Quando una cooperativa eroga un servizio, risponde al bisogno dei cittadini. È questa la ragione che dovrebbe spingere ogni cooperativa a fare propria l'etica del "render conto".

Il senso della Carta dei Servizi sta proprio nel reciproco impegno della Selva società cooperativa ONLUS e dei cittadini/utenti a "render conto" delle responsabilità assunte per il buon funzionamento dei servizi.

La Carta dei Servizi è dunque un ***patto*** *che definisce i valori ai quali si ispira il sistema dei nidi d'infanzia, esplicita gli standard di qualità garantiti, attraverso indicatori semplici e misurabili, definisce gli impegni attesi dalle famiglie per il benessere dei bambini, il buon funzionamento delle strutture, il sostegno della partecipazione responsabile.*

La Carta dei Servizi va ben oltre la descrizione dei nidi d'infanzia; li "smonta" nelle varie parti costitutive: il progetto educativo, gli spazi e gli ambienti, il ruolo del coordinatore pedagogico, degli educatori e dei genitori, i tempi, le pratiche di cura e la salute dei bambini, le modalità di accesso al servizio, le rette, le rinunce e i trasferimenti, gli apprezzamenti, i reclami e i ricorsi.

Questa analisi approfondita del servizio ha due fondamentali valenze: rendere trasparente un servizio complesso ed articolato che funziona grazie a una molteplicità di collaborazioni, accordi, azioni che, in parte, si svolgono "dietro le quinte" e, nel contempo, mettere i genitori nella condizione di essere informati e di padroneggiare gli strumenti per partecipare e chiedere il rispetto di quanto dichiarato e garantito.

La Carta dei Servizi quindi può essere utilizzata anche come importante strumento di comunicazione fra la Cooperativa e tutti coloro che, a differenti livelli di responsabilità, portano interessi, bisogni e punti di vista all'interno dei nidi.

È solo grazie a questa comunicazione continua basata su accordi, conoscenza e condivisione delle regole, rispetto del lavoro di ciascuno, gestione dei conflitti, impegno a tradurre in pratica quanto dichiarato, tutela dei diritti di tutti che il servizio nidi d'infanzia potrà continuare a svolgere lo straordinario compito di accompagnare i bambini e i loro genitori nell'acquisizione delle autonomie che aiutano gli adulti ad essere tali e i bambini a diventare grandi.

Mariella Scaramella
Coordinatrice Pedagogica dei nidi d'infanzia
Selva società cooperativa a r.l. Onlus

Sommario

LA CARTA DEI SERVIZI 5
NIDI D'INFANZIA 5
..... 6
LE FINALITA' DEI NIDI D'INFANZIA 6
I PRINCIPI GENERALI E I VALORI CHE ISPIRANO I SERVIZI 6
IL PROGETTO EDUCATIVO 7
GLI ADULTI AL NIDO D'INFANZIA 9
LE FASI DELL'ACCOGLIENZA E DELL'INSERIMENTO 12
I TEMPI DEL NIDO D'INFANZIA 13
LE PRATICHE DI CURA 14
LA SALUTE 16
ACCESSO AL SERVIZIO, RETTE, RINUNCIE 17
RETTE DI FREQUENZA E PAGAMENTI 17
RINUNCE E TRASFERIMENTI 18
APPREZZAMENTI, RECLAMI, RICORSI 19
A CHI MI RIVOLGO PER SAPERNE DI PIU' 20

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi definisce ed esplicita le finalità e gli impegni dei servizi e costituisce un patto tra Selva società cooperativa a r.l. Onlus e gli utenti, bambini e famiglie, per garantire i reciproci diritti e doveri.

Con la Carta dei Servizi la cooperativa definisce gli standard di qualità, si impegna ad adottare strumenti per il controllo e ad attivare azioni di miglioramento.

Gli strumenti di controllo utilizzati sono:

- Indagini sulla soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi erogati
- Ricerche qualitative sulle pratiche educative dei servizi
- Ricerche sui bisogni delle famiglie di bambini 0-6 anni
- Valutazione delle osservazioni pervenute dall'utenza.

