

# CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO



- Informazioni
- Principi fondamentali
- Metodologia
- Organizzazione

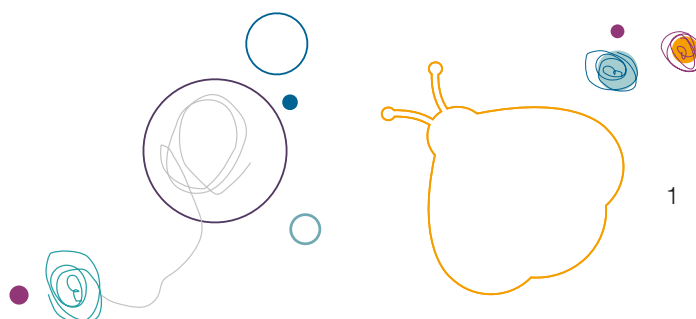
FAMIGLIA





## Indice

<b>Premessa</b> . . . . .	Pag. 2
<b>1. Missione del servizio</b> . . . . .	Pag. 3
<b>2. Caratteristiche e organizzazione</b> . . . . .	Pag. 5
<b>3. Il costo del servizio</b> . . . . .	Pag. 10
<b>4. Dimensioni di qualità</b> . . . . .	Pag. 12
<b>5. Suggerimenti e reclami</b> . . . . .	Pag. 14
<b>6. Recapiti utili e norme finali</b> . . . . .	Pag. 15



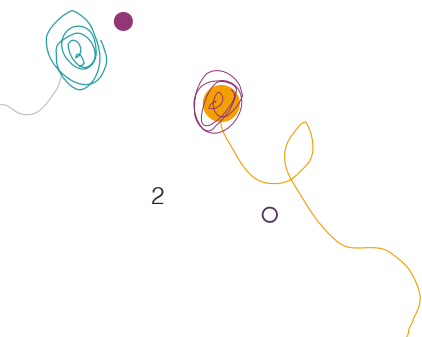
## Premessa

### Cos'è la Carta della qualità del servizio

La Carta della qualità del servizio assicura ai cittadini le informazioni necessarie per usufruire dell'asilo nido comunale La coccinella, comprendere i principi fondamentali di intervento, la metodologia, gli aspetti organizzativi e le condizioni di frequenza.

L'impostazione del servizio tiene conto degli indirizzi normativi, delle opinioni e dei suggerimenti delle componenti coinvolte, educatori, famiglie e servizi specialistici, in una logica di partecipazione, al fine di individuare dimensioni di qualità e rendere l'offerta adeguata alle esigenze territoriali.

Il Comune si impegna a rispettare quanto previsto nella presente Carta e ad attuare quanto prescritto dalla normativa vigente.





## 1. Missione del servizio

### I principi fondamentali

L'asilo nido è un'unità d'offerta per la prima infanzia accreditata ai sensi della normativa regionale.

Il servizio pone al centro della programmazione il bambino ed il suo bisogno di crescere in un ambiente rassicurante e protetto, ma nel contempo stimolante, per esplorare in libertà spazi e giochi, sperimentare relazioni e attività.

L'asilo nido affianca la famiglia nella crescita del bambino e sostiene l'impegno formativo genitoriale, offrendo risposte diversificate e flessibili alla pluralità di esigenze e bisogni.

Opera nell'ambito delle politiche di conciliazione famiglia - lavoro, poiché consente l'accudimento dei figli e risolve la famiglia dai compiti di cura per una parte della giornata.

Il progetto educativo, basato sul modello pedagogico Montessoriano, si attua nel rispetto dei seguenti principi.

### Eguaglianza, imparzialità e diritto di scelta

A tutti i cittadini è garantito pari trattamento e nessuna discriminazione nell'accesso e nella fruizione del servizio per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

### Partecipazione e informazione

Ai cittadini viene garantito l'accesso a informazioni chiare, dettagliate e aggiornate sui servizi comunali. Viene inoltre favorita la partecipazione e comunicazione da parte delle famiglie, che possono avanzare proposte e suggerimenti per migliorare il servizio, presentare reclami, richiedere un confronto con il personale.

