



# COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova  
Area Amministrativa  
Settore Affari Generali e Servizi alla Persona

*Approvata con delibera di Giunta comunale n. 33 in data 17 aprile 2024*  
*Modificata con delibera di Giunta comunale n. 106 in data 11 dicembre 2024*

**NIDO COMUNALE**  
**Via Cavour n. 90**  
**46011 Acquaneгра sul Chiese**

**ENTE GESTORE:**  
**COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE**  
**Piazza XXV Aprile 1**  
**46011 Acquaneгра sul Chiese**

## CARTA DEI SERVIZI

### Allegate:

|          |                                             |
|----------|---------------------------------------------|
| Scheda A | Nominativi responsabili ed operatori        |
| Scheda B | Ammissioni-dimissioni-rette                 |
| Scheda C | Procedura inserimento nuovo utente          |
| Scheda D | Scheda presentazione reclami e suggerimenti |
| Scheda E | Questionario soddisfazione utente           |



# COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

*Provincia di Mantova*  
Area Amministrativa  
Settore Affari Generali e Servizi alla Persona

## INDICE

### 1 . INTRODUZIONE

Il nido Comunale di Acquanegra sul Chiese  
Premessa alla Carta dei Servizi  
Contenuti della Carta dei servizi

### 2 . IL SERVIZIO DI NIDO

Qualità del servizio e accreditamento  
Principi guida dell'attività

### 3 . INFORMAZIONI GENERALI

Organigramma e figure professionali dell'Ente Gestore e del Nido - **Allegato scheda A**  
Orario del servizio  
Caratteristiche strutturali  
Visite al Nido  
Accesso al servizio – rette – dimissioni - **Allegato Scheda B**  
Servizi e forniture garantite  
Giornata tipo all'interno del nido e inserimento del nuovo utente – **Allegato Scheda C**

### 4 . MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

Questionario di soddisfazione dell'utenza - **Allegato Scheda E**

### 5 . TUTELA DELL'UTENZA - **Allegato Scheda D**



# COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

*Provincia di Mantova*  
Area Amministrativa  
Settore Affari Generali e Servizi alla Persona

## 1. INTRODUZIONE

### IL NIDO COMUNALE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

L'esigenza di un nido ad Acquanegra era sentita fin dagli anni ottanta, anni in cui le scuole materne sopprimevano all'esigenza delle famiglie – peraltro non ancor diffusa come in anni recenti - di avere un luogo sicuro in cui far crescere i propri figli e soprattutto che li accogliesse molto prima dei tre anni di età.

Così, per poter offrire a queste famiglie un servizio adeguato e in conformità alla normativa nazionale e regionale, agli inizi degli anni novanta, nacque all'interno dell'edificio scolastico, che già accoglieva la Scuola Materna (ora Scuola dell'Infanzia) e la mensa scolastica un cosiddetto "Micro Nido" che poteva accogliere fino a otto bambini dal compimento dell'anno di età.

Con il tempo la società cambia, le esigenze cambiano e le normative a volte anticipano a volte raccolgono queste esigenze, favorendo lo sviluppo di attività di rilevanza sociale: il "Micro Nido" è divenuto quindi "Nido", potendo accogliere fino a sedici bambini dall'età di nove mesi.

Il Comune di Acquanegra, che conta circa 2800 abitanti e ormai poche attività sul proprio territorio, vanta comunque una lunga tradizione di attenzione all'erogazione dei servizi pubblici; nel corso degli anni ha realizzato impegnativi lavori di ristrutturazione e adeguamento dei locali del plesso scolastico "Urbano Scalari", dove coesistono le attività di Scuola dell'Infanzia Statale, Nido Comunale e mensa scolastica con Centro cottura, queste ultime attività gestite tramite appalto a ditte specializzate.

### PREMESSA ALLA CARTA DEI SERVIZI

Ormai dalla fine degli anni ottanta è in atto nel nostro Paese un'opera di trasformazione della Pubblica Amministrazione, volta a porre davvero al centro dei propri obiettivi la soddisfazione dei bisogni del cittadino. Le norme da sole non bastano al raggiungimento di tale progetto: occorre un grande cambiamento culturale, che investa sia coloro che erogano il servizio, sia coloro che lo richiedono.

In quest'ottica le Carte dei Servizi hanno la potenzialità di rendere i diversi attori del servizio pubblico consapevoli ciascuno del proprio ruolo, dei propri diritti e doveri.

