metà mattina, a base di frutta fresca;
- il pranzo, composto da primo piatto, secondo piatto con contorno di verdure e pane;
- la merenda pomeridiana.

NELL'INSIEME:

- è favorito il consumo di prodotti freschi, di origine biologica e provenienti da produzioni locali;
- si utilizzano carni fresche di animali nati e allevati nella Comunità Europea, in particolare garantendo la tracciabilità dell'intera filiera produttiva;
- non vengono utilizzati prodotti contenenti organismi geneticamente modificati (O.G.M.);
- i pasti sono preparati giornalmente nelle cucine dei nidi.

L'Amministrazione comunale ha adottato un sistema di monitoraggio per il miglioramento continuo della qualità del servizio e per garantire la sicurezza igienico-sanitaria delle cucine in tutte le fasi di preparazione dei pasti (sistema HACCP), attraverso rilevazioni e controlli periodici.

3.7 La partecipazione delle famiglie

PER IL BENESSERE DEI BAMBINI È IMPORTANTE CHE:

- le famiglie partecipino alla vita del nido;
- il rapporto tra il personale e la famiglia sia di fiducia, scambio e collaborazione.

IL NIDO OFFRE AI GENITORI, NEL CORSO DELL'ANNO, MOLTE OCCASIONI DI INCONTRO:

- **colloquio di ambientamento**, primo colloquio per conoscersi, raccontare la vita e le caratteristiche del bambino, presentare l'organizzazione del servizio e condividere obiettivi comuni;
- **riunione con i genitori dei nuovi iscritti**, per presentare le modalità dell'ambientamento e rispondere a domande e dubbi dei genitori;
- **colloqui individuali**, organizzati periodicamente dalle educatrici o su richiesta dei genitori per un maggiore scambio di informazioni sulla vita del bambino al nido e in famiglia;
- **assemblee generali**, per approfondire temi di carattere generale sull'organizzazione e programmazione del servizio;
- **incontri di sezione**, per avvicinare ancora di più le famiglie al servizio e seguire da vicino le problematiche e i progressi del gruppo dei bambini;
- **incontri del Comitato di partecipazione**, costituito anche dai rappresentanti dei genitori, che si riuniscono periodicamente;
- **incontri a tema con esperti**, per offrire ai genitori l'opportunità di confrontare molteplici punti di vista educativi e allargare i propri orizzonti di conoscenza ed esperienza;
- **serate di lavoro**, per far incontrare, attorno ad un tavolo di lavoro, educatrici e famiglie, per la realizzazione di materiali, giochi e attività del progetto educativo oppure per le attività legate alla preparazione delle feste;
- **giornate genitori/nonni al nido**, per dare la possibilità alle famiglie di entrare e vivere la quotidianità del nido con i bambini in giornate programmate;
- **feste**, per condividere i momenti importanti della vita dei bambini e delle famiglie.

Standard di qualità e impegni di miglioramento

I. LA QUALITÀ CHE CI IMPEGNIAMO A GARANTIRE

Il Comune di Rovereto garantisce al cittadino servizi di qualità, con particolare cura e attenzione alla persona.

Per garantire la buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni indicatori che permettono ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità.

Con il termine “*standard di qualità*” si intende il livello di qualità minimo che il Comune si impegna a garantire e a mantenere. In particolare, in caso di mancato rispetto degli standard individuati, si prevedono per l'utente specifiche forme di rimborso.

Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

Nella tabella che segue (alle pagg. 20 e 21) sono pertanto indicati:

- gli impegni di qualità individuati sulla base delle principali caratteristiche del servizio erogato;
- la descrizione della condizione garantita nell'ambito del relativo impegno di qualità;
- il valore dello standard di qualità che il Comune si impegna a garantire e a mantenere;
- la previsione di un eventuale rimborso in caso di mancato rispetto dello standard di qualità.

I risultati ottenuti per ciascuno standard di qualità saranno aggiornati annualmente e comunicati alle famiglie attraverso il report pubblicato sul sito comunale.

