



Via Muratori, 109 • 41038 S. Felice s/P (MO)
Tel. 0535 82.688 • Fax 0535 81.563
C.F. e P.I. 03198590360
www.aspareanord.it

ALLEGATO 1)

LA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EDUCATIVI ASP A GESTIONE DIRETTA

INDICE

PREMESSA

1. Il quadro normativo di riferimento
2. I destinatari e le finalità
3. Principio ispiratore: educare insieme
4. Progettazione educativa
5. Gli spazi e gli ambienti
6. Gli adulti al nido d'infanzia
7. I genitori al nido d'infanzia
8. Le fasi dell'accoglienza e dell'inserimento
9. I tempi del nido d'infanzia
10. Le pratiche di cura
11. Il pasto al nido di infanzia
12. Accesso, frequenza e rette
13. Apprezzamenti, reclami, ricorsi
14. Indicatori

La Carta dei Servizi è uno strumento di dialogo e confronto permanente tra i genitori dei bambini che frequentano i nidi d'infanzia a gestione diretta ASP di Concordia sulla Secchia, Finale Emilia, Medolla, San Felice sul P. ed ASP (Azienda pubblica dei comuni modenesi dell'Area Nord).

La carta esplicita e contiene informazioni riguardo al funzionamento dei nidi e ne descrive:

- l'organizzazione;
- l'offerta qualitativa e la garanzia della continuità;
- i ruoli e le responsabilità del personale e delle famiglie;
- la partecipazione attiva di genitori e degli operatori nella gestione;
- gli impegni che ASP si assume nei confronti delle famiglie.

1. Il quadro normativo di riferimento

Il contesto normativo di riferimento per i servizi educativi per l'infanzia è rappresentato sul piano nazionale da:

- la legge 107/2015, che introduce il "Sistema integrato di educazione e istruzione dalla nascita fino ai 6 anni" lettera c), della legge 13 luglio 2015, n. 107";
- la NOTA Ministeriale 334 del 22/11/2021, Adozione delle "Linee pedagogiche per il sistema integrato zero-sei" di cui all'articolo 10, comma 4, del decreto legislativo 13 aprile 2017, n. 65;
- la NOTA Ministeriale 43 del 24/02/2022, Adozione degli "Orientamenti nazionali per i servizi educativi per l'infanzia" di cui all'articolo 5, comma 1, lettera f) del decreto legislativo 13 aprile 2017, n. 65.

Sul piano normativo regionale è rappresentato da

- la legge regionale dell'Emilia Romagna 19 del 2016 "Norme in materia di servizi educativi e per la prima infanzia" e successive modifiche e integrazioni (L.R 8/2004; L.R 20/2006; L.R 21/2011; L.R 6/2012) e le relative direttive di attuazione.

Oltre che nei contesti normativi sopra elencati la Carta dei servizi educativi ha la sua cornice di riferimento nei Regolamenti approvati dall'Unione e dal comune di Finale Emilia.

Questi definiscono i principi generali del funzionamento, della partecipazione, nonché i criteri di accesso al servizio.

Tutti i nidi Asp a gestione diretta hanno adottato il Progetto pedagogico distrettuale di Mirandola.

2. I destinatari e le finalità

La Carta dei Servizi si rivolge ai genitori dei bambini poiché le comunità educative, alle quali i nidi appartengono, sono luoghi dove la convivenza civile si alimenta grazie all'impegno di tutti a rispettare le norme e dove i ruoli genitoriali e professionali si integrano per dare forma al progetto educativo di crescita dei bambini.

La valorizzazione e il rispetto dei diversi ruoli genitoriali e professionali, il dialogo costante e la reciproca fiducia sono elementi indispensabili per la realizzazione di un progetto educativo di qualità.

La Carta dei servizi è uno strumento indispensabile per le figure professionali - personale, coordinatori pedagogici, responsabili - che operano nei servizi e per le famiglie.