La Carta dei Servizi non è quindi una mera sequenza di seppur utili ed importanti informazioni, ma è un vero e proprio patto con i cittadini che vincola gli enti erogatori a migliorare la gestione dei servizi mediante l'individuazione di specifici parametri di qualità e attraverso un costante confronto con le attese e le proposte dei fruitori dei servizi stessi.



# COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

*Provincia di Mantova*  
Area Amministrativa  
Settore Affari Generali e Servizi alla Persona

## CONTENUTI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi del Nido comunale di Acquanegra sul Chiese intende testimoniare concretamente la presenza di requisiti di legge ed al contempo costituire uno dei tasselli di un percorso finalizzato al miglioramento della qualità, all'implementazione di un sistema in grado di coinvolgere i diversi protagonisti del servizio in una attività di monitoraggio e di sviluppo di meccanismi di miglioramento continuo; costituisce un passo avanti verso la costruzione di un rapporto di fiducia con l'utente-cliente: i risultati migliori si verificano infatti proprio quando si riesce a stabilire un rapporto di autentica fiducia e collaborazione tra i diversi attori dell'attività.

## 2. IL SERVIZIO DI NIDO

### QUALITA' DEL SERVIZIO ED ACCREDITAMENTO

In base a norme sia regionali che nazionali i nidi, per essere autorizzati al funzionamento, devono possedere una serie di requisiti strutturali, tecnologici e organizzativi, che vengono verificati e danno luogo alla autorizzazione; ulteriori requisiti possono dare luogo all'accreditamento. La Regione, tramite appositi Uffici (Uffici di Piano e ATS) e mediante ispezioni periodiche, accerta la presenza di requisiti minimi e di eventuali ulteriori requisiti richiesti.

L'asilo nido si conforma, in particolare, ai requisiti di funzionamento previsti dalle direttive regionali dgr 20588/2005, 20943/2005 e dgr 2929/2020.

CSA Cooperativa Servizi Assistenziali a cui è dato in gestione il servizio di asilo nido, deve garantire che le strutture siano dotate di tutto quanto necessario ad assicurare una buona qualità del servizio erogato. In tale contesto la Carta dei Servizi deve permettere ad ogni soggetto interessato di conoscere le regole di funzionamento, lo stato attuale del servizio, le forme della partecipazione e della tutela.

### PRINCIPI GUIDA DELL'ATTIVITA' DI NIDO

Il "Nido Comunale" è un servizio socio-educativo che si affianca alla famiglia, per offrire al bambino dai 6 ai 36 mesi di età, ulteriori esperienze di conoscenza ed opportunità di rapporti significativi con bambini ed adulti al di fuori del nucleo familiare.

L'attività si sviluppa secondo alcuni principi:

#### EGUAGLIANZA

A tutti è data uguale opportunità di accesso al servizio in base ad apposito regolamento che tiene conto del grado e del tipo di bisogno; il servizio è teso a promuovere il benessere e l'educazione degli accolti, senza discriminazioni per motivi di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche della famiglia, condizioni fisiche ed economiche.

#### IMPARZIALITA'

Il Nido assicura ad ogni bimbo accolto prestazioni di pari livello qualitativo.

#### DIRITTO DI SCELTA

Il Nido, nel rispetto della legislazione vigente, assicura agli utenti il diritto di scelta nei termini previsti dal Regolamento.



# COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova  
Area Amministrativa  
Settore Affari Generali e Servizi alla Persona

## CONTINUITA'

Il nido assicura con continuità i servizi di cura ed educazione dei bambini accolti. In caso di funzionamento irregolare o interruzione del Servizio - per qualsiasi causa - sono tempestivamente attivate procedure atte a ridurre al minimo il disagio.

## TERRITORIALITA'

Il Nido opera per favorire legami e collegamenti con il tessuto urbano e sociale in cui è situato, instaurando rapporti di collaborazione con le altre istituzioni scolastiche e servizi esistenti nel plesso scolastico e sul territorio.

## QUALITA' DELL'EDUCAZIONE

Il servizio di Nido comunale è un servizio di carattere sociale ed educativo che è gestito dal Comune di Acquanegra sul Chiese al fine di garantire ai bambini un equilibrato sviluppo fisico e psichico, di promuoverne la socializzazione, lo sviluppo di competenze ed abilità, la conquista dell'autonomia, in collaborazione con la famiglia nell'azione di cura ed educazione. Per migliorare la qualità del servizio ci si avvale del contributo diretto e della partecipazione del nucleo familiare, contributo e partecipazione resi possibili da azioni di attivo coinvolgimento e corretta informazione e garantendo la massima libertà di espressione.