Si rimanda al regolamento dei singoli servizi per tutto ciò che riguarda la specificità del servizio, orari di frequenza, rette e modalità di iscrizione al servizio.

NIDI D'INFANZIA

VIA IL CIUCCIO	PIAZZA DEL BESTIAME 3,4 - BUGGIANO (PT) TEL. 329/3324384
ISOLA FELICE	VIA PONTE BUGGIANESE 77 – BUGGIANO (PT) TEL. 329/3324386
IL BRUCO	VIA RAFANELLI 1 – CASALGUIDI, SERRAVALLE PISTOIESE (PT) TEL. 0573 527017
BUBU SETTETE	VIA FRANCESCA NORD 1118 – MONSUMMANO TERME (PT) TEL. 334/2392558

LE FINALITA' DEI NIDI D'INFANZIA

I nidi d'infanzia sono un servizio educativo e sociale di interesse pubblico, aperto a tutti i bambini dai 3 ai 36 mesi.

I bambini sono considerati persone titolari di diritti individuali, sociali, civili; nei nidi si persegue, in particolare, la realizzazione del diritto all'educazione.

Il nido d'infanzia si presenta come luogo accogliente, in grado di sostenere e promuovere la crescita globale dei bambini, in collaborazione con le famiglie.

L'organizzazione dello spazio e dei tempi di vita, la possibilità di sperimentarsi in attività di gioco, di apprendimento e di relazione con gli altri costituiscono i percorsi privilegiati nei quali i bambini trovano occasioni per acquisire coscienza di sé e delle proprie competenze.

I PRINCIPI GENERALI E I VALORI CHE ISPIRANO I SERVIZI

UGUALIANZA

I nidi d'infanzia accolgono tutti i bambini in età che richiedono l'ammissione, compatibilmente con il numero dei posti disponibili, senza alcuna distinzione, garantendo pari opportunità, equità, giustizia e cortesia.

INTEGRAZIONE

I bambini disabili e quelli in condizione di particolare disagio sociale 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

La cooperativa 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.

IL PROGETTO EDUCATIVO

Il progetto dei nidi d'infanzia nasce dal confronto tra scelte politiche della cooperativa, teorie pedagogiche, ricerca, esperienza e pratica. Il coordinamento pedagogico ne cura la traduzione nell'operatività quotidiana attraverso il lavoro di gruppo con gli operatori dei nidi d'infanzia ed il confronto con le famiglie.

IL SERVIZIO NIDI D'INFANZIA 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 Piano dinamico funzionale, elaborati in collaborazione con l' A.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.

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.

Impegni di qualità	Condizione garantita	Standard di qualità
Trasparenza e informazione alle famiglie	Comunicazione del progetto di sezione	Illustrazione del progetto entro il mese di gennaio a tutte le famiglie
Confronto sul progetto e sulle scelte educative	Svolgimento di incontri di sezione. Organizzazione di un colloquio annuale individuale con la famiglia	Svolgimento di almeno due incontri all'anno in ogni nido d'infanzia. Colloquio garantito al 100% con le famiglie.

GLI SPAZI E GLI AMBIENTI

Lo spazio è suddiviso in un sezione unica, che ospitano dai 12 ai 26 bambini, dai 12 mesi ai 36 mesi (nido d'infanzia "Via il Ciuccio"), dai 3 mesi ai 36 mesi (nido d'infanzia "Bubu Settete", nido d'infanzia "Isola Felice" e nido d'infanzia "Il Bruco").

