



LA CARTA DEI SERVIZI EDUCATIVI PER LA PRIMA INFANZIA





1.1 Che cos'è la Carta dei servizi

La **Carta dei Servizi educativi** per l'infanzia del Comune di Scarlino è un patto che ha per oggetto la qualità e i diritti che i soggetti erogatori di servizi si impegnano a garantire ai loro utenti: si tratta di uno strumento di comunicazione e informazione, che esplicita **le opportunità che i servizi offrono ai bambini e alle bambine e alle loro famiglie.**

Il **Comune di Scarlino**, con la presente **Carta**, dichiara in modo trasparente il **proprio impegno nel promuovere e garantire la qualità dell'offerta educativa** e il buon funzionamento del sistema integrato.

La **Carta** è un documento che illustra l'organizzazione dei Servizi educativi e impegna, tutti coloro che ne fanno parte, al rispetto delle norme e delle condizioni dichiarate.





1.2 I principi generali e i valori fondamentali

Ogni servizio educativo è una piccola **comunità** caratterizzata da un ampio sistema di relazioni e il contributo e **l'apporto** di ogni attore del sistema (bambini, famiglie, personale educativo, ausiliario, cuciniere, coordinatore pedagogico, amministratori, gestori) è determinante nel garantire la qualità dell'esperienza educativa.

I principi generali e i valori fondamentali che ispirano i servizi educativi sono diversi.

Uguaglianza, equità e pari opportunità

È garantita a tutti i bambini **pari opportunità di accesso** ai servizi educativi, **senza discriminazioni** di genere, lingua, cultura, religione, provenienza, condizioni economiche, sociali e di salute.

Inclusione e valorizzazione delle differenze

Sono presi in considerazione i **bisogni di ogni bambino**, in quanto persona unica e irripetibile, affinché possa sentirsi parte attiva dell'esperienza educativa e sociale in cui è inserito.

I servizi educativi rispondono ai bisogni di bambini e famiglie in un'ottica di valorizzazione delle differenze e delle specificità individuali.

Partecipazione

I servizi educativi valorizzano e sostengono **la partecipazione** delle famiglie con particolare riguardo all'**accoglienza**, al **dialogo** e al **confronto** costante, attraverso la promozione di differenti occasioni di condivisione sulle scelte educative, affinché il percorso di ciascun bambino si sviluppi nella reciproca consapevolezza di esperienze educative di valore.

Efficacia e efficienza

I servizi educativi sono erogati attraverso l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni rese e risultati ottenuti. In ambito educativo per **efficacia** si intende la capacità del servizio di promuovere il benessere e la crescita armonica dei bambini attraverso l'alleanza educativa con le famiglie; per **efficienza** si intende la realizzazione del progetto educativo e il raggiungimento degli obiettivi in esso contenuti, valorizzando al massimo le competenze di ciascun educatore e utilizzando al meglio gli ambienti interni ed esterni a disposizione.





Trasparenza

L'Amministrazione comunale 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.

2 IL SISTEMA DEI SERVIZI

Sul territorio del Comune sono presenti **due servizi**, uno a titolarità **comunale** a gestione in appalto: **l'ALBERO AZZURRO**; e uno in contesto domiciliare: **TATA LAURA**. Si tratta di un servizio comunale, la cui gestione è affidata in appalto dall'Amministrazione a soggetti privati tramite apposite procedure a evidenza pubblica e di un servizio **privato autorizzato e accreditato**.

Il progetto educativo del servizio comunale, nel rispetto degli standard qualitativi che contraddistinguono i servizi a gestione diretta, è portato avanti dal soggetto privato che si aggiudica l'affidamento ed eroga il servizio con propri dipendenti. Per la frequenza è necessario presentare domanda di iscrizione presso gli uffici comunali con modalità e tempi stabiliti e comunicati sul sito istituzionale, così da entrare, in base ai punteggi ottenuti, nelle graduatorie per l'accesso.

Il **Comune e l'ente gestore** sono i referenti delle famiglie.

Per il nido a titolarità privata l'accesso è gestito direttamente dal gestore.