La condivisione dei valori e degli standard di base, il raccordo e il confronto sono i principi fondamentali per la buona riuscita del progetto educativo in tutti i servizi educativi.

La Carta dei servizi è altresì uno strumento di dialogo con gli altri soggetti appartenenti al Sistema Formativo Integrato.

3. Principio ispiratore: educare insieme

Per educare "bene" occorre farlo insieme: famiglia ed ASP.

Il dialogo fra genitori e operatori ASP è fondamentale per costruire il complesso rapporto tra i bisogni individuali/familiari e la dimensione sociale e collettiva dei nostri servizi.

I valori che ispirano l'orientamento educativo all'impegno condiviso sono tra loro strettamente intrecciati e sono definiti in

Uguaglianza

I nidi d'infanzia accolgono tutti i bambini dai 06 mesi ai 36 mesi, compatibilmente con il numero dei posti disponibili, senza alcuna distinzione, garantendo pari opportunità, equità, giustizia.

Integrazione

I bambini in condizione di disagio (sociale, fisico, psico, sensoriale) hanno priorità di accesso.

Partecipazione

I nidi d'infanzia valorizzano e sostengono la partecipazione delle famiglie con particolare riguardo all'accoglienza, al dialogo e al confronto costante.

Trasparenza

ASP garantisce l'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio, in merito ai diritti e alle opportunità di cui godono gli utenti.

Riservatezza

I bambini frequentanti e le loro famiglie hanno diritto alla salvaguardia della privacy per quanto attiene al trattamento delle immagini e dei dati personali sensibili.

4. Progettazione educativa

Ogni nido a gestione diretta ASP elabora ed adotta un progetto educativo annuale che può essere declinato in progetti di sezione.

La progettazione educativa di ciascun servizio fa riferimento al Progetto Pedagogico distrettuale nato dal confronto tra scelte politiche dell'Ucman, dell'ASP e del Comune di Finale Emilia, teorie pedagogiche, ricerca, esperienza e pratiche adottate nel distretto di Mirandola.

I coordinatori pedagogici ASP curano la traduzione del Progetto Pedagogico distrettuale e del progetto educativo di ogni servizio nell'operatività quotidiana attraverso il lavoro di gruppo con gli operatori dei nidi d'infanzia ed il confronto con le famiglie e altri servizi territoriali.

Per la progettazione educativa il servizio educativo ASP si impegna a:

- informare le famiglie in merito al progetto, agli obiettivi educativi e formativi 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 disabili, fondati sul Piano educativo individualizzato e sul Profilo dinamico funzionale, elaborati in collaborazione con l'A.U.S.L., le famiglie e gli altri organismi competenti;
- predisporre percorsi e fornire materiali alla scuola dell'infanzia per sostenere il passaggio dei bambini alla nuova esperienza.

Collaborare con altri servizi sul territorio

I genitori si impegnano a:

- fornire tutte le informazioni utili a garantire la conoscenza del bambino per favorirne l'accoglienza;
- informarsi sul progetto e sulle attività del nido d'infanzia;
- partecipare ai momenti di incontro organizzati per favorire partecipazione e confronto.

5. Gli spazi e gli ambienti

Lo spazio di ogni nido d'infanzia è suddiviso in sezioni, che ospitano solitamente da 10 a 20 bambini, per gruppi distinti per età: piccoli (6 -12 mesi), medi (12-24 mesi), grandi (24-36 mesi) o gruppi unici di bambini di età compresa dai 6 mesi a 36 mesi.

Per gli spazi e gli ambienti il servizio educativo ASP si impegna a:

- predisporre in ogni nido d'infanzia ambienti specifici per le diverse attività ed età dei bambini (spazi per il gioco, il bagno, luoghi per il riposo, aree per l'incontro e l'aggregazione tra adulti e bambini e tra bambini) rispettando tutti gli standard previsti dalla Legge regionale 19/2016 e successive modifiche e integrazioni, nonché le normative in materia di sicurezza;
- effettuare gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici in collaborazione con i comuni proprietari degli immobili, preferibilmente durante il periodo di chiusura estiva.