IMPEGNI DI QUALITÀ		CONDIZIONE GARANTITA	
1	Accesso al servizio	a	Tempo di presentazione delle domande di ammissione al servizio
		b	Pubblicazione della graduatoria di ammissione
2	Informazione alle famiglie	a	Incontri con i presidenti dei Comitati di partecipazione
		b	Assemblea dei genitori ad inizio anno educativo
		c	Informazioni sul calendario del servizio
		d	Tempo di informazione all'utenza tramite il nido in caso di chiusura non prevista dal calendario (esclusi i casi di sciopero e forza maggiore)
3	Funzionamento del servizio	a	Apertura annuale
		b	Apertura settimanale e giornaliera
4	Progettazione educativa e organizzativa	a	Numero di incontri collettivi annuali del personale educativo ed ausiliario
		b	Numero di incontri collettivi annuali del personale educativo (collettivi e di sezione)
5	Rapporto con le famiglie	a	Riunione con i genitori nuovi iscritti
		b	Colloqui individuali
		c	Riunione con i genitori della sezione
6	Benessere del bambino	a	È assicurata la disponibilità dell'educatore a offrire informazioni sulla giornata del bambino
		b	Varietà del menù
		c	Sono assicurate cure igieniche quotidiane
7	Formazione e aggiornamento educatrici del nido	a	Svolgimento di attività di formazione per gli educatori
8	Ascolto dell'utenza, segnalazioni e reclami	a	Grado di soddisfazione dell'utenza rilevato attraverso un questionario biennale
		b	Tempo massimo che intercorre tra la data del ricevimento del reclamo in forma scritta e la risposta

VALORE DELLO STANDARD DI QUALITÀ	RIMBORSO
Minimo 3 mesi	no
Entro 25 giorni dal termine di presentazione delle domande	no
Minimo n. 2 all'anno	no
N. 1	no
Entro metà giugno	no
Minimo 48 prima dell'evento	30% della retta giornaliera per ogni giorno di ritardo
I nidi d'infanzia funzionano per 11 mesi all'anno, indicativamente da settembre a luglio. Nel periodo estivo viene offerto un servizio estivo per un periodo minimo di 2 settimane.	no
Dal lunedì al venerdì	no
Minimo n. 3	no
Minimo n. 10	no
N. 1 entro la data di inserimento	no
N. 2 all'anno	no
N. 2 all'anno	no
Tutti i giorni a tutte le famiglie	no
Stagionalità (autunno/inverno e primavera/estate) e rotazione settimanale. Menù alternativi per particolari patologie e motivi etici	no
Almeno 3 cambi al giorno	no
30 ore annue	no
≥75%	no
30 gg	30% della retta giornaliera per ogni giorno di ritardo

2. GLI IMPEGNI DI MIGLIORAMENTO

L'organizzazione e le modalità gestionali del servizio, come descritti nella presente *Carta*, gli standard di qualità individuati nonché i risultati delle indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza attestano una buona qualità del servizio erogato.

Obiettivo dell'amministrazione comunale è comunque il miglioramento continuo del servizio offerto, che verrà perseguito:

- **migliorando costantemente l'efficacia dei processi** relativi agli aspetti ambientali, organizzativi, pedagogici e relazionali del servizio;
- **coinvolgendo tutte le risorse interne** nel miglioramento della qualità del servizio;
- **mantenendo elevato il livello di soddisfazione del cittadino utente**, monitorato periodicamente attraverso specifiche rilevazioni;
- **garantendo continuità con il territorio**, per favorire l'interazione con il proprio ambiente attraverso uscite autorizzate nelle zone limitrofe del servizio.

I rapporti con i cittadini

1. SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI E RECLAMI

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione comunale.

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, l'Amministrazione comunale apprezza e prende in considerazione tutti i suggerimenti e le segnalazioni che provengono dall'utenza in merito al servizio fornito.

Nello stesso modo vengono presi in considerazione anche gli eventuali reclami sulla qualità delle prestazioni erogate.

In particolare:

- per **suggerimento** si intende la formalizzazione da parte del cittadino all'Amministrazione comunale di proposte e pareri volti a migliorare la qualità del servizio erogato;
- per **segnalazione** si intende invece una specifica comunicazione da parte dell'utente all'Amministrazione comunale di eventi, disservizi o malfunzionamenti che si ritiene rientrino nella sua sfera di azione e per i quali si ritiene che la stessa debba intervenire con un'azione di rimedio;
- per **reclamo** si intende invece una manifestazione di insoddisfazione rivolta all'Amministrazione comunale dall'utente per il mancato rispetto degli impegni fissati nell'erogazione del servizio.

I suggerimenti e le segnalazioni possono essere effettuati in qualsiasi momento attraverso una delle seguenti modalità:

- presentandosi di persona, telefonando, inviando una lettera o una e-mail al *Servizio Istruzione, Cultura e Sport - Ufficio Istruzione* o all'*Ufficio Relazioni con il Pubblico*;
- informando direttamente il personale presente presso il nido di riferimento.

