



# Comune di Budrio



## Carta dei Servizi Educativi per la Prima Infanzia

*Approvata con delibera della Giunta Comunale n. 57 del 13.05.2022*

# Indice generale

1 - FINALITÀ MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO.....	3
1.1- LA CARTA DI SERVIZI - PRESENTAZIONE.....	3
a) - Presentazione del Documento.....	3
b) -I suoi contenuti e le caratteristiche.....	3
c) -Il quadro normativo.....	3
1.2 - I PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
a) - Eguaglianza e Imparzialità.....	4
b) - Continuità.....	4
c) - Diritto di scelta.....	4
d) - Partecipazione.....	5
e) - Efficienza ed Efficacia.....	6
f) - Trasparenza.....	6
g) - Privacy.....	6
h) - Centralità del bambino.....	6
1.3 - FINALITÀ: MISSIONE E VISIONE.....	7
1.4 - IL SERVIZIO COS'È E A CHI SI RIVOLGE.....	7
a)- Indirizzi recapiti capacità ricettiva delle strutture.....	8
a.1) Indirizzi recapiti.....	8
a.2) Capacità ricettiva delle strutture.....	8
b)- Modalità di ammissione e rinuncia servizio a tempo pieno e a tempo parziale.....	8
b.1) Bando di ammissione servizi.....	8
b.2) Graduatorie e punteggi.....	9
b.3) Ammissione al servizio.....	9
b.4) Rinuncia del servizio.....	10
c)- Modalità di ammissione e ritiro del servizio di pre -post nido.....	10
d)- Modalità di ammissione e ritiro del servizio integrativo estivo.....	10
e) - Calendario annuale di apertura.....	11
f) - Staff dedicato al nido d'infanzia.....	12
g) - Il sistema Tariffario.....	12
h) - Il Progetto Pedagogico ed Educativo.....	12
h.1) Inserimento e ambientamento.....	12
h.2) Giornata Tipo.....	13
i) - Varie per le famiglie e rapporti con i cittadini/utenti.....	13
i.1) Doveri delle famiglie.....	13
i.2) Doveri del Comune.....	14
i.3) Servizio di ristorazione e vigilanza igienico sanitaria.....	14
i.4) Assicurazione.....	15
2 - STANDARD DI QUALITÀ E DIRITTO AL RIMBORSO.....	15
2.1 - STANDARD DI QUALITÀ'.....	15
2.2 - SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE E INFORMAZIONE UTENTI.....	15
a) - A chi rivolgersi per saperne di più.....	15
2.3 - DIRITTO AL RIMBORSO.....	16
3 - RAPPORTI CON I CITTADINI.....	16
3.1 - RECLAMI E SUGGERIMENTI.....	16
a) - Reclami.....	16
b) - Suggerimenti.....	16
3.2 - INDAGINI DI SODDISFAZIONE.....	17

# 1 - FINALITÀ MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

## 1.1- LA CARTA DI SERVIZI - PRESENTAZIONE

### a) - Presentazione del Documento

La Carta dei Servizi rappresenta un patto tra l'Amministrazione comunale ed i suoi cittadini, definisce le modalità di accesso ai servizi, la qualità minima garantita, la possibilità di presentare reclami; in essa trovano espressione concreta le linee regolamentari per il funzionamento e l'accesso dei servizi educativi approvate dal Consiglio Comunale. E' uno strumento di dialogo che si pone l'obiettivo di qualificare le relazioni educative, monitorare gli impegni assunti dall'Amministrazione Comunale e rappresenta per i cittadini un'opportunità per contribuire al benessere della comunità educante.

### b) –I suoi contenuti e le caratteristiche

**Per il cittadino**, la Carta è la garanzia scritta di poter “esigere” le prestazioni dei servizi con la qualità dichiarata, uno strumento di garanzia, trasparenza ed imparzialità.

**Per l'Amministrazione Comunale** la carta è strumento di reciprocità, nell'ambito del quale l'utente è tenuto alla conoscenza ed al rispetto delle modalità di organizzazione dei servizi educativi. Tale conoscenza rende l'utente parte attiva e determinante per la qualità finale del servizio erogato.

La Carta dei Servizi è un documento vivo, perché alcune informazioni possono cambiare o necessitare di aggiornamenti. In questa prospettiva la collaborazione dei cittadini, attraverso osservazioni e proposte, è la condizione necessaria e imprescindibile perché le politiche a sostegno delle persone siano sempre più aderenti alle necessità di ciascuno.

Il consolidamento della qualità complessiva e l'attuazione di nuovi obiettivi di miglioramento vengono monitorati attraverso il sistema di programmazione e controllo generale dell'Ente, che vede quale strumento di programmazione annuale il Piano Esecutivo di Gestione (PEG). Il monitoraggio riguarda in particolare gli indicatori di qualità allegati alla Carta dei Servizi.

### c) –Il quadro normativo

Le principali norme in materia sono:

- l'articolo 3 della Costituzione italiana e, per quanto in essi pertinenti, gli articoli 33 e 34;
- Regolamento (UE) n. 2016/679 in materia di trattamento dei dati personali e di privacy;
- Regolamento CE 852/2004 in materia di igiene e di applicazione dei principi del sistema HACCP;
- Legge 5 febbraio 1992 n. 104 - Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone;
- Legge 7 agosto 1990 n. 241 e ss.mm.ii.– Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- Legge 31 luglio 2017 , n. 119 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 7 giugno 2017, n. 73, recante disposizioni urgenti in materia di prevenzione vaccinale e ss.mm.ii.;
- Decreto Legislativo 26 maggio 1997 n. 155 e ss.mm.ii. s.m.i. - Attuazione delle direttive 93/43/CEE e 96/3/CE concernenti l'igiene dei prodotti alimentari;
- Decreto Legislativo 9 aprile 2008 , n. 81 - Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro e ss.mm.ii.;
- D.P.C.M. 5 dicembre 2013 n. 159 - Regolamento concernente la revisione delle modalità di determinazione e i campi di applicazione dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 - Principi

sull'erogazione dei servizi pubblici;

- Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000 n. 445 e ss.mm.ii. - Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa;
- L.R. 19/2016 norme in materia di "Servizi educativi per la Prima Infanzia – Abrogazione della L.R. n.1 del 10.01.2000 e ss.mm.ii.;
- Direttiva Regionale 20 gennaio 2005 n. 646 sui requisiti strutturali ed organizzativi dei servizi educativi per la prima infanzia e relative norme procedurali, in attuazione dell'art. 1 , c. 3 e 3 bis della L.R. 1/00, come modificata dalla L.R. 8/04;
- Direttiva Regionale 25 luglio 2012 n. 85 in materia di requisiti strutturali ed organizzativi dei servizi educativi per la prima infanzia e relative norme procedurali. Disciplina dei servizi ricreativi e delle iniziative di conciliazione, in attuazione della L.R. 6/2012 modifiche e integrazioni alla legge regionale 10 gennaio 2000, n. 1 (norme in materia di servizi educativi per la prima infanzia);
- Deliberazione della Giunta Regionale Emilia Romagna del 13 Maggio 2019, N. 704 "Accreditamento dei nidi d'infanzia" in attuazione della L.R. n. 19/2016;
- Deliberazione Giunta Regionale 30 luglio 2012 n. 1089 - Linee guida sperimentali per la predisposizione del progetto pedagogico e della metodologia di valutazione nei servizi educativi per la prima infanzia;
- Deliberazione della Giunta Regionale Emilia Romagna del 16 Ottobre 2017, N. 1564 "Direttiva in materia di requisiti strutturali ed organizzativi dei servizi educativi per la prima infanzia e relative norme procedurali. Disciplina dei servizi ricreativi e delle iniziative di conciliazione, in attuazione della L.R. 19/2016" ;
- Regolamento di ambito distrettuale per l'accesso e la compartecipazione al costo delle prestazioni sociali e socio sanitarie agevolate approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 18 del 13.04.2015;
- Regolamento Comunale dei servizi educativi per la prima infanzia approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 28 del 12.04.2022.

## **1.2 - I PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **a) – Eguaglianza e Imparzialità**

Il Comune di Budrio promuove l'educazione orientata al rispetto dei valori di solidarietà, tolleranza, accoglienza e integrazione multiculturale.

A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo, equo e rispettoso. A tal fine vengono preventivamente individuati e resi noti i criteri e le modalità di accesso ai servizi.

Il principio di uguaglianza e di pari opportunità per i bambini con particolari situazioni di disagio personale, familiare o sociale è garantito attraverso criteri di precedenza nell'accesso ai servizi e con l'attivazione di Progetti Educativi Individualizzati.

### **b) – Continuità**

Il Comune di Budrio si impegna a garantire l'erogazione regolare e continua dei servizi educativi per la prima infanzia, nell'ambito del calendario annuale e nel rispetto dei Contratti Collettivi di Lavoro del personale. La continuità pedagogica del progetto educativo è garantita in primo luogo preservando per i bambini già frequentanti i servizi il diritto al posto negli anni successivi. Sempre in ambito pedagogico viene promossa la continuità educativa attraverso iniziative congiunte con le scuole dell'infanzia curate dal coordinatore pedagogico che presiede la commissione continuità attiva sul territorio comunale.

### **c) – Diritto di scelta**

Il Comune di Budrio garantisce l'esercizio del diritto di scelta fra le tipologie di servizi offerti in base alla fascia di età dei bambini. Tale esercizio avviene nel rispetto dei modelli organizzativi

adottati e compatibilmente con la disponibilità di posti.

#### **d) – Partecipazione**

Il nido è pensato come un contesto di interazione permanente tra i tre soggetti protagonisti: bambini, educatori, genitori, dove ognuno è portatore di proprie attese e propri diritti, che trovano nel servizio educativo ascolto, accoglienza e possibilità di sviluppo, in una intensa trama di rapporti e processi di formazione e di partecipazione.

La partecipazione è un'opportunità offerta a tutti i genitori. Attraverso le occasioni partecipative ogni genitore può essere più informato sul proprio bambino, sentirsi parte di un gruppo che condivide un'esperienza educativa, avere maggiori conoscenze sul nido e sui progetti in corso, grazie anche a un coinvolgimento diretto.

La partecipazione è un modo di vivere l'educazione nella quotidianità della vita del nido, è una strategia educativa che viene costruita e agita nell'accoglienza reciproca, nell'incontro e nella comunicazione giorno dopo giorno.

La quotidianità dell'esperienza di apprendimento e di convivenza che i bambini vivono al nido è sicuramente importante per rafforzare nelle famiglie l'idea di educazione come bene comune.

La partecipazione dei genitori inizia già con l'opportunità di visitare gli ambienti dei nidi nel periodo delle iscrizioni, occasione in cui si attiva un primo dialogo con le educatrici e con il contesto; da qui si apre un mondo di relazioni, intrecciando il progetto educativo del nido con il progetto educativo della famiglia.

Le Assemblee, di plesso e di sezione, e il Comitato di gestione, ciascuno per le proprie funzioni, garantiscono opportunità di espressione e confronto per tutte le "voci" presenti all'interno del plesso. Le occasioni di partecipazione vengono comunicate in modo tempestivo alle famiglie attraverso gli spazi documentativi dedicati in ogni nido e dal gruppo di lavoro.

Le forme più comuni di partecipazione sono:

1. **L'Assemblea dei Genitori** costituisce l'istanza fondamentale di partecipazione e di gestione democratica dei servizi. E' presente in ciascun plesso ed è costituita dai genitori di tutti i bambini iscritti nonché dal personale educativo ed ausiliario con la partecipazione del coordinatore pedagogico; all'Assemblea possono partecipare anche il Responsabile del settore, il Responsabile del servizio e l'Assessore ai servizi educativi in ragione della tipologia degli argomenti all'ordine del giorno. Durante l'Assemblea viene condiviso il progetto educativo della sezione d'appartenenza e la quotidianità del gruppo sezione. Vengono inoltre illustrati i report relativi alle indagini sulla qualità e agli obiettivi di miglioramento. All'Assemblea generale si affiancano le assemblee di sezione per approfondire le dinamiche dell'inserimento, delle attività da svolgere, delle modalità organizzative, dei problemi specifici della sezione.
2. Il **Comitato di Gestione** è costituito da un rappresentante dei genitori per ciascuna sezione nominato durante la prima assemblea utile, due rappresentanti degli educatori per ogni nido, un rappresentante del personale addetto ai servizi generali per ciascun plesso, dal coordinatore pedagogico e dal Responsabile del servizio competente. Nella prima riunione il Comitato elegge al proprio interno tra i genitori un Presidente che lo rappresenta nei rapporti esterni e con l'Amministrazione comunale. Funge da segretario verbalizzante un educatore individuato all'inizio di ogni seduta. Il Comitato si riunisce ogni volta che lo ritiene opportuno, è validamente costituito con la presenza di metà dei suoi componenti e assume orientamenti a maggioranza dei votanti. Il Presidente può invitare altri esperti in relazione agli argomenti all'ordine del giorno. Spetta al Comitato condividere con le famiglie i progetti educativi del nido e suggerire le modalità di partecipazione dei genitori alla loro realizzazione, avanzare proposte ed esprimere pareri circa gli aspetti organizzativi dei servizi, organizzare iniziative atte a promuovere la partecipazione dei genitori e verificare annualmente i risultati relativi alle indagini sulla qualità e agli obiettivi di miglioramento.

