



COMUNE DI SESTRI LEVANTE

Città Metropolitana di GENOVA

Nido d'infanzia "Mario Lodi"
Via XX Settembre 39
16039 Sestri Levante (GE)
Mail: asilonido@comune.sestri-levante.ge.it

CARTA DEL SERVIZIO

Indice

Indice	2
La carta dei servizi	3
Le finalità del servizio	3
Il Nido d'infanzia "Mario Lodi"	3
Il nostro pensiero pedagogico	4
L'ambientamento della famiglia al nido	5
Il tempo al nido	6
Gli spazi e gli ambienti	7
Gli adulti del Nido "Mario Lodi"	8
La relazione con i genitori	9
La salute al nido	10
Accesso al servizio	11
A chi mi rivolgo per saperne di più?	12
Reclami e suggerimenti	12
Validità e reperibilità della Carta del Servizio	13
Modifiche e aggiornamenti alla Carta del Servizio	13
Allegato A) – Modulo reclami	14
Allegato B) – Proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio	15

La carta dei servizi

La Carta dei servizi definisce ed esplicita le finalità e gli impegni del servizio. È un patto fra il Nido d'Infanzia "Mario Lodi" e gli utenti, bambini e famiglie, per garantire i reciproci diritti e doveri.

Con la Carta dei servizi il Nido rende noti gli standard di qualità, si impegna ad adottare strumenti per il controllo e ad attivare azioni di miglioramento.

Gli strumenti di controllo e miglioramento utilizzati sono:

- indagini sistematiche sulla soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi erogati
- recepimento di suggerimenti, richieste, reclami e loro valutazione
- ricerche qualitative sulle pratiche educative dei servizi
- ricerche sui bisogni delle famiglie di bambini 0-6 anni
- valutazione delle osservazioni pervenute dall'utenza.

Le finalità del servizio

Il nido d'infanzia, nel rispetto delle normative nazionali e regionali vigenti è un servizio educativo e sociale di interesse pubblico, garante del diritto di ogni soggetto all'educazione e aperto a tutti i bambini dai 3 mesi ai 36 mesi. Persegue le seguenti finalità:

- ✓ Formazione e socializzazione dei bambini e delle bambine nella prospettiva del loro benessere psicofisico e dello sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive, relazionali e sociali a sostegno della costruzione dell'identità, delle autonomie, delle competenze.
- ✓ Cura dei bambini attraverso un affidamento continuativo a figure diverse da quelle parentali in un contesto esterno a quello familiare
- ✓ Sostegno alle famiglie nella cura dei figli e nelle scelte educative in un contesto di dialogo costante, di ascolto e valorizzazione delle competenze;
- ✓ Collaborazione di un sistema formativo integrato attraverso l'attivazione di reti e raccordi con il territorio.

Come riportato anche dalle **Linee pedagogiche per il Sistema integrato 0/6** (DLgs 65/2017), *"la commissione europea, recependo la Convenzione Onu, nella Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea del 7/12/00 prevede il Diritto individuale all'istruzione e alla formazione"* sottolineando la centralità del bambino nel rispetto delle sue esigenze di crescita.

Il Nido d'infanzia "Mario Lodi"

Il 25 giugno 1977 fu inaugurato il Nido d'Infanzia Comunale di Sestri Levante, prima struttura pubblica, in assoluto, dell'intero Tigullio. Fin da subito l'idea di aprire un Nido Comunale rappresentò una scommessa perché negli anni '70 vigeva l'idea della famiglia come unico luogo di educazione, soprattutto nei primi anni di vita dei bambini. Sestri Levante però presentava un tessuto sociale composto da una vasta zona operaia (presenza di due aziende come Fincantieri e Fit, ancora oggi operative) e tra le famiglie del luogo nacque l'esigenza di trovare qualcuno a cui affidare i bambini, soprattutto quelli più piccoli dai 3 mesi ai 3 anni. Nel 2010 il Nido venne ristrutturato e ampliato fino a contare 480 metri quadri. Nella ristrutturazione, oltre all'adeguamento alla normativa antisismica ed energetica, si cercò di rispondere alle esigenze del personale educativo. Dall'apertura del Nido erano stati compiuti lavori di