3. IL PROGETTO PEDAGOGICO ED EDUCATIVO

3.1 I bambini, le bambine e il contesto educativo

Il progetto pedagogico del servizio del **Comune di Scarlino** ha come scopo principale la **crescita integrale dei bambini**, per questo motivo favorisce lo sviluppo delle loro competenze da un punto di vista cognitivo, linguistico, sociale e relazionale. Tale obiettivo è possibile perché i piccoli utenti sono riconosciuti come individui attivi, soggetti portatori di differenze individuali, protagonisti della loro esperienza e persone libere di una propria espressione. Il servizio educativo per l'infanzia, dunque, si caratterizza per la cura verso i bambini all'interno di un contesto educativo che promuove il loro benessere, in cui l'autonomia, la creatività e la diversità costituiscono le basi dell'impianto educativo-pedagogico. Si tratta di **"luogo d'infanzia"** dove, giorno dopo giorno, si sostiene e si alimenta la loro qualità di vita, tutelando i loro diritti: alla protezione, a essere ascoltato, a potersi esprimere, al gioco, a un'educazione inclusiva, all'uguaglianza, alla salute. Tutto ciò significa **porsi dalla parte dei bambini** e riconoscere i loro bisogni e le loro necessità, sia per quanto riguarda il singolo che il gruppo, ma allo stesso tempo vuol dire aiutarli e sostenerli a "fare" da soli. Tra i vari bisogni è significativo evidenziarne due: **la cura e la relazione**.

La **cura**, sia del corpo che della mente, da parte dell'adulto che accompagna i bambini nel loro processo di crescita è la categoria principale nei servizi educativi per l'infanzia e si manifesta non solo attraverso il soddisfacimento dei bisogni fisiologici (cibo, sonno e igiene personale), ma anche con i gesti, gli sguardi, le parole, i sentimenti positivi e incoraggianti dell'adulto. Da qui l'importanza della routine quotidiana, ossia momenti in cui i bambini esprimono alle educatrici le proprie necessità e ne richiedono il sostegno e il rispetto, ma anche contesti di conoscenza e occasioni di interazione: le due facce della stessa medaglia che, nei servizi educativi per l'infanzia, ricoprono un valore e un significato preziosi. La cura fa da ponte al secondo bisogno, quello di **relazione**, che porta i bambini a socializzare con gli altri - coetanei e adulti - attivando un confronto e creando legami significativi.





Nel **Comune di Scarlino** si parla di “benessere relazionale”, in quanto il nido è un luogo capace di accogliere le varie e diverse identità, valorizzando sia le potenzialità individuali che della collettività. Si tratta di un contesto di partecipazione e di conoscenza, in cui ognuno è **protagonista del proprio percorso di crescita**. In una cornice di questo tipo, proporre un’educazione dei bambini nella prospettiva del loro sviluppo psico-fisico completo e armonico significa anche pensare a uno **spazio in grado di rispondere alle loro richieste e interessi**, per questo motivo nei nido del Comune di Scarlino si trovano spazi in cui i piccoli utenti possono muoversi o sostare liberamente in maniera individuale, in coppia o in gruppo; ambienti predisposti in situazioni di esperienze che riflettono la vita quotidiana, ossia proposte motivanti e coinvolgenti, che l’adulto allestisce in modo da sollecitare la loro curiosità e la loro attenzione. I diversi contesti sono organizzati in “**angoli**” e “**laboratori**”, che i bambini piano piano esplorano, scoprono e imparano a conoscere e riconoscere, in cui la scelta dei materiali e degli arredi non è casuale o improvvisata, ma pensata e preparata per offrire molteplici possibilità di esperienze. In questo modo, in ogni occasione si riconosce ai bambini la possibilità di “**fare**”, cioè di agire intervenendo, ma anche di “**sentire**”, ossia di esprimere provando emozioni e stati d’animo.

3.2 Il gruppo di lavoro: una comunità di buone pratiche

Nel servizio per l’infanzia del **Comune di Scarlino** sono impegnate varie figure professionali, con ruoli e funzioni diversi, ma che integrano il loro lavoro per garantirne la qualità: non a caso si parla di “gruppo di lavoro”, all’interno del quale vi rientrano tutti, dall’educatrice all’ausiliaria, dal/la cuoco/a all’aiuto-cuoca.

Per quanto riguarda l’**équipe educativa**, l’idea di professionalità che ritroviamo in questi contesti fa riferimento a degli esperti dell’educazione il cui obiettivo non è tanto quello di trasmettere i saperi ai bambini quanto, piuttosto, di entrare in relazione con loro, tessendo legami autentici.





