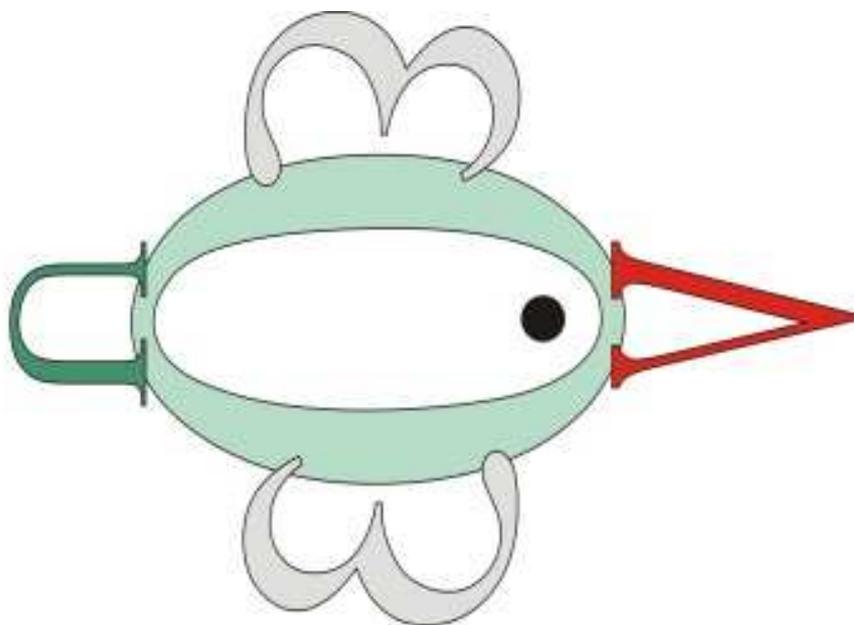


CARTA DEI SERVIZI

Servizio Nido d'Infanzia "Cipì"

Sant'Angelo in Vado - Via Biobbichese n.14 - Tel. 0722 88399



Finalita' della carta

La presente Carta dei Servizi ha come finalità quella di rendere chiari, espliciti e condivisi i riferimenti, in termini di diritti e doveri, che stanno alla base del rapporto fra Labirinto Cooperativa Sociale e i cittadini che si rivolgono al Servizio Nido d'Infanzia "CIPÌ", servizio di pubblica utilità, radicato nel territorio e legato alla rete dei servizi pubblici Comunali e dell'Ambito sociale.

I principi fondamentali che si intendono garantire sono:

Uguaglianza

Nel pieno rispetto del principio di eguaglianza sancito dalla Costituzione, nell'erogazione del Servizio non esiste alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni sociali e personali.

Diritto di Accesso

Il Servizio Nido d'Infanzia è aperto, senza discriminazioni di alcun genere, favorendo anche l'inserimento dei bambini e delle bambine con svantaggio psico – fisico e sociale.

I criteri d'accesso dovranno essere regolati da trasparenza e da modalità di partecipazione dell'utenza, ai costi il più possibile omogenei.

Garanzia di continuità

Molto importante per il bambino e la bambina è l'inserimento in un contesto sociale con relazioni affettive stabili. Ciò viene garantito dal gruppo dei bambini di riferimento e dalla presenza continua nel tempo, delle medesime figure educative ed ausiliarie, compatibilmente con l'organizzazione del servizio.

Diritto di Partecipazione - Informazione - Trasparenza.

Per una gestione partecipata viene favorita la collaborazione della famiglia in alcune occasioni di conoscenza, di programmazione e verifica del servizio.

Gli incontri con le famiglie sono organizzati durante tutto il corso dell'anno scolastico, per dare possibilità di conoscere e condividere il Progetto educativo e la Programmazione annuale, discutere ed acquisire fiducia nel servizio. La partecipazione dei genitori alla gestione del servizio si realizza nel Comitato di Gestione, composto dai rappresentanti dei genitori, del personale del servizio e dell'amministrazione comunale.

Diritto alla privacy

I dati personali e le immagini dei bambini e delle bambine sono tutelati dalla legge sulla privacy.

Foto e filmati potranno essere utilizzati, previa autorizzazione dei genitori esclusivamente nell'ambito di iniziative educative, culturali o di sponsorizzazione del servizio stesso. Tutti gli operatori del servizio sono tenuti al segreto d'ufficio.

Diritto al Benessere ed alla Salute

La salute del singolo bambino e della singola bambina, viene tutelata accogliendo ed integrando le indicazioni ricevute dalle famiglie e rispettando il Regolamento sanitario vigente.

La Carta dei Servizi vuole rappresentare la continuità di un rapporto in divenire e proprio per tale ragione dovrà essere arricchita, modificata, implementata con il supporto e la collaborazione attiva di chi fruisce del servizio in direzione del miglioramento continuo della qualità.

Calendario e orario di apertura del servizio

Il servizio Nido d'infanzia sarà garantito, nel rispetto della normativa regionale, per un periodo minimo dal 1° settembre al 30 giugno dell'anno successivo.

Le giornate di chiusura, di norma coincidenti con le festività natalizie e pasquali, saranno determinate a inizio anno scolastico, consegnando alle famiglie e all'amministrazione comunale un "**calendario scolastico**", a garanzia del principio della massima apertura e della possibilità di assicurare il servizio ai genitori.