I genitori si impegnano a:

- Collaborare nell'allestimento degli ambienti e spazi;
- utilizzare correttamente gli spazi e gli arredi, con responsabilità e rispetto.

6. Gli adulti al nido d'infanzia

Il gruppo di lavoro del nido d'infanzia è composto dalle seguenti figure professionali:

Coordinatore Pedagogico

Il coordinatore avvalendosi del confronto con gli altri coordinatori e con la dirigenza ASP, in stretta collaborazione con il personale del servizio, sovrintende all'attività del nido d'infanzia, ed è garante della qualità del servizio.

Nello specifico:

- concorre a definire gli indirizzi dell'ASP e li traduce nell'organizzazione e nella pratica quotidiana del servizio;
- progetta e comunica ai rappresentanti dei genitori il piano di formazione annuale degli operatori;
- supporta e sostiene la professionalità degli educatori nella elaborazione del progetto educativo, nella cura delle relazioni con le famiglie, nell'organizzazione degli spazi, dei gruppi, degli Inserimenti;
- si raccorda con gli altri servizi e gli altri enti del territorio per il buon funzionamento del nido d'infanzia.

Educatori d'infanzia

Gli educatori

- sono responsabili dell'attuazione del progetto educativo, della gestione della quotidianità e del benessere del bambino e delle famiglie;
- realizzano il progetto educativo definito in accordo con gli altri operatori e con il Coordinatore Pedagogico, coinvolgendo e sostenendo la partecipazione delle famiglie;
- partecipano alle attività di formazione, programmazione e organizzazione, previste dall'orario di lavoro settimanale.

Collaboratori Ausiliari

- garantiscono l'ordine e l'igiene degli spazi e il rispetto delle norme di sicurezza sono presenti per l'intera giornata con turni collocati in via ordinaria dalle 7,30 alle 18,00;
- rilevano i problemi riguardanti il mantenimento e il buon funzionamento della struttura attivando gli uffici ASP o comunali competenti;
- favoriscono il benessere dei bambini collaborando con gli educatori soprattutto durante il pasto, il risveglio e il cambio;
- partecipano, per quanto di competenza, al lavoro di gruppo con gli educatori;
- in caso di necessità, provvedono alla vigilanza dei bambini.

I responsabili di cucina e gli aiuto cuochi

- preparano i pasti nel rispetto dei principi dietetici espressi dal menù, collaborando con i nutrizionisti di riferimento;
- garantiscono la preparazione di menù speciali, quando previsto;
- si riforniscono delle materie prime e operano nella manipolazione e produzione degli alimenti attenendosi al manuale di autocontrollo igienico-sanitario;
- partecipano, per quanto di competenza, al lavoro di gruppo con gli educatori e sono presenti in rappresentanza negli organismi di gestione sociale.

Per gli adulti impiegati nel servizio educativo ASP si impegna a garantire:

- a seconda dell'età e del numero di bambini, l'assegnazione di due o tre educatori per sezione, presenti secondo turni prestabiliti;
- un progetto specifico o un educatore dedicato, in caso sia presente un bambino in situazione di disabilità, quando richiesto del servizio di Neuropsichiatria o da specifica certificazione medica;
- preparazione di pasti nel rispetto dei principi dietetici espressi dal menù.

7. I genitori al nido d'infanzia

Al fine di promuovere la partecipazione dei genitori oltre ai momenti di confronto

Il servizio educativo ASP si impegna a:

- organizzare il libero accesso al nido d'infanzia nell'accoglienza e nell'uscita;
- promuovere incontri di aggregazione (giornate di lavoro, feste) per favorire la socializzazione tra le famiglie;
- costituire presso ogni nido d'infanzia un Consiglio di gestione, tramite elezioni, formato da rappresentanti di genitori e operatori;
- promuovere la partecipazione dei genitori al nido attraverso il progetto "So...stare al nido".