### Efficacia ed efficienza

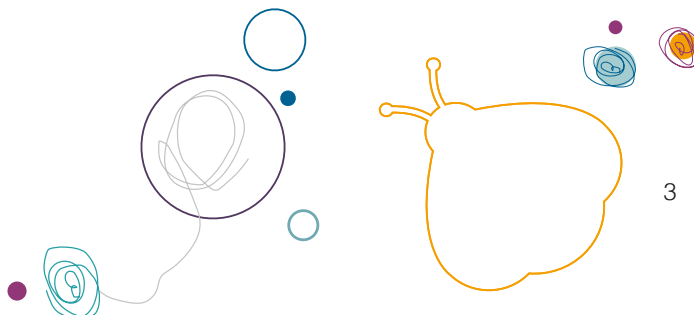
Le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale e funzionale possibile al fine di produrre i migliori risultati in termini di efficacia ed efficienza. Il Comune di Sondrio si impegna ad attivare sistemi di valutazione e controllo della qualità dei servizi.

### Cortesìa e professionalità

Il Comune di Sondrio si impegna a garantire che tutto il personale si relazioni con cortesia, rispetto e professionalità, per assicurare benessere dei bambini e serenità alle famiglie.

### Continuità

Il servizio di asilo nido viene fornito per tutti i giorni previsti dal calendario dell'anno educativo, senza interruzioni, con regolarità e continuità.



### Tutela dei dati personali

Si assicura il trattamento dei dati personali, la cui presentazione è necessaria per formalizzare l'iscrizione e mantenere la frequenza, nel rispetto delle condizioni di salute di ciascuno, come previsto dalla normativa vigente.

### Le garanzie

L'asilo nido è un servizio educativo rivolto a bambini in età compresa da tre mesi a tre anni.

Il personale dell'asilo nido si impegna ad assicurare un adeguato sviluppo psicofisico e relazionale dei bambini, in stretta collaborazione con le famiglie e l'ambiente sociale, attraverso i seguenti elementi principali:

- attività ludiche e d'accudimento in un quadro di continua ricerca educativa
- organizzazione dell'ambiente e degli spazi a misura di bambino
- rapporti adulto-bambino capaci di rispondere ai bisogni di protezione e d'autonomia propri delle diverse età
- interventi tesi a ridurre eventuali svantaggi socio-culturali e/o psicofisici in collaborazione con i servizi socio-sanitari locali.

Tutti gli interventi si fondano sul rispetto della globalità e unicità del bambino, sulla centralità della famiglia e sulla personalizzazione dell'intervento educativo.

In particolare il Comune garantisce:

- rispetto di tutti gli standard strutturali e gestionali previsti dalla normativa vigente per le unità d'offerta per l'infanzia accreditate
- collaborazione e sostegno alla famiglia nella crescita del bambino
- organizzazione di corsi di aggiornamento annuali per le educatrici in una logica di formazione permanente
- rilevazione annuale del grado di soddisfazione dei genitori dei bambini iscritti, rispetto alle diverse componenti che contribuiscono a definire la qualità del servizio
- qualità e appropriatezza degli alimenti in collaborazione con i servizi sanitari
- monitoraggio delle dimensioni di qualità che sono descritte al paragrafo 4 della Carta della qualità del servizio.

## 2. Caratteristiche ed organizzazione

### Sede e orari

L'asilo nido La coccinella ha sede in Sondrio, al numero 3 di via Don Lucchinetti.

È aperto per 47 settimane all'anno dal lunedì al venerdì, dalle ore 7:30 alle ore 16:30.

Tutti i bambini devono essere consegnati all'asilo nido entro le ore 9:15.

L'orario d'uscita è fissato dalle ore 15:30 alle ore 16:30.

Si offrono i seguenti servizi aggiuntivi:

- frequenza a tempo parziale, accolta compatibilmente con la capacità organizzativa e valutazione di adeguatezza per il bambino, con l'offerta di moduli diversificati e adeguamento corrispondente della retta di frequenza;
- prolungamento dell'orario di uscita fino alle 17:30, con adeguamento della retta, solo a partire dal compimento dell'anno. Il servizio potrà essere richiesto dai genitori residenti nel nucleo familiare del bambino, se lavoratori.

L'apertura dell'asilo nido è regolato dal calendario annuale, pubblicato sul sito internet del Comune.

### A chi è rivolto il servizio

Possono frequentare l'asilo nido i bambini con età compresa tra i tre mesi e i tre anni.

La frequenza è garantita fino al termine dell'anno formativo anche ai bambini che compiono il terzo anno d'età dopo il 1° gennaio dell'anno di riferimento.