Il reclamo invece deve essere presentato in forma scritta (vedi *Inserto 5*) sottoscritto dal richiedente e deve contenere tutte le informazioni necessarie per individuare il problema in modo che il Comune disponga degli elementi per risolvere le questioni avanzate.

Il reclamo deve pervenire al *Servizio Istruzione, Cultura e Sport - Ufficio Istruzione* o all'*Ufficio Relazioni con il Pubblico*, a mano o con lettera o e-mail.



I recapiti sono i seguenti:

Servizio Istruzione, Cultura e Sport

Ufficio Istruzione

Corso Bettini, 41 - Rovereto

Tel. 0464 452608

e-mail: istruzione@comune.rovereto.tn.it

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Palazzo Pretorio - Rovereto

Piazza del Podestà, 11

Tel. 0464 452399

e-mail: urp@comune.rovereto.tn.it

I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami possono pervenire anche all'indirizzo di posta certificata del Comune di Rovereto (comunerovereto.tn@legalmail.it).

Al reclamo verrà data risposta scritta entro 30 giorni dalla data di ricevimento.

2. ASCOLTO E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO



Periodicamente è prevista la somministrazione alle famiglie utenti di un questionario di rilevazione della soddisfazione che permetterà di evidenziare eventuali problemi e in questo modo impegnare il Comune a risolverli, garantendo in tal modo il miglioramento continuo del servizio.



Degli esiti di questo tipo di rilevazioni verrà data ampia pubblicità mediante pubblicazione sul sito internet comunale (vedi *Insero 3*).

Modalità di accesso e costi

1. MODALITÀ DI ISCRIZIONE E CRITERI DI ACCESSO AL NIDO

Possono presentare domanda di iscrizione al nido i genitori di bambini residenti a Rovereto o in uno dei Comuni convenzionati con l'Amministrazione comunale di Rovereto.

La presentazione delle domande deve avvenire mediante compilazione on-line del modulo che si trova sul sito internet del Comune di Rovereto, utilizzando le credenziali SPID o la CNS di uno dei genitori.

Le domande presentate vanno a comporre un'apposita graduatoria che assegna i posti disponibili in ogni nido sulla base dell'ordine di posizione in graduatoria, subordinata al criterio della suddivisione in gruppi omogenei per età.

Le modalità e i termini di presentazione delle domande di iscrizione, di accettazione e rinuncia al posto nonché le ulteriori informazioni relative alla graduatoria, che vengono definite periodicamente dalla Giunta municipale con proprio provvedimento, sono disponibili in forma aggiornata sul sito del Comune di Rovereto [www.comune.rovereto.tn.it/Servizi/\(view\)/Educazione%20e%20formazione](http://www.comune.rovereto.tn.it/Servizi/(view)/Educazione%20e%20formazione).

2. COSTO DEL SERVIZIO

Per la frequenza del nido d'infanzia è previsto il pagamento di una retta mensile, che costituisce una compartecipazione delle famiglie al costo del servizio.

La retta mensile è composta da una quota fissa e da una quota giornaliera, calcolata sulla base delle presenze effettive del bambino al nido. L'importo della retta è determinato tenendo conto delle condizioni economico-patrimoniali familiari, sulla base del modello di calcolo ICEF.

La Giunta municipale determina periodicamente l'ammontare minimo e massimo della retta mensile fissa, della retta giornaliera e del coefficiente della condizione economica familiare di riferimento (ICEF).

Le famiglie possono scegliere orari di frequenza diversificati, che determinano il costo mensile della retta. Il sistema tariffario in vigore è disponibile sul sito internet del Comune di Rovereto e descritto nello specifico *Inserito 2*.

Recapiti e orari

Servizio istruzione, cultura e sport Ufficio Istruzione

Corso Bettini, 41 – Rovereto

Tel. 0464 452608

E-mail: istruzione@comune.rovereto.tn.it

www.comune.rovereto.tn.it/Servizi/Iscrizione-ad-asilo-nido#page-content

Orario di apertura al pubblico

Dal lunedì al venerdì

dalle 9.00 alle 12.00

La *Carta* è reperibile presso l'Ufficio Istruzione del Servizio Istruzione, Cultura e Sport, in corso Bettini, 41. La versione on line è scaricabile dal sito internet del comune di Rovereto all'indirizzo: [www.comune.rovereto.tn.it/Servizi/\(view\)/Educazione%20e%20formazione](http://www.comune.rovereto.tn.it/Servizi/(view)/Educazione%20e%20formazione)

