

CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO



Anno educativo 2025/2026

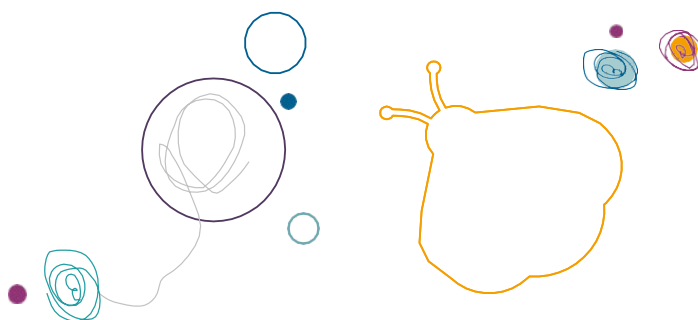
- ⇒ Informazioni
- ⇒ Principi fondamentali
- ⇒ Metodologia
- ⇒ Organizzazione

FAMIGLIA



Indice

- Premessa
- 1. Missione del servizio
- 2. Caratteristiche e organizzazione
- 3. Il costo del servizio
- 4. Dimensioni di qualità
- 5. Suggerimenti e reclami
- 6. Recapiti utili e norme finali



Premessa

Cos'è la Carta della qualità del servizio

La carta della qualità del servizio dell'asilo nido La Coccinella del Comune di Sondrio è uno strumento di dialogo e comunicazione. Risponde al bisogno delle famiglie di informazione sui principi pedagogici e organizzativi del servizio e illustra le norme che ne regolano l'accesso, le modalità di fruizione e di garanzia. Si tratta di una sorta di vademecum che accompagna le famiglie durante la permanenza dei propri figli all'asilo nido.

La stesura della Carta della qualità è frutto di un processo a più mani e più menti, che coinvolge il personale educativo dell'asilo nido ed i referenti del servizio istruzione del Comune di Sondrio, in un percorso di riflessione e di reciproco ascolto.

È un documento che nasce nel segno della trasparenza e della responsabilità condivisa:

- per assicurare ad ogni bambino il diritto all'educazione fin dalla nascita. Sono infatti i primi anni di vita del bambino che gli consentono il pieno sviluppo delle sue capacità e competenze e la sua crescita rappresenta un valore per l'intera comunità;
- per costruire alleanze tra famiglie e servizio;
- per garantire coerenza e continuità ai processi formativi;
- per generare solidarietà e rispetto reciproco tra quanti provvedono a quel bene comune che è il benessere del bambino e lo sviluppo delle potenzialità di tutti e di ciascuno.

La carta della qualità rappresenta per Città Futura e per il Comune di Sondrio l'impegno pubblico e istituzionale nei confronti di ogni bambino, dei diritti di cittadinanza suoi e della famiglia in un'ottica di partecipazione e condivisione del percorso educativo e dei conseguenti traguardi.

Attraverso il confronto ed il dialogo intende promuovere un costante miglioramento della qualità e di conseguenza di crescita degli interventi a favore della comunità.



1. Missione del servizio

I principi fondamentali

L'asilo nido promuove un'immagine di bambino protagonista del suo percorso di vita, che ha un ruolo attivo nella relazione con gli altri e con la realtà che gli sta intorno, un bambino impegnato a costruire la sua identità e la sua autonomia, attraverso l'offerta di un contesto accogliente e incoraggiante, che valorizza i vissuti personali per promuovere curiosità, emozioni, scoperte nella cornice di saperi professionali costantemente rinnovati.

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. Il dialogo con le famiglie è al centro dell'attenzione attraverso occasioni di vero ascolto e di confronto per farsi carico insieme e in modo coerente del protagonismo del bambino a beneficio di una qualità diffusa nelle relazioni e nelle esperienze.

Facilita la conciliazione delle scelte professionali e familiari di entrambi i genitori ed un'equa ripartizione delle responsabilità genitoriali tra donne e uomini in un quadro di pari opportunità.