### **e) – Efficienza ed Efficacia**

Il Comune si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento degli obiettivi educativi.

### **f) – Trasparenza**

Il personale si impegna a dare informazione alle famiglie interessate in merito all'offerta di servizi in generale, ed in particolare con riferimento a termini e modalità di iscrizione, modalità di accettazione del posto e di inserimento, entità dei costi, standard di qualità dei servizi.

Per informare le famiglie il Comune procede attraverso i seguenti strumenti:

- pubblicazione notizie rilevanti sul sito internet Istituzionale del Comune di Budrio;
- pubblicazione del bando di cui al punto b.1) sul sito internet Istituzionale e sull'Albo pretorio del Comune di Budrio;
- comunicazione diretta con le famiglie attraverso: informative affisse o consegnate nei nidi, riunioni "ad hoc", posta pec, posta elettronica, posta cartacea, app IO, comunicazioni massive su eventuali software dedicati;

Il Comune di Budrio si impegna a favorire la conoscenza del servizio nido anche attraverso le iniziative di "Open day".

### **g) – Privacy**

Il personale impronta la propria attività sul rispetto della privacy tutelando la riservatezza delle informazioni riguardanti l'utenza. Il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 per la protezione dei dati o G.D.P.R. (General Data Protection Regulation).

### **h) – Centralità del bambino**

Il nido d'infanzia è un servizio educativo e sociale di interesse pubblico, aperto a tutte i bambini fino ai 36 mesi di età, che concorre con le famiglie alla loro crescita e formazione, nel quadro di una politica per la prima infanzia e a garanzia del diritto all'educazione, nel rispetto della identità individuale, culturale e religiosa. Il nido d'infanzia costituisce, inoltre, servizio di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro delle famiglie, quale strumento a supporto di una migliore organizzazione dei nuclei familiari.

L'attenzione alla realtà infantile costituisce uno degli aspetti su cui si basa l'approccio educativo di una comunità. Al bambino viene riconosciuta una centralità sociale, un valore personale, una propria identità che deve trovare luoghi adeguati di espressione e affermazione. Il nido può essere questo luogo: uno spazio in cui crescere, dove il gioco e l'esperienza si fondono, dove il lavoro degli educatori e dei collaboratori, del pedagogo e del servizio affiancano quello dei genitori.

I nidi d'infanzia sono un patrimonio della collettività e un investimento per la qualità della vita attuale e futura nella nostra città.

In tale contesto risulta fondamentale quindi la capacità di leggere la realtà sociale e culturale, nel cui tessuto si inseriscono i servizi erogati, nonché la capacità di rendere modulare e flessibile il servizio, capace di modificarsi in ragione dei mutamenti interni ed esterni.

Il Comune di Budrio dedica la massima attenzione e cura al servizio garantendo la presenza del coordinatore pedagogico, la formazione del personale, le progettazioni educative, dando le stesse opportunità a tutti i cittadini senza peraltro negare le singole e indiscusse soggettività. La stessa qualità e la stessa cura viene garantita nella fase di costruzione dei capitolati e degli appalti per quelle parti di servizio che sono gestite attraverso personale esterno.

### 1.3 – FINALITÀ: MISSIONE E VISIONE

Il Comune assume la funzione pedagogica a supporto dei servizi socio educativi mediante un coordinamento dotato di professionalità adeguata.

La **funzione pedagogica** si sostanzia nell'elaborare l'indirizzo pedagogico educativo dei servizi, concorrendo alla sua progettazione ed attuazione, nel garantire la continuità educativa del nido, nel pianificare momenti di verifica e di valutazione, nel sostenere e promuovere le competenze del personale educativo, nel favorire la messa in rete dei servizi a gestione diretta e di quelli a gestione indiretta, se presenti.

I documenti che orientano e sostengono le idee e le linee pedagogiche educative dei nidi d'infanzia sono il Progetto Pedagogico e il Progetto Educativo, strumenti basilari di programmazione del servizio educativo.

Il **Progetto Pedagogico** è il documento in cui si definisce l'identità e la fisionomia pedagogica del servizio, rappresenta una dichiarazione d'impegni con il territorio e un piano generale d'azione, contestualizzato e realizzabile, in cui sono precisate le finalità, i criteri e le linee metodologiche che verranno poi tradotte nel progetto educativo, contenente le ipotesi di lavoro concrete che verranno realizzate in un definito periodo di riferimento. Fornisce l'inquadramento teorico comune per l'elaborazione e l'attuazione dei singoli progetti educativi dei nidi d'infanzia e definisce le linee guida della programmazione educativa, vale a dire gli orientamenti teorici a cui ogni nido d'infanzia deve attenersi nella progettazione operativa. L'indice del documento, in accordo con le linee guida della Regione Emilia Romagna, esplicita le diverse voci per definire il servizio di nido e alcune idee di qualità condivise che rappresentano un riferimento di base comune per l'attività educativa dei vari soggetti istituzionali pubblici e privati che partecipano al sistema regionale. A tal proposito, la Giunta dell'Emilia Romagna con la delibera n. 1035 del 29 giugno 2021 "*Approvazione del percorso di transizione delle procedure previste dalla delibera di Giunta Regionale n. 704/2019 per pervenire progressivamente all'accreditamento dei nidi d'infanzia.*" istituisce l'accreditamento dei servizi educativi basato sul percorso di valutazione della qualità educativa dichiarata nel Progetto Pedagogico. A partire dall'anno educativo 2021-2022 i nidi d'infanzia del Comune di Budrio hanno intrapreso il percorso di autovalutazione previsto dalla Direttiva regionale.