Il nido d'infanzia sarà aperto almeno dalle ore 7.30 alle ore 16.00 dal lunedì al venerdì, nei giorni feriali.

Saranno essere garantite le seguenti possibilità di frequenza:

- Tempo pieno (7,30/16.00) dal lunedì al venerdì;
- Tempo ridotto (7,30/13,30) dal lunedì al venerdì.

Interruzioni del servizio

In caso di sciopero del personale dipendente, gli utenti e l'amministrazione comunale saranno avvisati con un anticipo di almeno 5 gg. lavorativi rispetto al giorno in cui si verifica l'evento.

Caratteristiche del servizio

Il Servizio Nido d'Infanzia "CIPi" è un servizio per l'infanzia che accoglie bambini e bambine in età compresa tra i 12 e 36 mesi, accreditato ai sensi della LR 9/2003, di cui è titolare in concessione, Labirinto Cooperativa Sociale.

Il Servizio comprende: l'intervento educativo, di sorveglianza, la cura e l'igiene personale del bambino; la fornitura, la distribuzione e assistenza dei pasti; la gestione e la sicurezza dei locali e degli arredi; i servizi ausiliari di supporto; il servizio di igiene e pulizia dei locali.

Il Servizio per i bambini e le bambine iscritti al Nido d'Infanzia "CIPi" sarà gestito con propria organizzazione, nel rispetto delle norme vigenti ed in particolar modo dalla Legge Regionale n. 9/2003, e relativo regolamento di esecuzione secondo le modalità definite nel capitolato di gara ed in osservanza anche del vigente Regolamento comunale e successive modificazioni ed integrazioni.

La funzione del servizio

La funzione del Servizio è quella di promuovere il benessere psicofisico del bambino e della bambina, favorirne lo sviluppo delle competenze ed abilità, contribuire alla formazione della loro identità personale e sociale, sostenere e affiancare le famiglie nel compito di assicurare le condizioni migliori per la loro crescita. Promuove la partecipazione attiva della famiglia alla costruzione del percorso educativo e la continuità educativa con l'ambiente sociale, anche attraverso processi di socializzazione e collaborazione con gli operatori e con gli strumenti di partecipazione, della Scuola dell'infanzia, secondo progetti pedagogici integrati. Inoltre vuole collocarsi come punto di riferimento forte per le famiglie, per sostenerle nel loro compito di cura nei confronti dei bambini, ma anche come spazio di discussione e confronto per quanto attiene le questioni relative all'infanzia. In particolare sono da conseguire i seguenti obiettivi:

- a) dare una risposta globale ai bisogni propri dell'età e di ciascun bambino;
- b) prevenire ed intervenire precocemente su eventuali condizioni di svantaggio psico-fisico e socioculturale;
- c) favorire la continuità dei comportamenti educativi con l'ambiente familiare, la scuola dell'infanzia e il Nido d'Infanzia;
- d) svolgere nella comunità locale funzioni di informazione permanente sulle problematiche della prima infanzia.

Servizi complementari

Rispetto alle indicazioni dell'Amministrazione comunale, i servizi complementari sono tutti agevolmente attivabili, prevedendo alcune condizioni minime per il loro funzionamento:

- ampliamento della fascia oraria di apertura del Nido d'infanzia : dalle 7.00 alle 7.30 e dalle 16.00 sino alle 18.00. Attivabile in presenza di almeno 6 bambini.
- attivazione del servizio nella giornata di sabato mattina: attivabile in presenza di almeno 6 bambini.
- attivazione del servizio nei giorni di chiusura del Nido d'infanzia previsti dal calendario scolastico (vacanze pasquali, natalizie, mese di luglio/agosto): attivabile in presenza di almeno 6 bambini.

Servizi aggiuntivi

Alle attività educative del nido d'infanzia, si aggiungono:

- l'organizzazione di momenti ludico-ricreativi che coinvolgono educatori, genitori e bambini nella fascia d'età 0-3 anni, in particolare il sabato mattina;
- l'organizzazione di incontri formativi per genitori;
- l'organizzazione di corsi di formazione e aggiornamento per personale educativo operante in struttura per l'infanzia;
- l'organizzazione di attività ludiche, di socializzazione, di laboratorio che coinvolgono educatori, genitori e bambini, per la fascia d'età 3-6 anni.

Finalità del servizio

Sulla certezza del valore che ha l'educazione per ogni persona, il **Progetto educativo di Labirinto** non può partire che da un assunto:

Ogni bambina e bambino è un "soggetto di diritti" e produttore di conoscenza e ogni processo di conoscenza e di apprendimento non può avvenire se non autonomamente, all'interno di una rete di relazioni sociali tra il bambino, gli educatori e la famiglia.

Alla luce di questo, **gli obiettivi e i risultati** che Labirinto attraverso il suo personale specializzato si prefigge di raggiungere, possono essere sintetizzati nei seguenti punti:

- **favorire l'autonomia dei bambini e delle bambine a qualsiasi età**
- **riconoscere il servizio come istituzione educativa "aperta"**, parte integrante del territorio di appartenenza, al quale si riconosce la valenza di "comunità educante"; a tal fine si favorirà lo scambio e la collaborazione tra energie e risorse in una prospettiva sistemica.