I principi che orientano il lavoro educativo all'asilo nido sono:

- Eguaglianza, imparzialità e diritto di scelta

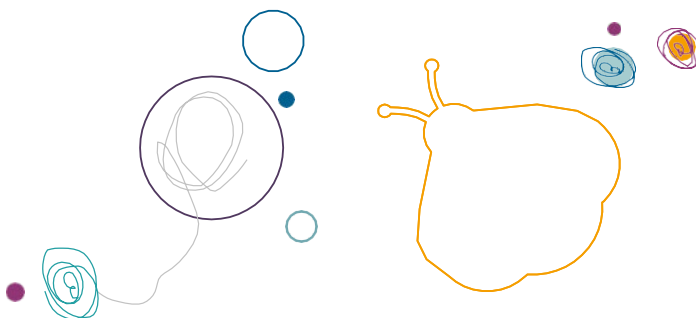
A tutti i cittadini è garantito pari trattamento e nessuna discriminazione nell'accesso e nella fruizione del servizio per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

- Partecipazione e informazione

Ai cittadini si dà la garanzia di un'informazione preventiva, completa e trasparente. Dà inoltre la garanzia di partecipazione alla vita e all'organizzazione dell'asilo nido come contesto educativo e sociale.

- Efficacia ed efficienza

Le risorse disponibili vengono organizzate in modo ottimale 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.



- Cortesia e professionalità

Città Futura ed il Comune di Sondrio si impegnano a garantire che tutto il personale si relazioni con cortesia, rispetto e professionalità, per assicurare benessere del bambino e serenità alla sua famiglia.

- 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.

Finalità

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

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

- progettazione e realizzazione di un contesto educativo che metta il bambino al centro;
- offerta di un ambiente educativo adeguato ai bisogni di sostegno emotivo, continuità, cura e crescita nell'autonomia del 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:

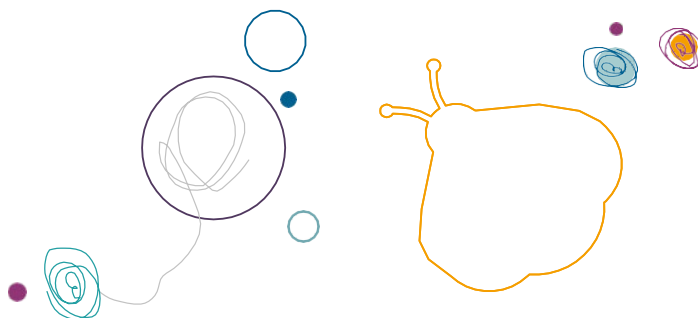
- rispetto di tutti gli standard strutturali e gestionali previsti dalla normativa vigente per le unità d'offerta per l'infanzia accreditate
- collaborazione e sostegno alla famiglia nella crescita del bambino



CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO



- organizzazione di corsi di aggiornamento annuali per le educatrici in una logica di formazione permanente
- rilevazione annuale del grado di soddisfazione dei genitori di ogni bambino iscritto, 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 della Carta della qualità del servizio.



2. Caratteristiche ed organizzazione

Sede, orari, calendario

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

Da settembre 2021 è gestito da Città Futura, Cooperativa Sociale che dal 1993 si occupa di Servizi all'infanzia.

È aperto da settembre a luglio, dal lunedì al venerdì, dalle ore 7:30 alle ore 16:30, per un totale di nove ore continuative, di cui sette di attività finalizzate tra le 7:30 e le 12:00 e le 14:00 e le 16:30. Ogni bambino deve essere consegnato all'asilo nido entro le ore 9:30.

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'eventuale attivazione è subordinata al raggiungimento di un numero di partecipanti che renda significativa la permanenza all'asilo nido.

L'apertura dell'asilo nido è regolata dal calendario annuale, pubblicato sul sito internet del Comune e qui riepilogato. Le attività inizieranno lunedì 1 settembre 2025 e termineranno giovedì 30 luglio 2026, con sospensione dal 24 dicembre 2025 al 2 gennaio 2026 compresi per vacanze natalizie, dal 2 aprile al 6 aprile 2026 compresi per vacanze pasquali, con chiusura lunedì 1 giugno, nelle giornate di festività nazionale e venerdì 19 giugno 2026 (festa del patrono).

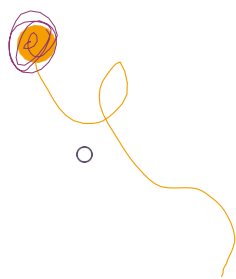
A chi è rivolto il servizio

Può frequentare l'asilo nido ogni bambino di età compresa tra i tre mesi e i tre anni.

La frequenza è garantita fino al termine dell'anno formativo anche a chi compie 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, in base all'età dei bambini per assicurare sezioni omogenee.