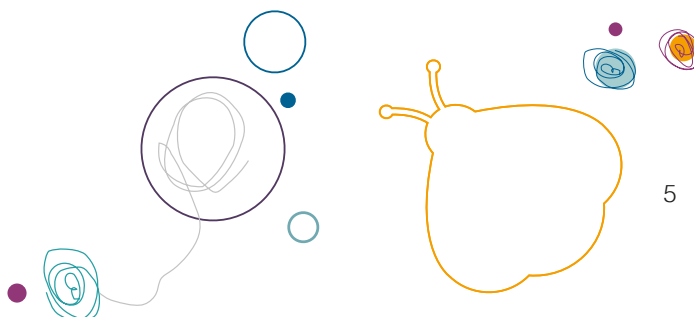
### Come iscrivere il bambino

Le modalità di iscrizione all'asilo nido vengono definite dal bando annuale, contenente requisiti e informazioni per l'ammissione. Tale bando è approvato dal dirigente del servizio e reso noto mediante pubblicazione all'albo pretorio telematico e sul sito internet del Comune, nel rispetto dei criteri previsti dalla legislazione nazionale e regionale.

Le iscrizioni saranno aperte per un periodo specifico, per la formulazione della graduatoria finalizzata a definire l'ordine di inserimento.

### Quando inizia l'inserimento

In funzione della posizione in graduatoria, gli operatori dell'asilo nido provvedono a definire modalità e tempi di inserimento, da attuarsi secondo le modalità definite tempo per tempo dal bando che regola le iscrizioni. La possibilità di accoglienza sarà comunicata alle famiglie, successivamente all'approvazione della graduatoria. Potranno essere effettuati inserimenti in corso d'anno, successivamente all'eventuale ritiro di bambini, fino alla saturazione dei posti disponibili.



Gli inserimenti si effettueranno tenendo conto della composizione delle sezioni, che dovrà essere omogenea per età. Ritenuto quindi prioritario il criterio delle fasce d'età, lo scorrimento della graduatoria potrà non rispettare la successione numerica della posizione.

I soggetti chiamati per l'inserimento che rinunciano o non danno avvio alla frequenza entro la data stabilita vengono cancellati dalla graduatoria. L'eventuale avvio della frequenza successivo alla data concordata per l'inserimento, motivato da ragioni sanitarie o familiari, prevede il pagamento della retta alle condizioni definite dal sistema tariffario

vigente, ma non potrà essere differito oltre trenta giorni di calendario.

L'accoglienza, da completarsi di norma entro due settimane, alla presenza di un genitore o di un familiare, avviene gradualmente nel rispetto delle esigenze dei bambini, al fine di favorire orientamento e benessere nel nuovo ambiente.

### Capacità ricettiva

L'asilo nido La coccinella può accogliere 60 bambini, sulla base dei parametri stabiliti dalla legislazione vigente. Tale numero è incrementabile al massimo del 20%.

Fatte salve le disposizioni regionali, si privilegia la suddivisione dei bambini in gruppi omogenei in relazione all'età ed allo sviluppo psico-motorio, al fine di adeguare la programmazione alle esigenze e ai ritmi individuali di crescita ed apprendimento di ciascuno.

### Il personale

L'asilo nido La coccinella dispone del personale previsto dalla normativa vigente.

Il personale educativo ed ausiliario svolge le proprie funzioni nel rispetto dell'inquadramento contrattuale.

Il personale educativo dell'asilo nido cura l'elaborazione, l'attuazione e la verifica del progetto educativo, attua le strategie e le modalità educative individuate per realizzare le finalità generali e gli obiettivi previsti.

Il personale ausiliario svolge le funzioni accessorie di servizio, legate alla preparazione dei pasti, all'igiene degli ambienti e alla predisposizione di quanto necessario a garantire il benessere dei bambini.

L'asilo nido garantisce un servizio di controllo pediatrico, rivolto ad assicurare interventi di prevenzione per i bambini frequentanti.

### Gli spazi

L'asilo nido dispone degli spazi e degli arredi rispondenti alla situazione di regolare esercizio e possiede i requisiti strutturali previsti dalla normativa. Gli spazi sono così organizzati:

- tre sezioni per attività e per il pranzo dei bambini
- aula per attività di manipolazione e travasi
- camere e bagni
- palestra con relativo bagno
- spazio per l'accoglienza quotidiana del bambino e del genitore

- spogliatoio per i bambini
- sala riunioni e laboratorio per il personale educativo
- ampia cucina e dispensa
- ampio giardino attrezzato
- ufficio
- ambulatorio medico
- spogliatoi e servizi separati per il personale educativo e di cucina.

