



**Città di Biella**

MEDAGLIA D'ORO AL VALORE MILITARE  
MEDAGLIA D'ARGENTO AL MERITO CIVILE



# Carta dei Servizi

del Servizio Nidi d'Infanzia  
del Comune di Biella

Carta pubblicata il 21/01/2019

Approvata con D:G.C. n. 453 del 21/12/2018

## COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore. Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione." (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici").

Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza

Quindi la Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione tra il Comune e i cittadini, e di tutela dei diritti di questi ultimi

In particolare la Carta:

- chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi
- presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.
- si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

La Carta, insieme alle altre carte dei servizi del Comune di Biella, rappresenta uno degli ambiti di attività del "Sistema qualità", l'insieme delle iniziative e delle azioni relative alla qualità dei servizi.

Il Sistema Qualità è presidiato da un'apposita unità organizzativa, che opera in accordo con l'Urp e i settori dell'Ente in accordo con i diversi settori dell'ente, nell'ottica del miglioramento del servizio.

Il Comune di Biella realizza inoltre periodicamente e sistematicamente ricerche qualitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi, i cui risultati sono presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

## CARATTERISTICHE DELLA CARTA

La Carta ha validità pluriennale; al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, e quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato.

In particolare la struttura della Carta consiste in:

- una parte fissa di descrizione del Servizio, con validità pluriennale;
- una parte "variabile" composta da alcune schede relative ad informazioni che possono modificarsi ogni anno.

La parte fissa è approvata dalla Giunta Comunale. Attraverso di essa i cittadini potranno conoscere e ricevere informazioni in merito a:

- i principi generali e gli obiettivi che guidano e orientano il servizio;
- l'identità e l'organizzazione del servizio;
- la descrizione dei singoli servizi offerti con i relativi indicatori e standard di qualità;
- le forme di partecipazione e di tutela dei cittadini-utenti;

Al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, e quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato

La parte variabile con le schede annuali a cura del dirigente che riporta:

- i progetti di miglioramento
- gli aggiornamenti apportati alla Carta, il piano di miglioramento degli standard, le eventuali variazioni ai costi delle prestazioni,
- l'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza, i risultati conseguiti in relazione agli standard individuati.

Tutte le Carte dei servizi del Comune di Biella possono essere scaricate in formato pdf dal sito internet del Comune: [www.comune.biella.it](http://www.comune.biella.it)

## PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi del Servizio Nidi d'Infanzia si ispira ai seguenti principi:

### • UGUAGLIANZA

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

### • IMPARZIALITÀ

Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

### • CONTINUITÀ

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

### • PARTECIPAZIONE

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

### • CHIAREZZA E TRASPARENZA

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

### • EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia.

Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

## PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei servizi viene redatta con riferimento alla seguente normativa:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (“Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici”);
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 (“Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”);
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 (“Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi”);
- Decreto legislativo 286 del 30/07/1999, art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”;
- Direttiva del ministro della funzione pubblica del 24 marzo 2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- Decreto Legislativo 150 del 27 ottobre 2009 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”.

### **I principali riferimenti normativi relativi all’attività del Servizio Nidi d’Infanzia sono:**

- Legge Regionale 15 gennaio 1973 n. 3 “Criteri generali per la costruzione, l’impianto, la gestione ed il controllo degli asili nido comunali costruiti e gestiti con il concorso dello Stato di cui alla legge 6/12/1971 n. 1044 e quello della Regione”, e successive modifiche;
- Legge 13 luglio 2015, n. 107 (“Riforma del sistema nazionale di istruzione e formazione e delega per il riordino delle disposizioni legislative vigenti”) e relativi decreti attuativi;
- Delibera G.C. n 127 del 09/04/2018;



## PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO NIDI D'INFANZIA

### Finalità e missione del servizio

Il Servizio Nidi d'infanzia intende perseguire i seguenti obiettivi:

- offrire ai bambini un luogo di crescita, di cura e di socializzazione, al fine di garantire il loro benessere psicofisico e sviluppo delle potenzialità cognitive, affettive, e sociali realizzando, alla luce dei più avanzati e aggiornati principi psicopedagogici, vere e proprie esperienze educative;
- sostenere le famiglie nella cura dei figli e nelle scelte educative;
- facilitare l'accesso al mondo del lavoro, promuovendo le scelte professionali e familiari di entrambi i genitori;
- divenire luogo di informazione e formazione promuovendo una corretta cultura dell'infanzia e diffondendo buone pratiche educative.

### A chi si rivolge il servizio

Il Nido d'Infanzia è un servizio educativo e sociale rivolto alle bambine e ai bambini dai tre mesi ai tre anni, che sostiene e integra l'opera della famiglia, nel rispetto delle identità sociali, culturali e religiose.