Il servizio nidi d'infanzia si impegna a:

- Predisporre in ogni nido d'infanzia ambienti specifici per le diverse attività ed età dei bambini (spazi di gioco, il bagno, luoghi di riposo, aree per l'incontro e l'aggregazione tra adulti e bambini e tra bambini) rispettando tutti gli standard previsti dal nuovo ***Regolamento regionale in materia di servizi educativi per la prima infanzia*** **(Decreto del Presidente della Giunta regionale n. 41/R del 30 luglio 2013) in attuazione di quanto previsto dell'articolo 4 bis della *Legge regionale 26 luglio 2002, n. 32*,** nonché le normative in materia di sicurezza.

- Effettuare gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici scolastici, preferibilmente durante il periodo estivo.

I genitori si impegnano a:

- Utilizzare correttamente gli spazi e gli arredi, con responsabilità e rispetto dei regolamenti.

GLI ADULTI AL NIDO D'INFANZIA

IL COORDINATORE PEDAGOGICO

Avvalendosi del confronto con i coordinatori zonali e con la dirigenza di settore, in stretta collaborazione con il personale del servizio, sovrintende all'attività del nido d'infanzia, ed è garante della qualità del servizio.

Il Coordinamento pedagogico:

- Concorre a definire gli indirizzi della cooperativa 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 della cooperativa e gli altri enti del territorio per il buon funzionamento del nido 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

IL SERVIZIO NIDI D'INFANZIA GARANTISCE:

- A seconda dell'età e del numero dei bambini, l'assegnazione di tue o tre educatori per servizio, presenti secondo turni
- Tutti gli educatori del servizio presenti nella fascia oraria 10:00 – 13:00
- L'educatore di sostegno, in caso sia presente un bambino disabile, quando richiesto da specifica certificazione medica

I COLLABORATORI SCOLASTICI E GLI AUSILIARI

- Sono presenti con turni collocati in via ordinaria dalle 8:00 alle 15:00
- Garantiscono l'ordine e l'igiene degli spazi e il rispetto delle norme di sicurezza
- Rilevano i problemi riguardanti il mantenimento e il buon funzionamento della struttura attivando i responsabili competenti
- Favoriscono il benessere dei bambini collaborando con gli educatori soprattutto durante la routine del pasto
- I collaboratori scolastici 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

Sono presenti 1 o 2 in relazione alla dimensione ed organizzazione del nido d'infanzia, ove presente la produzione interna dei pasti:

- 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
- In caso di necessità provvedono alla vigilanza dei bambini.

Impegni di qualità	Condizione garantita	Standard di qualità
Professionalità del Coordinatore Pedagogico	Confronto in gruppo su tematiche pedagogiche e organizzative e sul progetto del servizio Partecipazione ai corsi di formazione degli Educatori Sostegno al lavoro di gruppo degli Educatori	Svolgimento di un incontro di coordinamento mensile Presenza al 100% degli incontri Presenza del Coordinatore Pedagogico agli incontri di collettivo almeno 5 volte l'anno
Professionalità degli educatori	Svolgimento di attività di gestione, programmazione, formazione professionale	Sono garantite agli operatori 1100 ore annuali per attività di lavoro frontale, di cui 70 ore suddivise in formazione e lavoro non frontale
Professionalità dei collaboratori scolastici	Svolgimento di attività di gestione, programmazione, formazione professionale	Sono garantite agli operatori 660 ore annuali per attività di gestione, di cui 20 ore di formazione e di lavoro non frontale
Professionalità dei responsabili di cucina	Svolgimento di attività di gestione, programmazione, formazione professionale.	Sono garantite agli operatori 660 ore annuali per attività di gestione, di cui 20 ore di formazione e di lavoro non frontale

I GENITORI AL NIDO D'INFANZIA

Al fine di promuovere la partecipazione dei genitori oltre ai momenti di confronto citati nei paragrafi precedenti, il servizio:

- Organizza il libero accesso al servizio d'infanzia nell'accoglienza e nell'uscita
- Promuove incontri di aggregazione (serate di lavoro, feste) per favorire la socializzazione tra le famiglie
- Costituisce presso ogni nido d'infanzia un rappresentante dei genitori, tramite elezioni.