Ciò significa aver riconosciuto al **personale educativo**, in possesso del titolo di studio e/o esperienze maturate sul campo, una determinante responsabilità nel percorso di crescita dei bambini, in quanto progettano e monitorano costantemente il loro lavoro, in modo da essere opportunamente calibrato sulle esigenze dei piccoli utenti.

All'interno del servizio lavorano anche le ausiliarie, le quali provvedono alla refezione, si occupano della pulizia e del riordino sia degli ambienti che dei materiali e collaborano con le educatrici nelle diverse situazioni che si presentano durante la giornata. Le educatrici e il personale ausiliario partecipano annualmente ai percorsi formativi programmati e organizzati dal Coordinamento pedagogico zonale.

3.3 La relazione con le famiglie

Le **famiglie**, insieme al bambino, rappresentano le protagoniste principali dei servizi. Nel servizio il numero degli operatori rispetta le norme previste per il rapporto educatrice/bambino. In questa prospettiva, per promuovere la continuità tra nido e famiglie viene istituito un organismo elettivo formale, il **Comitato di gestione**, composto da rappresentanti di genitori, eletti all'interno delle sezioni del servizio, e dal coordinatore pedagogico del soggetto gestore. Si tratta di un organo che riconosce anche ai genitori la possibilità di intervenire nelle decisioni che riguardano il buon funzionamento del servizio, per questo motivo tutti i membri possono entrare in dialogo con gli uffici comunali preposti al servizio educativo.

La partecipazione delle famiglie - oggi spesso diverse per cultura, composizione, tradizioni, valori ecc. - nella vita del servizio si manifesta soprattutto attraverso la condivisione del progetto educativo e grazie a diverse occasioni di incontro tra le educatrici e i genitori al fine di instaurare un reciproco rapporto di fiducia e collaborazione, che permetta loro di condividere l'esperienza del nido con serenità e al bambino di sentirsi protagonista di questo percorso all'interno di un sistema piacevole e sicuro.

La conquista della fiducia reciproca, tuttavia, avviene attraverso un processo di conoscenza che necessita di tempo,





pertanto vengono programmate e organizzate diverse occasioni formali e informali, collettive e individualizzate di incontro.

Le **azioni** che incoraggiano la partecipazione dei genitori e dunque la nascita di legami tra servizio e famiglia sono molteplici: si inizia ancora prima che il bambino cominci a frequentare, con **l'Open Day**, ossia alcune giornate dedicate alla conoscenza del servizio in cui i genitori possono visitare le strutture. Successivamente, con l'apertura, si prevedono varie e differenti occasioni, incentrate sicuramente sull'accoglienza.

- L'incontro di inizio anno
- Gli incontri del gruppo sezione
- I colloqui individuali
- Le giornate aperte
- I laboratori pomeridiani con i genitori
- Le feste
- Le uscite

Oltre a ciò, all'interno della struttura è presente una **bacheca**, in cui i genitori possono trovare informazioni utili sul funzionamento del servizio (la composizione del gruppo di lavoro, il calendario dell'anno educativo-scolastico, i menù stagionali ecc.) e altre comunicazioni significative. Inoltre - quotidianamente - le famiglie, durante il momento dell'uscita, vengono informate sulla giornata trascorsa.

3.4 Il Coordinamento pedagogico

Il Comune per garantire la qualità della rete utilizza la professionalità del **Coordinatore pedagogico zonale** il quale, per conto dell'Amministrazione:

- svolge una **funzione di indirizzo e controllo** al fine di creare una coerenza interna tra le diverse tipologie e garantire pari opportunità a tutti i bambini;
- attua un **costante monitoraggio** di tutti i servizi con specifiche modalità grazie al lavoro integrato con i coordinatori pedagogici delle strutture in gestione e private;
- promuove, all'interno della rete, **momenti formativi** di confronto, scambio e arricchimento professionale.