### Com'è organizzato il servizio

#### Come si accede

Hanno diritto all'ammissione all'asilo nido i bambini e le bambine di età compresa fra i tre mesi e i tre anni, secondo i limiti di età stabiliti dalla normativa vigente: i residenti nel Comune di Biella hanno priorità di accesso, ma è possibile presentare domanda anche se non residenti.

Il periodo di acquisizione delle domande di iscrizione relative all'anno educativo in corso è stabilito con termine non oltre il 28 febbraio; le domande relative all'anno educativo successivo, non verranno accettate prima del mese di gennaio dell'anno di riferimento con termine di presentazione previsto non oltre il 15 maggio.

#### Graduatoria/punteggi

A ciascuna domanda di iscrizione viene assegnato un punteggio in base alla situazione del nucleo familiare, così come indicato nell'Allegato A (attribuzione punteggi) della D.G.C. n.127 del 09/04/18 visionabili sul sito all'indirizzo:

[http://www.comune.biella.it/sito/file/politiche\\_giovanili/AllegatoA\\_attribuzione.pdf](http://www.comune.biella.it/sito/file/politiche_giovanili/AllegatoA_attribuzione.pdf)

#### Ammissione

Le ammissioni vengono effettuate sulla base della graduatoria definitiva pubblicata e successivamente sulla base dell'eventuale lista di attesa, seguendo l'ordine di precedenza.

## Quanto costa

Il nido comunale costituisce un servizio a domanda individuale e pertanto è soggetto alla partecipazione degli utenti al costo del servizio. Ai fini dell'assegnazione della retta di frequenza si utilizza l'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE), così come definito ai sensi del DPCM 159/2013 e successive modificazioni e integrazioni.

La tariffa è stabilita con due modalità distinte così come deliberato dalla Giunta Comunale:

- retta massima attraverso la compilazione del relativo modulo di accettazione che verrà considerato valido per tutto il periodo di frequenza del bambino/a al nido, salvo successiva presentazione da parte dell'utente di documentazione I.S.E.E.
- retta stabilita sulla base della fascia di contribuzione in base alla presentazione di documentazione I.S.E.E.

## Struttura organizzativa

Ogni nido si articola di norma in **sezioni** che accolgono:

- lattanti ovvero i bambini entro il primo anno di età;
- medi ovvero i bambini nel secondo anno di età;
- grandi ovvero i bambini nel terzo anno di età;



Le articolazioni della ricettività sulla base delle sezioni sopraindicate e delle conseguenti caratteristiche organizzative del servizio vengono valutate all'inizio di ogni anno educativo dall'équipe educativa in collaborazione con i Coordinatori Educativi e sono approvate dal Dirigente del Settore.

L'**inserimento** al nido viene programmato con le famiglie e prevede:

- un'informazione dettagliata sul funzionamento del servizio e sulle modalità e tempi previsti per l'inserimento del bambino al nido fornita ai genitori, prima dell'ingresso dei bambini, all'atto dell'iscrizione e, successivamente, una volta accettate le domande, attraverso incontri collettivi con il gruppo educativo ed il Coordinatore Educativo nelle diverse sedi assegnate;
- uno scaglionamento dei nuovi ingressi che, nel rispetto della graduatoria ufficiale, tenga conto delle esigenze delle famiglie senza contrastare la realizzazione dei piani educativi, prevedendo tempi di permanenza gradualmente e personalizzati, definiti dal Coordinatore, sentiti gli educatori delle sezioni interessate;
- incontri individuali con i genitori ad inizio d'anno scolastico ed ogni qualvolta i genitori e/o gli educatori lo ritengano opportuno.

All'interno del nido sono previste le **seguenti figure**:

- personale educativo;
- personale ausiliario;

- personale di cucina;
- coordinatrice pedagogica.

## **Funzioni**

Nei nidi d'infanzia attraverso la quotidiana organizzazione e progettualità educativa ci si occupa di definire, attuare servizi di alta qualità pedagogica costantemente monitorata. Il servizio cura i rapporti con le famiglie, promuove iniziative di cultura educativa e di sostegno alla genitorialità e di valorizzazione delle diversità di genere, di cultura e di promozione della partecipazione. Favorisce la predisposizione di strategie, percorsi e strumenti di integrazione di bambini diversamente abili, ed attività di prevenzione rispetto a casi di disagio sociale e familiare, in rete con le diverse figure professionali sul territorio.