Il **Progetto Educativo** costituisce un documento di pianificazione dell'attività educativa elaborato annualmente da ciascun gruppo di lavoro e traduce a livello operativo le intenzioni educative e le linee metodologiche definite nel Progetto Pedagogico. Al centro del progetto educativo dei nidi d'infanzia è il bambino in relazione, capace di costruire i suoi apprendimenti (relazioni, abilità, competenze, conoscenze), portatore di creatività. Bambini che, nello scambio e nella relazione con gli altri bambini e adulti, incontrano il mondo, si fanno domande, realizzano esperienze, si stupiscono, ricercano nuove situazioni, formulano ipotesi e teorie che sembrano a loro adatte per spiegare fenomeni o per comunicare idee e sentimenti. L'organizzazione degli spazi interni dei nidi di Budrio si rifa a un modello pedagogico-organizzativo rappresentato da un intreccio tra centri d'interesse, materiali diversificati e flessibili e proposte educative suggestive e fonti di scoperte. All'interno delle sezioni infatti, sono previsti diversi angoli per sostenere lo sviluppo del bambino in tutte le aree e aiutarlo a potenziarne le diverse funzioni, ci sono spazi per i giochi simbolici, per le regole, per esplorare, per creare e trasformare, per imitare ruoli.

Un ambiente così ideato garantisce ad ogni bambino la possibilità di sperimentare, costruire, fare e disfare, inventare.

Oggetto di attenzione e cura pedagogica sono anche i materiali scelti dall'equipe di lavoro che abitano le sezioni del nido d'infanzia. Questi sono soprattutto di carattere naturale, destrutturato e di riciclo, proprio per le caratteristiche di versatilità e per l'offerta educativa che, per loro natura, offrono a bambini e bambine durante la loro quotidianità al nido.

### 1.4 – IL SERVIZIO COS'È E A CHI SI RIVOLGE

Il Comune di Budrio offre di norma i seguenti **servizi**:

- nido d'infanzia a **tempo pieno** e a **tempo parziale** (soggetti a bando);

- per favorire la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, può essere prevista la possibilità di fruire di **orario prolungato** dalle ore 07:15 e fino alle ore 18:00 per le famiglie con genitori lavoratori che dovranno auto certificare tale situazione i **c.d. Pre Nido** (attivabile per gli utenti del servizio a tempo pieno e per gli utenti del servizio a tempo parziale) e **Post Nido** (attivabile per gli utenti del servizio a tempo pieno), sono servizi a domanda offerti di norma per le famiglie con entrambi i genitori lavoratori;
- Il **servizio integrativo estivo** è anch'esso un servizio a domanda offerto di norma per le famiglie con entrambi i genitori lavoratori per quattro settimane a chiusura del servizio ordinario (mese di Luglio). Possono accedervi solo i bambini regolarmente iscritti al nido e che abbiano frequentato fino al termine dell'anno educativo. Altro requisito di accesso è essere in regola con i pagamenti. Il servizio estivo mantiene la medesima articolazione oraria prevista al successivo punto e) ma osserva una diversa organizzazione del personale e programmazione di attività in ragione del gruppo di bambini che lo frequenta e del particolare periodo dell'anno.

## **a)- Indirizzi recapiti capacità ricettiva delle strutture**

### **a.1) Indirizzi recapiti**

Le strutture comunali per il servizio di nido sono:

- Nido d'infanzia "*Aquiloni*": ubicato a Budrio, Via Dante Mezzetti n. 10 n. ;
- Nido d'infanzia "*Don Cadmo Biavati*": ubicato a Budrio, Via Antonio D'Ormea n. 19.

Altri indirizzi e recapiti utili sono elencati nel sito Internet Istituzionale del Comune al seguente link: <https://www.comune.budrio.bo.it/it-it/> nella sezione: SERVIZI/SERVIZI AL CITTADINO/Studiare.

### **a.2) Capacità ricettiva delle strutture**

Si riporta di seguito la capacità ricettiva dei nidi comunali:

- Nido d'infanzia "*Aquiloni*": posti 78 di cui 16 a tempo parziale;
- Nido d'infanzia "*Don Cadmo Biavati*": posti 53 a tempo pieno;
- Nido estivo c/o Nido d'infanzia "*Aquiloni*": posti 55 a tempo pieno e 16 a tempo parziale.

## **b)- Modalità di ammissione e rinuncia servizio a tempo pieno e a tempo parziale**

A norma della Legge Regionale n. 19/2016, art. 6 comma 2 e della Legge 31 luglio 2017, n. 119, possono iscriversi e frequentare il nido d'Infanzia solo i bambini sottoposti alle **vaccinazioni obbligatorie**. Il Comune, in quanto Titolare dei servizi, previa autorizzazione sottoscritta dai genitori prima dell'inizio dell'anno educativo, acquisisce l'idoneità alla frequenza, attestante le avvenute vaccinazioni, direttamente presso l'A.U.S.L. di competenza. In assenza di adeguata certificazione attestante il rispetto dell'obbligo vaccinale o di certificazione sanitaria di esenzione emessa dagli enti appositi il bambino non potrà essere ammesso a frequentare il servizio.

Possono accedere ai servizi educativi per la prima infanzia i bambini, con priorità ai residenti sul territorio comunale, di età compresa:

- fra i 9 mesi e i tre anni per il nido d'infanzia a tempo pieno;
- fra i 15 mesi e i tre anni per il nido d'infanzia a tempo parziale (c.d. Part Time).

### **b.1) Bando di ammissione servizi**

Di norma nel primo trimestre di ogni anno, viene approvato con atto del Responsabile di Settore un Avviso Pubblico per l'accesso ai servizi per la prima infanzia che avrà l'avvio nel mese di settembre successivo (di seguito denominato "Bando").

Nel "Bando" vengono definiti i criteri (formulati secondo quanto previsto nell'Art.4 del Regolamento Comunale dei servizi per la prima infanzia approvato con Deliberazione di

Consiglio Comunale n. 28 del 12.04.2022), i requisiti per l'accesso al servizio, i punteggi assegnabili legati esclusivamente a quanto dichiarato e posseduto in sede di compilazione della domanda di ammissione, le modalità e i termini per la compilazione e l'inoltro della domanda di ammissione.

Le famiglie che intendono partecipare al "Bando" dovranno compilare la domanda di ammissione in formato digitale sul form- on-line messo a disposizione sul sito Web del Comune di Budrio secondo le modalità e i termini indicati nel "Bando" stesso.

Le domande presentate nei termini andranno a comporre la graduatoria unica di ammissione ai servizi per l'anno educativo che avrà l'avvio nel mese di settembre successivo.

I posti disponibili per il "Bando" vengono determinati tenendo conto che gli aventi diritto per età, già frequentanti i servizi, hanno la garanzia della conservazione del posto per l'anno educativo successivo senza ulteriori richieste di accesso al servizio attraverso l'adesione al nuovo "Bando", a questi verrà richiesto, di norma nel primo trimestre di ogni anno, in forma scritta la conferma della frequenza per l'anno educativo successivo.