### Il progetto educativo

Per rendere possibile un alto livello educativo caratterizzato da una costante attenzione alle molteplici esigenze del bambino, il gruppo delle educatrici ha elaborato un progetto educativo che si fonda sulla centralità del bambino, sull'organizzazione dell'ambiente e sulla relazione adulto-bambino. Le educatrici hanno assunto, come riferimento metodologico, il modello pedagogico Montessoriano per rispondere ai bisogni di un bambino reale senza cadere in una programmazione per bambini ideali.

Fin dalla nascita, grazie ad una continua, instancabile esplorazione sensomotoria, ogni bambino delinea un proprio disegno autoformativo di sorprendente ricchezza, unico ed originale.

Per sostenere questo processo è necessario assicurare al bambino alcune libertà fondamentali quali:

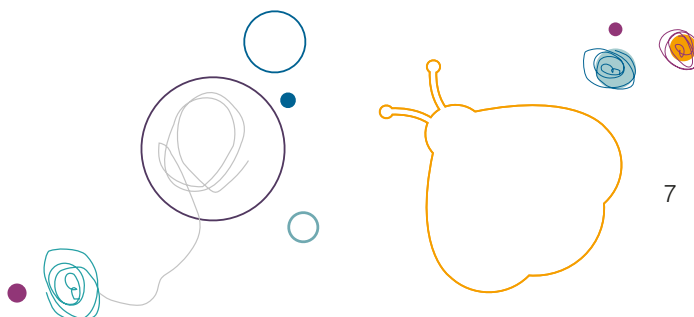
- la libertà di scelta dell'attività, del compagno, del luogo, della postura, dell'espressione
- la libertà di tempo, secondo il ritmo individuale di attenzione
- la libertà di confronto, senza paura dell'errore.

Si definiscono poche norme chiare relative al rispetto degli altri e delle cose, un ambiente interessante predisposto con cura e mantenuto in ordine, sia dagli adulti sia dai bambini.

L'asilo nido offre spazi e materiali, come sedie basse, oggetti a portata di mano e mobili all'altezza di bambino, per favorire atti autonomi; gli spazi sono intimi e confortevoli, ben inseriti nel resto dell'ambiente, dove soddisfare il senso di sicurezza e di protezione.

Le attività che il bambino compie sono numerose e varie, fra cui, a titolo esemplificativo:

- travasi solidi e con acqua
- lavaggio di bambole, stoviglie e bucato
- pittura con pennello, con le mani, stampi e altro
- ritaglio e incollo
- manipolazione con pasta di pane e costruzioni varie
- imitazione e travestimento
- lettura di immagini e libri
- incastri, infilata e sfilata, avvita e svita, dentro e fuori
- attività motoria
- musicoterapia.



## L'ambientamento

L'ambientamento del bambino all'asilo nido è un momento molto delicato.

La separazione reciproca del genitore e del bambino richiede uno sforzo ed un impegno emotivo importante, da distribuire nel tempo. Pertanto la fase dell'inserimento, da completarsi di norma entro due settimane, alla presenza di un genitore o di un familiare, avviene gradualmente nel rispetto delle esigenze dei bambini, al fine di favorire orientamento e benessere nel nuovo ambiente, con le modalità necessarie affinché il piccolo viva serenamente la nuova esperienza. Al contempo il genitore potrà approfondire la conoscenza del personale e dell'asilo nido.

L'ambientamento è organizzato per gruppi di bambini e di genitori.

## Il rapporto nido-famiglia

Il personale dell'asilo nido incontra le famiglie in diverse occasioni, per favorire conoscenza e confronto:

- apertura al pubblico durante il periodo delle iscrizioni per chi desidera visitare l'asilo nido
- incontri con i genitori per favorire momenti di conoscenza e confronto sul progetto educativo
- incontri con l'educatrice di riferimento per favorire l'ambientamento
- incontri mensili individuali tra educatrici e genitori.

La coordinatrice e l'educatrice di riferimento sono disponibili ad incontrare i genitori quando necessario.