Quando inizia l'ambientamento

In funzione della posizione in graduatoria, i referenti dell'asilo nido provvedono a definire modalità e tempi di ambientamento, 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 ambientamenti in corso d'anno, successivamente all'eventuale ritiro di qualche bambino, fino alla saturazione dei posti disponibili.

Gli ambientamenti 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'ambientamento 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.

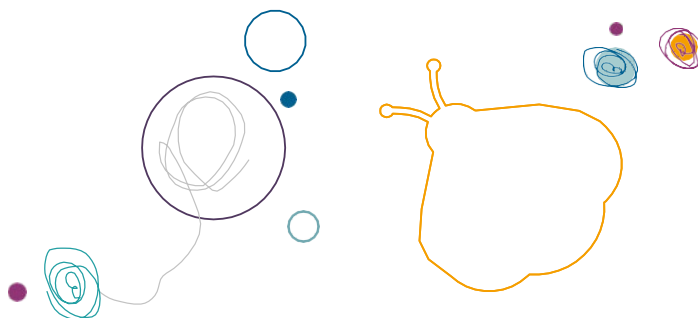
Capacità ricettiva

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 progetto educativo

Il Progetto Educativo è il documento dove il gruppo di lavoro con il supporto della Coordinatrice pedagogica, pianifica periodicamente la propria attività educativa. Rappresenta la *carta d'identità* del servizio educativo in quanto contiene:



- le caratteristiche strutturali del servizio - spazi, tempi, composizione dei gruppi, gruppo di lavoro;
- gli aspetti di progettazione e realizzazione dell'attività educativa di ogni anno.

Il progetto Educativo traduce a livello operativo le intenzioni educative e le linee metodologiche del servizio, descrivendo le ipotesi di lavoro concrete e flessibili che verranno privilegiate.

All'asilo nido La Coccinella, tale progetto si ispira al modello pedagogico ad indirizzo montessoriano e ripercorre in maniera contestualizzata, il pensiero e le pratiche che fanno riferimento alla lezione di Maria Montessori, riconoscendo:

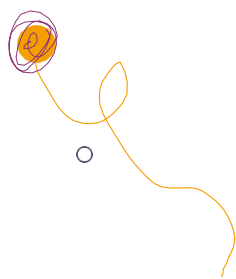
- la centralità di ogni bambino nel creare le condizioni per favorirne il pieno sviluppo;
- la promozione di un'educazione indiretta, favorita da un ambiente preparato e dalla presenza di educatori quali punti di riferimento nella crescita di ogni bambino, professionisti che adottano una postura osservativa ed interpretativa sanno cogliere i reali bisogni ed interessi dell'infanzia.

Il personale

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

La coordinatrice pedagogica, il personale educativo ed ausiliario svolgono le proprie funzioni nel rispetto dell'inquadramento contrattuale.

- *La coordinatrice pedagogica* si occupa degli aspetti pedagogico-educativi-gestionali del servizio. Elabora e si fa portavoce degli obiettivi pedagogici e delle linee di indirizzo educativo del servizio. Promuove e coordina tutte le iniziative e gli interventi opportuni e necessari per garantire la funzionalità educativa e organizzativa dell'asilo nido.
- Il *personale educativo* dell'asilo nido, è responsabile dell'attuazione del progetto educativo nella quotidianità. L'educatore ha un ruolo attenzione e cura individualizzata dei bisogni del bambino. Si occupa della creazione di un contesto relazionale, spaziale e affettivo che consente la promozione di esperienze di crescita sul piano cognitivo, psicomotorio, sociale ed emotivo. La professionalità delle educatrici è supportata da una formazione costante e dal confronto sia all'interno del gruppo di lavoro sia con la coordinatrice pedagogica.
- Il *personale ausiliario* svolge le funzioni accessorie di servizio, legate alla pulizia, sanificazione, riordino degli ambienti interni ed esterni all'asilo nido. Il loro lavoro contribuisce a promuovere la qualità degli spazi e dell'ambiente intesi come luoghi facilitanti



lo sviluppo del bambino.

- Il *personale della cucina*, incaricato tramite appalto, realizza e confeziona i pasti con ingredienti di qualità, secondo menù prestabiliti. Si occupa della distribuzione del cibo nelle sezioni, della pulizia e dell'igienizzazione della zona pasto appositamente adibita; provvede inoltre all'igiene della cucina e alla pulizia degli utensili.