I GENITORI

- Rispettano la libertà di insegnamento, intesa come autonomia progettuale e culturale nell'ambito delle finalità del servizio
- Partecipano ai momenti di incontro organizzati dal servizio
- Accedono al nido d'infanzia nei momenti concordati con gli educatori.

Impegni di qualità	Condizione garantita	Standard di qualità
Informazione alle famiglie	Disponibilità di elezione di un rappresentante dei genitori	Affissione in bacheca presso ogni struttura
Trasparenza e coinvolgimento delle famiglie	Confronto tra la Cooperativa e rappresentanti delle famiglie sui criteri d'ammissione, le rette e le pratiche amministrative e gestionali che coinvolgono gli utenti del servizio.	Svolgimento di almeno un incontro all'anno

LE FASI DELL'ACCOGLIENZA E DELL'INSERIMENTO

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

- L'assemblea dei genitori prima dell'inserimento, convocata tramite chiamata telefonica da parte delle educatrici di riferimento del servizio
- Un colloquio con la singola famiglia, fissato tramite chiamata telefonica da parte delle educatrici di riferimento del servizio
- 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 di circa due settimane
- La gradualità dei tempi di permanenza quotidiana dei bambini – dai primi giorni con poche ore fino ad arrivare all'intera mattinata prima e l'intera giornata nella seconda settimana - ; la permanenza fino alle ore 16 si raggiunge a partire dalla seconda metà della seconda settimana e la possibilità di utilizzo del servizio di prolungamento orario, ove esistente e solo al compimento dell'anno di età, dalla terza settimana

- Ferma restando la data di inizio della frequenza, definita dalla cooperativa, la gradualità dei tempi di permanenza 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 famigliare del bambino nei momenti richiesti dall'educatore

Impegni di qualità	Condizioni garantite	Standard di qualità
Benessere del bambino e del genitore	Colloquio individuale	Entro la prima settimana dall'inizio di frequenza
	Attivazione del servizio di prolungamento di orario, ove previsto	Possibilità di accesso al servizio dalla terza settimana dall'inizio della frequenza, previa valutazione congiunta dell'avvenuto inserimento
	Attivazione del servizio di pre – post scuola	Possibilità di accesso al servizio dalla terza settimana, previa valutazione congiunta dell'avvenuto inserimento

I TEMPI DEL NIDO D'INFANZIA

IL SERVIZIO NIDI D'INFANZIA:

- Garantisce l'apertura dei nidi dal lunedì al venerdì, per 12 mesi
- Garantisce un centro estivo dai primi di agosto ai primi di settembre (ad esclusione della settimana di ferragosto) attraverso l'apertura di alcune strutture
- Informa le famiglie a inizio anno educativo delle chiusure del servizio per festività, ponti o iniziative particolari

- Garantisce l'apertura dalle ore 8:00 alle ore 16:00
- Organizza anticipi (dalle ore 7:30 alle ore 8:00) e prolungamenti d'orario (dalle ore 16:00 alle ore 16:30 o alle ore 17:00) secondo le modalità comunicate alle famiglie in sede di ammissione
- Informa le famiglie delle modifiche degli orari di funzionamento del servizio, derivanti da scioperi, assemblee sindacali o altre emergenze o eventi che incidano sulla regolare attività del nido.

IL GENITORE:

- Rispetta gli orari di ingresso e uscita
- Presenta domanda scritta per poter usufruire dell'anticipo dell'orario, del prolungamento dell'orario.
-

Impegni di qualità	Condizioni minime garantite	Standard di qualità
Tempi di funzionamento	Apertura annuale nel periodo settembre - luglio Apertura giornaliera	Sono garantiti almeno 220 giorni programmati di apertura del servizio Sono garantite almeno 8 ore al giorno
Informazione alle famiglie	Comunicazione a tutte le famiglie, del calendario di funzionamento annuale del servizio Comunicazione a tutte le famiglie delle interruzioni del servizio, con preavviso	Consegna al 100% delle famiglie entro il mese di ottobre Comunicazione con preavviso della possibile interruzione del servizio o del funzionamento a regime ridotto

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.