manutenzione ordinaria, mai ristrutturazioni profonde come in questo caso. Mancava solo il nome. Così il 14 novembre 2014 il Nido venne intitolato a Mario Lodi. Fu questa la scelta fatta dal Comune di Sestri Levante: per dare rilievo a questa decisione l'amministrazione comunale commissionò la targa del Nido al ceramista e scultore Alfredo Gioventù. Il Nido rappresenta un pezzo di storia della cittadina e ancora oggi è un punto di riferimento fondamentale per la città sestrese. Da allora più di 800 bambini (due generazioni) hanno varcato la soglia oltre la quale si trovano le sezioni piene di giochi, materiali naturali, tempere e pennelli, la cucina a vista, i bagni a misura di bambino, i laboratori, le stanze dedicate al riposo e l'ampio giardino ricco di erbe aromatiche, fiori e piante officinali e, non da ultimo, un team di lavoro qualificato, professionale e attento alle esigenze di tutti i piccoli utenti e alle loro famiglie.

Il nostro pensiero pedagogico

Il progetto pedagogico del Nido d'infanzia Mario Lodi nasce dal confronto tra i valori e la "mission" della Amministrazione comunale e le teorie pedagogiche, la ricerca, l'esperienza e la pratica.

Gli aspetti metodologici che sottendono progettualità educativa del nido d'infanzia fanno riferimento alle recenti **Linee pedagogiche per il Sistema integrato 0/6**, secondo il Decreto legislativo 65 del 2017 e al "**Documento del Sistema qualità dei Nidi d'infanzia in Regione Liguria**", a cura dell'Istituto degli Innocenti, approvato nel marzo 2015.

Nelle **Linee Pedagogiche 0/6** troviamo il concetto di "**ecosistema**", inteso sia come contenitore di molteplici influenze culturali ma anche, educative, di scelte familiari e di regole. In questo complesso quadro sistemico operano i nostri servizi educativi. Pensare al Nido significa avere chiari i capisaldi della progettazione e gestione, significa chiarire il senso della famiglia, in un'ottica di **condivisione e corresponsabilità educativa**: condivisione con i genitori verso un percorso di accompagnamento alla genitorialità e condivisione della vita al Nido per il gruppo di bambini; significa riconoscere il Nido come **patrimonio della comunità locale** perché si prende cura dei più piccoli cittadini, evidenziando la **soggettività e l'unicità di ciascun bambino e di ciascuna bambina**.

Il Nido si impegna a:

- comunicare e condividere con le famiglie il progetto e gli obiettivi pedagogici, a attraverso momenti di incontro formali ed informali e di documentazione delle esperienze
- garantire ogni anno la programmazione pensata per accompagnare il bambino nella sua crescita cognitiva, affettiva ed emotiva
- mettere ogni bambino al centro di ogni contesto esperienziale proposto
- garantire specifici progetti di integrazione dei bambini diversamente abili, con progettazione educativa individualizzata, elaborata in collaborazione con l'A.S.L., le famiglie e gli altri organismi competenti
- inserirsi nel Sistema Integrato 0/6 con progetti condivisi con le Scuole Infanzia del territorio
- elaborare e sostenere una rete territoriale funzionale

I genitori/le famiglie si impegnano a:

- condividere comunicazioni funzionali al ben-essere del bambino al nido
- supportare e condividere il Progetto educativo
- partecipare ai momenti formali ed informali di incontro previsti

Impegni di qualità	Condizione garantita	Standard di qualità
Conoscenza del servizio, degli spazi e dei tempi del nido	Giornate di "Open Day"	Durante il periodo delle iscrizioni
Trasparenza e informazione alle famiglie, confronto sul progetto e sulle scelte educative	Incontro preliminare con le famiglie dei nuovi iscritti Comunicazione del progetto educativo	Incontri nei mesi di giugno e settembre Illustrazione del progetto entro il mese di novembre a tutte le famiglie
Confronto sull'andamento del servizio, sulle linee educative ed organizzative	Incontri collegiali con tutti i genitori	Svolgimento di almeno due incontri all'anno

L'ambientamento della famiglia al nido

L'ambientamento rappresenta un percorso in cui è coinvolta tutta la famiglia. Con il termine ambientamento intendiamo non solo il periodo di ingresso del bimbo al Nido, bensì tutta la fase che va dalla decisione della famiglia di iscrivere il figlio alla conclusione del primo periodo di avvicinamento e frequenza. Per questo motivo viene data molta importanza al primo contatto con le famiglie, attraverso una riunione iniziale per presentare il servizio e un colloquio individuale con le educatrici per conoscere meglio il bambino e le sue abitudini.