Gli uffici amministrativi si occupano della gestione dei rapporti con l'utenza e in particolare delle iscrizioni ed ammissioni ai nidi e di tutte le attività connesse al controllo dell'applicazione delle rette in base alla frequenza nei diversi servizi, e al monitoraggio dei pagamenti delle stesse. Si occupano altresì della parte organizzativa e gestionale delle strutture.

## **Sede recapiti e orari**

La sede dell'Ufficio Nidi è sita in Via Tripoli, 48, al 1° piano.

I recapiti sono i seguenti:

Tel 015/3507616-473-269

Fax 015/3507615

e- mail: [ufficioasilinido@comune.biella.it](mailto:ufficioasilinido@comune.biella.it) / PEC [protocollo.comunebiella@pec.it](mailto:protocollo.comunebiella@pec.it).

Informazioni generali, indirizzi, modalità di iscrizione e altro sono consultabili sul sito all'indirizzo:

<http://www.comune.biella.it/web/politiche-giovanili-scuola-educazione-asili-nido/asili-nido>

## **Orari di apertura al pubblico**

Gli Uffici del Servizio Nidi sono aperti all'utenza con i seguenti orari:

**Lunedì, Martedì, Mercoledì, Venerdì:**

dalle ore 8.30 alle ore 12.15;

**Giovedì:** orario continuato dalle ore 8.00 alle ore 16.00.





## Strutture educative

La Città di Biella gestisce le seguenti strutture:

### **ASILO NIDO “Annalena Tonelli”**

Via Conciatori, 5

Biella Vernato

Tel. 015.405151

(gestione diretta)



### **ASILO NIDO “Lidia Lanza”**

Via delle Roggie, 2

Biella San Paolo

Tel. 015.4507208

(gestione diretta)



### **ASILO NIDO “Virginia Majoli Faccio”**

Via Bertamelina,36

Biella Pavignano

Tel. 015.561578

(in appalto)

### **ASILO NIDO “Alba spina”**

via Coppa 31

Biella Chiavazza

tel.01526809

(in appalto)



### **ASILO NIDO “Maria Bonino”**

Via Trivero, 1

Biella Villaggio Masarone

tel. 015.403367

(in appalto)

## Orari e calendario di funzionamento

Il servizio di norma è attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.30 alle ore 18,00.  
La frequenza al Nido è diversificata in:

tempo pieno dalle 7.30 alle 18.00  
part-time dalle 7.30 alle 13,00

L'ingresso è previsto dalle 7.30 alle 9.30

Il calendario annuale del servizio di asilo nido è stabilito con provvedimento dirigenziale, tenuto conto di quanto previsto dalla normativa del C.C.N.L. e dagli accordi aziendali. Di norma il servizio inizia il primo giorno non festivo del mese di settembre e termina il 30 giugno dell'anno successivo.

Le attività di norma sono sospese nel periodo delle festività (Natale e Pasqua) e durante l'estate, in correlazione con le vacanze scolastiche.

Nel mese di luglio viene attivato un progetto integrativo garantito in via esclusiva alle famiglie dei bambini già frequentanti le strutture comunali, i cui genitori presentino attestazione comprovante l'impegno in attività lavorativa per il periodo in oggetto. L'organizzazione del servizio (sede, posti disponibili, periodo di attivazione, ecc...).



## I servizi offerti

### L'IDENTITÀ EDUCATIVA DEL SERVIZIO NIDI D'INFANZIA

I servizi educativi sono luoghi dove i bambini sono soggetti di diritto, e questo significa considerare la loro crescita come un valore che l'intera comunità deve perseguire, perché ad ogni diritto corrisponde una responsabilità, quella degli adulti a cui sono affidati, che si declina anche attraverso la costruzione di opportunità di progettazione condivisa.

Nella progettazione pedagogica vi sono diversi documenti attraverso i quali i servizi di una città definiscono la propria identità e fisionomia pedagogica, declinando gli orientamenti e gli intenti educativi di fondo ed esplicitando le coordinate di indirizzo metodologico. Questi documenti rappresentano un impegno con le famiglie e un piano generale di azione, contestualizzato e realizzabile, in cui sono precisate le finalità, i criteri e le modalità di organizzazione educativa del servizio.

- **Gli orientamenti pedagogici Guida** che danno espressione al pensiero pedagogico condiviso che guida pensieri e pratiche;
- **l'Offerta Pedagogica**, elaborata ogni anno che è il documento di pianificazione dell'attività educativa, dove si esplicano obiettivi a breve e lungo termine, traducendo a livello operativo intenzioni educative e linee metodologiche condivise.