3.5 La continuità educativa e la relazione con il territorio

La **continuità educativa**, sostenuta anche a livello normativo dalla legge nazionale e regionale, si presenta come un traguardo importante e necessario per garantire ai bambini un percorso educativo coerente e accompagnare le famiglie in questo delicato passaggio. Il progetto di **continuità tra nido e scuola dell'infanzia** è inteso come un percorso di "raccordo" tra istituzioni che, pur mantenendo la loro peculiare identità, ricercano dialogo e reciproca conoscenza, consapevoli che il passaggio dei bambini dall'una all'altra rappresenta un punto fondamentale nel loro processo di crescita e sviluppo.

Il territorio rappresenta uno strumento educativo e formativo di importanza essenziale nei servizi dell'Unione. Ispirata ai principi dell'**outdoor education**, la pedagogia espressa nei servizi prevede un interscambio costante con gli spazi aperti e con i contesti urbani e naturali in cui i servizi si trovano. Viene promossa quindi una reale partecipazione alla vita dei territori, nonché una quotidiana presenza dei bambini fuori dagli spazi del nido.





4 ASPETTI ORGANIZZATIVI-GESTIONALI

4.1 Norme igienico-sanitarie

Allontanamento del bambino malato

1. Gli operatori devono provvedere ad avvisare tempestivamente i familiari per allontanare al più presto il bambino che presenta malessere acuto: febbre superiore a 37,5° C ascellare – diarrea (3 o più scariche con feci liquide) – vomito (2 o più episodi) – esantemi – congiuntivite purulenta – condizioni che impediscano al bambino di partecipare adeguatamente alle attività e/o richiedano cure che il personale non sia in grado di fornire senza compromettere la salute e/o la sicurezza degli altri bambini.

Riammissione al servizio

1. Il bambino che sia rimasto assente per malattia può rientrare nel servizio a seguito di completa guarigione.

Somministrazione dei farmaci in orario di frequenza del servizio

1. Il personale non è autorizzato a somministrare ai bambini nessun medicinale che non sia assolutamente indispensabile e indifferibile.
2. La somministrazione potrà avvenire esclusivamente nelle situazioni di cui al comma 1 con le seguenti modalità: richiesta scritta al soggetto gestore da parte del genitore, nella quale sia specificato che si solleva l'operatore da ogni responsabilità derivante la somministrazione del farmaco, con allegata la prescrizione del pediatra e/o del medico di famiglia che dovrà dichiarare indispensabilità e indifferibilità del farmaco, contenente le indicazioni di posologia, modalità e tempi di somministrazione, modalità di conservazione; verifica da parte del soggetto gestore della disponibilità degli operatori alla somministrazione del farmaco; nei casi specificati dal medico curante e certificati nella prescrizione, all'operatore, in collaborazione con l'Asl di competenza, verrà garantita l'eventuale formazione necessaria per la somministrazione.
3. In caso di mancata disponibilità alla somministrazione da parte degli operatori, il soggetto gestore si attiverà, in collaborazione con l'Asl di competenza, al fine di individuare nel territorio possibili interventi sanitari per garantire la frequenza del bambino al servizio.





Menù giornaliero

1. Un'alimentazione corretta e equilibrata costituisce un elemento essenziale per garantire lo sviluppo completo del bambino. Il menù giornaliero proposto al nido fornisce un equilibrato apporto calorico e una adeguata varietà di apporti nutrizionali.

2. I menù sono elaborati da dietisti, si differenziano stagionalmente e vengono visti dalle aziende Asl.

3. Gli alimenti sono preparati da personale in possesso del titolo di cuoco.

3. I Il pasto al nido costituisce un momento di alta valenza educativa, richiede cura e attenzione da parte del personale operante nel servizio al fine di valorizzare e promuovere nel bambino lo sviluppo delle dimensioni emotive, relazionali, comunicative e di autonomia che sono coinvolte nell'alimentazione.

Diete speciali

1. Tutti i bambini con esigenze dietetiche particolari, per motivi di salute o per motivi etici, religiosi o culturali, hanno diritto a un menù personalizzato.

2. Pur tenendo conto delle esclusioni e delle limitazioni dietetiche, il loro menù sarà il più possibile uguale a quello degli altri bambini, sia nel caso dei menù stagionali, che nel caso di quelli speciali.

3. I menù sono elaborati da dietisti, si differenziano stagionalmente e vengono visti dalle aziende Asl.

4. La dieta per motivi di salute viene fornita a seguito di richiesta scritta a cui allegare certificato medico.

È sufficiente la sola richiesta per diete di carattere etico-religioso.