I genitori 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 d'infanzia nei momenti concordati con gli educatori.

8. Le fasi dell'accoglienza e dell'inserimento

Per favorire la conoscenza reciproca e per confrontare obiettivi del servizio e aspettative delle famiglie,

il servizio nidi d'infanzia si impegna a garantire:

- l'assemblea generale annuale dei genitori dei nuovi bambini iscritti, convocata di norma prima dell'apertura dell'anno educativo;
- un colloquio con la singola famiglia;
- l'entrata e la frequenza a gruppi previste indicativamente nell'arco di tempo compreso tra i primi giorni di settembre e la fine di ottobre;
- la permanenza del genitore al nido d'infanzia per un periodo consono;
- la gradualità dei tempi di permanenza quotidiana dei bambini dai primi giorni fino ad arrivare all'intera mattinata nella seconda settimana. Questa gradualità può modificarsi in relazione ai bisogni ed al benessere del bambino e della famiglia.

Il genitore si impegna a:

- partecipare ai momenti d'incontro previsti;
- 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 presenza di un adulto di riferimento del bambino nei momenti richiesti dall'educatore.

9. I tempi del nido d'infanzia

La giornata al nido è strutturata attorno a routines: accoglienza, pasti, igiene, attività educative e riposo, con l'obiettivo di valorizzare ogni momento educativo.

Per i tempi del servizio educativo ASP si impegna a:

- garantire l'apertura dei nidi dal lunedì al venerdì, per 10 mesi (da settembre sino a giugno, con interruzione di tre settimane complessive per il periodo di Natale e Pasqua);
- garantire un centro estivo, anche mediante appalto esterno;
- informare le famiglie ad inizio anno scolastico delle chiusure del servizio per festività, ponti o iniziative particolari;
- garantire l'apertura giornaliera dalle 8,00 alle 16,30 (ad esclusione della prima settimana di settembre) nei nidi a tempo pieno e dalle 8,00 alle 13,00;
- organizzare anticipi (dalle 7,30 alle 8,00) e prolungamenti d'orario (dalle 16,30 o completi fino alle 18,00) secondo le modalità comunicate alle famiglie;
- informare le famiglie (di norma almeno cinque giorni prima) delle modifiche degli orari di funzionamento dei servizi, derivanti da scioperi, assemblee sindacali o altre emergenze ed eventi che incidano sulla regolare attività del nido.

Il genitore si impegna a:

- rispettare gli orari d'ingresso e d'uscita.

10. Le pratiche di cura

La giornata al nido d'infanzia è progettata cercando di conciliare i tempi del bambino e del gruppo con le esigenze organizzative, alternando momenti strutturati a momenti liberi e flessibili.

Tanto le attività che i momenti di gioco libero o di cura individuale sono per il bambino occasione di relazione, apprendimento e gioco, organizzati in coerenza con il progetto pedagogico del servizio.

Per le pratiche di cura nel servizio educativo ASP si impegna a garantire:

- al momento dell'entrata, la presenza di un educatore per ogni sezione ed il rispetto dei tempi e dei rituali individuali di passaggio;
- alle 9.00 del mattino uno spuntino con frutta fresca;
- nella fascia centrale della mattinata le attività di gioco e di socializzazione progettate sulla base delle osservazioni compiute sui bambini;
- nel momento del cambio, il rispetto delle norme per la tutela della salute e la cura della relazione individuale col bambino;
- un pasto - ore 11.00 - 11,30 elaborato sulla base di un menù predisposto da un nutrizionista ed approvato dal servizio A.S.L. competente o, in alternativa, dieta in bianco, diete speciali per situazioni patologiche e diete particolari, per motivi religiosi o etici;
- al momento del sonno, la presenza in dormitorio di almeno un educatore, il rispetto dei ritmi personali e dei rituali, il rispetto dell'uso individuale del lettino e il ricambio settimanale della biancheria;
- la merenda;
- al momento dell'uscita la presenza di un educatore di sezione, l'accertamento dell'identità della persona a cui il bambino è consegnato;
- il passaggio di informazioni sulla giornata vissuta dal bambino e il rispetto dei rituali di saluto.