### Metodologie e strumenti



Il gioco è una dimensione fondamentale dell'esperienza infantile: dedicandosi ad esso, i bambini esplorano la realtà, sperimentano diverse possibilità di azione sul mondo, sia fisico e che sociale, maturano ed esercitano le proprie competenze, mettendo alla prova le proprie capacità, misurandosi con gli altri, con le possibilità e i limiti che i diversi contesti, oggetti, materiali offrono loro.

Troppo facilmente però il giocare viene scambiato con un puro e semplice essere occupato. In realtà giocare è una faccenda seria significa "essere in un processo", per questo tutto deve essere pensato per promuovere la libera scelta e l'autonoma organizzazione da parte dei bambini, il piacere di fare, di concentrarsi e portare a termine un compito, per favorire e sostenere le esplorazioni dei bambini in tutte le sue

forme.

**Contesti** ovvero il nido come luogo capace di rispondere al bisogno di esplorazione dei bambini; essi devono presentarsi ricchi di opportunità e di occasioni diversificate per la sperimentazione e l'evoluzione delle competenze dei bambini nelle sue diverse fasi di sviluppo, si combinano con l'immaginazione e vi lavorano insieme.



**Oggetti:** gli oggetti scelti sono un elemento fondamentale di progettazione; sono oggetti semplici di uso quotidiano, non riproduzioni che cancellano le proprietà percettive dell'oggetto ma si offrono al bambino nella loro realtà.



**Materiali:** ogni materiale deve essere significativo sul piano percettivo; i materiali possono essere spostati, caricati, combinati, ridisegnati, allineati, smontati e rimontati di nuovo in una molteplicità di possibilità. Danno potere alla creatività, si offrono come acceleratori delle esperienze di gioco nelle diverse aree di apprendimento. Verrà limitato l'uso dei materiali plastici, diffusi dentro le scuole, ma che hanno scarsa naturalezza e varietà tattile.

**Ambienti di apprendimento:** la progettazione e l'organizzazione degli spazi sono elementi basilari di un servizio educativo; organizzare uno spazio significa dare forma all'idea di bambino che si vuole proporre, dell'idea di come conosce e apprende: intendiamo gli spazi, gli arredi, i materiali non quali semplice sfondo dell'agire dei bambini, ma quale importante protagonista dell'azione educativa. all'interno dei servizi vengono individuati spazi speciali, dedicati all'esplorazione di materiali e situazioni, per sostenere e stimolare la costruzione di competenze, abilità, conoscenze e motivazioni: gli ATELIER:

- **Atelier dei giochi di luce:** è un ambiente di ricerca dove la luce può essere indagata nelle sue diverse forme, attraverso esplorazioni capaci di provocare meraviglia e curiosità, di stimolare creatività e approfondimenti;
- **Atelier del materiale naturale:** allestito con differenti elementi naturali, con cui le educatrici favoriscono l'incontro spontaneo tra i bambini e la dimensione naturale;
- **Atelier del materiale di recupero:** fornisce ai bambini uno spazio aperto alla sperimentazione, alla scoperta e alla creatività, attraverso l'utilizzo di materiali di recupero, di uso quotidiano, "poveri", che aprono la mente a infinite possibilità;
- **Giardini educativi:** I giardini sono spazi educativi dalle infinite possibilità, in cui non si generano solo emotività, piacere e benessere, ma sono veri e propri ambienti da abitare e



conoscere, con ogni condizione climatica, poiché stimolano la curiosità e il desiderio di esplorare, invitano alla sperimentazione e alla ricerca.



L'offerta di una pluralità e continuità di occasioni di esperienza nasce dalla possibilità che i bambini hanno, di interagire con materiali sia strutturati (es. giochi di costruzione, bambole, macchinine, ecc...) sia non strutturati (es. oggetti di vita quotidiana, materiale di recupero, materiale naturale, ecc...) che facilitano il processo di approfondimento, di costruzione di significati, del senso delle cose, delle relazioni tra di esse.

Viene riconosciuto il fare dei bambini come processo di ricerca spontanea, in cui essi hanno un ruolo attivo, attorno al quale gli educatori si muovono, percorrendo insieme le diverse piste di indagine a partire da domande generative.

Per fare ciò vengono fornite ai bambini un'ampia varietà di opportunità e di esperienze aperte, a disposizione della loro libera scelta.



## “GIORNATA TIPO”

**Accoglienza:** dalle ore 7.30 i bambini vengono accolti dalle educatrici con particolare cura nei rituali del distacco dai genitori. E’ il momento del gioco libero. Alle 9.30 termina l’accoglienza e viene offerto uno spuntino con frutta.



**Attività educative:** dalle 10.00 i bambini, divisi in piccoli gruppi, si dedicano alle diverse proposte educative a seconda delle esigenze di crescita specifiche.