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 di vita quotidiana all'asilo nido;
- laboratori per esperienza di manipolazione, travasi, pittura, attività di vita pratica, motricità;
- spazio per l'accoglienza quotidiana con gli armadietti personali di ciascun bambino;
- ampio giardino attrezzato;
- ampia cucina interna e dispensa;
- ufficio e spazi per gli adulti.

I bisogni educativi speciali e le situazioni di svantaggio sociale e culturale

L'asilo nido assicura interventi adeguati anche al bambino che manifesti bisogni educativi speciali o sia in situazione di disabilità certificata.

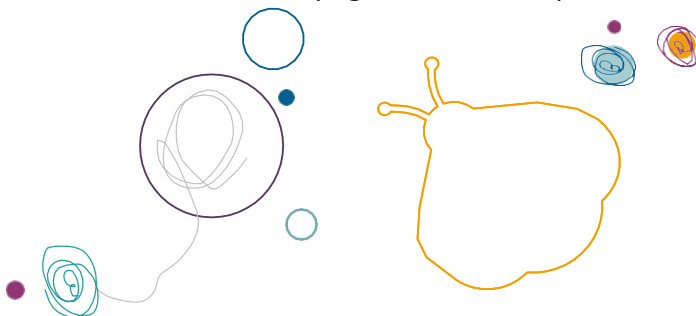
Per favorire un intervento individualizzato viene promosso un rapporto di collaborazione con la famiglia e con gli specialisti che seguono il caso. Per ogni bambino con bisogni educativi speciali viene inoltre definita una progettazione educativa di gruppo, con specifici obiettivi educativi, regolarmente verificati.

La presenza all'asilo nido di un bambino la cui situazione familiare è seguita dal Servizio Sociale prevede la pianificazione di incontri di programmazione e verifica con la presenza di vari attori coinvolti: genitori, educatrice di riferimento, coordinatrice pedagogica e assistente sociale. In situazioni di particolare svantaggio l'educatrice di riferimento, con il supporto della coordinatrice pedagogica, predispone inoltre una specifica progettazione educativa di gruppo.

L'ambientamento

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

La separazione reciproca del genitore e del bambino richiede un impegno emotivo importante, da



distribuire nel tempo. Pertanto la fase dell'inserimento, alla presenza di un genitore o di un familiare, avviene gradualmente nel rispetto delle esigenze di ogni bambino, 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 asilo nido-famiglia

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

- occasioni di conoscenza del servizio durante il periodo delle iscrizioni;
- assemblea precedente l'ambientamento con le famiglie nuove entranti;
- colloqui individuali precedenti e postumi l'ambientamento per favorire la conoscenza e programmare un inserimento individualizzato rispetto ai bisogni;
- colloqui individuali durante l'anno per un confronto e una verifica sul percorso educativo del bambino all'asilo nido;
- documentazione quotidiana attraverso il Quaderno personale di ogni bambino;
- incontri di gruppo nella sezione di riferimento a inizio e fine anno per la presentazione, il confronto e la verifica con le educatrici della progettazione educativa;
- incontri con i genitori in occasione di momenti ricreativi o laboratoriali;
- incontri su specifiche tematiche educative e problematiche legate alla genitorialità con esperti, con la coordinatrice pedagogica o con le educatrici qualora ne fossero interessati;
- questionario annuale di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza delle famiglie.

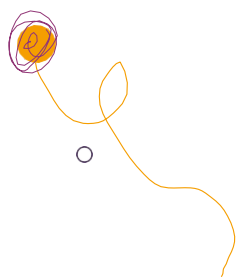
La coordinatrice pedagogica e l'educatrice di riferimento sono disponibili ad incontrare i genitori quando necessario.

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'alimentazione

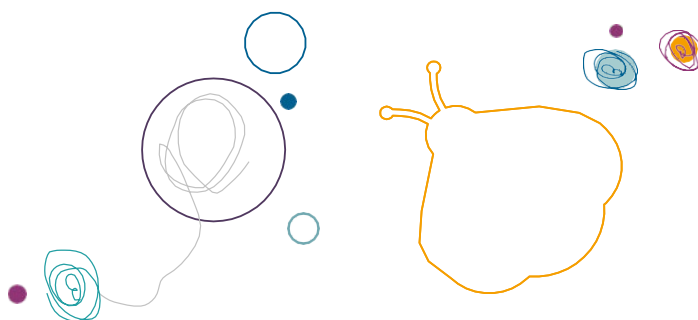
Il momento del pranzo è organizzato con particolare attenzione e rispetto dei tempi e delle esigenze di ogni bambino, in considerazione della valenza educativa, relazionale e sanitaria.