## **b.2) Graduatorie e punteggi**

A chiusura del "Bando" di cui al punto b.1) l'ufficio procede alla formulazione di una **Graduatoria provvisoria** e una **definitiva** secondo il seguente iter:

- **fase 1:** esame delle domande pervenute per la verifica del possesso dei requisiti di accesso al bando ed esclusione di eventuali domande ove i richiedenti non siano in possesso di tali requisiti;
- **fase 2:** per le domande ove i richiedenti siano in possesso dei requisiti di ammissione al bando si procede alla verifica puntuale delle dichiarazioni rese e si assegnano i punteggi in base ai criteri definiti dal bando;
- **fase 3:** predisposizione della graduatoria provvisoria che sarà formulata tenendo conto:
  - del totale dei punteggi assegnati ad ogni singola domanda ordinati in modo decrescente: dal punteggio più alto a quello più basso ove in caso di parità di punteggio precede il bambino maggiore di età;
  - di eventuali posti riservati come da condizioni previste dal bando;
- **fase 4:** approvazione della graduatoria provvisoria, tramite atto del Responsabile di Settore, e pubblicazione della stessa per un periodo di norma di 10 giorni durante i quali i genitori o chi esercita la potestà genitoriale possono presentare ricorso per iscritto al Responsabile del Settore per eventuali rilievi su punteggi non assegnati in relazione a quanto dichiarato e posseduto nella domanda di ammissione compilata (**non saranno prese in considerazione dichiarazioni aggiuntive non rese in fase di compilazione della domanda di ammissione**);
- **fase 5:** decorsi i termini di pubblicazione, di cui al punto che precede, viene approvata la graduatoria definitiva, tramite atto del Responsabile di Settore, tenendo conto degli eventuali ricorsi presentati e ritenuti ammissibili;

**Graduatoria aperta:** ogni anno possono essere raccolte ulteriori domande di accesso ai servizi che vanno a formare una Graduatoria aperta dalla quale attingere qualora la Graduatoria definitiva sia esaurita e si rendano disponibili dei posti al nido. La graduatoria aperta viene aggiornata secondo i medesimi criteri di accesso alla Graduatoria definitiva.

E' prevista la possibilità di **ammissioni straordinarie** in casi di emergenza su segnalazione scritta dei Servizi Sociali competenti e compatibilmente con i limiti di capacità delle strutture.

## **b.3) Ammissione al servizio**

Completata l'approvazione della Graduatoria definitiva si procede a perfezionare l'ammissione al servizio nel seguente modo:

- **fase 1:** vengono contattate in forma scritta le famiglie, sulla base dell'ordine di arrivo nella Graduatoria definitiva, comunicandogli che sono ammesse ai servizi e che devono perfezionare l'ammissione attraverso l'accettazione scritta del servizio (c.d. "Contratto");
- **fase 2:**

- alle famiglie viene assegnato un termine di 8 (otto) giorni consecutivi dal ricevimento della comunicazione di ammissione per formalizzare l'accettazione scritta del servizio (c.d. "Contratto");
- in sede di accettazione del servizio (prima della firma del c.d. Contratto) può essere previsto il versamento di una quota di accettazione del servizio a titolo cauzionale stabilita ogni anno da Deliberazione della Giunta Comunale di approvazione delle Tariffe dei servizi comunali. Tale quota cauzionale è decurtata dalla quota/quote di partecipazione al costo del servizio (calcolata secondo quanto disposto nell'Art.5 del Regolamento Comunale dei servizi per la prima infanzia approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 28 del 12.04.2022) a partire dalla mensilità del mese di Aprile successivo l'inizio del servizio. In caso di ritiro dal servizio formalizzato prima del mese di aprile la quota di accettazione del servizio a titolo cauzionale non verrà rimborsata .
- in mancanza di accettazione scritta (c.d. Contratto) entro 8 giorni consecutivi dal ricevimento della comunicazione di ammissione, quest'ultima viene revocata. La revoca o la rinuncia comportano l'esclusione d'ufficio dalla graduatoria.

L'accettazione del posto o ammissione al Nido vincola al pagamento della retta assegnata calcolata secondo quanto disposto nell'Art.5 del Regolamento Comunale dei servizi per la prima infanzia approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 28 del 12.04.2022.

#### **b.4) Rinuncia del servizio**

L'eventuale rinuncia al posto in corso di anno educativo segue quanto disposto nell'Art.6 del Regolamento Comunale dei servizi per la prima infanzia approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 28 del 12.04.2022.

#### **c)- Modalità di ammissione e ritiro del servizio di pre -post nido**

Possono accedere al servizio di "PRE E POST nido" tutti i bambini iscritti al servizio i cui genitori siano entrambi impegnati in attività lavorativa debitamente documentata, oppure su segnalazione del Servizio Sociale competente.

La domanda di iscrizione va presentata per iscritto al Settore Servizi alla Persona.

In caso di ammissione al servizio la tariffa verrà calcolata e addebitata a partire dal primo mese d'iscrizione, indipendentemente dalla frequenza.

Il ritiro dal servizio in forma scritta è obbligatorio.

La mancata presentazione di un ritiro scritto, comporta il pagamento della tariffa mensile fino al termine dell'anno educativo, anche senza la fruizione del servizio.

Il pagamento della tariffa sarà sospeso dal mese successivo la comunicazione scritta di ritiro dal servizio.

Dopo due ritardi nel ritiro del bambino non iscritto al servizio di Post Nido, segnalati nel Registro dedicato, verrà addebitata d'ufficio la tariffa mensile del Post Nido nella prima mensilità utile.

#### **d)- Modalità di ammissione e ritiro del servizio integrativo estivo**

Possono accedere al servizio **integrativo estivo** tutti i bambini iscritti al servizio i cui genitori sono entrambi impegnati in attività lavorativa debitamente documentata.

La domanda di iscrizione va presentata per iscritto al Settore Servizi alla Persona.

In caso di domande superiori alla ricettività si applicheranno i criteri di priorità seguenti, ovvero:

- condizione di disabilità del bambino;
- condizione di fragilità del nucleo familiare di provenienza certificata dai Servizi Sociali;
- nucleo monogenitoriale;
- entrambi i genitori impegnati nel lavoro a tempo pieno nel periodo richiesto.

A parità di posizione l'ordine di precedenza sarà determinato dalla data di nascita del bambino (precede il maggiore d'età).