## Assemblea delle famiglie

L'assemblea delle famiglie, costituita dai genitori dei bambini frequentanti, rappresenta uno spazio di partecipazione alla vita dell'asilo nido, di confronto sul progetto educativo e sulle attività programmate.

All'assemblea partecipa il dirigente del servizio o un suo delegato.

Entro il mese di ottobre i genitori eleggono al loro interno due rappresentanti dell'assemblea, che rimangono in carica fino al termine dell'anno formativo o fino alla dimissione dei propri figli. I rappresentanti hanno il compito di favorire il dialogo tra il servizio e le famiglie.

L'assemblea delle famiglie si riunisce all'occorrenza, su convocazione del personale dell'asilo nido o dei rappresentanti o su richiesta di almeno il 20% delle famiglie dei bambini frequentanti, previa presentazione di domanda scritta e motivata, con l'indicazione degli argomenti all'ordine del giorno.

L'avviso di convocazione viene affisso nella bacheca dell'asilo nido almeno cinque giorni prima dell'assemblea.

## L'assistenza sanitaria e l'alimentazione

L'asilo nido dispone di un servizio pediatrico per la definizione dell'intervento di comunità. Il medico è disponibile per assicurare un organico intervento di prevenzione a favore dei bambini frequentanti.

Nella fase dell'inserimento sottopone a visita ogni bambino e provvede, in collaborazione con i genitori, alla raccolta delle notizie e dei dati che riguardano la salute.

Durante l'anno, se compaiono sintomi specifici, prende i provvedimenti necessari al fine di evitare il diffondersi di malattie infettive o infestazioni parassitarie.

In particolare il pediatra effettua controlli sanitari, verifica l'alimentazione dei bambini ed accerta l'igiene degli ambienti e degli arredi.

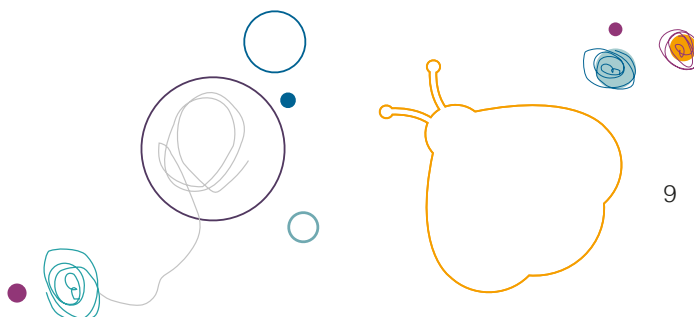
Inoltre il pediatra partecipa a riunioni con i genitori e con il personale, ogni volta che ciò si rende utile al fine di promuovere il benessere dei bambini.

Il momento del pranzo è organizzato con particolare attenzione e rispetto dei tempi e delle esigenze dei bambini, in considerazione della valenza educativa, relazionale e sanitaria.

L'alimentazione proposta è curata e molto varia. I bambini hanno possibilità di assaggiare primi piatti diversificati e numerose qualità di carne, pesce e verdure, cucinate in modo sano e naturale.

Il menù, esposto in bacheca e a disposizione dei genitori, è elaborato sulla base di un programma mensile, che si articola in quattro settimane differenziate, differenziato per età.

Particolare attenzione viene riservata alle esigenze alimentari dei bambini legate a problemi di allergia o motivi culturali, in attuazione alle linee guida elaborate dal dipartimento di prevenzione medico dell'Agenzia di Tutela della Salute della Montagna.



### 3. Costo del servizio

La frequenza dell'asilo nido prevede il pagamento di una retta mensile.

Il sistema tariffario viene definito annualmente dalla Giunta comunale.

I residenti a Sondrio o in Comuni convenzionati con il Servizio Istruzione (minore con un genitore) potranno usufruire di agevolazioni tariffarie in funzione della capacità economica definita dall'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE), come di seguito indicato:

SOGLIA ISEE	TARIFFA MENSILE
Fino a 5.000,00	€ 96,26
Da 5.000,00 a 22.500,00	$96,26 + ((481,82 - 96,26) / (22.500 - 5.000)) * (\#ISEE\# - 5.000)$
Oltre 22.500,00	€ 481,82
Quota di iscrizione	€ 80,00

Le tariffe indicate sono esenti IVA ai sensi del Decreto del Presidente della Repubblica 26 ottobre 1972, n. 633, art.10, comma 1, n. 21 "Istituzione e disciplina dell'imposta sul valore aggiunto", eventualmente da assoggettare ad aliquota dovuta, se prevista da rettifiche normative.