INSERTO 4

NIDO ESTIVO ANNO EDUCATIVO 2022/2023

Il Comune di Rovereto, nel periodo di chiusura estiva dei nidi, attiva un servizio di nido estivo della durata minima di due settimane. I termini e le modalità di raccolta delle domande vengono stabiliti indicativamente nel mese di marzo e comunicati tempestivamente, a tutte le famiglie fruitrici del servizio. Per presentare domanda di frequenza al nido estivo le famiglie dei bambini iscritti ai nidi comunali nell'anno in corso, devono attestare le esigenze lavorative nel periodo richiesto. Vengono identificate annualmente una o più strutture per accogliere i bambini iscritti, che potranno essere complessivamente al massimo 90, definito un progetto educativo e organizzativo specifico con orario a tempo pieno e l'attenzione ad accogliere bambini che provengono dai diversi nidi e per offrire loro esperienze educative di cura, relazione e gioco/attività che garantiscano il benessere, l'esplorazione e l'apprendimento

INSERTO 5

FAC SIMILE MODULO DI RECLAMO

Descrivere la situazione (quando, dove e chi ne ha preso parte)

Scrivere in stampatello e in forma leggibile

NOME E COGNOME

INDIRIZZO

TELEFONO

E-MAIL

UTENTE DEL NIDO

DATA

FIRMA

INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI

Il Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio garantisce la protezione delle persone fisiche con riguardo ai dati di carattere personale quale diritto fondamentale.

Il trattamento dei dati che il Comune di Rovereto intende effettuare sarà improntato alla liceità e correttezza nella piena tutela dei suoi diritti e della sua riservatezza secondo quanto previsto dalla normativa dal Regolamento sopra citato e che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere al Comune di Rovereto l'invio di una risposta al reclamo.

INSERTO 1

CALENDARIO DI APERTURA DEI NIDI D'INFANZIA COMUNALI ANNO EDUCATIVO 2023-2024

Tutti i nidi d'infanzia comunale iniziano la loro attività il 28 agosto 2023 e rimangono aperti fino al 26 luglio 2024

Durante l'anno educativo la sospensione delle attività è prevista nei seguenti periodi

- festività Natalizie 2023: chiusura da mercoledì 27 dicembre 2023 a venerdì 5 gennaio 2024 compresi
- festività Pasquali 2024: chiusura da venerdì 29 marzo a martedì 2 aprile 2024 compresi
- venerdì 26 aprile 2024: chiusura per il ponte Anniversario della Liberazione

Dal 29 luglio è prevista l'organizzazione, per un periodo minimo di due settimane, di un nido d'infanzia estivo per i genitori che in quel periodo lavorano. Tale servizio sarà oggetto di successiva specifica comunicazione

Lunedì 2 settembre 2024 riaprono tutti i nidi per l'anno educativo 2024/25

Si ritiene inoltre utile ricordare i giorni considerati festivi nell'anno educativo 2023/24

- tutti i sabati e le domeniche
- 1 novembre 2023 (Ognissanti) - mercoledì
- 8 dicembre 2023 (Immacolata) - venerdì
- 25-26 dicembre 2023 (Natale e Santo Stefano) - lunedì e martedì
- 1 gennaio 2024 (Capodanno) - lunedì
- 6 gennaio 2024 (Epifania) - sabato
- 31 marzo e 1 aprile 2024 Pasqua e Lunedì dell'Angelo
- 25 aprile 2024 (Anniversario della Liberazione) - giovedì
- 1 maggio 2024 (Festa dei lavoratori) - mercoledì
- 2 giugno 2024 (Anniversario della Repubblica) - domenica
- 5 agosto 2024 (Madonna della Neve) - lunedì
- 15 agosto 2024 (Ferragosto) - giovedì

Si informa inoltre che nel corso dell'anno educativo potranno essere previste massimo tre giornate di chiusura anticipata dei nidi alle ore 15.30 per consentire lo svolgimento delle attività di formazione del personale. Le famiglie saranno avvertite con ampio anticipo dei giorni interessati da tali chiusure anticipate

PER INFORMAZIONI O CHIARIMENTI
Ufficio Istruzione tel. 0464 452 448 - 153 - 608

INSERTO 2

REGIME TARIFFARIO SERVIZIO
NIDO D'INFANZIA

ANNO EDUCATIVO 2022-2023

La partecipazione economica delle famiglie al costo di gestione del servizio è rappresentata da una retta mensile costituita da

- una quota fissa mensile
- una quota giornaliera, calcolata sulla base delle presenze mensili effettive

La tariffa fissa mensile massima è pari a **euro 370,00** mentre la tariffa giornaliera massima è pari a **euro 3,00**. Tali tariffe si applicano alle famiglie che non chiedono o non hanno diritto ad agevolazioni