Lo stile educativo del servizio è orientato a promuovere la crescita autonoma del bambino e della bambina, la sua naturale spinta allo sviluppo e l'acquisizione della fiducia in se stesso, attraverso la creazione di un ambiente educativo caratterizzato da:

- stabilità e continuità delle relazioni;
- ascolto dei bisogni e flessibilità delle risposte alle esigenze; profondo rispetto dei tempi e delle modalità di sviluppo di ciascun bambino;
- varietà e ricchezza delle esperienze relazionali, senso-motorie, cognitive;
- rapporto costante ed articolato con i genitori, nella consapevolezza della condivisione della presa in carico del bambino.

L'attività ed i servizi del Nido d'Infanzia "CIPÌ" sono realizzati ed offerti nel rispetto dei principi di eguaglianza degli utenti, di imparzialità e del diritto a prestazioni ed interventi educativi programmati sulla base delle specifiche esigenze dei bambini.

ORGANIZZAZIONE E PRESTAZIONI OFFERTE

Attività educative e di cura del bambino

Le attività svolte presso il Servizio Nido d'Infanzia "CIPÌ" fanno riferimento ad una Programmazione annuale, che viene presentata ai genitori all'inizio dell'anno ed in cui sono evidenziati gli obiettivi specifici, l'organizzazione degli spazi, dei tempi e delle attività.

E' garantito un piano di ambientamento personalizzato, concordato con i genitori, al fine di favorire un distacco sereno e che sia una reale opportunità di crescita.

I bambini sono suddivisi in sezioni miste, compatibilmente con le esigenze del Servizio. Ciascun gruppo è affidato ad un'educatrice di riferimento, in particolare per lo svolgimento delle routines quotidiane (accoglienza, momenti di cura in bagno e durante il pranzo, ricongiungimento con i famigliari) ed il rapporto con i genitori. Sono previste anche attività educative "aperte" e trasversali rispetto ai gruppi, in maniera da favorire l'interazione ed i processi di crescita.

Il rapporto educativo ha come sfondo un progetto che mira all'ampliamento dell'autonomia dei bambini e delle bambine, attraverso la predisposizione attenta degli spazi e dei materiali, il rispetto per la libertà di movimento e gioco del bambino, l'offerta di opportunità di scoperta ed esplorazione, accanto a luoghi, momenti e persone che abbiano invece una funzione di accoglimento e rassicurazione.

Attività giornaliere

La giornata al Nido d'Infanzia "CIPÌ" è organizzata in base alle diverse esigenze dei bambini e delle bambine ed in base alla Programmazione educativa. In generale le attività si articolano in:

- accoglienza nel momento di ingresso dalle 7:30 alle 9:00
- momenti di cura (pasto, cambio, sonno)
- attività e gioco libero, in piccolo e grande gruppo
- ricongiungimento con i famigliari in base all'orario di uscita prescelto

Nello svolgimento delle diverse attività, l'educatrice ricerca il massimo rispetto dei ritmi e degli interessi dei bambini e delle bambine, garantendo, attraverso una ripetizione non automatica dei momenti di cura, sicurezza e opportunità d'autonomia nella gestione di sé e delle cose.

Metodologia di intervento ed equipe del servizio

Il riconoscimento, da parte dell'equipe di lavoro, dell'estrema complessità della progettazione di un contesto capace di assicurare le condizioni favorevoli allo sviluppo del bambino, sia rispetto alla singole dimensioni (corporea, cognitiva, relazionale, sociale), sia soprattutto alle loro dinamiche di interazione ed interconnessione, porta la conseguente consapevolezza che un'azione progettuale debba fondarsi esclusivamente sul bambino concreto e reale che frequenta il Servizio. La Programmazione Educativa è quindi lo strumento necessario affinché si evidenzino chiaramente l'agire professionale dell'educatore: un agire pensato, che conduca ad un atteggiamento operativo di ricerca, sperimentazione, riflessione e di verifica. Strumento integrante della verifica è la valutazione, che si colloca all'inizio della formulazione di un progetto, come definizione dei criteri di analisi e delle attese, indispensabile per evitare che la verifica si risolva in una sintesi priva di metodo. Per questo la programmazione dell'intervento educativo e la valutazione necessitano di tecniche osservative: l'osservazione è un atteggiamento educativo indispensabile per la conoscenza nel bambino, a cui si subordina la scelta dell'intervento e la concretezza dell'azione valutativa.

Rendere visibile quello che accade nei Servizi per l'infanzia è fondamentale. Documentazione come scambio, come percorso di autoformazione, come archivio della memoria, come ponte con la famiglia, come percorso capace di coinvolgere tutti i soggetti, anche esterni alla realtà educativa, come altri servizi per l'infanzia, cittadini, agenzie educative del territorio, fra cui alcuni altri ordini scolastici, in particolare quello della Scuola dell'infanzia.

Per raccontare l'esperienza educativa, sono necessari strumenti leggeri ma non banali, che consentano di registrare gli eventi che accadono. Differenti sono gli strumenti di raccolta e di comunicazione: agende quotidiane, quaderni tematici, pubblicazioni, immagini fotografiche e riprese video.