**Pranzo:** dalle 11.15 alle 11.45 circa. È un momento conviviale che consente la socializzazione e favorisce le autonomie e gli apprendimenti legati al rapporto con il cibo.

**Cambio:** è un momento di grande importanza educativa e relazionale, di cura e rispetto, di stimolo alla consapevolezza e autonomia del bambino. \* Il genitore deve portare un cambio completo, eventualmente un ciuccio e un oggetto a cui il bimbo è affezionato.

**Riposo:** dalle 12.45 alle 15.00 circa, i bambini si rilassano ritrovando i “propri” rituali (ciuccio, peluche, copertina...), l’educatrice crea un’atmosfera tranquilla e serena con un sottofondo musicale.

**Merenda:** alle 15.30 circa.

**Ricongiungimento con i genitori:** dopo la merenda si svolge il gioco libero e si presta attenzione all’arrivo dei famigliari.

## AMBIENTAMENTO

L’ambientamento al Nido è un momento delicato e carico di emotività sia per i bambini che per i genitori che si trovano a vivere un’esperienza nuova.

È preceduto da un colloquio e si svolge in modo graduale.

Il bambino accompagnato da una figura familiare di riferimento, possibilmente sempre la stessa, inizialmente partecipa solo a situazioni di gioco e successivamente ai momenti del “pranzo” e del “sonno”, secondo una scansione del tempo individualizzata.

Per iniziare positivamente questo percorso, è veramente indispensabile la collaborazione tra l’educatrice e la famiglia al fine di facilitare in ogni modo la conoscenza, l’inserimento e la serena permanenza del bambino.

## ALIMENTAZIONE

Il personale addetto a preparazione, confezionamento e distribuzione dei pasti, applica precise norme igieniche e comportamentali e segue un menù e relativa tabella dietetica differenziata stabilita dall’A.S.L. BI.

- per fasce d’età, lattanti e divezzi;
- per stagione, estiva ed invernale.

I bambini di età inferiore ad un anno, dovranno presentare la dieta personale, rilasciata dal pediatra di base, da seguire al nido fino al compimento dell'anno di età.

È possibile altresì seguire regimi dietetici differenziati, legati a patologie particolari (intolleranze alimentari o altro), purché segnalate dal pediatra del bimbo e approvate dal Servizio di Igiene Alimentazione Nutrizione.

## **RAPPORTI CON LE FAMIGLIE**

Uno dei principi fondamentali per ogni servizio educativo, e per il Nido in particolare, è quello di operare in continuità con la famiglia, il contesto sociale e culturale in cui è inserito il bambino. Il Nido offre e promuove occasioni e spazi di incontro con le famiglie, finalizzati alla conoscenza dei bambini, alla condivisione degli obiettivi e degli stili educativi del servizio, alla partecipazione attiva delle famiglie.

Vengono proposti momenti di incontro individuali, di sezione ed assembleari, durante tutto il corso dell'anno. Sono previsti momenti di discussione su temi di particolare interesse, di convivialità in occasione delle principali festività, nonché attività laboratoriali allo scopo di far sperimentare e coinvolgere le famiglie nel progetto educativo.



## I NOSTRI STANDARD DI QUALITÀ

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, il livello di qualità viene ricondotto a fattori specifici, misurabili dal punto di vista quantitativo attraverso indicatori; per ciascun indicatore vengono definiti degli standard, che costituiscono dei punti di riferimento per individuare il livello di qualità atteso/promesso (ex ante) o raggiunto (ex post)

Di seguito sono stati individuati alcuni **Fattori di qualità** sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente:

**-livello di ricettività;**

**-tempi nell'erogazione dei servizi.**

*(fattori comuni a tutte le carte a cui verranno aggiunti ulteriori fattori specifici del servizio)*

Ogni fattore di qualità è misurato attraverso uno o **più indicatori** che rappresentano la manifestazione concreta del particolare fattore di qualità individuato.

Gli **standard** sono dei punti di riferimento per orientare le azioni del servizio e anche una garanzia per l'utenza in quanto essi rappresentano gli obiettivi che questa Amministrazione si impegna a raggiungere.

Gli standard e relativi indicatori sono stati organizzati e suddivisi tra:

- **General**i, cioè misurabili non dal singolo cittadino ma attraverso le indagini di soddisfazione annuali presso i fruitori, realizzate dal servizio stesso che poi ne darà conto;
- **Specifici**, cioè riferiti al singolo intervento o prestazione, quindi il fruitore può direttamente verificarne il rispetto.