L'alimentazione proposta è curata e molto varia. Il bambino ha la 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, differenziato per età. È previsto un menù dedicato al bambino piccolo dai 3 mesi ai 16 mesi e un menù diversificato per il bambino medio-grande dai 16 mesi ai 36 mesi. Nel periodo dello svezzamento verranno adottate le indicazioni dei genitori, in relazione all'inserimento progressivo dei nutrienti.

Le diete speciali

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.

Eventuali richieste presuppongono la presentazione di una specifica istanza, con documentazione sanitaria attestante il disturbo e devono essere validate dal servizio specialistico sopra richiamato. Le diete speciali per motivi etici o religiosi sono garantite a seguito di richiesta presentata all'asilo nido dalla famiglia del bambino.



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 (minore con un genitore) potranno usufruire di agevolazioni tariffarie di seguito indicate, in funzione della capacità economica definita dall'Indicatore della Situazione Economica Equivalente relativo al bambino (ISEE minorenni) valido per l'anno di presentazione:

SOGLIA ISEE MINORENNI	TARIFFA MENSILE
Fino a 5 .000,00	€ 125,00
Da 5.000,00 a 25.000,00	$125,00 + ((515,00 - 125,00) / (25.000 - 5.000)) * (\#ISEE\# - 5.000)$
Oltre 25 .000,00	€ 515,00
Non residenti a Sondrio	€ 520,00
Quota di iscrizione	€ 100,00

Le famiglie, anche non residenti a Sondrio, possono richiedere benefici eventualmente previsti da INPS, Regione o Ufficio di piano, se in possesso dei requisiti e previa partecipazione autonoma ai bandi specifici.

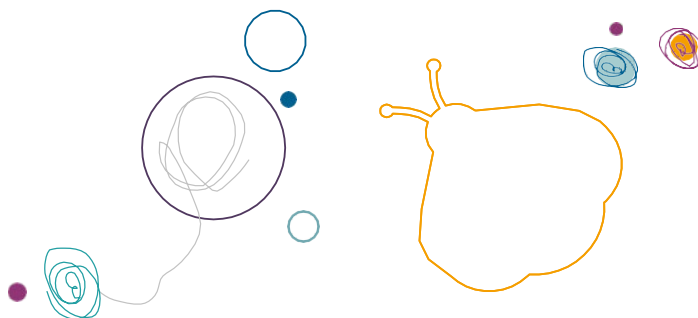
Le tariffe indicate sono esenti IVA ai sensi del Decreto del Presidente della Repubblica 26 ottobre 1972, n. 633, art .10, comma 1, n. 21 "Istituzione e disciplina dell'imposta sul valore aggiunto", eventualmente da assoggettare ad aliquota dovuta, se prevista da rettifiche normative.

Norme integrative:

- 1) L'agevolazione tariffaria sopra descritta è riservata alle famiglie (minore con almeno un esercente la potestà genitoriale) residenti nel Comune di Sondrio.
- 2) I pagamenti, da attuarsi tramite avviso PagoPA, 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 l'applicazione di una quota aggiuntiva 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 7:30 alle 14:30: riduzione del 20%
 - dalle 7:30 alle 12:00: riduzione del 30%
 - prolungamento dell'orario dalle 16:30 alle 17:30: € 40,00/mese (se attivato)
 - moduli flessibili da concordare con il gruppo di lavoro dell'asilo nido
- 7) La presenza di più fratelli frequentanti contemporaneamente a tempo pieno prevede la riduzione del 20 % della retta per il secondo figlio, fino alla concorrenza della retta minima.
- 8) È possibile beneficiare di una sola tipologia di agevolazione per ciascun mese, fino alla concorrenza di € 125,00, 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, al compimento dell'anno, possono fermarsi fino alle ore 17:30, previo pagamento della quota mensile aggiuntiva di € 40,00, 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