La metodologia di intervento è improntata al lavoro d'équipe condotto con costanza, attraverso strumenti diversi (riunioni settimanali, supervisione della Pedagogista e Responsabile di settore, formazione, etc.), che permettano aggiustamenti nelle scelte educative ed un monitoraggio diffuso della vita del servizio.

L'équipe è costituita dalla referente, dalle educatrici e dalle operatrici scolastiche.

La Referente e/o tutta l'équipe, si incontra periodicamente con la Pedagogista e Responsabile del Settore Infanzia di Labirinto Cooperativa Sociale, che supervisiona lo svolgimento del Servizio e porta avanti la formazione interna delle educatrici, raccogliendo le eventuali difficoltà, collaborando nell'elaborazione e risoluzione delle stesse.

Tutte le figure professionali sono in possesso dei titoli e dei requisiti previsti dalla vigente normativa.

L'équipe del Servizio può essere integrata da altre *figure di supporto* (volontari, tirocinanti universitari,...) ai quali verrà richiesta continuità di servizio e correttezza nei rapporti con i bambini e le bambine e le famiglie. In ogni caso nessuna di queste figure andrà a sostituire il personale previsto.

Organizzazione del personale

I turni verranno organizzati con ingressi a scalare, in maniera da prevedere una presenza adeguata al rapporto richiesto dalla normativa vigente. Importante sarà ovviamente la definizione del gruppo pomeridiano dei bambini, così da poter adeguatamente distribuire le risorse orarie.

Analogamente, anche le ausiliarie avranno ingressi sfalsati, così da garantire una compresenza nei momenti di maggior bisogno (refezione, sistemazione spazi...) ed un'adeguata copertura oraria giornaliera.

Settimanalmente è previsto un collettivo d'equipe, per garantire un monitoraggio costante della gestione educativa: per programmare, verificare il lavoro e valutare, attraverso un confronto attento e costruttivo, le modifiche che si potrebbero di volta in volta apportare.

Sostituzioni

Attraverso la propria struttura organizzativa, la cooperativa Labirinto si assume la responsabilità dell'organizzazione ordinaria e dell'organizzazione straordinaria (emergenze) assicurando: la continuità degli educatori; la pronta sostituzione delle eventuali assenze (in carico allareferente); i turni per la copertura del servizio; il controllo delle attività svolte; il rispetto degli orari e dei turni stabiliti.

Partecipazione dei genitori

La collaborazione attiva tra il Servizio Nido d'Infanzia "CIPÌ" e le famiglie riveste un ruolo di primaria importanza per la costruzione del percorso educativo e per attivare processi più ampi di socializzazione e di cultura dell'infanzia.

Organo centrale è il COMITATO DI GESTIONE, composto da: 2 rappresentanti dei genitori; 2 rappresentanti delle educatrici; 1 rappresentante dell'amministrazione comunale. Il Comitato si riunisce due volte all'anno, salvo bisogni particolari. Il suo compito sarà quello di verificare, promuovere e sostenere il funzionamento del servizio nella tutela dell'integrazione dei diversi bisogni (bambini, famiglie, ...)

La partecipazione viene poi sostenuta attraverso l'organizzazione di occasioni di incontro informali (feste, laboratori, ecc...) o formali (assemblee, colloqui individuali, occasioni formative, ...).

Lo scambio di informazioni quotidiane tra educatrice di riferimento e genitori, pur avvenendo per lo più tramite comunicazione verbale, è rafforzata dalla consegna del "Foglio giornaliero", con le informazioni relative agli accadimenti giornalieri di ogni bambino e di ogni bambina (a colazione ..., a pranzo ..., cambio, ha dormito ..., oggi è successo ..., ecc..).

L'obiettivo di questo progetto è quello di sostenere le famiglie offrendo un aiuto concreto nella cura e nell'educazione dei bambini e delle bambine, senza assumere atteggiamenti di delega, ma valorizzando l'apporto originale di ognuno e riconoscendo alla famiglia la funzione primaria di interfaccia tra il servizio ed il contesto sociale di riferimento.

In questa logica è inserita la necessità di stabilire una stretta collaborazione con i genitori finalizzata in primo luogo a garantire scambi e confronti sull'esperienza vissuta dai bambini e dalle bambine al Nido d'Infanzia e in famiglia.

Il periodo di ambientamento per i bambini nuovi iscritti si avvia dalla prima settimana di settembre. Altri potenziali ambientamenti richiesti nell'arco dell'anno saranno programmati in collegialità con l'amministrazione comunale, valutando i bisogni delle famiglie con le disponibilità del servizio, seguendo la graduatoria.

L'ambientamento è quel processo che accompagna gradualmente tutte le persone coinvolte nell'esperienza Nido d'Infanzia alla reciproca conoscenza, e costituisce la base per la costruzione di una relazione educativa di fiducia tra servizio, bambino e famiglia. Da un punto di vista pedagogico, l'ambientamento non coincide con il periodo dei primi dieci giorni di frequenza, ma inizia già dal pensiero/idea/desiderio del genitore di iscrivere il proprio bambino al Nido d'Infanzia, scegliere di farlo e accettare di iniziare questa esperienza.