Di norma il periodo dedicato all'ambientamento è di due settimane, a frequenza ridotta: per informazioni più precise si rimanda al colloquio conoscitivo fissato con ciascuna famiglia (ad inizio anno educativo) una settimana prima dell'ingresso del bambino al nido.

L'équipe pone quali obiettivi principali:

- il graduale ben-essere del bambino
- la creazione di una relazione di fiducia con la famiglia

Il servizio si impegna a:

- prevedere incontri iniziali e disponibilità a colloqui
- sostenere la famiglia in questo delicato momento
- conciliare il più i tempi dell'ambientamento con i tempi della famiglia

I genitori/le famiglie si impegnano a:

- partecipare ai momenti d'incontro previsti: incontro di presentazione e colloquio individuale
- fornire tutte le informazioni utili ad un buon inserimento del bambino
- confrontarsi con gli educatori per attuare le strategie più appropriate a facilitare il distacco
- garantire la continuità di presenza di un familiare del bambino nei momenti richiesti dall'équipe

Impegni di qualità	Condizione garantita	Standard di qualità
Benessere del bambino e dei genitori	Colloqui individuali con la famiglia	Svolgimento di almeno tre colloqui l'anno, di cui uno per l'ambientamento e uno dopo qualche settimana

Il tempo al nido

L'organizzazione della giornata al Nido segue un ritmo che si ripete quotidianamente scandito da quei momenti che, oltre a soddisfare i bisogni primari dei bambini, consentono loro di instaurare relazioni significative adulto-bambino e bambino-bambino. E' dalla ripetitività che nasce il ricordo, l'impressione della memoria la previsione di quello che sta per accadere e pertanto la sicurezza.

7.30-9.30	L'ACCOGLIENZA DEI BAMBINI E DEI GENITORI
9.30-10.00	PRIMA IGIENE QUOTIDIANA e SPUNTINO
10.00-11.00	LE PROPOSTE EDUCATIVE
11.00-11.30	IL PRANZO DELLA SEZIONE DEI PICCOLI
11.30-12.00	IL PRANZO SEZIONE DEI GRANDI
11.30-12.00	CAMBIO SEZIONE PICCOLI
12.00-12.30	CAMBIO SEZ GRANDI, RILASSAMENTO E PRIMA USCITA
12.30-14.45	PREPARAZIONE ALLA NANNA E RIPOSO
14.45-15.10	RISVEGLIO,CAMBIO e SECONDA USCITA (senza merenda)
15.15-15.30	MERENDA
15.30-16.30	ATTIVITA' PROGRAMMATE E TERZA USCITA
16.30-17.00	POST NIDO E TERZA E ULTIMA USCITA

Il pasto

I pasti sono preparati dalla mensa interna. Per il nido l'alimentazione riveste molta importanza; ricerca di materie prime di qualità e a km zero e presenza di un cuoco dedicato. Anche la presentazione dei piatti sarà pensata per risultare più appetibile possibile ai bambini. Il menù approvato da Asl di competenza, varia stagionalmente e in base alle età: in presenza di certificato medico curante del bambino si autorizzano variazioni per motivi di salute; sono garantite anche variazioni per motivi etici o religiosi.

Calendario

Il nido Lodi è aperto della prima settimana da settembre a metà luglio e osserva, di norma, i periodi di chiusura previsti dal calendario scolastico.

Il Nido è chiuso nei giorni di festività e le giornate di chiusura sono definite nel calendario annuale del servizio e sono comunicate ai genitori durante le prima riunione generale.