## PARTECIPAZIONE E TUTELA

Al nucleo familiare, nonché a diversi attori partecipanti alla vita del bambino, è riconosciuta la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso la corretta informazione, la formulazione di proposte mirate al mantenimento o al raggiungimento dello stato di benessere generale del bambino.

Il Nido favorisce forme di tutela dei diritti degli utenti.

## EFFICIENZA ED EFFICACIA

I servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri di efficienza ed efficacia, attraverso l'uso appropriato e razionale delle risorse.

Tutta l'attività del nido si conforma alle direttive regionali.

## 3. INFORMAZIONI GENERALI

Denominazione:

Nido Comunale

Indirizzo: Via Cavour n.90

46011 Acquanegra sul Chiese

Tel 0376/79672 interno 2

Posti autorizzati: n. 20      iscrizioni accoglibili: n. 24      per accreditamento: n. 21

Ente gestore :

Comune di Acquanegra sul Chiese

Piazza XXV Aprile,1

Centralino e Servizi alla Persona 0376/79101 interno 9-1

Mail: protocollo@comune.acquanegra.mn.it

Pec : acquanegrasulchiese.mn@legalmail.it



# COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

*Provincia di Mantova*  
Area Amministrativa  
Settore Affari Generali e Servizi alla Persona

ORGANIGRAMMA E FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI PRESSO L'ENTE GESTORE E NEL NIDO

## **Allegato scheda A**

Legale Rappresentante

Sindaco pro-tempore del Comune di Acquaneгра sul Chiese – Ente Gestore

Assessore al servizio

Responsabile del Servizio

Responsabile dei Servizi Tecnici

Sono chiamati a collaborare al buon funzionamento e alla amministrazione del nido tutti i dipendenti comunali, in diversi frangenti e con diversi ruoli.

## PERSONALE OPERANTE NEL NIDO COMUNALE

n. 4 educatrici in possesso di titolo di studio specifico

n. 1 addetta ai servizi ausiliari

Le educatrici in possesso di titolo di studio specifico hanno un ambito di intervento che va dall'organizzazione degli spazi, all'inserimento e accoglienza del bambino nel nido, al gioco, alle varie attività psicomotorie, alla promozione della comunicazione con le famiglie.

Esse valutano, pianificano e gestiscono interventi educativi e tutelari, con il supporto e la supervisione di una esperta pedagoga.

Tra di loro la coordinatrice mantiene rapporti diretti con l'Ente Gestore e con la ditta cui è appaltato il servizio.

L'addetta ai servizi ausiliari opera in collaborazione con le educatrici, garantendo altresì l'igiene e la sanificazione dei locali, arredi, attrezzature, giochi ecc.

Viene sempre garantita la compresenza di almeno 2 operatori.

Il Responsabile di appalto della ditta appaltatrice del servizio cura gli aspetti organizzativi, la pedagoga gli aspetti legati al progetto educativo.

## ORARIO DEL SERVIZIO

Il servizio funziona per 47 settimane annue dalle 7.30 alle 17.00 dal Lunedì al Venerdì con possibilità di frequenza part-time.

In particolare:

Entrata: 7.30-9.00

1^ uscita: 12.15-12.30

2^ uscita: 15.30-17.00

GLI ORARI DI SERVIZIO DELLE EDUCATRICI E DELLA AUSILIARIA SONO DISPONIBILI PRESSO IL NIDO IN APPOSITO SPAZIO INFORMATIVO



# COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova  
Area Amministrativa  
Settore Affari Generali e Servizi alla Persona

## CARATTERISTICHE STRUTTURALI DEL NIDO

Il Nido consta di:

- un ingresso
- tre aule suddivise in angoli o centri di interesse: angolo lettura, angolo del gioco simbolico, angolo del pasticcio, angolo del pasto, angolo motricità
- un dormitorio
- un bagno per l'igiene del bambino
- un bagno per il personale
- un'area giardino di utilizzo esclusivo

E' dotato di impianti a norma e certificati, di impianto di rilevazione incendi.

E' in possesso di Certificato di agibilità e Certificato prevenzione incendi.