La retta dovuta per il servizio estivo è pari alla tariffa mensile personalizzata, calcolata secondo quanto disposto nell'Art.5 del Regolamento Comunale dei servizi per la prima infanzia approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 28 del 12.04.2022, rapportata al periodo richiesto: ogni periodo richiesto (max 4) è pari al 25% della tariffa mensile. Nel caso in cui un utente iscritto al servizio nido tempo pieno scelga il servizio nido estivo a tempo parziale l'importo dovuto verrà ricalcolato secondo le vigenti tariffe previste per il nido a tempo parziale. Ad avvenuta iscrizione, la retta è dovuta per il periodo richiesto indipendentemente dall'effettiva frequenza e non è soggetta allo sconto "quota assenza giornaliera personalizzata" prevista nell'Art.5 del Regolamento Comunale dei servizi per la prima infanzia approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 28 del 12.04.2022.

Eventuali domande presentate fuori termine saranno prese in considerazione una volta accolte le richieste pervenute entro i termini, previa verifica della disponibilità su base settimanale.

L'ammissione al servizio integrativo estivo è subordinata alla regolarità dei pagamenti delle rette di nido pregresse e riservata a chi non ha effettuato il ritiro in corso d'anno.

### e) - Calendario annuale di apertura

Il **calendario** di apertura dei servizi a tempo pieno e parziale va da settembre a giugno con brevi periodi di chiusura per le festività natalizie e pasquali. Il servizio nido estivo si svolge di norma nella struttura del nido Aquiloni nel mese di luglio.

**L'orario di apertura** dei servizi nella settimana, dal Lunedì al Venerdì, è il seguente:

Servizio	Orari apertura servizi	Orari di ingresso	Orari di uscita
Servizio nido tempo pieno	dalle ore 08:00 alle ore 17:00	dalle 08:00 alle ore 09:00	dalle ore 12:30 alle ore 13:00 dalle ore 16:00 alle 17:00
Servizio nido tempo parziale	dalle ore 08:00 alle ore 13:30		dalle ore 12:30 alle ore 13:30
Servizio nido estivo tempo pieno	dalle ore 08:00 alle ore 17:00		dalle ore 12:30 alle ore 13:00 dalle ore 16:00 alle 17:00
Servizio nido estivo tempo parziale	dalle ore 08:00 alle ore 13:30		dalle ore 12:30 alle ore 13:30
Pre nido	dalle ore 07:15 alle ore 08:00		
Post nido			dalle ore 17:00 alle 18:00

Al fine di garantire al personale il diritto di sciopero e assemblea previsto dai contratti nazionali di lavoro, l'organizzazione dei servizi può prevedere aperture posticipate e/o chiusure anticipate o straordinarie, che vengono comunicate alle famiglie. E' compito della famiglia assicurarsi dell'effettiva apertura del servizio in caso di sciopero.

In caso di imprevisti, visite programmate o entrate /uscite in orari diversi da quelli sopra indicati, è necessario che il genitore o chi esercita la potestà genitoriale avvisi il proprio servizio educativo in modo da garantire un'adeguata gestione della giornata.

## **f) - Staff dedicato al nido d'infanzia**

Il gruppo di lavoro è costituito:

- da personale ausiliario addetto ai servizi generali con le qualifiche e nel rapporto numerico indicato dalla normativa regionale vigente, che si occupa dei servizi generali, si prende cura dell'ambiente e dei materiali didattici, della distribuzione dei pasti, collabora alla realizzazione delle attività;
- da educatori in possesso dei requisiti previsti per la professione, competenti in merito alla cura e all'educazione dei bambini e alla relazione con le famiglie;
- da un pedagogo che risponde funzionalmente al Responsabile del Settore Servizi alla Persona e al Responsabile dei Servizi educativi, che coordina le attività, coordina gruppo di lavoro, si occupa della relazione con le famiglie, tiene i rapporti con i coordinatori gestionali della impresa aggiudicataria del servizio, promuove la cultura dell'infanzia e il sostegno alla genitorialità, mantiene i rapporti con le scuole del territorio per la gestione di progetti comuni.

L'insieme del personale operante nel plesso costituisce un gruppo di lavoro denominato "**collettivo**", ed è partecipe alla funzione educativa nell'ambito delle linee didattiche e organizzative elaborate dallo stesso.

## **g) - Il sistema Tariffario**

Il sistema tariffario è quello previsto dagli articoli 5, 6, 9 e 10 del Regolamento Comunale dei servizi per la prima infanzia approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 28 del 12.04.2022.

## **h) - Il Progetto Pedagogico ed Educativo**

### **h.1) Inserimento e ambientamento**

L'ambientamento al nido è un momento intenso per tutta la famiglia. I protagonisti sono: il bambino che è inserito, il genitore che inserisce e l'educatore, che ha il compito di rendere accogliente un luogo del tutto nuovo per il piccolo che arriva. L'inserimento, dunque, coinvolge tante sfere, quella emotiva, quella cognitiva, quella sensoriale e si declina su due dimensioni fondamentali: lo spazio e il tempo.

Possono essere previste, di norma, due forme di inserimento programmate dal gruppo di lavoro sotto la supervisione del pedagogo:

- il metodo tradizionale che prevede un graduale adattamento del bambino al nuovo ambiente con una graduale separazione dal genitore secondo uno schema definito secondo l'organizzazione della sezione nel pieno rispetto dei tempi di ciascun bambino;
- il metodo dei tre giorni o inserimento guidato dal genitore che prevede la permanenza del genitore e del bambino per tre giornate intere e consecutive nel contesto del nido e partecipino insieme a tutte le routine previste nel quotidiano (cambio, pranzo, sonno, gioco).

Con la fase dell'inserimento si chiede al genitore di essere parte attiva in un momento così delicato: educatrici e famiglie hanno l'obiettivo comune di ambientare il bambino in un contesto educativo che lo aiuterà a crescere e diventare autonomo.

Per garantire un adeguato ambientamento dei nuovi ammessi viene definita una programmazione degli inserimenti, che vengono effettuati di norma non oltre il mese di Marzo.

La programmazione e l'esecuzione degli inserimenti, calendarizzati d'ufficio di norma anche in base alla posizione assegnata nella graduatoria definitiva di ammissione al nido, prevede:

- un'assemblea collettiva con le famiglie dei nuovi ammessi durante la quale il personale si presenterà ai genitori, la pedagoga introdurrà alcune considerazioni legate all'esperienza dell'inserimento e verranno comunicati i piani d'inserimento individuali;
- un primo colloquio individuale con i genitori finalizzato ad una reciproca conoscenza ed alla necessaria acquisizione di informazioni sulle abitudini e la personalità del bambino;

- l'affiancamento e l'accompagnamento del bambino all'interno del servizio da parte del genitore.