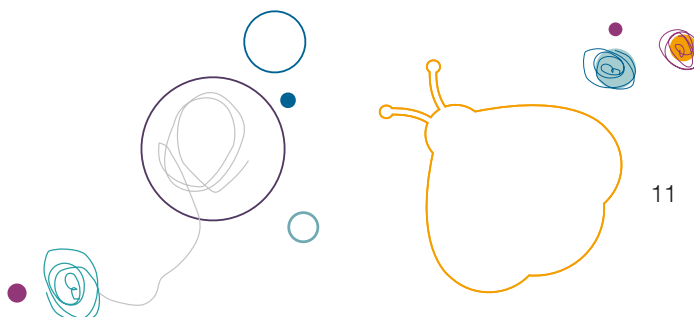
L'asilo nido è accreditato per l'accesso a misure volte all'abbattimento della retta, a favore delle famiglie aventi diritto.

#### Norme integrative:

- 1) L'agevolazione tariffaria è riservata alle famiglie (minore con almeno un esercente la potestà genitoriale) residenti nel Comune di Sondrio o in Comuni convenzionati con il Servizio Istruzione.
- 2) I pagamenti, da attuarsi preferibilmente tramite addebito diretto, saranno mensili e dovranno essere effettuati entro la data indicata nell'avviso di pagamento inviato alle famiglie.
- 3) I pagamenti effettuati in ritardo rispetto alla data stabilita prevedono una penale mensile pari a € 3,00, a parziale copertura di costi amministrativi.
- 4) Il mancato pagamento prevede il recupero del credito da parte del Comune come previsto dalla normativa e l'eventuale sospensione del servizio erogato.



- 5) La rinuncia alla frequenza è ammessa a partire dal mese successivo la presentazione della richiesta scritta. La comunicazione deve essere redatta su apposito modulo, trasmessa e protocollata entro il giorno 15 del mese precedente il ritiro. L'eventuale successiva ammissione, previa presentazione di nuova iscrizione e disponibilità di posti, è soggetta al pagamento della quota d'iscrizione.
- 6) La frequenza a tempo parziale, accolta compatibilmente con la capacità organizzativa e previa valutazione di adeguatezza per il bambino, prevede la riduzione della tariffa prevista per il tempo pieno, nella misura di seguito descritta:
  - dalle 8 alle 14 con due pomeriggi fino alle 16:30: riduzione del 10%
  - dalle 8 alle 14 con un pomeriggio fino alle 16:30: riduzione del 15%
  - dalle 8 alle 14: riduzione del 20%
  - dalle 8 alle 12 con due pomeriggi fino alle 16:30: riduzione del 25%
  - dalle 8 alle 12 con un pomeriggio fino alle 16:30: riduzione del 28%
  - dalle 8 alle 12: riduzione del 30%
  - dalle 9 alle 12 senza pasto o dalle 14:30 alle 17:30 riduzione del 40%
  - richiesta occasionale di un pomeriggio dalle 12 alle 16:30: € 16,00/pomeriggio
  - richiesta occasionale di un pomeriggio dalle 14 alle 16:30: € 8,00/pomeriggio
- 7) La presenza di più fratelli frequentanti contemporaneamente a tempo pieno prevede la riduzione del 20 % della retta per ogni figlio, fino alla concorrenza della retta minima.
- 8) È possibile beneficiare di una sola tipologia di agevolazione per ciascun mese, fino alla concorrenza di € 96,26, importo da intendersi quale retta minima. In caso di richiesta di più agevolazioni, si applicherà la più vantaggiosa.
- 9) I frequentanti a tempo pieno, se con genitori lavoratori, possono fermarsi fino alle ore 17:30, previo pagamento della quota mensile aggiuntiva di € 26,21, compatibilmente con la capacità organizzativa e previa valutazione di adeguatezza per il bambino.
- 10) Il mese di inizio prevede il pagamento della retta mensile intera se l'inserimento avviene nella prima metà del mese; prevede invece il pagamento del 50% della retta mensile, se l'inserimento avviene nella seconda metà del mese, fino alla concorrenza della retta minima.
- 11) L'assenza dovuta a documentato ricovero ospedaliero, prevede la riduzione della retta mensile in misura percentuale alle giornate di mancata frequenza per ricovero, fino alla concorrenza della retta minima.
- 12) Non sono ammessi alla frequenza dell'anno educativo i bambini il cui nucleo familiare abbia debiti per servizi educativi o scolastici.