4.2 ACCESSO AL SERVIZIO

4.1 Criteri generali di attribuzione di priorità

Per l'accesso dei bambini al servizio sono stabilite le seguenti priorità:

- a) Beneficiari della L. 104/92;
- b) Appartenenti a nuclei familiari in condizioni di disagio sanitario, economico e sociale, attestato dai servizi sociali territoriali.

4.2 Criteri di attribuzione dei punteggi

Per le attribuzioni dei punteggi utili ai fini dell'ammissione si deve tener conto:

- a) del requisito di residenza di cui all'art.32;
- b) delle caratteristiche del nucleo familiare o di convivenza;
- c) della situazione occupazionale del nucleo familiare o di convivenza;
- d) dell'orario di lavoro;
- e) della pendolarità lavorativa;
- f) della presenza del bambino in lista d'attesa nella graduatoria dell'anno precedente al nido d'infanzia.

4.3 Graduatoria e assegnazione

I Comuni con determina dirigenziale emanano un bando dove vengono rese note le modalità per l'accesso al servizio. Le graduatorie di ammissione, redatte annualmente dai Servizi socio educativi, sono validi nell'anno educativo di riferimento fino al loro esaurimento e i bambini vengono ammessi secondo l'ordine di graduatoria. L'assegnazione alle sezioni di ciascun bambino viene fatta in base all'età, alla disponibilità dei posti, alla tipologia di frequenza richiesta. Le sezioni possono essere composte con bambini di età eterogenea.

A fronte di gravi situazioni di disagio familiare, dietro richiesta dei Servizi sociali, possono essere effettuate ammissioni urgenti di bambini anche se non inseriti nelle graduatorie di ammissione. In caso di parità di punteggio, la successione di graduatoria sarà stabilita considerando la certificazione ISEE della famiglia, facendo precedere in graduatoria la domanda con ISEE più basso.





Qualora non venga presentata la certificazione ISEE, non sarà attribuito l'eventuale diritto di precedenza. In caso di ulteriore parità, o in assenza di certificazione ISEE, si seguirà l'ordine cronologico delle date di nascita dei bambini, dando precedenza al più grande. Verranno attribuiti solo i punteggi rilevati da quanto dichiarato nelle domande o allegato alle stesse, presentati entro il termine indicato dal bando. Eventuali dati incompleti o documentazione mancante potranno essere forniti esclusivamente entro tale termine. Qualora, nel tempo che intercorre tra la presentazione della domanda ed il termine fissato per le eventuali richieste di riesame alla graduatoria redatta, intervengano cambiamenti tali da influire sulla collocazione in graduatoria del bambino, gli interessati possono autocertificare e/o documentare tali modifiche entro i medesimi termini.

4.4 Procedura per la stesura delle graduatorie

L'ufficio competente in caso di domande eccedenti la ricettività del servizio, redige la graduatoria provvisoria che viene approvata con atto dirigenziale e resa nota mediante la pubblicazione nel sito istituzionale dell'Ente, fatta salva possibilità di disporre di ulteriori forme di pubblicità. Entro 15 giorni dalla pubblicazione della graduatoria provvisoria, gli utenti potranno presentare eventuali motivate richieste di riesame, redatte in carta semplice e indirizzate ai Servizi educativi del Comune o al concessionario. Gli uffici procederanno alla valutazione e a rendere noto l'esito nei 10 giorni lavorativi successivi all'esame. Esaminate tutte le istanze pervenute, si provvede alla redazione della graduatoria definitiva, composta dalla "lista degli ammessi", dalla "lista d'attesa" e dalla "lista dei non residenti". La graduatoria definitiva sarà pubblicata e resa nota all'utenza mediante pubblicazione nel sito istituzionale dell'ente, fatta salva la possibilità per il servizio di disporre di ulteriori forme di pubblicità.

4.5 Requisiti di residenza

Il requisito della residenza del bambino costituisce elemento di priorità alla graduatoria di ammissione. Per le situazioni in carico al servizio sociale la residenza di riferimento è quella dei genitori titolari della relativa potestà o del tutore.