## VISITE AL NIDO COMUNALE

E' organizzata a cura della ditta appaltatrice con l'eventuale supporto del servizio amministrativo comunale una visita annuale alla struttura chiamata "nido aperto" in cui possono essere acquisite informazioni specifiche sul funzionamento del servizio.

Sono possibili altre visite, in orari compatibili con l'organizzazione dell'attività, prendendo accordi con l'educatrice/coordinatrice.

## MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO - RETTE - DIMISSIONI

### **Allegato Scheda B**

Le modalità di accesso al servizio sono esplicitate in apposito regolamento, così pure le modalità di calcolo delle rette, la formazione della graduatoria; il regolamento integra quindi la presente carta e come questa è sempre reperibile presso il nido, e sul sito INTERNET del Comune <http://www.comune.acquanegra.mn.it/hh/index.php>.

La retta deve essere pagata con avviso PagoPa emesso mensilmente dal Comune.

I bimbi vengono ritirati dal nido in qualsiasi momento dando comunicazione in anticipo secondo la procedura e alle condizioni previste dal regolamento.

## SERVIZI E FORNITURE GARANTITE

Sono compresi nella retta i seguenti servizi e forniture:

- servizio educativo e di cura del bambino
- pulizia e sanificazione degli ambienti, arredi, attrezzature, giochi secondo specifici protocolli
- fornitura e somministrazione del pasto

I pasti sono preparati nella cucina interna al plesso scolastico secondo specifiche indicazioni e menu' della ATS territoriale (orari dei pasti e composizione del menù sono resi noti mediante esposizione in apposito spazio informativo all'interno del nido).



# COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova  
Area Amministrativa  
Settore Affari Generali e Servizi alla Persona

Sono inoltre garantite le seguenti forniture:

- materiali didattici
- materassi, pannolini, materiale per l'igiene del bambino

## VITA DEL BAMBINO ALL' INTERNO DEL NIDO

### Giornata tipo - **Allegato scheda C**

La giornata al Nido è generalmente suddivisa in sequenze quotidiane regolari, anche per aiutare i bambini a comprendere il trascorrere del tempo:

Orario:

7.30 - 9.00 accoglienza (Attività non finalizzate con rapporto 1:10, ex dgr 2929/2020):

9.00 - 9.30 igiene personale

9.30-10.45 attività libere e guidate, laboratori di sezione e inter-sezione

10.45-11.00 igiene personale (preparazione al pranzo)

11.00-12.00 pranzo

12.00-12.30 gioco libero-cambio e 1<sup>a</sup> uscita

12.30-14.45 riposo

13.30-14.00 riposo (Attività non finalizzate con rapporto 1:10, ex dgr 2929/2020):

14.45-15.30 merenda – igiene personale

15.30-17.00 gioco libero e seconda uscita

16.30-17.00 2<sup>a</sup> uscita (Attività non finalizzate con rapporto 1:10, ex dgr 2929/2020):

Inserimento del nuovo utente.

L'inserimento del bambino è un momento delicato e deve essere sostenuto dal genitore di riferimento; per questo è richiesta la disponibilità della presenza di un genitore per tutta la durata dell'ambientamento, che avviene secondo la procedura sinteticamente illustrata nell'allegata scheda

### 4. MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ' – **Allegato scheda E**

Se provassimo a dare una definizione di qualità -come requisito di un prodotto o servizio – ci renderemmo probabilmente conto di quante diverse idee di qualità possano esistere. La prima necessità è dunque quella di pervenire ad una definizione di qualità, come suggerita dalla normativa in materia: “Qualità è l'insieme delle caratteristiche di un prodotto/servizio che, al minor costo, determinano la sua capacità di soddisfare le esigenze espresse o implicite del cliente/utente” (quindi secondo criteri di efficacia ed efficienza); ulteriore conseguente necessità è quella di misurare la qualità e quindi:

- occorre conoscere le esigenze dell'utente ed il suo grado di soddisfazione (cosiddetta qualità percepita)
- occorre riuscire a misurare la qualità dei servizi resi attraverso “indicatori” comunemente accettati come “unità di misura”

Per il nido comunale si fa sostanzialmente riferimento alla somministrazione di questionari sulla soddisfazione degli utenti i cui risultati sono indicativi della qualità “percepita” del servizio.





# COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

*Provincia di Mantova*  
Area Amministrativa  
Settore Affari Generali e Servizi alla Persona

## 5. TUTELA DELL'UTENZA – **Allegato scheda D**

Presso l'Ente Gestore è attivo l'Ufficio servizi sociali cui compete, oltre la funzione di informazione, anche quella di tutela dell'utente e accoglimento dei reclami.

La funzione di tutela si espleta verso gli utenti tramite:

- l'accoglimento e la raccolta dei reclami contro gli atti o comportamenti che limitano o negano la fruibilità delle prestazioni dovute dall'Ente;
- la trasmissione degli atti alla Direzione per le decisioni in merito;
- la predisposizione delle procedure per l'individuazione e la risoluzione del reclamo e l'attivazione di tutte le iniziative atte alla risoluzione dei disservizi segnalati;
- l'accoglienza e la raccolta di nuove idee e proposte, di segnalazioni, di esigenze e necessità urgenti degli utenti.

Il cittadino utente può inoltre rivolgersi al Difensore civico regionale.

Modalità di presentazione dei reclami e suggerimenti

I reclami o i suggerimenti scritti possono essere inviati in carta semplice per mail oppure consegnati all'Ufficio Comunale dei Servizi sociali, servendosi di apposito modulo (allegata scheda E).

I reclami dovranno essere presentati nei modi sopra indicati, di norma entro 15 gg. dal momento in cui l'interessato o un suo rappresentante abbia avuto conoscenza dell'atto, del comportamento, della situazione lesiva dei propri diritti.

L'ufficio preposto, nei 3 giorni lavorativi successivi, comunicherà ai responsabili di servizio interessati la notizia del reclamo affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano entro 10 gg. tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'utente.

A tutti i reclami e alle richieste di chiarimento presentate in modo formale e in forma scritta verrà data risposta scritta entro 20 gg. dal ricevimento della segnalazione.

Qualora invece la questione prospettata con il reclamo sia particolarmente complessa e di non immediata definizione, il termine sopraindicato può essere prorogato di altri 10 gg. e di tale circostanza verrà data notizia al ricorrente.

La carta dei servizi è consegnata all'atto della domanda di inserimento ed è sempre reperibile presso il Nido. Ulteriori informazioni sono contenute nel regolamento generale di funzionamento del Nido.



# COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova  
Area Amministrativa  
Settore Affari Generali e Servizi alla Persona

## **Allegato Scheda A**

Responsabili ed operatori

Sindaco Rappresentante Legale  
Signora De Pieri Monica

Assessore al servizio  
Signora Accini Sandra

Responsabile del Servizio  
Funzionario Amministrativo Burato Antonella  
Informazioni e sportello presso Sede Municipale  
Tel 0376/79101 interno 9-1  
Mail: [protocollo@comune.acquanegra.mn.it](mailto:protocollo@comune.acquanegra.mn.it) –  
[affari.general@comune.acquanegra.mn.it](mailto:affari.general@comune.acquanegra.mn.it)  
PEC: [acquanegrasulchiese.mn@legalmail.it](mailto:acquanegrasulchiese.mn@legalmail.it)

Responsabile Servizi Tecnici  
Funzionario Tecnico Orsi Samantha  
Informazioni e sportello presso Sede Municipale  
Tel. 0376/79101 interno 9-2  
Mail : [samantha.orsi@comune.acquanegra.mn.it](mailto:samantha.orsi@comune.acquanegra.mn.it)

Educatrici:

ZANGROSSI Paola Coordinatrice  
FINAZZI Isabella  
TOMMASONI Silvia  
RIZZOTTO SERENA

Tel 0376/79672 interno 2

Ausiliaria  
CONZADORI Lucia

Coordinatrice Pedagogista  
Dr.ssa VIOLI Erika



# COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova  
Area Amministrativa  
Settore Affari Generali e Servizi alla Persona

## **Ammissioni – Dimissioni- Rette - Allegato Scheda B**

Estratto del Regolamento del Nido approvato con Delibera di CC n. 17 del 28.04.2017

Ammissioni – Dimissioni

ART. 7

Ammissione

Sono ammessi ad usufruire del servizio di Nido, prioritariamente i bambini residenti nel Comune di Acquanegra sul Chiese, in subordine con almeno un genitore che presti la propria attività lavorativa principale nel territorio comunale e ulteriormente possono essere ammessi al servizio di Asilo Nido anche bambini non residenti e con genitori che non prestano la propria attività lavorativa nel territorio Comunale.