## 4. Dimensioni di qualità

L'asilo nido La Coccinella effettua periodicamente indagini per rilevare il punto di vista delle famiglie e il loro grado di soddisfazione del servizio.

Ogni anno viene somministrato ai genitori un questionario, da cui sono tratte dimensioni di qualità, di seguito descritte, che il Comune si impegna a monitorare, mantenere e, se possibile, migliorare:

- informazione alle famiglie, chiarezza, tempi di risposta
- organizzazione del servizio
- rapporto con l'educatrice di riferimento
- esperienza quotidiana del bambino nei vari momenti: accoglienza, attività svolte, autonomia acquisita
- alimentazione, qualità dei cibi
- flessibilità orari di apertura dell'asilo nido
- rapporto tra qualità del servizio e retta pagata
- incontri tra educatori, genitori ed esperti
- soddisfazione del servizio ricevuto.

I risultati sono pubblicati presso l'asilo nido al termine di ogni elaborazione.

### Trasparenza

I criteri di ammissione all'asilo nido sono esposti nel regolamento del servizio che viene portato a conoscenza delle famiglie al momento dell'iscrizione e pubblicato sul sito del Comune.

Il Servizio Istruzione, verificata la regolarità formale delle domande pervenute, provvede a definire la graduatoria entro quindici giorni lavorativi dalla chiusura delle iscrizioni, che viene pubblicata all'albo pretorio telematico per quindici giorni. Approvata la graduatoria, le famiglie collocate in posizione utile, vengono chiamate per programmare l'inserimento all'inizio dell'anno educativo. In presenza di posti disponibili, si contattano telefonicamente i genitori in lista d'attesa. I tempi di attesa per l'inserimento dipendono dalle domande presentate e dai posti disponibili.

Le famiglie ricevono informazioni esaurienti in riferimento all'organizzazione, alle norme per la frequenza e al sistema tariffario.

È possibile scaricare le informazioni dal sito del Comune di Sondrio, dove si trovano il regolamento, la Carta della qualità del servizio, la modulistica.

### Accoglienza

L'asilo nido riconosce l'attenzione necessaria al momento dell'accoglienza del bambino all'asilo nido, nel rispetto dei tempi utili ad una serena separazione dal genitore. Presso l'asilo nido è stato creato uno spazio dedicato all'accoglienza, dove si ritrovano bambino, genitore ed educatrice.

### Relazione

La valenza educativa del servizio e la delicatezza del processo di crescita del bambino si basano sulla rela-

zione delle educatrici con i bambini e con i genitori.

Diverse e frequenti sono le possibilità d'incontro tra il personale educativo e i genitori (vedi capitoli Ambiente e Rapporto nido-famiglia).

In particolare si presta attenzione a:

- modalità d'ambientamento
- individualizzazione del rapporto con ogni singolo bambino
- disponibilità all'ascolto
- opportunità di dialogo e confronto.

### Professionalità

L'asilo nido La coccinella garantisce la formazione permanente degli operatori, che partecipano annualmente ad attività di aggiornamento in merito a tematiche psicologiche, pedagogiche, all'organizzazione degli ambienti e alla realizzazione di laboratori per la costruzione di giochi. Due operatori sono specializzati nella pratica psicomotoria.

È garantita la presenza di un operatore ogni sette bambini, come da normativa vigente.

Il Comune assicura la sostituzione del personale assente al fine di mantenere gli standard stabiliti dalla Regione Lombardia.

Il personale supplente è reperito da un'apposita graduatoria predisposta tramite concorso pubblico.

Gli operatori operano in équipe, in collaborazione con i servizi specialistici territoriali ed il servizio sociale di base.