I bambini non in possesso dei suddetti requisiti di residenza possono essere ammessi al nido solo allorché risultino posti disponibili dopo aver ammesso tutti i residenti aventi diritto. Le istanze riferite ai non residenti sono collocate in una specifica graduatoria, nella quale avranno priorità i bambini residenti nei Comuni della Zona Colline Metallifere.

4.6 Iscrizioni

Le iscrizioni al nido d'infanzia sono aperte ordinariamente entro il mese di maggio di ogni anno, con la pubblicizzazione di apposito avviso pubblico. Le domande di iscrizione dei nuovi utenti e quelle di rinnovo devono essere presentate utilizzando gli appositi moduli forniti dall'Ufficio comunale competente e messi a disposizione dell'utenza anche mediante il sito web del Comune. Le domande tardive, saranno collocate in coda alla eventuale lista di attesa e saranno eventualmente prese in considerazione secondo ordine cronologico di presentazione.

4.7 Piano tariffario e decorrenza del servizio

Nell'adozione dei sistemi tariffari il Comune applica criteri orientati all'equità, quali la valutazione della condizione economica della famiglia. Il sistema prevede una differenziazione tariffaria in misura della fruizione giornaliera utilizzata. La data preposta per l'inserimento dell'utente è considerata come il momento di avvio del rapporto con l'Ente. Da tale data decorre sia l'addebito delle quote relative alla tipologia di servizio, sia l'applicazione di eventuali riduzioni e/o agevolazioni. Durante il periodo dell'inserimento è addebitato all'utente l'intero importo della retta tenendo conto della tipologia, dell'eventuale riduzione e/o agevolazione, indipendentemente, comunque, da fruizioni parziali dovute ai soggettivi tempi di adattamento. Il cambio di tipologia di fruizione in corso d'anno può essere concesso dal responsabile del servizio e per giustificato motivo. La domanda deve essere presentata ai Servizi educativi dell'Ente che valutano la possibilità di soddisfare la richiesta compatibilmente con le esigenze organizzative del servizio. Il cambiamento, se concesso, decorrerà - ai fini tariffari- dall'inizio del mese successivo e contestualmente si applicherà al tariffa corrispondente.





Nel caso in cui l'erogazione del servizio, per ragioni straordinarie e contingenti, indipendenti dalla volontà della famiglia dell'utente, sia posticipata, sospesa o diminuita, per uno o più giorni, la retta è proporzionalmente ridotta. Fanno eccezione le interruzioni del servizio indipendenti dalla volontà dell'Ente e la chiusura per le festività previste dal calendario scolastico decretato dal ministero alla Pubblica istruzione e dalla Regione. L'assenza di durata superiore ai 30 giorni consecutivi, per motivi diversi dalla malattia e non adeguatamente motivata, costituisce causa di decadenza, fatta salva la diversa determinazione che potrà essere assunta in particolari situazioni da parte del dirigente competente. Qualora un utente si assenti giustificatamente dal servizio per malattia debitamente certificata dal medico per un minimo di 2 settimane consecutive, potrà richiedere una riduzione del 25% rispetto alla propria retta mensile. Per periodi superiori, purché consecutivi, per ogni settimana aggiuntiva potrà essere richiesta un'ulteriore riduzione del 10%. Di conseguenza la riduzione massima corrispondente all'assenza totale nel mese sarà del 45% e sarà disposta dal responsabile del servizio con proprio provvedimento. Per motivi di assenza diversi dalla malattia non sono previste riduzioni, salvo particolari situazioni debitamente certificate dal servizio pubblico. Non saranno computati come periodo di assenza, ai fini dell'applicazione delle riduzioni, i periodi di chiusura previsti dal calendario di organizzazione del servizio.

4.8 Ambientamento per il nido d'infanzia

L'ambientamento dei bambini nel nido d'infanzia è caratterizzato da una gradualità, in modo da facilitare la progressiva conoscenza e il reale adattamento al nuovo contesto. Viene elaborato e proposto dal personale educativo alle famiglie un piano di inserimenti scaglionato. Nei primi giorni di frequenza vengono accolte nel servizio anche delle figure familiari, che possano sostenere il bambino nel suo processo di integrazione.

4.9 Rinuncia al servizio

In caso di rinuncia al servizio, la comunicazione deve pervenire, in forma scritta, ai servizi educativi o al concessionario.