I genitori o chi esercita la potestà genitoriale, consapevoli che il pagamento della retta decorre comunque dalla data programmata d'ufficio e comunicata per l'inserimento del bambino, qualora non possano rispettare tale data di inserimento dovranno darne immediata comunicazione all'ufficio (entro 5 giorni lavorativi dalla comunicazione ricevuta) affinché la coordinatrice pedagogica possa riprogrammare l'ingresso del bambino in una data successiva tenuto conto della programmazione degli inserimenti dell'intera sezione.

In caso di assenza della famiglia all'assemblea per i nuovi iscritti lo schema d'inserimento verrà inoltrato via mail, da quel momento decorrono i 5 giorni lavorativi per comunicare l'impossibilità a rispettare la data programmata per l'inserimento.

## **h.2) Giornata Tipo**

La giornata al nido è progettata cercando di conciliare i tempi del bambino e del gruppo con le esigenze organizzative. L'accoglienza al mattino e l'uscita, le merende, il pranzo, il sonno, il risveglio, i momenti di gioco libero, l'igiene personale e il progetto pedagogico sono considerati momenti altamente significativi per la creazione di stimoli alla costruzione del pensiero.

La giornata tipo per i due nidi comunali si articola secondo quanto indicato nella tabella sottostante:

<b>GIORNATA TIPO</b>	
<b>Orari</b>	<b>Attività</b>
07:15 -08:00	Ingresso anticipato - c.d. Pre Nido – Accoglienza e gioco libero
08:00 – 09:00	Accoglienza e gioco libero
09:00 – 10:15	Merenda di frutta e cambio
10:15 – 11:15	Proposte educative
11:15 – 11:30	Gioco del riordino – Lavaggio mani e preparazione al pranzo
11:30 – 12:15	Pranzo
12:15 – 13:00	Gioco libero, cambio e preparazione al sonno
13:00 -15:15	Riposino pomeridiano
15:15 -16:00	Risveglio, cambio e merenda
16:00 -17:00	Gioco libero
17:00 – 18:00	Uscita Posticipata - c.d. Post Nido – Gioco libero

La presente tabella riporta fasce orarie indicative in quanto il gruppo di lavoro agisce sulla base dei bisogni espressi dai bambini.

## **i) - Varie per le famiglie e rapporti con i cittadini/utenti**

### **i.1) Doveri delle famiglie**

I genitori o chi esercita la potestà genitoriale si impegnano:

- a sottoscrivere e rispettare il contratto di cui al punto b.3);
- a rispettare quanto sottoscritto nei casi di cui ai punti c) e d );
- a pagare la retta del servizio entro la scadenza indicata;
- rispettare le regole interne al servizio;
- a rispettare gli accordi presi con le educatrici in merito all'organizzazione del nido e ai

- progetti pedagogici e educativi;
- a rispettare l'obbligo vaccinale come previsto della Legge Regionale n. 19/2016, art. 6 comma 2 e della Legge 31 luglio 2017, n. 119 e ss.mm.ii.;
- a rispettare le date comunicate per l'inserimento di cui al punto h);
- a comunicare ogni modifica relativa alla residenza/domicilio, recapiti telefonici ed ogni altra informazione utile per assicurare i necessari rapporti con la famiglia nei tempi e modi previsti all'art. 5 del Regolamento Comunale dei servizi per la prima infanzia approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 28 del 12.04.2022;
- a provvedere al ritiro del bambino a fine orario del servizio, qualora questi non possano provvedere personalmente possono autorizzare altra/e persona/e, purché maggiorenne/i, dandone informazione preventiva alle educatrici e sottoscrivendo apposita delega.

### **i.2) Doveri del Comune**

Il Comune si impegna a:

- informare le famiglie in merito al progetto, agli obiettivi educativi e ai contenuti delle esperienze quotidiane, attraverso momenti di confronto e di documentazione delle esperienze sia individuali che di gruppo;
- garantire progetti di integrazione dei bambini diversamente abili, fondati sul piano educativo individualizzato, sul profilo dinamico funzionale elaborato dal Servizio di Neuropsichiatria Infantile, in collaborazione con le famiglie e gli altri organi competenti;
- predisporre al nido ambienti specifici per le diverse attività ed età dei bambini (spazi per il gioco, bagni, luoghi per il riposo e per il pranzo, aree per l'incontro e l'aggregazione tra adulti e bambini e tra bambini) rispettando tutti gli standard previsti dalla normativa vigente in materia;
- assicurare la fornitura dei materiali di consumo necessari per l'igiene alla persona e l'igiene dei locali (es. pannolini, creme emollienti, salviette igieniche, detersivi, guanti monouso, prodotti cartari, materiale farmaceutico, spray anti-zanzare, ecc) nonché necessari per le attività didattiche (es. cancelleria, materiale ludico, albi illustrati, stampe fotografiche, ecc) tali materiali sono quindi compresi nella retta.

### **i.3) Servizio di ristorazione e vigilanza igienico sanitaria**

All'interno dei nidi viene distribuito il **pasto** prodotto dalla cucina comunale interna.

Il menù, come le singole grammature e il pasto dei bambini è vagliato dal competente servizio dell'Azienda USL per garantire un adeguato apporto nutrizionale. La stessa Azienda approva le diete speciali per i bambini che ne abbiano necessità, in collaborazione con la pediatria di base e il dietista individuato dall'Amministrazione Comunale. La richiesta deve pervenire all'ufficio scuola secondo le procedure previste e pubblicate sul sito istituzionale del Comune.

Il Comune di Budrio garantisce la corretta conservazione degli alimenti e preparazione dei pasti, attraverso l'applicazione dei sistemi di autocontrollo Haccp e promuove l'utilizzo di prodotti biologici e locali. I Servizi Educativi pubblicano sul sito del Comune i menù – estivo e invernale - somministrati ai bambini e mette a disposizione dei genitori il regolamento sanitario predisposto dall'Azienda USL.

La verifica della **qualità**, oltre che dai controlli interni, è garantita dalla possibilità per i genitori, durante l'inserimento, di consumare il pasto con i propri bambini e durante l'anno dalla possibilità di accedere all'assaggio del pasto durante l'erogazione del servizio.

La stessa Azienda A.U.S.L., attraverso i propri servizi distrettuali, svolge la **vigilanza igienico-sanitaria** all'interno dei servizi ed in particolare circa le modalità di dimissione, vigila sul rispetto delle norme igieniche all'interno del nido, indica la profilassi e i protocolli da attuare in caso di malattie infettive o problematiche igienico sanitarie verificatesi all'interno del servizio.