Prima dell'ambientamento è prevista un'assemblea, rivolta ai genitori dei nuovi bambini e delle nuove bambine iscritti; durante la riunione viene concordato con i genitori il calendario degli ambientamenti e degli incontri individuali, che si svolgono prima dell'inizio effettivo della frequenza e sono finalizzati a ricevere e a dare informazioni, lasciando molto spazio al racconto dei genitori.

Il giorno d'inizio e l'orario vengono concordati dai genitori con l'educatrice di riferimento. Nel colloquio di conoscenza tra educatrice e genitori si concordano i tempi di permanenza dei genitori, la durata dei tempi di separazione ed il momento di introdurre cambiamenti significativi (cambio, pranzo e sonno, ecc...).

In seguito si organizzeranno periodicamente momenti di confronto con i genitori, dove si racconta le vita al Nido d'Infanzia: gli incontri di sezione saranno un modo per condividere l'esperienza, mettendo insieme strumenti di comunicazione diversi (video, fotografie, scritture, narrazioni, ecc.).

Sono garantiti:

- la partecipazione dei familiari rispetto alla valutazione delle prestazioni del servizio;
- il diritto di accesso dei familiari alle informazioni che riguardano il proprio bambino o la propria bambina;
- il diritto ad una risposta in tempi ragionevoli relativamente ad osservazioni e reclami;
- il diritto di recesso, nei tempi e nei modi previsti dal Regolamento di accesso al servizio;

Le famiglie hanno il dovere di:

- informare le educatrici in merito ad assenze programmate compilando apposito modulo, comunicare problemi sorti nell'utilizzo del servizio e richiedere qualsiasi notizia ritengano importante per il benessere del bambino e della bambina inserito/a presso il Nido;
- attenersi alle regole interne della struttura, rispettando il lavoro delle educatrici;
- mantenere un rapporto di collaborazione, permettendo così al bambino e alla bambina di vivere più serenamente l'esperienza del Nido;
- rispettare il pagamento della retta mensile.

Per garantire un migliore svolgimento del lavoro educativo dell' équipe e promuovere la qualità del servizio, sono previsti e realizzati momenti formativi e di aggiornamento specifici che possono comprendere sia percorsi di auto formazione interni all'Equipe, che percorsi di formazione e aggiornamento con figure esterne di supporto.

Il piano formativo è inserito all'interno della Programmazione annuale e comprende:

- gli incontri di supervisione sulle attività del servizio realizzate dalla Pedagogista e Responsabile di settore di Labirinto Cooperativa Sociale
- il piano di aggiornamento organizzato dalla cooperativa stessa;

Bambini con disabilità certificata, ai sensi della normativa vigente

Nel caso di presenza di utenti che necessitano di assistenza specifica, qualora risulti necessario integrare l'organico con personale aggiuntivo, le parti (cooperativa/amministrazione comunale), concorderanno separatamente le specifiche modalità attuative e il riparto degli oneri finanziari derivanti. Piano di formazione/aggiornamento – supervisione.

Servizio Mensa

La struttura è dotata di una cucina per lo sporzionamento del pasto. Il pasto e lo spuntino di metà mattina e pomeriggio, vengono forniti dalla Cooperativa Labirinto e prodotti dalla mensa Comunale.

Ogni anno viene esposto presso il Servizio il menu, stabilito dall'ASUR Zona Territoriale n. 2 di Urbino (PU). Le attività di fornitura e somministrazione dei pasti seguiranno scrupolosamente le indicazioni previste dal Piano di Autocontrollo (metodo HACCP), attraverso le procedure specificamente individuate per il Nido d'Infanzia CiPi. Tali procedure prevedono precise modalità di comportamento, a partire dalla sporzionatura fino alla somministrazione ed all'igienizzazione di attrezzature e spazi.

Servizio di Pulizie

L'igiene dei locali e delle apparecchiature viene garantita attuando le procedure operative per la pulizia e la sanificazione. Le pulizie straordinarie verranno svolte, in periodi di chiusura del Nido e comprenderanno la pulizia a fondo dei locali, delle vetrature, di tendaggi e/o o tapparelle, la sanificazione di tutto il materiale ludico e didattico, delle attrezzature di cucina, dei mobili e degli arredi.

Gestione interna

Il servizio è gestito da Labirinto Cooperativa Sociale, per quanto riguarda i costi del personale impiegato, che è regolarmente assunto ai sensi del CCNL delle Cooperative sociali, ed i costi relativi alla mensa, alla manutenzione ordinaria, all'acquisto di materiale per le attività, alla formazione del personale.

Inoltre annualmente, i genitori versano una cifra volontaria concordata con le educatrici per le piccole spese che non sono di competenza della Cooperativa (album foto, cd fotografico e dvd di sezione, ecc..). Tale cifra è gestita direttamente dall'equipe del servizio e dal Comitato di gestione.