Il servizio nidi d'infanzia garantisce:

- Al momento dell'entrata, la presenza di un educatore dalle ore 8:00 ed il rispetto dei tempi e dei rituali individuali di passaggio
- Alle 9:30 uno spuntino con la scelta di cibi sani e consoni a bambini di questa fascia d'età
- Nella fascia centrale della mattinata le attività di gioco e di socializzazione progettate sulla base delle osservazioni compiute sui bambini
- Nel momento delle cure igieniche il rispetto delle norme per la tutela della salute e la cura della relazione individuale col bambino
- Un pasto – ore 11.45 circa – 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 speciale per situazioni patologiche e diete particolari per motivi religiosi o etici

Impegni di qualità	Condizioni minime garantite	Standard di qualità
Benessere del bambino	Sono assicurate cure igieniche quotidiane È assicurata la disponibilità dell'educatore a offrire informazioni sulla giornata del bambino È prevista la variazione del menù.	Almeno due cambi al giorno per i bambini con frequenza a tempo pieno e uno per i bambini frequentanti il part time Tutti i giorni a tutte le famiglie Stagionalità del menù (autunno/inverno e primavera/estate) e rotazione del menù con cicli di 4 settimane
Informazione alle famiglie	Consegna del menù Comunicazione dell'attività realizzata al nido	Consegna al 100% delle famiglie entro il mese di settembre Comunicazione garantita ogni giorno a tutte le famiglie

- Al momento del sonno, la presenza in camera di un educatore, il rispetto dei ritmi personali e dei rituali, il rispetto dell'uso individuale del lettino e il ricambio settimanale della biancheria
- Al momento dell'uscita la presenza di un educatore, l'accertamento dell'identità della persona a cui il bambino è consegnato, il passaggio di informazioni sulla giornata vissuta al nido dal bambino e il rispetto dei rituali di saluto.

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
- 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 2 giorni consecutivi in caso di indisposizione), o diete speciali certificate per situazioni patologiche.

IL GENITORE SI IMPEGNA A:

- Avvisare preventivamente e, comunque, tempestivamente gli educatori 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)
- Consegnare il certificato medico per la riammissione del bambino in caso di assenza superiore a 6 giorni
- Fornire e tenere controllati gli abiti ed i bavaglini per il cambio dei bambini
- Fornire i pannolini secondo le quantità necessarie, ove il servizio lo richieda.

ACCESSO AL SERVIZIO, RETTE, RINUNCIE

Presso la cooperativa in via Giusti n° 9 - 11 funzionano gli uffici a supporto delle attività dei nidi d'infanzia, che curano gli aspetti amministrativi legati all'accesso e alla frequenza.

ISCRIZIONI

Possono essere iscritti ai nidi d'infanzia tutti i bambini in età compresa dai 3 ai 36 mesi (a seconda del servizio, vedi regolamento del singolo servizio)

LA COOPERATIVA

- Provvede ad informare le famiglie residenti in merito ai tempi, alle modalità d'iscrizione e ai criteri di selezione vigenti, fornendo a richiesta assistenza nella compilazione della domanda di ammissione, comunicando l'esito della valutazione di ciascuna domanda ed effettuando controlli di veridicità delle dichiarazioni
- Elabora la graduatoria dei bambini ammessi in ordine di punteggio – direttamente calcolabile anche dall'utente – (a seconda del servizio, vedi regolamento del singolo servizio) e la lista d'attesa e comunica alle famiglie dei nuovi bambini ammessi la data fissata per l'inizio dell'inserimento

IL GENITORE

- Presenta la domanda d'iscrizione secondo le modalità indicate dalla cooperativa
- Fornisce alla cooperativa tutte le informazioni sulla condizione professionale e famigliare dei componenti il nucleo famigliare eventualmente richieste ad integrazione della domanda medesima
- In caso di controllo, fornisce al servizio competente la dimostrazione delle condizioni dichiarate ai fini dell'ammissione
- Sceglie, compatibilmente con la disponibilità dei posti nella fascia di età di proprio interesse, il nido d'infanzia gradito

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.