11. Il pasto al nido di infanzia

Il pasto del nido comprende il pranzo, una piccola colazione di mattina a base di frutta e una merenda di pomeriggio. Il servizio è compreso nell'iscrizione al nido d'infanzia.

La preparazione del pasto nei nidi d'infanzia di Concordia sulla Secchia, Medolla, San Felice sul Panaro è fatta direttamente da personale ASP, mentre nei nidi d'infanzia di Finale Emilia e Massa Finalese il pasto è fornito da una ditta di ristorazione.

Il pasto servito in tutti i nidi d'infanzia rispetta le linee guida regionali e i Livelli di assunzione raccomandati di energie e nutrienti (Larn).

Le tabelle dietetiche per l'alimentazione al nido sono soggette all'approvazione del SIAN dell'Asl di Modena.

I pasti per i bambini, le bambine e per gli adulti vengono preparati nel corso della mattinata, e somministrati appena pronti, distribuiti ed immediatamente consumati.

I pasti sono cucinati all'interno del nido, a cura di personale debitamente formato per questa funzione, dotato di attestato per alimentarista e attestato per la produzione di pasti senza glutine, nel rispetto delle indicazioni e delle procedure contenute nel manuale di alimentazione e nel manuale di corrette prassi igieniche, documenti di riferimento per ogni struttura educativa.

Anche la preparazione delle ricette si attiene a grammature e procedimenti dettagliati.

I pasti sono suddivisi su due menù stagionali, articolati su 4 settimane:

- un menù estivo;
- un menù invernale.

Le materie prime fornite sono le stesse in tutti i nidi d'infanzia, acquistati direttamente da ASP per presidiare al meglio la qualità e le caratteristiche dei prodotti utilizzati nei servizi e garantire la sicurezza e la tracciabilità prevista per legge.

Tutti gli alimenti sono certificati, privi di organismi geneticamente modificati. Si utilizza prevalentemente ortofrutta fresca, di stagione, proveniente da coltivazione biologica, di origine italiana, privilegiando produzioni locali. L'uso di alimenti surgelati è limitato ad alcune verdure, alla carne per le diete (pollo e tacchino) e al pesce (merluzzo, platessa, halibut). Si privilegia l'utilizzo di legumi secchi BIO, italiani, quali ceci, fagioli borlotti, lenticchie. Le carni fresche sono prevalentemente, di produzione nazionale e provenienza certificata. I salumi si limitano a prosciutto cotto BIO, italiano a filiera corta.

Sono garantite tutte le diete:

- la **dieta leggera** -in bianco
- la **dieta speciale** per intolleranze, patologie, motivi etico-religiosi-culturali.

Per la richiesta rivolgersi direttamente al personale del nido nei seguenti modi:

- si può richiedere la **dieta in bianco** solo per alcuni giorni consecutivi;
- in caso di **patologie** occorre presentare un certificato del/della pediatra di base, in carta libera.

In caso di **motivi etico-religiosi-culturali**, occorre presentare un'autocertificazione in cui si chiede l'esclusione dal pasto della carne suina, o di quella bovina, o di tutti i tipi di carne, oppure di pesce. La richiesta vale per l'intero anno educativo e, in caso di variazione, occorre fare una nuova richiesta.