La valutazione della qualità è alla base dei processi di miglioramento; gli indicatori la cui misura è ritenuta pari o superiore rispetto alle attese (chiamate comunemente standard) rappresentano i punti di forza della qualità del servizio, mentre gli indicatori, la cui misura è ritenuta inferiore agli standard, rappresentano i punti deboli e richiedono un'azione di miglioramento.

Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale facendo una segnalazione o presentando un reclamo secondo le modalità indicate successivamente. In caso di riscontro positivo al reclamo le singole carte possono prevedere forme di "indennizzo/rimborso" di varia natura.

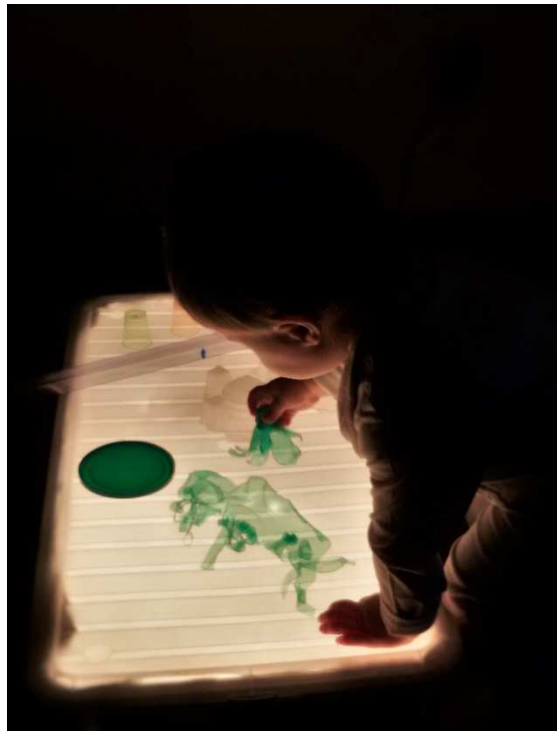
È importante chiarire che:



- gli standard selezionati non sono riferiti a tutti gli interventi descritti nella carta dei servizi, ma solamente a quelli dove il Servizio é in grado di garantire impegni precisi, perché la gestione e l'erogazione degli interventi dipendono direttamente dalla nostra organizzazione o dagli impegni assunti da chi eroga le prestazioni per nostro conto;
- solo alcuni standard sono "impegnativi" cioè possono prevedere forme di rimborso o indennizzo per l'utente;
- gli standard di qualità saranno progressivamente aggiornati e migliorati nel corso degli anni.

La tabella consente di leggere per ogni dimensione della qualità i fattori individuati, gli indicatori con i quali la qualità è misurata e i relativi standard specifici garantiti.

Gli standard generali sono individuati annualmente in fase di predisposizione del Piano della Performance.



Dimensione qualità	Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Livello di ricettività	Tempi di funzionamento	Apertura annuale nel periodo settembre – giugno Attivazione centro estivo mese di luglio	10.30 ore giornaliere di apertura per 5 gg./settimana per tutto il periodo definito dal calendario scolastico e centro estivo (mese di luglio)
		Garanzia della normale apertura degli uffici	23 ore settimanali da Lunedì a Venerdì
	Professionalità operatori	Confronto in gruppo su tematiche pedagogiche e organizzative e sul progetto educativo	Svolgimento di un incontro di coordinamento quindicinale
		Svolgimento di attività di gestione ,programmazione e formazione professionale	Garanzia agli educatori a tempo pieno di 12 ore di formazione annuale
	Funzionalità dei servizi e degli ambienti	Adeguatezza spazi interni ed esterni della struttura	Per gli spazi interni: 6 mq per bambino al netto delle murature e degli spazi di servizio generale; Ambienti attrezzati a misura di bambino e con la presenza di opportuni stimoli educativi;
			Per gli spazi scoperti: 3mq. a bambino; Ambienti attrezzati a misura di bambino e con la presenza di opportuni stimoli educativi;
		Garanzia del menu	Rispetto del menu programmato nel 90% delle giornate di apertura del servizio. Attivazione della personalizzazione della dieta entro 1 settimana dal ricevimento del certificato rilasciato dal S.I.A.N. (Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione dell'ASL di Biella)
	Frequenza regolare di incontri collettivi con le famiglie	Assemblea inizio anno con genitori dei bimbi di nuova ammissione con presenza del personale educativo	$\geq 1$
		Assemblea dei genitori del Nido con presenza del personale educativo	$\geq 2$