ACCESSO AL SERVIZIO E TUTELA DELL'UTENZA

ACCESSO, ISCRIZIONE E RETTE

Gli importi delle rette mensili complessive sono i seguenti:

Tempo ridotto Euro 565,00

Tempo pieno Euro 610,00

Le rette a carico degli utenti residenti nel comune di Sant'Angelo in Vado, stabilite annualmente dall'Amministrazione comunale, comprensive della quota fissa e della quota giornaliera, saranno versate direttamente dagli stessi mensilmente al concessionario, il quale provvederà ad emettere regolare fattura. L'Amministrazione verserà direttamente al concessionario la quota corrispondente alla differenza tra l'importo mensile sopra indicato e la retta utente, da essa stabilita.

Compete al Comune di Sant'Angelo in Vado l'individuazione degli utenti, residenti nel proprio territorio, ammessi al servizio nido d'infanzia. Il Comune comunica al concessionario i dati anagrafici degli iscritti (nome e cognome bambino, nome, cognome, indirizzo di residenza e codice fiscale dell'intestatario della fattura) e gli importi delle rette mensili a loro carico.

Compete al concessionario la fatturazione e l'incasso dalle famiglie delle quote direttamente a carico dell'utenza. La retta, relativa al mese precedente, va corrisposta alla cooperativa Labirinto entro il 25 di ciascun mese tramite bonifico bancario (di cui va portata attestazione al nido, anche in caso di utilizzo di homebanking).

Nel caso di iscritti provenienti da altro Comune, le rette mensili complessive sopra indicate saranno a totale carico delle famiglie, salvo il caso di compartecipazione dei comuni di provenienza.

Spetta inoltre al concessionario il recupero di eventuali rette non pagate.

Entro la seconda metà del mese di luglio, sarà convocata la **riunione per le famiglie dei nuovi ingressi**. Durante tale riunione sarà presentata la Carta del servizio e il Regolamento da parte dei referenti della Cooperativa Sociale Labirinto, da controfirmare per accettazione dalle famiglie per il pagamento della retta e le regole di pagamento. Una volta presentata la domanda e verificata la disponibilità di un posto, la famiglia viene contattata dal servizio per **confermare l'iscrizione (che avviene tramite pagamento di un anticipo di € 100,00)**; se per motivi famigliari, la bambina o il bambino verranno ritirati, tale anticipo non verrà rimborsato) e per informarli della prima riunione durante la quale riceveranno la Carta del Servizio e il Regolamento. Il bambino risulta effettivamente inserito il primo giorno di accoglienza al Nido, giorno da cui inizia anche il calcolo della retta mensile.

Nel caso in cui, pur essendoci disponibilità di accoglienza, i genitori vogliano posticipare, per qualsiasi motivo, l'ingresso del bambino o della bambina al Nido d'Infanzia, sono tenuti a regolarizzare comunque **l'ambientamento** a partire dalla giornata proposta dalle educatrici, per poter mantenere la loro posizione in graduatoria, con conseguente inizio del calcolo della retta. In caso contrario, il servizio procederà a contattare le famiglie ai posti successivi della graduatoria.

L'iscrizione va dal momento di ingresso del bambino per tutto il periodo di permanenza al Nido.

Chi non fosse più interessato a inserire il proprio bambino o bambina presso il nostro Nido, dopo aver presentato domanda, deve compilare e consegnare il modulo di rinuncia presso gli Uffici Comunali competenti.

Si considera decaduta l'iscrizione di un bambino la cui famiglia non versi per due mesi consecutivi la retta dovuta, salvo eccezioni opportunamente concordate.

Per le famiglie che iscrivono contemporaneamente due figli, è previsto uno sconto mensile del 10% sull'importo della retta.

Per i soci della Cooperativa Labirinto, è previsto uno sconto mensile del 20% sull'importo della retta.

La retta durante l'ambientamento viene calcolata in base al primo giorno in cui avviene l'ambientamento, secondo il seguente schema:

- dall'1 al 10 del mese vanno corrisposti i 3/3 della retta
- dall'11 al 20 del mese vanno corrisposti i 2/3 della retta
- dall'21 al 31 del mese va corrisposto 1/3 della retta

Nel caso in cui una famiglia decida, per qualsiasi motivo, di ritirare il proprio figlio o figlia dal servizio, dovrà compilare e consegnare il Modulo di Rinuncia e dovrà corrispondere la retta dovuta, calcolata in base a quanto predisposto dall'Ufficio Rette della Cooperativa, nel caso dei bambini che accedono privatamente. I bambini che accedono direttamente al servizio, e che vengono ritirati entro il 28 febbraio, sono tenuti a corrispondere l'ultima retta secondo il seguente schema:

- dall'1 al 10 del mese va corrisposto 1/3 della retta
- dall'11 al 20 del mese vanno corrisposti i 2/3 della retta
- dall'21 al 31 del mese vanno corrisposti i 3/3 della retta

Se il ritiro avviene dopo il 28 febbraio, la famiglia si impegna comunque a versare la quota fissa mensile fino al mese di giugno compreso.

CONTESTAZIONI E RECLAMI

Gli utenti, in caso di contestazioni relative ad eventuali inadeguatezze o disagi provocati nei loro confronti, o trovino che sia disatteso uno o più standard previsti dalla presente Carta o Regolamento ad essa allegato, dovranno informare sia gli operatori del servizio che la Cooperativa Sociale che gestisce il servizio.