Per il pasto al nido i Centri Produzione pasti Asp e la ditta di ristorazione si impegnano a:

- applicare correttamente le tabelle dietetiche per le bambine/i bambini tra 6 mesi e tre anni e per gli adulti;
- esporre i menù nella bacheca del nido;
- adattare i menù convenzionali alle diete speciali personalizzate, richieste dai pediatri di libera scelta o dai servizi specialistici, per bambine/i con problemi sanitari;
- adattare i menù convenzionali alle diete richieste dai genitori per motivi culturali o religiosi attraverso autocertificazione;
- al presidio delle forniture dei prodotti alimentari e dietetici;
- a realizzare incontri di aggiornamento per gli operatori dei servizi prima infanzia e per il personale educatore, relativi alle tematiche dell'alimentazione ed igiene degli alimenti;
- elaborare piani di campionamento, eseguiti in tutti i nidi d'infanzia, di analisi micro-biologiche e analisi chimiche su alimenti cotti e crudi e tamponi su attrezzature di cucina.

Il genitore si impegna a:

- allineare i pasti consumati a casa al menù seguito al nido;
- comunicare eventuali regimi dietetici.
- Assaggiare i pasti con il progetto So-stare al nido

12. La salute

Il rischio di ammalarsi e guarire rapidamente è tipico dei primi anni di vita soprattutto in ambienti di vita in comune. Diversi sono i fattori che determinano l'ammalarsi nelle bambine e nei bambini. La mancanza di controllo degli sfinteri, l'esplorazione dell'ambiente con le mani e la bocca, il naturale processo di maturazione del sistema immunitario, la scarsa abilità e autonomia nel compiere quei comportamenti di attenzione alla cura del proprio corpo sono i fattori centrali che determinano in modo "naturale" il possibile rischio di ammalarsi.

Le strategie comportamentali, le modalità igieniche utilizzate in ambito familiare ed educativo sono importanti per ridurre la trasmissione delle differenti infezioni.

A fronte di questo, sottolineando che i Pediatri e le Pediatre di Libera Scelta del Sistema Sanitario costituiscono il riferimento primario per la tutela della salute per l'età evolutiva, nell'ambito di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione, si elencano gli impegni di Asp e dei genitori :

Per la salute il servizio nidi d'infanzia si impegna a:

- tutelare la salute del bambino;
- regolare l'eventuale somministrazione di farmaci salvavita tramite apposito protocollo provinciale a disposizione presso ogni nido;
- segnalare tempestivamente al genitore sospetti stati di malessere del bambino e anticiparne l'uscita;
- fornire una dieta in bianco (da richiedere occasionalmente per non più di 3 giorni consecutivi in caso di indisposizione), o diete speciali per certificate situazioni patologiche;

Il genitore si impegna a:

- avvisare preventivamente e, comunque, tempestivamente le educatrici in caso di assenze del bambino anche per motivi non sanitari;
- informare le educatrici su eventuali patologie riscontrate nel bambino;
- essere reperibile direttamente e tramite altro adulto appositamente delegato durante tutto il tempo di permanenza al nido d'infanzia del bambino;
- provvedere al ritiro anticipato in caso di malessere del bambino;
- consegnare i certificati medici ove e quando richiesti (es. diete speciali);
- fornire e tenere controllati gli abiti ed i bavaglini per il cambio del bambino.

13. Accesso, frequenza e rette

Gli aspetti amministrativi legati all'accesso, alla rinuncia ed alla frequenza dei nidi sono curati dagli uffici amministrativi di ASP e dagli Sportelli territoriali istruzione dell'Ucman (Unione dei Comuni Modenesi dell'area Nord) e del comune di Finale Emilia.

Iscrizioni

Possono essere iscritti ai nidi d'infanzia tutti i bambini in età compresa fra i 06 mesi e i 36 mesi. Sono di competenza degli Sportelli territoriali istruzione di UCMAN e del Comune di Finale Emilia;

- l'iscrizione al servizio nido;
- la formazione e l'approvazione delle graduatorie delle domande;
- l'individuazione degli aventi diritto al posto;
- l'ammissione ai servizi e l'attribuzione delle relative tariffe;
- informazione alle famiglie dei bambini ammessi su termini e modalità di presentazione della dichiarazione ISEE, rispetto alla quale viene definita la retta;
- la programmazione degli inserimenti;
- il controllo dell'obbligo vaccinale.