Per tali prescrizioni sanitarie si rimanda alle Linee Sanitarie del nido d'infanzia (Allegato B della presente Carta); per quanto attiene invece la somministrazione di farmaci in contesti extra-familiari, educativi, scolastici o formativi si rimanda al relativo Protocollo Provinciale.

Questi documenti sono messi a disposizione delle famiglie: sul sito web istituzionale del Comune di Budrio, in forma cartacea e presso le strutture educative.

#### **i.4) Assicurazione**

Ai bambini all'interno dei servizi educativi è garantita apposita copertura assicurativa.

In caso di infortunio del bambino il personale è tenuto a darne immediata comunicazione alla famiglia e, in accordo con essa, è autorizzato all'eventuale trasporto immediato del minore al Pronto Soccorso mediante ambulanza. E' compito del personale stilare con tempestività una relazione descrittiva dei fatti da consegnare al Responsabile del Settore Servizi alla Persona per effettuare regolare denuncia all'assicurazione.

I genitori sono tenuti a consegnare al Servizio Scolastico ed educativo del Comune la documentazione medica relativa all'infortunio.

## **2 - STANDARD DI QUALITÀ E DIRITTO AL RIMBORSO**

### **2.1 – STANDARD DI QUALITÀ'**

I fattori di qualità di un servizio sono numerosi e richiedono quindi uno specifico monitoraggio. Il Comune di Budrio ha scelto di dotarsi di indicatori rappresentativi sia dei singoli aspetti di qualità, sia della valutazione complessiva espressa dai principali "attori" del processo di erogazione: le famiglie e gli operatori.

Per ogni indicatore individuato nella scheda allegata (Allegato A), il Comune di Budrio si pone l'obiettivo di misurazione dell'andamento periodico e obiettivi di miglioramento.

Gli standard verranno periodicamente aggiornati per adeguarli alle mutazioni dell'assetto sociale, culturale e istituzionale che necessita anche della revisione dei servizi erogati.

Il Comune di Budrio utilizzerà gli indicatori di cui sopra per la predisposizione delle indagini di soddisfazione di cui al successivo punto 3.2.

### **2.2 – SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE E INFORMAZIONE UTENTI**

Il Comune di Budrio, muovendosi all'interno del più ampio quadro normativo nazionale volto alla semplificazione e informatizzazione della procedure adottate dalla pubblica amministrazione, ha provveduto e continuerà a provvedere alla riduzione progressiva degli adempimenti richiesti all'utente per la fruizione del servizio per la prima infanzia, aumentando i servizi accessibili all'utenza attraverso sistemi informatici dedicati che oggi sono già attivi per i seguenti aspetti del servizio:

- partecipazione al "Bando" di cui al punto b.1);
- controllo della situazione debitoria attraverso il portale on line dedicato presente sul sito internet del comune;
- comunicazione assenze attraverso il portale on line dedicato presente sul sito internet del comune;
- pagamenti delle rette attraverso il portale on line dedicato presente sul sito internet del comune e l'App-IO .

Il Comune di Budrio assicura la piena informazione agli utenti attraverso il sito internet Istituzionale del Comune al seguente link: <https://www.comune.budrio.bo.it/it-it/> nella sezione: SERVIZI/SERVIZI AL CITTADINO/Studiare.

#### **a) - A chi rivolgersi per saperne di più**

**Ai Servizi Educativi e scolastici alla email [scuola@comune.budrio.bo.it](mailto:scuola@comune.budrio.bo.it) per:**

- Calendario di apertura
- Documentazione
- Progetti speciali
- Menù o diete speciali

- Criteri e procedure d'ammissione
- Criteri di applicazione delle rette
- Presentazione domanda d'iscrizione
- Richieste dell'anticipo di ingresso e di uscita
- Rinunce al servizio
- Trasferimenti
- Risultati delle indagini di soddisfazione dell'utente
- Reclami e segnalazioni
- Protocollo farmaci

**Al Pedagogo e/o agli educatori alla email [scuola@comune.budrio.bo.it](mailto:scuola@comune.budrio.bo.it) per:**

- Progetto pedagogico
- Progetti educativi
- Modalità di ambientamento
- Open day
- Attività proposte
- Esperienze di sostegno alla genitorialità
- Piano d'evacuazione dell'edificio
- Necessità di colloqui e supporto alle competenze genitoriali

### **2.3 – DIRITTO AL RIMBORSO**

Qualora venga accertata, a seguito di richiesta scritta e motivata, inviata al comune nelle forme di cui al punto 3.1, lettera a), una grave e immotivata mancanza di rispetto degli impegni o delle prestazioni sancite in questa carta, il Servizio può, compatibilmente con le risorse di bilancio, riconoscere specifiche forme di risarcimento.

## **3 – RAPPORTI CON I CITTADINI**

### **3.1 – RECLAMI E SUGGERIMENTI**

#### **a) – Reclami**

E' prevista la possibilità, individualmente o in forma associata, purché non in forma anonima, di presentare reclami, o segnalare il mancato rispetto degli impegni fissati dalla Carta inviando nota scritta alla seguente pec: [comune.budrio@cert.provincia.bo.it](mailto:comune.budrio@cert.provincia.bo.it).

Il reclamo o la segnalazione devono essere formulati con chiarezza, corredati da tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

Il servizio:

- svolge un'indagine in merito alla segnalazione;
- entro 30 giorni di tempo provvede a rispondere in forma scritta a quanto segnalato;
- adotta interventi correttivi in caso si evidenzino un effettivo mancato rispetto degli impegni assunti.

#### **b) – Suggerimenti**

E' prevista la possibilità, individualmente o in forma associata, purché non in forma anonima, di avanzare suggerimenti riguardo il funzionamento dei servizi.

Sempre più evidente infatti è il mutamento dell'assetto sociale, culturale e istituzionale che necessita anche della revisione dei servizi erogati che devono pertanto essere capaci di

modificarsi, di essere flessibili per rispondere ai bisogni in movimento dei cittadini.  
I suggerimenti vanno indirizzati ai Servizi Educativi e Scolastici inviando una e-mail al seguente indirizzo [scuola@comune.budrio.bo.it](mailto:scuola@comune.budrio.bo.it) .

### **3.2 – INDAGINI DI SODDISFAZIONE**

Il Comune si impegna ad effettuare con periodicità annuale una rilevazione sulla qualità percepita del servizio di nido mediante questionari rivolti ai genitori degli utenti che fruiscono del servizio, al fine di individuare specifici obiettivi di miglioramento dell'offerta.

L'esito dei questionari in forma sintetizzata viene pubblicato sul sito internet istituzionale del Comune di Budrio.