### Accessibilità

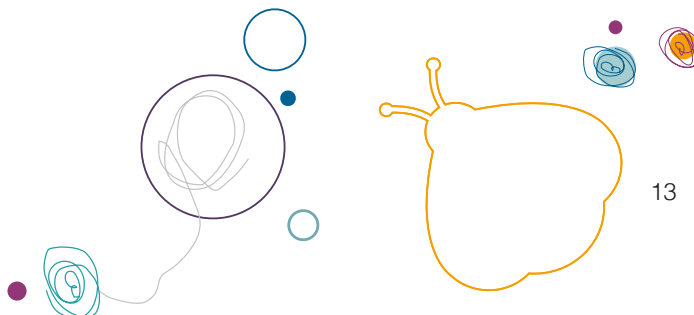
L'asilo nido è in grado di accogliere bambini in situazione di disabilità e di garantire loro l'adeguata assistenza educativa. Non esistono barriere architettoniche che ostacolino o rendano difficile l'accesso per adulti e bambini.

L'asilo nido La coccinella offre un servizio accessibile anche alle famiglie con minore capacità economica grazie alle tariffe agevolate in vigore.

### Adeguatezza, alimentazione e pulizia

Gli spazi interni dell'asilo nido offrono un ambiente adeguato ed accogliente per i bambini e per i genitori. L'alimentazione rispetta gli standard di qualità previsti per la primissima infanzia. Si utilizzano prodotti di provenienza locale, quali mele, formaggi (casera DOP), latte, prodotti provenienti dall'agricoltura biologica per la preparazione di alcune portate (pasta, riso, gnocchi, pomodoro conservato per sughi, prosciutto cotto, uovo, insalata, legumi, verdure gelo destinate alla cottura, patate, mele, kiwi, banane, pesche noci, albicocche, agrumi, yogurt) e si assicura una pietanza settimanale a base di pesce, previa accurata deliscatura. È previsto l'utilizzo quotidiano di frutta, verdura e di sale iodato, ai sensi dell'iniziativa "Fai il pieno di iodio" e di pane iposodico, ai sensi dell'iniziativa "Con meno sale nel pane c'è più gusto e... guadagni in salute". I condimenti sono limitati a olio extra vergine di oliva e parmigiano reggiano (DOP).

La pulizia degli ambienti è affidata a personale ausiliario e ad un'impresa di pulizia specializzata.



## 5. Suggerimenti e reclami

Al fine di assicurare la realizzazione del servizio descritto nella presente Carta, il Comune di Sondrio garantisce a tutte le famiglie la possibilità di segnalare suggerimenti, osservazioni o reclami, in merito a eventuali disservizi, atti o comportamenti ritenuti difformi o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni.

Le famiglie possono esercitare tale diritto compilando il modulo appositamente predisposto dal Comune di Sondrio, disponibile sul sito e presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

### Termini di presentazione

Le segnalazioni o i reclami devono essere presentati tempestivamente nel momento in cui l'interessato ha ravvisato le situazioni.

### Termini di risposta

Nei casi in cui sia necessario predisporre accertamenti o avviare un'istruttoria, si darà comunicazione ai richiedenti entro 30 giorni dell'inizio del procedimento.

## 6. Recapiti utili

Servizio Istruzione	tel. 0342 526261	istruzione@comune.sondrio.it
Asilo nido	tel. 0342 213092	nido@comune.sondrio.it

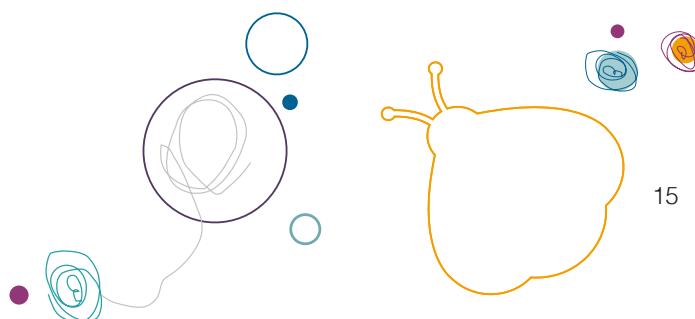
Informazioni sul sito del Comune di Sondrio: [www.comune.sondrio.it](http://www.comune.sondrio.it) – servizi – asilo nido La coccinella

## Norme finali

*La presente Carta della qualità del servizio viene aggiornata periodicamente in risposta a cambiamenti organizzativi o in base a variazioni del quadro normativo di riferimento.*

*È disponibile presso l'asilo nido, il Servizio Istruzione e l'Ufficio Relazioni col Pubblico del Comune di Sondrio.*

*È possibile consultarla e scaricarla dal sito del Comune di Sondrio: [www.comune.sondrio.it](http://www.comune.sondrio.it)*



## CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO



Gennaio 2020