Di regola la contestazione deve essere risolta rapidamente e la famiglia ha il diritto di essere informata sulle decisioni prese e delle azioni svolte per la risoluzione del problema rilevato.

Le modalità previste per esporre reclamo sono:

- colloqui con la Referente o le Educatrici;
- riunione, qualora la contestazione coinvolga più di un utente, con l'equipe del servizio
- reclami scritti.

In ogni caso la Cooperativa Labirinto, attraverso una procedura di gestione dei reclami si impegna ad assicurare:

- l'acquisizione e la valutazione di tutti i reclami e la parità di trattamento;
- il rispetto della riservatezza;
- una risposta entro 20 giorni dal ricevimento del reclamo e, nel caso in cui tale termine non garantisca una completa istruttoria, la comunicazione all'utente con l'indicazione dei termini entro cui comunque verrà fornita;
- l'analisi dei reclami complessivamente pervenuti allo scopo di elaborare piani di miglioramento del servizio.

QUALITÀ ORGANIZZATIVA IN BASE ALLA NORMA IUNI EN ISO 9001

Labirinto cooperativa sociale si impegna a:

- rilevare il grado di soddisfazione delle famiglie almeno due volte all'anno, tramite appositi questionari: il primo relativo all'ambientamento (viene consegnato solo ai genitori dei bambini e

delle bambine che hanno fatto l'ambientamento in quell'anno scolastico); il secondo relativo alla soddisfazione cliente (viene consegnato a giugno a tutti i genitori);

PRIVACY

Il trattamento dei dati relativi all'utenza avviene nel rispetto di quanto stabilito dal Decreto Legislativo 30.06.2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dagli atti ad esso connessi e conseguenti.

Il Presidente della LABIRINTO Cooperativa Sociale
Simona Giommi

Labirinto Cooperativa Sociale
Soc. Coop. p.a. - Onlus
Via Miazza, 29 - 61122 Pesaro (PU)
Tel. 0721-456412 - Fax 0721-456502
C.F./P.I. - Iscr. Reg. Impr. 01204530412

REGOLAMENTO DI ACCESSO AL SERVIZIO NIDO PER INFANZIA "CIPÌ" E MODALITA' DI CALCOLO E CORRESPONSIONE DELLA RETTA

Il presente Regolamento, allegato alla Carta dei servizi, ha valore di contratto fra le parti, che si impegnano reciprocamente al rispetto di quanto in esso contenuto.

ACCESSO, ISCRIZIONE E RETTE

Gli importi delle rette mensili complessive sono i seguenti:

Tempo ridotto Euro 565,00

Tempo pieno Euro 610,00

Le rette a carico degli utenti residenti nel comune di Sant'Angelo in Vado, stabilite annualmente dall'Amministrazione comunale, comprensive della quota fissa e della quota giornaliera, **saranno versate direttamente dagli stessi mensilmente al concessionario (LABIRINTO COOPERATIVA SOCIALE)**, il quale provvederà ad emettere regolare fattura.

Riferimenti bancari: BANCA PROSSIMA – AG. MILANO – IBAM IT 13 Y 03359 01600 10000019314 – INSERIRE NELLA CASUALE DEL BONIFICO NUMERO DELLA FATTURA EMESSA DA LABIRINTO CHE SI STA PAGANDO

L'Amministrazione verserà direttamente al concessionario la quota corrispondente alla differenza tra l'importo mensile sopra indicato e la retta utente, da essa stabilita.

Compete al Comune di Sant'Angelo in Vado l'individuazione degli utenti, residenti nel proprio territorio, ammessi al servizio nido d'infanzia. Il Comune comunica al concessionario i dati anagrafici degli iscritti (nome e cognome bambino, nome, cognome, indirizzo di residenza e codice fiscale dell'intestatario della fattura) e gli importi delle rette mensili a loro carico.

Compete al concessionario la fatturazione e l'incasso dalle famiglie delle quote direttamente a carico dell'utenza. La retta, relativa al mese precedente, va corrisposta alla cooperativa Labirinto entro il 25 di ciascun mese tramite bonifico bancario (di cui va portata attestazione al nido, anche in caso di utilizzo di homebanking).

Nel caso di iscritti provenienti da altro Comune, le rette mensili complessive sopra indicate saranno a totale carico delle famiglie, salvo il caso di compartecipazione dei comuni di provenienza.

Spetta inoltre al concessionario il recupero di eventuali rette non pagate.

Entro la seconda metà del mese di luglio, sarà convocata la **riunione per le famiglie dei nuovi ingressi**. Durante tale riunione sarà presentata la Carta del servizio e il Regolamento da parte dei referenti della Cooperativa Sociale Labirinto, da controfirmare per accettazione dalle famiglie per il pagamento della retta e le regole di pagamento. Una volta presentata la domanda e verificata la disponibilità di un posto, la famiglia viene contattata dal servizio per **confermare l'iscrizione (che avviene tramite pagamento di un anticipo di € 100,00)**; se per motivi famigliari, la bambina o il bambino verranno ritirati, tale anticipo non verrà rimborsato) e per informarli della prima riunione durante la quale riceveranno la Carta del Servizio e il Regolamento. Il bambino risulta effettivamente inserito il primo giorno di accoglienza al Nido, giorno da cui inizia anche il calcolo della retta mensile.