Rette di frequenza e pagamenti

L'ammissione al nido d'infanzia, così come al servizio di prolungamento orario, comporta per la famiglia l'onere di una retta da pagarsi mensilmente. Le rette nei nidi d'infanzia ASP sono personalizzate e proporzionali al valore del parametro adottato per misurare la condizione economica del nucleo familiare (indicatore ISEE).

Per l'accesso, la frequenza e la fatturazione l'ufficio rette di ASP si impegna a:

-trasmettere mensilmente in via posticipata tramite e – mail o posta ordinaria alla famiglia la fattura con il relativo avviso di pagamento della retta;

-in caso di mancato pagamento della retta, inviare un sollecito di pagamento e successivamente attivare la procedura di riscossione coattiva ai sensi di legge;

-rimborsare la differenza nei casi di pagamento non dovuto o in cui la somma pagata risulti superiore a quella attribuita e ciò sia accertato d'ufficio o a seguito d'apposita istanza.

Il genitore si impegna a:

- effettuare i pagamenti mensili delle rette nei tempi indicati sulla fattura mediante una delle seguenti formule: bollettini pago PA o addebito su conto corrente bancario.

14. Apprezzamenti, reclami, ricorsi

Le segnalazioni e i reclami inerenti il servizio devono avvenire in forma scritta. Possono essere lasciati al nido d'infanzia nell'apposita cassetta (dalla quale vengono prelevati dal coordinatore pedagogico) o presentati via posta, telefono alla dirigenza ASP, anche con procedure telematiche, indicando sempre data, oggetto, generalità e modalità di reperimento del proponente; non vengono tenute in considerazione segnalazioni anonime, se non palesemente fondate.

La famiglia può rivolgere istanze, reclami, osservazioni in merito a tutti gli aspetti inerenti le procedure amministrative, il progetto educativo, l'organizzazione e il funzionamento del servizio.

Per apprezzamenti, reclami e ricorsi il servizio nidi si impegna a:

- svolgere ogni possibile indagine in merito alla segnalazione;
- rispondere mediante un proprio responsabile o funzionario tramite colloquio, o in forma scritta;
- intervenire in modo tempestivo in caso il reclamo evidenzi un effettivo mancato rispetto degli impegni assunti.

Indirizzi e recapiti dei nidi d'infanzia ASP a gestione diretta

- Nido "Arcobaleno" di Concordia sulla Secchia, via Lenin 43
e-mail : nido.concordia@aspareanord.it
- Nido "Panda" di Medolla, piazza Missere, 6
e-mail: nido.panda@aspareanord.it
- Nido di San Felice sul Panaro, via Rita Levi Montalcini 180
e-mail: nido.sanfelice@aspareanord.it
- Nido "Il grillo parlante" di Finale Emilia via
e-mail: nido.finale@aspareanord.it
- Nido "L'aquilone" di Massa Finalese
e-mail: nido.massa@aspareanord.it

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 Menù o diete speciali Formazione degli operatori Turni di lavoro	Direttamente agli Educatori e al Coordinatore pedagogico del nido frequentato
Sul piano evacuazione dell'edificio	Direttamente all' Educatore preposto alla sicurezza e al Coordinatore pedagogico del servizio frequentato
Richieste dell'anticipo di ingresso, del prolungamento di orario, del cambio frequenza	Allo Sportello territoriale istruzione Ucmn del comune di residenza
Criteri di applicazione delle rette, Richieste di esenzione/riduzione	Allo Sportello territoriale istruzione Ucmn del comune di residenza
Reclami e segnalazioni presentate	Alla Direttrice generale ASP Alla Responsabile dei servizi Educativi ASP