Il pagamento della retta cessa a partire dal mese successivo a quello in cui è avvenuta la rinuncia scritta. I nuovi iscritti al servizio, accolti nella graduatoria definitiva, che intendano rinunciare al posto assegnato, devono presentare comunicazione scritta di rinuncia entro la data di avvio dell'inserimento, pena il pagamento del primo mese di frequenza calcolato tenendo conto della tipologia di servizio programmato e delle eventuali agevolazioni tariffarie.

4.10 Modalità di pagamento

Per il nido d'infanzia è previsto il pagamento mensile. L'utente può avvalersi di un sistema diversificato di pagamento. L'utente che, dalle risultanze della Tesoreria, appaia insolvente è soggetto alla messa in mora da parte dell'Ente che provvede, in prima istanza, all'avvio di un sollecito accresciuto delle ulteriori spese di notifica. L'utente sollecitato al pagamento che non regolarizza la propria posizione è sottoposto all'iscrizione a ruolo degli importi dovuti comprendenti, oltre alle spese di notifica, gli interessi legali maturati dalla data di scadenza del sollecito. L'Amministrazione procede, in ultima istanza, alla riscossione coattiva dei crediti non estinti in alcuna delle fasi che precedono.

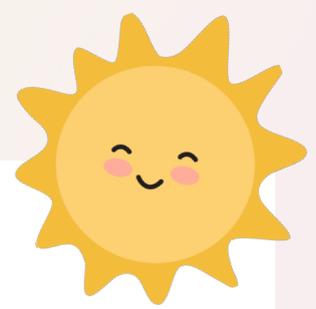
4.11 Osservazioni, suggerimenti e reclami

L'Amministrazione apprezza e prende in considerazione tutti i suggerimenti che provengono dall'utenza. Vengono inoltre verificate e valutate tutte le comunicazioni pervenute in merito a criticità relative al servizio offerto ed espresse come:

osservazioni e suggerimenti: fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti sui quali si ritiene si debba porre attenzione, intervenendo con un'azione di rimedio

reclami: insoddisfazione che richiede una risposta o attenzione in relazione al mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta dei Servizi. Tutte le comunicazioni di cui sopra dovranno essere inviate all'Amministrazione comunale, all'ufficio Servizi socio-educativi. Attraverso gli uffici competenti l'Amministrazione accoglie e recepisce le segnalazioni, i suggerimenti ed i reclami relativi alle strutture di cui è responsabile, si impegna a rispondere ed a darne comunicazione al gestore del servizio.





Modulo per segnalazione / reclamo Servizi educativi per la prima infanzia

Il presente modulo può essere inoltrato con le seguenti modalità:

1. per posta ordinaria all'Ufficio Servizi Educativi e Scolastici del Comune di Scarlino via Martiri d'Istia 1 58020 Scarlino,
2. via PEC all'indirizzo: comunedisarlino.protocollo@legalmail.it
3. a mano all'Ufficio Protocollo del Comune di Scarlino

TIPO DI SEGNALAZIONE:

RECLAMO RILIEVO SUGGERIMENTO

Dati del cittadino: Chi segnala – Genitore o altro Soggetto che esercita la Potestà

Cognome e Nome _____

Residente a _____ Telefono _____

Via _____ Cap _____ e
mail _____.

Dati del/la Bambino/Bambina e del Servizio:

Cognome e Nome _____ Iscritto al
servizio _____

Evento segnalato: descrivere fatti, luoghi e tempi oggetto della comunicazione

Data _____ Firma _____

NOTE: Il reclamo non sostituisce il ricorso ad altri mezzi di tutela dei propri diritti previsti dalle vigenti disposizioni. Informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 196/2003: "Il trattamento dei suoi dati personali è finalizzato unicamente all'esame della segnalazione e ad informarla sull'esito della sua comunicazione. Il conferimento dei dati non è obbligatorio; l'eventuale rifiuto comporta l'impossibilità di ottenere risposta. Il trattamento sarà effettuato da soggetti incaricati, con l'utilizzo di procedure anche informatizzate, in grado di tutelare e garantire la riservatezza dei dati, secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196. I dati potranno essere comunicati ad altri Enti solo per i fini istituzionali inerenti l'espletamento della sua richiesta. I responsabili del trattamento è il Dirigente del Servizio."