Nel caso in cui, pur essendoci disponibilità di accoglienza, i genitori vogliano posticipare, per qualsiasi motivo, l'ingresso del bambino o della bambina al Nido d'Infanzia, sono tenuti a regolarizzare comunque **l'ambientamento** a partire dalla giornata proposta dalle educatrici, per poter mantenere la loro posizione in graduatoria, con conseguente inizio del calcolo della retta. In caso contrario, il servizio procederà a contattare le famiglie ai posti successivi della graduatoria.

L'iscrizione va dal momento di ingresso del bambino per tutto il periodo di permanenza al Nido.

Chi non fosse più interessato a inserire il proprio bambino o bambina presso il nostro Nido, dopo aver presentato domanda, deve compilare e consegnare il modulo di rinuncia presso gli Uffici Comunali competenti.

Si considera decaduta l'iscrizione di un bambino la cui famiglia non versi per due mesi consecutivi la retta dovuta, salvo eccezioni opportunamente concordate.

Per le famiglie che iscrivono contemporaneamente due figli, è previsto uno sconto mensile del 10% sull'importo della retta.

Per i soci della Cooperativa Labirinto, è previsto uno sconto mensile del 20% sull'importo della retta.

La retta durante l'ambientamento viene calcolata in base al primo giorno in cui avviene l'ambientamento, secondo il seguente schema:

- dall'1 al 10 del mese vanno corrisposti i 3/3 della retta
- dall'11 al 20 del mese vanno corrisposti i 2/3 della retta
- dall'21 al 31 del mese va corrisposto 1/3 della retta

Nel caso in cui una famiglia decida, per qualsiasi motivo, di ritirare il proprio figlio o figlia dal servizio, dovrà compilare e consegnare il Modulo di Rinuncia e dovrà corrispondere la retta dovuta, calcolata in base a quanto predisposto dall'Ufficio Rette della Cooperativa, nel caso dei bambini che accedono privatamente. I bambini che accedono direttamente al servizio, e che vengono ritirati entro il 28 febbraio, sono tenuti a corrispondere l'ultima retta secondo il seguente schema:

- dall'1 al 10 del mese va corrisposto 1/3 della retta
- dall'11 al 20 del mese vanno corrisposti i 2/3 della retta
- dall'21 al 31 del mese vanno corrisposti i 3/3 della retta

Se il ritiro avviene dopo il 28 febbraio, la famiglia si impegna comunque a versare la quota fissa mensile fino al mese di giugno compreso.

CONTESTAZIONI E RECLAMI

Gli utenti, in caso di contestazioni relative ad eventuali inadeguatezze o disagi provocati nei loro confronti, o trovino che sia disatteso uno o più standard previsti dalla presente Carta o Regolamento ad essa allegato, dovranno informare sia gli operatori del servizio che la Cooperativa Sociale che gestisce il servizio.

Di regola la contestazione deve essere risolta rapidamente e la famiglia ha il diritto di essere informata sulle decisioni prese e delle azioni svolte per la risoluzione del problema rilevato.

Le modalità previste per esporre reclamo sono:

- colloqui con la Referente o le Educatrici;
- riunione, qualora la contestazione coinvolga più di un utente, con l'equipe del servizio
- reclami scritti.

In ogni caso la Cooperativa Labirinto, attraverso una procedura di gestione dei reclami si impegna ad assicurare:

- l'acquisizione e la valutazione di tutti i reclami e la parità di trattamento;
- il rispetto della riservatezza;

- una risposta entro 20 giorni dal ricevimento del reclamo e, nel caso in cui tale termine non garantisca una completa istruttoria, la comunicazione all'utente con l'indicazione dei termini entro cui comunque verrà fornita;
- l'analisi dei reclami complessivamente pervenuti allo scopo di elaborare piani di miglioramento del servizio.

QUALITÀ ORGANIZZATIVA IN BASE ALLA NORMA IUNI EN ISO 9001

Labirinto cooperativa sociale si impegna a:

- rilevare il grado di soddisfazione delle famiglie almeno due volte all'anno, tramite appositi questionari: il primo relativo all'ambientamento (viene consegnato solo ai genitori dei bambini e delle bambine che hanno fatto l'ambientamento in quell'anno scolastico); il secondo relativo alla soddisfazione cliente (viene consegnato a giugno a tutti i genitori);

PRIVACY

Il trattamento dei dati relativi all'utenza avviene nel rispetto di quanto stabilito dal Decreto Legislativo 30.06.2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dagli atti ad esso connessi e conseguenti.

Il Presidente della LABIRINTO Cooperativa Sociale
Simona Giommi

Labirinto Cooperativa Sociale
Soc. Coop. p.a. - Onlus
Via Milazzo, 28 - 61122 Pesaro (PU)
Tel. 0721-456445 - Fax 0721-456502
CEBI - Iscr. Reg. Impr. 01204530412

IL GENITORE (NOME E COGNOME) _____ (MADRE)

FIRMA _____

IL GENITORE (NOME E COGNOME) _____ (PADRE)

FIRMA _____