LA COOPERATIVA

- Informa le famiglie dei bambini ammessi l'ammontare della retta; tale retta, di norma, rimane valida per l'intera durata della frequenza del servizio, salvo intervengano significative variazioni
- Mensilmente invia alla famiglia la fattura della retta (bollettino ove previsto)
- Applica sulla fattura una riduzione delle retta del 25% per i mesi in cui il bambino non frequenta il servizio dai 10 ai 15 giorni di assenza per malattia certificata consecutiva e una riduzione della retta del 50% per i mesi in cui il bambino supera i 16 giorni di assenza per malattia certificata consecutiva
- Addebita ai genitori che ritardano nel ritiro del proprio figlio una sanzione di tipo economico.

IL GENITORE

- È tenuto ad effettuare i pagamenti mensili delle rette nei tempi indicati mediante una delle seguenti formule:

    - Assegno o contanti
    - Bollettino (ove previsto)
    - Bonifico Bancario: **BANCA DI PESCIA – CREDITO COOPERATIVO, intestato a SELVA SOC. COOPERATIVA SOCIALE ONLUS IBAN: IT68W0835870380000000752962**

RINUNCE E TRASFERIMENTI

L'ammissione al nido d'infanzia permette al bambino di proseguire la frequenza al nido fino all'età di 3 anni senza presentare ulteriore domanda. Negli anni successivi al primo il genitore può richiedere il trasferimento in un'altra struttura presentando apposita domanda alla cooperativa; le domande di trasferimento, che concorrono con le domande dei nuovi richiedenti, verranno prese in considerazione a partire del successivo anno educativo al fine di garantire la continuità educativa del bambino e il rispetto dei tempi di inserimento. In caso di mancato accoglimento il bambino conserva il posto originario.

Impegni di qualità	Condizioni minime garantite	Standard di qualità
Accoglienza e informazione	Assistenza all'utente su quesiti relativi a ammissioni, rette, rinunce, prolungamento orario e altri aspetti amministrativi	Informazioni ad accesso libero nei giorni di apertura dell'ufficio
	Consulenza individuale per compilazione domande ammissione	A tutti coloro che lo richiedono previo appuntamento
	Consulenza individuale per problemi attinenti l'ammissione o l'applicazione delle rette del servizio.	A tutti coloro che lo richiedono, previo appuntamento

APPREZZAMENTI, RECLAMI, RICORSI

Le segnalazioni e i reclami inerenti al servizio devono avvenire in forma scritta. Possono essere lasciate al nido d'infanzia, le quali vengono prelevate dal coordinatore pedagogico. 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.

IL SERVIZIO NIDI:

- Svolge ogni possibile indagine in merito alla segnalazione
- Risponde mediante un proprio dirigente tramite colloquio, o in forma scritta
- Interviene in modo tempestivo in caso il reclamo evidenzi un effettivo mancato rispetto degli impegni assunti.

Impegni di qualità	Condizioni garantite	Standard di qualità
Accettazione segnalazioni, ricorsi, osservazioni	Risposte a segnalazioni e reclami	Entro 30 giorni dal ricevimento

A CHI MI RIVOLGO PER SAPERNE DI PIU'

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 e turni di lavoro	**Direttamente agli educatori e al coordinatore pedagogico**
Richieste dell'anticipo di ingresso	**Direttamente agli educatori**
Presentazione domanda di iscrizione, rinunce al servizio, trasferimenti, criteri e procedure di ammissione	**All'ufficio della cooperativa Tel. 0572/33624 Fax. 0572/1903855**
Criteri di applicazioni delle rette, richieste di esenzioni/riduzioni, revisione e rimborsi rette	**All'ufficio della cooperativa Tel. 0572/33624 Fax. 0572/1903855**