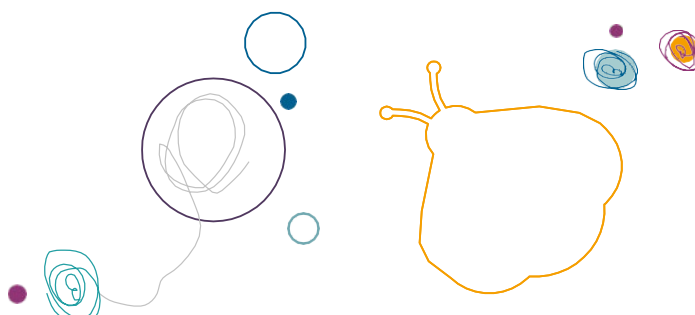
Per misurare il livello qualitativo del servizio offerto e garantirne il mantenimento, vengono identificati i seguenti indicatori riferiti alle principali prestazioni che costituiscono l'asilo nido.

SERVIZIO	ASPETTO DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ
1. Garanzia del servizio educativo	A. Progettazione educativa di nido con individuazione degli obiettivi educativi, delle azioni, dei tempi e delle verifiche.	n. 1 Progetto Educativo
2. Garanzia del percorso educativo del bambino al nido	A. Colloquio individuale prima dell'ambientamento	n. 1 (verbale)
	B. Colloquio individuale a seguito dell'ambientamento	n. 1 (verbale)
	C. Colloqui con i genitori durante l'anno	Almeno n. 1 (verbale) e al bisogno
	D. Documentazione quotidiana attraverso il Quaderno personale di ogni bambino	Tutti i giorni
	E. Documentazione annuale fotografica e didascalica all'interno dell'asilo nido	Almeno n. 2 verbali
3. Rapporti con le famiglie	A. Assemblea di inizio anno con i genitori dei bambini al primo inserimento	n. 1 (verbale)
	B. Incontro di gruppo nella sezione di riferimento sulla presentazione della progettazione dell'anno	n. 1 (verbale)
	C. Incontro di gruppo nella sezione di riferimento sulla restituzione della progettazione dell'anno	n. 1 (verbale)
	D. Incontri in occasioni di momenti ricreativi e/o laboratoriali	Almeno n. 2 (verbale)

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO



4. Garanzia di scambi e formazione del personale	A. Incontri collettivi del gruppo educativo allargati o di sezione	Almeno n. 11 (verbale)
	B. Monte ore di formazione per ogni educatrice	n. 20 ore
5. Garanzia dell'igiene personale del bambino	A. Cambi giornalieri per il bambino che frequenta il servizio per un minimo di 8 ore	Almeno n. 3
	B. Circolari sulla nutrizione, igiene e sicurezza sul lavoro, antincendio e primo soccorso	Presa visione e firma
6. Garanzia del Menù	A. Rispetto del menù di base programmato	Nel 95% dei casi
	B. Rispetto delle diete speciali e delle diete etiche o religiose	Nel 100% dei casi compilazione modulistica
7. Ascolto delle famiglie e informazione	A. Informazioni per l'accesso e la frequenza	Almeno n. 1. Possibilità di visita del servizio e disponibilità di contatto telefonico
	B. Grado di soddisfazione delle famiglie, rilevato attraverso il questionario annuale	Almeno l'85%



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, segnalazioni o reclami, in merito a eventuali disservizi, atti o comportamenti ritenuti difformi o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni.

Per completezza d'informazione si chiarisce cosa si intende per:

suggerimento: azione del cittadino diretta a sottoporre al Servizio Istruzione proposte e pareri per migliorare un servizio che risponde ai suoi bisogni;

segnalazione: azione del cittadino diretta a comunicare al Servizio Istruzione fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti che ritiene rientrino nell'interesse dell'asilo nido e sui quali ritiene che il Comune debba porre la propria attenzione, intervenendo con un'azione di rimedio;

reclamo: espressione di insoddisfazione della famiglia che richiede risposta (tramite un provvedimento amministrativo, o comunque, un rimedio) o attenzione in relazione al mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta della Qualità.

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 all'asilo nido e al Comune di Sondrio.

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

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

Informazioni sul sito del Comune di Sondrio: 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. È possibile consultarla e scaricarla dal sito del Comune di Sondrio: <https://www.comune.sondrio.it/servizio/asilo-nido-la-coccinella>