L'orario giornaliero va dalle ore 7.30 alle ore 16.30 (escluso il periodo dell'ambientamento quando gli orari sono stabiliti in base alle esigenze dei bambini):

Ore 7.30 – 8.00 Accettazione bambini autorizzati per **orario anticipato** (primo gruppo)
Ore 8.00 – 8.30 Accettazione bambini autorizzati per **orario anticipato** (secondo gruppo)
Ore 8.30 – 9.15 Accettazione ordinaria (entrata)
Ore 12.00 – 12.30 Dimissione ordinaria tempo parziale
Ore 15.00 – 15.10 Dimissione ordinaria (uscita) senza merenda
Ore 15.45 – 16.30 Dimissione ordinaria (uscita)
E' inoltre previsto un servizio prolungamento (uscita posticipata) sino alle ore 17.00.

Gli spazi e gli ambienti

Al Nido tutto assume una valenza pedagogica e l'organizzazione degli spazi, oltre a rappresentare il biglietto da visita del servizio risulta uno strumento efficace per la gestione del gruppo di bambini e l'organizzazione della giornata.

Gli ambienti, dotati di precisi **contenuti pedagogici** accolgono il bambino nel suo nuovo percorso di crescita.

L'**organizzazione differenziata per "angoli"** consente ai bambini di muoversi con maggiore sicurezza, sollecitandoli al gioco e alla condivisione dell'esperienza. Uno **spazio pensato e duttile aiuta** il bambino ad inventare percorsi di gioco, a costruire drammatizzazioni di sé, a cercare compagnie con cui giocare, fornendogli così maggiori possibilità di rappresentare se stesso e di comunicare con gli altri.

Il nido è su un solo piano, contornato da un grande giardino. Le finestre hanno vetrate fino a terra per favorire l'entrata della luce e la visione del giardino da parte dei bambini.

Il Nido dispone di:

- un ingresso principale con Spazio Famiglie con gli avvisi più importanti, le comunicazioni, la presentazione della giornata tipo e dell'equipe educativa, l'ufficio, un laboratorio delle esperienze, un bagno per adulti con fasciatoio,
- gli armadietti per i bambini, il menu esposto e una documentazione fotografica delle attività e dei bambini
- due sezioni con bambini divisi per età: la sezione Piccoli medi (con ingresso dedicato) che accoglie bimbi dai 3 ai 18 mesi e la sezione Grandi che accoglie bimbi dai 18 ai 36 mesi. Ogni sezione dispone di spazio nanna e antibagno e bagno dedicato
- Sono presenti due atelier: uno in ingresso allestito con materiale naturale e di recupero e uno nella sezione Grandi allestito per esplorazioni creative e scientifiche
- Cucina a vista con spazio per il pranzo e per i laboratori legati all'alimentazione
- All'esterno della struttura si trova l'ampio giardino, ombreggiato, con giochi specifici e con aiuole di erbe aromatiche, alberi da frutto

Il servizio si impegna a:

- Mantenere la struttura pulita e ordinata;
- prevedere tutti i previsti e necessari momenti di verifica rispetto alle norme di sicurezza;
- compiere periodiche attività di manutenzione;

- innovare periodicamente la dotazione di giochi ed arredi in base alle esigenze dei bambini.

I genitori/le famiglie si impegnano a:

- Rispettare l'uso degli ambienti, in linea con gli obiettivi del servizio
- Mantenere in ordine gli spazi a loro dedicati
- Contribuire alla segnalazione di eventuali cambiamenti circa l'uso degli ambienti

Gli adulti del Nido "Mario Lodi"

Al nido Mario Lodi operano, una Coordinatrice pedagogica, cinque educatrici comunali. La Coordinatrice pedagogica supervisiona anche i servizi educativi per i bambini 0/6 del Distretto Sociosanitario n.16.

I servizi educativi integrativi, la cucina e i servizi ausiliari di pulizia sono appaltati ad una cooperativa sociale. I servizi educativi integrativi ogni anno vengono concordati ogni anno a seconda delle necessità del nido, quali il numero e l'età degli iscritti. Questi vengono inseriti in un piano di interventi che favorisce l'organizzazione di piccoli gruppi e le attività individualizzate. La stessa Cooperativa su mandato del Comune gestisce il servizio di prolungamento orario e il Nido Estivo.

Il **coordinatore pedagogico** e' responsabile dell'attuazione del progetto del Nido, attraverso il rapporto con l'Amministrazione Comunale, cura il lavoro di gruppo con gli operatori ed il confronto con le famiglie.