Al fine di poter usufruire di una riduzione rispetto alle tariffe massime, le famiglie devono presentare una dichiarazione ICEF dei componenti il nucleo familiare e una domanda di agevolazione tariffaria per i Servizi prima infanzia del Comune di Rovereto presso i Centri Assistenza Fiscale autorizzati (CAF), entro il 30 settembre e comunque entro il mese di ammissione, salvo diverse indicazioni a livello provinciale. Diversamente vengono applicate le tariffe fissa mensile e giornaliera massime

L'agevolazione tariffaria varia, in base al proprio coefficiente ICEF, tra **€ 51,10** ed **€ 370,00** per la tariffa fissa mensile e tra **€ 2,00** ed **€ 3,00** per la tariffa giornaliera. Le tariffe massime per la quota fissa mensile e per la quota giornaliera si applicano in caso di coefficiente della condizione economica familiare **uguale o superiore a 0,35**. Le tariffe minime per la quota fissa mensile e per la quota giornaliera si applicano in caso di coefficiente della condizione economica familiare **uguale o inferiore a 0,13**.

Sono inoltre previste le seguenti ulteriori riduzioni sulla retta fissa mensile

- in caso di frequenza part-time presso il nido *Cicogna*, è prevista una riduzione della retta fissa mensile del 40%
- in caso di contemporanea frequenza del nido di più figli, è prevista una riduzione della retta fissa mensile del 50% per il secondo figlio e successivi
- per la scelta delle fasce orarie di frequenza ridotta (riduzione massima della retta fissa mensile fino ad un massimo del 19,5%), nel caso del seguente orario di fruizione del servizio
 - ingresso posticipato dalle ore 8.30 (riduzione di un'ora, pari al 6,5%)
 - uscita anticipata alle 15.30 (riduzione di due ore, pari al 13%)
 - uscita anticipata alle 16.30 (riduzione di un'ora, pari al 6,5%)
- in caso di assenze per malattia certificata e consecutiva superiori a 15 giorni lavorativi, la quota fissa mensile sarà ridotta del 50%

INSERTO 3

INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI
UTENTI DEI NIDI D'INFANZIA DEL COMUNE DI ROVERETO
RELATIVI ALL'ANNO EDUCATIVO _____

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=INSUFFICIENTE, 2=SUFFICIENTE, 3=DISCRETO, 4=BUONO, 5=OTTIMO

ACCESSIBILITÀ	VOTO MEDIO	N. RISPOSTE
procedura di richiesta ammissione al nido (facilità nel reperimento delle informazioni, modalità iscrizione, chiarezza modulistica) competenza e disponibilità del personale addetto alle informazioni tempo d'attesa per l'ammissione al nido facilità a raggiungere la sede del nido		
<i>indice di qualità - accessibilità</i>		
STRUTTURE		
adeguatezza e comfort degli spazi interni adeguatezza e comfort degli spazi esterni adeguatezza dotazioni giochi igiene e pulizia		
<i>indice di qualità - strutture</i>		
CARATTERISTICHE DELL'EROGAZIONE		
calendario settimanale e annuale del nido fasce orario di ingresso e uscita dei bambini modalità di inserimento del bambino nel nido scansione della giornata: orari pasti, giochi e riposo attività educative per i bambini attività di socializzazione con gli altri bambini apprendimento del bambino benessere del bambino coinvolgimento dei genitori nelle attività del nido varietà e qualità del menù rispetto delle diete		
<i>indice di qualità - caratteristiche dell'erogazione</i>		
INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE		
informazioni sul servizio informazioni sulle attività proposte e svolte colloqui individuali con le famiglie		
<i>indice di qualità - caratteristiche della partecipazione</i>		
PERSONALE		
professionalità delle educatrici (competenza, affidabilità riservatezza) affettività delle educatrici disponibilità delle educatrici verso i genitori (capacità di risposta ai problemi posti dalle famiglie) professionalità e disponibilità del personale ausiliario cortesia del personale		
<i>indice di qualità - personale</i>		
COSTI		
retta del nido in relazione alla qualità del servizio		
<i>indice di qualità - costi</i>		
Qual è il suo giudizio complessivo sul nido? Secondo Lei, complessivamente, come si trova il suo bambino al nido?		
INDICE DI QUALITÀ OGGETTIVO		
media degli indici di qualità delle singole macroaree (accessibilità, strutture, caratteristiche erogazione, informazione e partecipazione, personale e costi)		