	Competenza ed aggiornamento degli educatori	N. medio annuo di ore di formazione per ogni educatore	$\geq 15$ ore
	Continuità educativa 0/6	Progetti di continuità educativa con definizione di obiettivi educativi e modalità di attuazione	$\geq 2$
Tempi nell'erogazione dei servizi	Trasparenza e rispetto dei tempi	Elaborazione graduatoria pubblica	Entro 30 giorni dal termine finale per la presentazione delle domande e comunque entro il 30/giugno
	Risposta all'utenza	Periodo che intercorre tra l'accettazione del posto e l'avvio dell'inserimento al nido	$\leq 30$ giorni di apertura del servizio (salvo casi particolari)
Rapporti con l'utenza	Accoglienza e informazione	Assistenza all'utente su quesiti relativi ad ammissione, rette, rinunce, orario	Tempo massimo di attesa 30 minuti
	Ascolto dell'utenza e informazione	Grado di soddisfazione dell'utenza rilevato attraverso un questionario annuale	$\geq 80\%$
		Tempo massimo che intercorre tra la data di ricezione del reclamo e la sua risposta	$\leq 30$ giorni
		Tempo di informazione all'utenza tramite il Nido in caso di chiusura non prevista da calendario (esclusi i casi di sciopero e di forza maggiore)	$\leq 48$ ore

## RAPPORTI CON I CITTADINI

### L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione Comunale per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo. Dialogare con i cittadini – in quanto clienti, utenti e possibili alleati - significa anche riconoscere loro il diritto:

- di fare le segnalazioni di mal funzionamento o disservizio,
- di presentare reclami e di ricevere risposte,
- di fare proposte di miglioramento.

Il servizio si sente impegnato pertanto a raccogliere e verificare tutte le segnalazioni di “non qualità” circa le prestazioni offerte, perché ritiene indispensabile:

- utilizzarle come informazioni cruciali per risolvere rapidamente il caso specifico, anche in accordo con l’utente,
- cercare di comprendere i diversi motivi e cause che hanno prodotto i disservizi o la scarsa soddisfazione delle attese dei cittadini, ai fini del miglioramento,
- conoscere i bisogni e le domande non rilevate, le attese dei cittadini fruitori verso il servizio

### **Informazioni e segnalazioni e reclami**

Il Comune di Biella 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 Comune si impegna a predisporre adeguati meccanismi di tutela in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta dei Servizi.

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

Il personale addetto è a disposizione per accogliere, attraverso apposita modulistica, segnalazioni rilievi e suggerimenti per il miglioramento dei servizi ed alle modalità di erogazione.

La segnalazione può essere inoltrata:

- in forma scritta, tramite lettera, fax, o apposito modulo predisposto reperibile presso gli sportelli dell’Ufficio Nidi e presso l’U.R.P.;
- in forma verbale diretta agli addetti;
- in forma telematica agli indirizzi di posta elettronica indicati nella Carta a pagina 7.

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

Le segnalazioni devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente, e possono essere rivolte:

- ✓ al Dirigente, che, su espressa richiesta garantisce una risposta entro un massimo di 15 giorni lavorativi. L’insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Dirigente da sottoporre alle valutazioni della Giunta, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.
- ✓ all’Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Biella  
via Battistero 4 – Biella  
telefono: 015/3507319  
fax: 015/3507505

e-mail: [urp@comune.biella.it](mailto:urp@comune.biella.it)

orario di apertura: Lunedì - Martedì - Mercoledì - Venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e dalle ore 14.15 alle 16.00;

Giovedì: orario continuato dalle ore 8.00 alle ore 16.00.

Il cittadino, grazie alla presenza dell'U.R.P. dispone di un ulteriore elemento di tutela contro ogni eventuale rilevante disservizio, e, anche tramite esso, può inoltre segnalare osservazioni, suggerimenti e reclami in qualunque forma.

L'Amministrazione Comunale si impegna a predisporre l'attività istruttoria ritenuta necessaria per fornire un'adequata risposta, tenendo al corrente gli utenti sull'andamento delle relative pratiche.

Sulle pagine finali della presente Carta dei Servizi è possibile reperire un modulo già formulato allo scopo.

### **Suggerimenti e proposte**

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli:

1. all'Ufficio Nidi;
2. alla sede dell'U.R.P.;

o consegnandole direttamente presso le rispettive sedi oppure servendosi dei relativi indirizzi di posta elettronica.

A tal fine, è stata predisposta una apposita scheda per esprimere proposte e suggerimenti, reperibile nelle pagine finali della presente Carta dei Servizi; i dati acquisiti saranno elaborati e utilizzati per azioni mirate al miglioramento del servizio.