Nel dettaglio:

- cura l'organizzazione generale del servizio, garantendo la programmazione educativa, la valutazione e la verifica del lavoro svolto
- supporta gli operatori nelle problematiche nella gestione dei gruppi ovvero di singoli bambini e facilita i rapporti con gli operatori sociali e sanitari del territorio
- garantisce ed implementa le relazioni del Nido con il territorio di riferimento
- cura il raccordo con la Scuola dell'Infanzia e lo scambio con la "rete socio-educativa per la prima infanzia"
- cura la rilevazione dei bisogni formativi dell'équipe, la ricerca, il monitoraggio e la valutazione di occasioni di formazione e aggiornamento
- cura l'incontro con i nidi limitrofi per scambi di esperienze

Le **educatrici** del Nido impegnano la propria professionalità su più fronti:

- lavoro, individuale e di gruppo, con i bambini,
- rapporto, individuale e di gruppo, con i genitori,
- organizzazione e gestione delle attività,
- lavoro in équipe con i colleghi,
- lavoro in rete con i Servizi, la Scuola dell'Infanzia...
- autoformazione e formazione

Gli **operatori ausiliari** hanno il compito di:

- garantire l'ordine e l'igiene degli spazi e il rispetto delle norme di sicurezza
- favorire il benessere dei bambini collaborando con gli educatori
- partecipare, per quanto di competenza, al lavoro di gruppo con gli educatori
- coadiuvare il personale educativo nella vigilanza dei bambini

Impegni di qualità	Condizione garantita	Standard di qualità
Continuità del coordinamento pedagogico e del lavoro di programmazione e verifica	Confronto in équipe su tematiche pedagogiche, organizzative, gestionali Sostegno al lavoro di gruppo degli educatori Organizzazione e partecipazione ai corsi di formazione degli educatori	Incontri di Equipe settimanali
Professionalità del Coordinatore Pedagogico	Confronto e formazione continua	Partecipazione al gruppo di lavoro dei coordinatori del Distretto limitrofi e aggiornamento per almeno 20 h/anno
Professionalità degli Educatori	Svolgimento di attività di gestione, programmazione, formazione professionale	Sono previste almeno 20 ore di formazione annue Monte ore di 140 ore per progettazione educativa, rapporti con le famiglie preparazione del materiale, ..

I genitori/le famiglie si impegnano a:

- rispettare la libertà di insegnamento, intesa come autonomia progettuale e culturale nell'ambito delle finalità del servizio
- partecipare ai momenti di incontro organizzati dal servizio
- accedere al Nido nei momenti concordati con gli educatori.

La relazione con i genitori

La relazione con le famiglie interpella tutti gli operatori del Nido nei loro diversi ruoli, coordinatore, educatori e personale ausiliario. Il lavoro con le famiglie ha caratteri di **circularità**, in un contesto democratico, di fiducia, nel rispetto della cultura di provenienza e della funzione genitoriale e di **co-educazione**, per una partecipazione attiva nella gestione e formazione del figlio.

Al Nido entro Novembre vengono eletti due rappresentanti tra i genitori al fine di creare un filo diretto con le esigenze delle famiglie e offrire la possibilità di accogliere proposte e indicazioni dal gruppo di genitori.

Durante l'anno vengono organizzate con i genitori almeno due riunioni di gestione per condividere progettazione pedagogica ed educativa, i progetti con le famiglie la valutazione e la documentazione del lavoro

Inoltre il Nido si impegna a:

- organizzare il libero accesso dei genitori al Nido ogni giorno nell'accoglienza e nell'uscita
- garantire ogni giorno ai genitori informazioni sulla giornata al nido

- promuovere incontri di aggregazione, feste per favorire la socializzazione tra le famiglie
- organizzare attività di laboratorio e ludiche per bambini e genitori
- somministrare ogni anno un questionario di gradimento che rappresenta un utile strumento di coinvolgimento delle famiglie. I risultati vengono presentati e discussi nell'ultima riunione collettiva, in modo che si possano verificare con i genitori gli elementi di miglioramento del servizio,