La priorità sopra richiamata opera solo in sede di predisposizione della graduatoria e non anche con riferimento alla lista d'attesa.

Le domande di iscrizione, ricevute presso il Nido comunale e/o dall'Ufficio servizi sociali, sono esaminate dall'Ufficio stesso. Il responsabile del servizio, nel rispetto dei criteri indicati al successivo art. 8, predispone la graduatoria per gli inserimenti dei bambini nel servizio.

Le domande saranno accolte durante l'intero anno educativo.

La graduatoria sarà formata dal 1° al 15 luglio di ogni anno per le domande pervenute entro il 30 giugno e rimarrà valida per il successivo anno scolastico (da Settembre a Luglio dell'anno successivo)

I bambini verranno inseriti al Nido nell'ordine di graduatoria secondo un programma di competenza del Coordinatore del Nido.

Gli utenti già inseriti rimangono nel servizio di Nido Comunale – di diritto- anche per il successivo anno scolastico, a meno che non comunichino per iscritto il ritiro dal servizio.

Se necessario, ulteriore graduatoria è stilata in qualsiasi momento per coprire posti residui disponibili.

Qualora nel corso dell'anno ci siano posti disponibili, in assenza di lista d'attesa e non essendovi necessità di nuova graduatoria, la domanda di inserimento sarà accolta con ammissione immediata del bambino al servizio.

Nuovi inserimenti sono effettuati – di norma- non oltre il 30 Giugno di ciascun anno. Eccezionalmente dopo tale termine nuovi inserimenti saranno valutati e autorizzati dal responsabile del Servizio.

Le domande non potranno essere presentate prima del compimento del 3° mese di vita del bambino e dovranno indicare il periodo richiesto per l'inserimento.

Il mancato inserimento senza giustificato motivo comporta la cancellazione della domanda dalla graduatoria o dalla lista d'attesa.

Nelle more della decisione finale che sarà assunta dalla Regione Lombardia, i genitori devono produrre idonea autocertificazione in merito alla avvenuta vaccinazione o meno del proprio figlio/a.



# COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

*Provincia di Mantova*  
Area Amministrativa  
Settore Affari Generali e Servizi alla Persona

## ART. 8

Criteri e priorità per la formazione della graduatoria

Ferma restando la priorità per i residenti nel Comune, e quanto stabilito all'art.7, nella formazione della graduatoria si darà la precedenza:

1. I CASI DI RILEVANZA SOCIALE RESIDENTI (grave e/o urgente necessità sociale e familiare) attestati da relazione dell'assistente sociale avranno la precedenza nelle ammissioni al nido.
2. ai bambini orfani
3. a bambini con disabilità e con i genitori entrambi al lavoro o, in subordine, con un genitore al lavoro;
4. ai bambini con entrambi i genitori al lavoro o, in subordine, con un genitore al lavoro
5. ai bambini con un genitore occupato e l'altro in attesa di occupazione, purché iscritto ai Centri di collocamento o ad altre agenzie simili.
6. ai bambini con un genitore al lavoro
7. Per i casi simili nella graduatoria sarà data priorità agli inserimenti più prossimi quindi ai casi con ISEE più basso ed infine alla data di presentazione della domanda.

## ART. 9

Inserimento

Il Coordinatore del Nido concorda con la famiglia i tempi e le modalità di inserimento del bambino.

Se l'inserimento avviene entro il giorno 15 del mese la retta è dovuta per intero se l'inserimento avviene dopo il giorno 15 la retta dovuta è ridotta della metà. La presenza è conteggiata anche quando il bambino per qualsiasi motivo non usufruisca del pasto.

Se la data di inserimento viene spostata per motivi personali della famiglia o per malattia del bambino, la retta viene comunque calcolata secondo i criteri suddetti.

## ART. 10

Rinuncia – Decadenza – Dimissioni

Il genitore o chi ne fa le veci può in qualsiasi momento ritirare la domanda di ammissione al Nido, per iscritto.

Il ritiro dal servizio del bambino dev'essere comunicato per iscritto almeno un mese prima dell'effettiva cessazione, che decorrerà quindi dopo un mese dall'avvenuta comunicazione, anche agli effetti dei pagamenti delle rette.

Il responsabile del servizio può decidere, previa comunicazione alla famiglia, la dimissione del bambino in caso di assenza non giustificata prolungata oltre un mese o di morosità nel pagamento delle rette.



# COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova  
Area Amministrativa  
Settore Affari Generali e Servizi alla Persona

## ART. 11

### Rette

1. La Giunta Comunale fissa le rette e determina i valori ISEE (indicatore della Situazione Economica Equivalente) di riferimento per il calcolo delle medesime.
2. La certificazione ISEE deve essere allegata alla domanda di fruizione del servizio e ha la durata indicata nella certificazione stessa. In mancanza della presentazione del certificato ISEE all'utente sarà applicata la retta più alta.
3. Il versamento della retta deve essere effettuato entro i primi 15 giorni del mese presso la Tesoreria Comunale nella misura e con le modalità di cui viene data opportuna comunicazione alle famiglie.

## ART. 12

### Partecipazione alla spesa – Riduzioni – Agevolazioni

1. Le rette sono determinate in misura differenziata a seconda dell'Indicatore della Situazione Economica del nucleo familiare, determinato secondo i parametri di cui al DPCM n. 159 del 5/12/2013, e successive modifiche ed integrazioni.
2. Il responsabile del Servizio ha facoltà di porre in essere le verifiche necessarie per accertare la veridicità delle dichiarazioni rese. Nel caso siano riscontrate difformità, fatte salve le altre conseguenze previste dalla Legge per il caso di dichiarazione mendace, provvede alla rideterminazione dell'importo della retta e al recupero delle somme dovute.
3. Sono previste le seguenti riduzioni in caso di assenza giustificata, da comunicare al personale addetto all'inizio della giornata:
  - da 0 a 10 giorni di assenza nessuna riduzione
  - oltre 10 giorni nell'arco del mese riduzione del 50% per cento sulla retta mensile (nel computo dei giorni sono esclusi il sabato e la domenica)I periodi di chiusura per le festività di Natale o altre festività infrasettimanali non daranno luogo ad alcuna ulteriore o diversa riduzione.  
E' prevista inoltre la seguente agevolazione:
  - nel caso di frequenza del Nido, da parte di due bambini appartenenti allo stesso nucleo familiare, si applicherà una riduzione pari al 50% su una sola retta, o all'importo della retta più bassa.

## ART. 13

### Esonero sociale

L'esonero totale dal pagamento della retta, a sostegno di famiglie in situazione di grave disagio economico e sociale (casi sociali) attestato da approfondita relazione dell'Assistente sociale, è disposto dalla Giunta Comunale.

## ART. 14

### Coordinatore del servizio

Sono compiti del Coordinatore – Educatore del Nido:



# COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

*Provincia di Mantova*  
Area Amministrativa  
Settore Affari Generali e Servizi alla Persona

1. Il raccordo con l'Ente Gestore per gli aspetti organizzativi generali del servizio;
2. Il rapporto con le famiglie e la programmazione degli inserimenti;
3. L'organizzazione delle attività socio-pedagogiche e ludiche che si realizzano nel nido.

Rette stabilite con atto di Giunta Comunale n. 38 in data 19.04.2023 e fino a nuova deliberazione in base alle fasce di ISEE

| FASCE DI ISEE                                 | RETTA MENSILE (compreso quota pasti) |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------|
| Da € 0 a € 15.000,00                          | € 300,00                             |
| Da € 15.000,00 a € 25.000,00                  | € 350,00                             |
| Da € 25.000,00 a € 40.000,00                  | € 400,00                             |
| Oltre € 40.000,00 o non presentazione di ISEE | € 450,00                             |



# COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

*Provincia di Mantova*  
Area Amministrativa  
Settore Affari Generali e Servizi alla Persona

## **Procedura inserimento nuovo utente - Allegato Scheda C**

### INSERIMENTO NUOVO UTENTE

L'inserimento del bambino è un momento delicato che deve essere sostenuto dal genitore di riferimento; per questo è richiesta la disponibilità della presenza dello stesso genitore per tutta la durata dell'ambientamento che può variare dai 3 giorni (inserimento guidato) fino ai 9 giorni (inserimento graduale tradizionale), in base alle modalità concordate col personale educativo del nido.



# COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova  
Area Amministrativa  
Settore Affari Generali e Servizi alla Persona

## Allegato Scheda D

### MODULO PER SUGGERIMENTI E RECLAMI

Gentile Signore, Egregio Signore,

se ritiene che questo Servizio di Nido non abbia rispettato nei Suoi confronti i principi fondamentali o gli standard indicati nella Carta dei Servizi, La invitiamo a compilare il presente modulo e a farlo pervenire all' Ufficio Servizi Sociali (Vedi Allegata Scheda A). Si rammenta che eventuali atti a rilevanza civile e penale, di significativa gravità, devono essere oggetto di denuncia all'autorità competente.

La preghiamo di fornirci tutte le informazioni necessarie a risolvere il problema da Lei segnalato nel più breve tempo possibile.

Se lascerà il Suo recapito sarà nostra cura contattarla entro 20 giorni dalla data di consegna del modulo per fornirLe una risposta.

Qualora, ricevuta la risposta, non fosse soddisfatta dell'esito, in base alla Legge Regionale 48/88, Ella potrà rivolgersi al Difensore Civico Regionale o all'Ufficio di Pubblica Tutela della ATS territoriale.

Utilizzi questo modulo anche per farci pervenire i suoi suggerimenti su come migliorare il servizio.

Grazie per la Sua collaborazione.

Il responsabile del Servizio

Motivo del reclamo/segnalazione\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Servizio di \_\_\_\_\_

Data dei fatti segnalati\_\_\_\_\_

Suggerimento\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Richiesta di incontro con Il Funzionario/Responsabile del Servizio      si      no

Cognome\_\_\_\_\_ Nome\_\_\_\_\_

Indirizzo completo

\_\_\_\_\_

Telefono\_\_\_\_\_

Data di consegna del modulo\_\_\_\_\_





# COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova  
Area Amministrativa  
Settore Affari Generali e Servizi alla Persona

## Allegato Scheda E

### Questionario soddisfazione utente

Il Comune di Acquanegra sul Chiese, Ente Gestore del Nido, con l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio, ha deciso di utilizzare il presente questionario per raccogliere informazioni utili a valutare il livello di soddisfazione dei propri utenti.

Il questionario è anonimo e si articola in più sezioni:

A-livello di soddisfazione generale

B-livello di soddisfazione relativo a specifici aspetti del servizio erogato

C-indicazioni libere

La ringraziamo fin d'ora per la cura con cui compilerà il questionario. Basterà mettere una crocetta sul numero scelto e riportare per esteso le considerazioni che ritiene rilevanti (punto C).

Denominazione struttura: **NIDO COMUNALE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE**

O Genitore                      O Familiare (grado di parentela) \_\_\_\_\_

| CUSTOMER SATISFACTION                                                                                                  | 1 | 2 | 3 | 4 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|
| <b>A, Livello di soddisfazione generale del servizio</b>                                                               |   |   |   |   |
| Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio offerto?                                                     |   |   |   |   |
| <b>B. Esprima la soddisfazione per ciascuna delle caratteristiche di seguito elencate:</b>                             |   |   |   |   |
| 1. L'attuale orario di funzionamento del servizio la soddisfa?                                                         |   |   |   |   |
| 2. Le piace l'organizzazione e la funzionalità dello spazio?                                                           |   |   |   |   |
| 3. Ritiene sufficiente il materiale presente per le attività, i giochi e i laboratori?                                 |   |   |   |   |
| 4. Come giudica la pulizia e l'igiene dell'ambiente?                                                                   |   |   |   |   |
| 5. Come giudica la cura del personale e l'igiene del bambino?                                                          |   |   |   |   |
| 6. Come valuta l'attenzione delle educatrici verso il bambino ed i suoi bisogni?                                       |   |   |   |   |
| 7. Come valuta la conoscenza della programmazione delle attività educative del Nido?                                   |   |   |   |   |
| 8. Come valuta le informazioni ricevute sulla giornata del bambino e sui suoi progressi, scoperte e bisogni osservati? |   |   |   |   |
| 9. Come valuta il rapporto di collaborazione e la disponibilità del personale nei suoi confronti?                      |   |   |   |   |
| 10. Come giudica il grado di preparazione professionale delle educatrici?                                              |   |   |   |   |
| 11. Secondo lei il bambino frequenta volentieri l'asilo?                                                               |   |   |   |   |



# COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

*Provincia di Mantova*  
Area Amministrativa  
Settore Affari Generali e Servizi alla Persona

## **C). Osservazioni:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Indicare (anche semplicemente con il numero corrispondente) per quali punti non si hanno elementi di giudizio:**

---

---

---

**GRAZIE PER LA DISPONIBILITÀ!**