### **Reperibilità e validità della Carta dei Servizi**

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 verrà pubblicata sul sito Internet [www.comune.biella.it](http://www.comune.biella.it), alla pagina "Amministrazione Trasparente", sezione Servizi erogati ed alla pagina dedicata [CarteServiziBiell@](mailto:CarteServiziBiell@)

In alternativa il cittadino potrà consultarla in forma cartacea presso l'Ufficio Nidi e presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Essa è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta tramite telefono, posta, fax, o mail.

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 Carta dei Servizi del Servizio Nidi d'Infanzia, a cura del Comune di Biella e previa approvazione in Giunta, è previsto con cadenza triennale e in caso di

modificazione della normativa, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

Infine, verrà data ampia informazione di essa attraverso i mezzi di comunicazione e di ogni altro canale idoneo, allo scopo di renderla nota in ogni nucleo familiare del territorio comunale.

### **Risarcimenti**

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dal Servizio Nidi d'Infanzia è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti. Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, il Servizio Nidi d'Infanzia si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

A fronte del mancato rispetto di alcuni degli standard di qualità inseriti nelle Carte di alcuni Servizi, solo e esclusivamente per i servizi a pagamento, il Comune di Biella prevede, su richiesta, e dopo l'istruttoria della stessa da parte del Dirigente, come forma di risarcimento si prevede lo storno pari a 1/20 della retta per ogni giorno di chiusura del Servizio non previsti dal Calendario Scolastico

Nei casi di infrazione agli standard per cui non è previsto un rimborso, i cittadini/utenti hanno comunque il diritto di conoscere prontamente le motivazioni ed i problemi che hanno portato al disservizio.

Per consentire ai lavoratori il libero esercizio dei loro diritti sindacali, il Servizio Nidi d'Infanzia potrebbe chiudere per assemblea sindacale o scioperi (l'informazione è visibile attraverso avviso affisso presso le strutture 48 ore prima dell'evento)

In caso di chiusura totale o parziale per eventi superiori alla volontà del Comune di Biella o per motivi di sicurezza viene data comunicazione all'utenza e in questi casi non sono previsti risarcimenti.

Il Comune si impegna a ridurre al minimo i tempi del disagio.

### **Indagini di Soddisfazione dei cittadini**

Ogni anno sarà effettuata almeno una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso la cittadinanza tramite ad esempio:

- indagini quantitative (somministrazione, diretta o telefonica, di questionari) ad un campione di utenti;
- indagini qualitative (focus group, interviste a osservatori privilegiati, ecc.).

## **Utilizzo di tutte le informazioni**

I risultati delle indagini di Soddisfazione dei cittadini verranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del servizio; infatti unitamente alle segnalazioni, ai reclami, ai suggerimenti, tali risultati verranno utilizzati almeno 1 volta all'anno dal servizio, per individuare nuovi obiettivi e azioni concrete di miglioramento sia del contenuto delle prestazioni offerte, sia delle modalità di erogazione ai cittadini, obiettivi azioni e tempi di cui ci si impegna a darne conto nel sito web del Comune.

Per consultare i risultati delle indagini realizzate sul sito: [www.comune.biella.it](http://www.comune.biella.it)

- Sezione Amministrazione trasparente/servizi erogati
- Pagina: CarteServiziBiell@

## **Nella reciproca collaborazione ed interazione:**

Tutti i cittadini possono accedere al Servizio Nidi d'Infanzia e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità individuate nella presente Carta.

### **Il personale...**

- assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella carta.

Il Responsabile del Servizio si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di riservatezza, cortesia e disponibilità da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze, nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio, nonché a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici e giuridici.

Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome, cognome e funzione.

### **L'utente...**

- rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare;

- è cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste.

Gli utenti hanno diritto a partecipare:

- all'erogazione del servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);
  - al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:
    - presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro;
    - fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:
      - ✓ di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia), così come disciplinato dalla Legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;
      - ✓ di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa Legge 241/90.
- (Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del responsabile del procedimento o dell'istruttore incaricato).

Inoltre, gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sui Servizi offerti e sulle modalità di accesso agli stessi;
- comunicare con il Servizio Nidi d'Infanzia attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

Gli utenti del Servizio Nidi d'Infanzia sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Servizio stesso.

### **E inoltre ricorda che...**

Se ti informi sulle procedure e sui documenti necessari... potrai presentarti direttamente allo sportello evitando di perdere altro tempo!

Se porti con te tutti i documenti richiesti... eviterai di dover tornare e sarai in grado di fornire ed ottenere informazioni esatte!

## **E COMUNQUE, SE HAI BISOGNO DI NOI... SEI IL BENVENUTO!**

**Hanno collaborato alla costruzione di questa Carta dei Servizi:**

Il personale del Servizio e la Direzione del Settore Risorse Umane, Programmazione e Organizzazione, Performance e Qualità .