La salute al nido

Le regole sotto specificate in quanto attinenti la materia sanitaria potranno essere modificate ai fini del contenimento del contagio Covid-19

Si ricordano le situazioni cliniche per le quali i bambini vengono allontanati dal Nido e riammessi a riprendere la frequenza **dopo almeno 1 giorno di cure domiciliari** (escluso quello della dimissione) senza il certificato del pediatra curante (*Protocollo di procedure in materia di profilassi e contenimento della diffusione di malattie infettive tra l'ASL n. 4 Chiavarese e i Comuni e Deliberazione Giunta Regionale n. 1016 del 07/12/2017*):

- ◇ Febbre superiore ai 37,5° con o senza altra sintomatologia associata (es. afte, esantemi,...). I genitori vengono comunque avvisati dal nido in caso di febbre superiore a 37°
- ◇ Episodi di diarrea ripetuti (>2 scariche liquide nell'arco della giornata)
- ◇ Episodi di vomito ripetuti (>1)
- ◇ Congiuntivite purulenta
- ◇ Gengivo - stomatite aftosa
- ◇ Tosse che impedisce le normali attività
- ◇ Esantema, insorto in collettività e non giustificabile da patologie preesistenti
- ◇ Pediculosi del cuoio capelluto

In caso sintomatologia ancora presente al rientro dopo astensione dalla frequenza, la riammissione è subordinata alla valutazione del medico curante.

Eventuali deroghe o limitazioni a quanto sopra esposto saranno valutate singolarmente dal pediatra del nido

Si raccomanda comunque di contattare il proprio pediatra curante ogni qual volta si presenta un sintomo sopra citato.

Accesso al servizio

Le domande di iscrizione al nido devono essere presentate su apposito modulo di domanda secondo le modalità indicate negli avvisi relativi.

Per il regolamento delle ammissioni e per l'importo delle rette si rimanda al **"Regolamento per il funzionamento dell'Asilo nido comunale"** e alle **"Note informative"**

Apprezzamenti, reclami e ricorsi

I genitori possono presentare suggerimenti, apprezzamenti e reclami in forma scritta.

Possono essere inviati via mail:
serviziallapersona@comune.sestri-levante.ge.it
 pec: protocollo@pec.comune.sestri-levante.ge.it

Impegni di qualità	Condizione garantita	Standard di qualità
Accettazione segnalazioni e reclami, osservazioni documentate	Presenza in carico, esame e risposta a tutte le segnalazioni e i reclami	Entro 30 gg. dal ricevimento

A chi mi rivolgo per saperne di più?

Progetto educativo Arredi e spazi Modalità di inserimento Cure igieniche Giornata al nido d'infanzia Attività proposte Documentazione Progetti speciali Formazione degli operatori Turni di lavoro Menù o diete speciali	Direttamente agli Educatori e al Coordinatore Pedagogico
Sul regolamento della gestione Rinunce al servizio Trasferimenti Criteri e procedure d'ammissione	Sul sito del Comune di Sestri Levante https://www.comune.sestri-levante.ge.it/index.php/area-servizi-alla-persona/ufficio-scuola-e-nidi/nido-d-infanzia-comunale-mario-lodi Mail: serviziallapersona@comune.sestri-levante.ge.it pec: protocollo@pec.comune.sestri-levante.ge.it
Sul piano evacuazione dell'edificio	Educatori e Coordinatore Pedagogico
Presentazione domanda d'iscrizione	esclusivamente ONLINE previa autenticazione con SPID accedendo al portale indicato nelle Note informative
Criteri di applicazione delle rette Richieste di esenzione/riduzione, Revisione e rimborsi rette	Sul Regolamento e sulle note informative presenti sul sito del Comune di Sestri Levante www.comune.sestri-levante.ge.it
Risultati delle indagini di soddisfazione dell'utente	Coordinatore pedagogico
Reclami e segnalazioni presentate	serviziallapersona@comune.sestri-levante.ge.it pec: protocollo@pec.comune.sestri-levante.ge.it

Riferimenti normativi

- Costituzione italiana
- Convenzione Internazionale sui Diritti per l'Infanzia (New York 1989).
- Linee guida sugli standard strutturali 222/15 della legge regionale
- Dgr 1016/17 "Indirizzi regionali in materia di aspetti igienico-sanitari nei servizi prima infanzia"
- DI 65/17 "Istituzione del sistema integrato di educazione ed istruzione dalla nascita fino ai sei anni"
- Linee pedagogiche per il Sistema integrato 0/6
- Orientamenti nazionali per i servizi educativi per l'infanzia" (D.M. 43/2

Reclami e suggerimenti

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione. Per consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità e per incentivare la capacità di dialogo tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, il Servizio Asilo Nido ha istituito le seguenti forme di ascolto degli utenti:

INFORMAZIONI E SEGNALAZIONI Il Comune di Sestri Levante ha elaborato una procedura informatizzata per la gestione delle informazioni e segnalazioni, al fine di raccogliere e monitorare in maniera sistematica le segnalazioni dei cittadini e stimolare la cultura dell'ascolto nei confronti degli utenti dei servizi. Il personale addetto è a disposizione per accogliere, attraverso apposita modulistica le segnalazioni.

La segnalazione può essere inoltrata:

- in forma scritta, tramite lettera, fax, o apposito modulo predisposto reperibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico in Piazza Matteotti 3 oppure sul sito istituzionale del Comune di Sestri Levante alla pagina <https://www.comune.sestri-levante.ge.it/index.php/area-servizi-alla-persona/ufficio-scuola-e-nidi/nido-d-infanzia-comunale-mario-lodi>
- in forma telematica agli indirizzi di posta elettronica indicati nella Carta a pagina 12.

Le segnalazioni degli utenti riceveranno risposta al massimo entro 15 giorni.

RECLAMI Il Servizio Asilo Nido è a disposizione per ricevere eventuali suggerimenti e/o reclami di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta. Il reclamo deve essere formulato in modo preciso e con le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo:

- al comportamento del personale (indicando la persona);
- alla qualità del servizio reso;
- al mancato rispetto degli standard promessi.

I cittadini possono segnalare infrazioni alla Carta e, più in generale, reclami relativi a disservizi subiti ovvero riguardanti presunte violazioni ai propri diritti.

A tal fine è stata predisposta una apposita scheda, reperibile presso l'U.R.P. in Piazza Matteotti 3 oppure sul sito istituzionale del Comune di Sestri Levante alla pagina <https://www.comune.sestri-levante.ge.it/index.php/area-servizi-alla-persona/ufficio-scuola-e-nidi/nido-d-infanzia-comunale-mario-lodi>.

Tali segnalazioni, assieme a rilievi e suggerimenti per il miglioramento dei servizi ed alle modalità di erogazione, possono essere rivolte:

- al Servizio Asilo Nido ai seguenti indirizzi:
 - email serviziallapersona@comune.sestri-levante.ge.it
 - pec: protocollo@pec.comune.sestri-levante.ge.it
- consegnate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico in Piazza Matteotti 3 nei seguenti giorni e orari: da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.30 e il lunedì e mercoledì dalle 14.30 alle 17.00.

Validità e reperibilità della Carta del Servizio

La presente Carta è valida fin dal momento della sua emanazione da parte del Comune. Essa sarà affissa in appositi spazi all'interno degli uffici comunali e dell'Asilo Nido e verrà pubblicata sul sito internet istituzionale alla pagina <https://www.comune.sestri-levante.ge.it/index.php/area-servizi-alla-persona/ufficio-scuola-e-nidi/nido-d-infanzia-comunale-mario-lodi>.

In alternativa a scaricarla nella forma web, il cittadino potrà consultarla in forma cartacea presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico in Piazza Matteotti 3, oltre che presso gli uffici amministrativi dei Servizi alla Persona in Piazza della Repubblica 44. Essa è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta tramite telefono, posta, fax, o mail.

Modifiche e aggiornamenti alla Carta del Servizio

La Carta deve essere considerata uno strumento destinato ad essere periodicamente revisionato, aggiornato e modificato per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dalla sua applicazione.

L'aggiornamento della presente Carta del Servizio verrà effettuato con deliberazione della Giunta Comunale a cadenza triennale, salvo diverse necessità di aggiornamento anticipato che dovessero manifestarsi nel triennio.

