



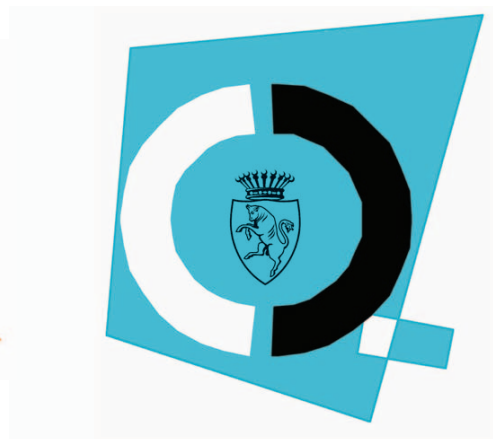
CITTA' DI TORINO

Divisione Servizi Educativi

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI **SERVIZI DI NIDO D'INFANZIA**

www.comune.torino.it/servizieducativi/nidicomunali

Applicabile alle strutture del Progetto Qualità
elenco alla pagina www.comune.torino.it/servizieducativi/nidicomunali/elenco



FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il nido d'Infanzia è un servizio educativo e sociale rivolto ai bambini ed alle famiglie.

Il Nido ha il compito di assicurare ad ogni bambino adeguate possibilità di crescita offrendo:

- ambienti e spazi di vita idonei, sereni ed accoglienti;
- esperienze educative che favoriscano lo sviluppo affettivo, motorio, intellettuale, comunicativo;
- adeguate attenzioni di cura quotidiana.

Il Nido opera in stretto collegamento con altre istituzioni scolastiche ed altri servizi del territorio, in particolare con la Scuola d'Infanzia.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Nido garantisce un Servizio educativo in un ambiente sicuro, con personale professionalmente qualificato, che offre attività educative di gruppo, in cui i bambini hanno l'opportunità di ampliare le relazioni al di fuori del contesto familiare con altri adulti e con altri bambini.

Il Nido è un luogo di incontro, scambio e confronto con le famiglie al fine di costruire un'alleanza educativa, tra educatori e famiglia, calibrata sui percorsi di crescita dei bambini, realizzata attraverso i momenti della quotidianità ed incontri programmati durante l'anno (colloqui, assemblee di sezione, momenti di aggregazione tra famiglie e con il nido, ecc.).

Ogni Nido gestito direttamente dal Comune di Torino offre un servizio ottimizzato in funzione delle proprie dimensioni e della disponibilità di spazi e dotazioni.

Le caratteristiche del servizio offerto da ciascun nido della Città, insieme con alcune informazioni di dettaglio sulla struttura, sono definite nella

Scheda Informativa di Nido consultabile alla pagina internet www.comune.torino.it/servizieducativi/nidicomunali/elenco

L'attività dei bambini al Nido è organizzata in sezioni. I bambini nella fascia di età 0 -12 mesi sono sempre inseriti in una sezione a loro dedicata. Invece i bambini di età compresa tra 12 e 36 mesi sono suddivisi in sezioni la cui composizione dipende dalle scelte organizzative di ciascun Nido (consultare la Scheda Informativa di Nido): sezioni omogenee per età (i bambini di 12-24 mesi separati dai bambini di 24-36 mesi) oppure sezioni eterogenee ("verticali") con bambini di età da 12 a 36 mesi.

Il numero di bambini in ogni sezione è variabile e dipende dagli spazi e dalla capienza di ciascun Nido come definito dalla normativa vigente.

L'AMBIENTAMENTO AL NIDO

Ogni bambino ha bisogno di un tempo ed uno spazio di passaggio tra l'ambiente familiare e quello del nido, per facilitare l'avvio sereno di questa nuova fase della sua crescita e la futura frequenza. Maggiore è la cura che viene dedicata a questo momento e minore sarà il tempo necessario al bambino per inserirsi pienamente nel nido.

Pertanto, ogni bambino deve frequentare un periodo, detto ambientamento, che prevede mediamente due settimane durante le quali l'orario di frequenza è ridotto ad alcune ore e, nei primissimi giorni, senza il pranzo. In questo periodo è indispensabile la presenza continuativa di un genitore, necessaria per consentire il distacco graduale e favorire la relazione e la fiducia tra bambino, educatore e genitore. Inoltre la partecipazione dei familiari è utile a promuovere la conoscenza del servizio e favorire la costruzione del gruppo. L'orario di permanenza al nido aumenta gradualmente fino ad arrivare alla consumazione del pasto ed al riposo pomeridiano. Generalmente nella terza settimana il percorso di ambientamento viene completato. Per i bambini che necessitano di un periodo ulteriore, in accordo con i familiari, i tempi e la presenza dei genitori vengono ade-

guati alle necessità rilevate e vengono individuate ulteriori iniziative volte a facilitare l'inserimento.

Per consentire ai genitori di svolgere un ruolo positivo in fase di ambientamento, sono previsti momenti di comunicazione di gruppo e individuali, con lo scopo di avviare la conoscenza reciproca tra famiglia e nido, da un lato acquisendo informazioni sul bambino, le sue abitudini, la sua crescita, eventuali problematiche particolari, dall'altro fornendo ai genitori indicazioni utili per favorire un efficace ambientamento, rendendoli consapevoli dell'importanza del loro ruolo e chiarendo eventuali dubbi.

Per i genitori dei bambini nuovi iscritti si svolge una **riunione entro il 31 luglio** allo scopo di presentare il progetto di ambientamento ed il servizio nei suoi vari aspetti, inclusi gli aspetti organizzativi, consentendo alle famiglie di programmare le proprie attività per il periodo dell'ambientamento. Durante la riunione vengono concordate le date dei **colloqui individuali** con gli educatori, **che si svolgeranno prima dell'inizio dell'ambientamento** e **viene consegnato ai genitori il calendario dell'ambientamento**.

IL PROGRAMMA EDUCATIVO DEL NIDO

Annualmente ciascun Nido realizza una programmazione delle esperienze educative e delle attività quotidiane. Il programma educativo e didattico permette di rendere operative le finalità definite, attraverso esperienze quotidiane che mettono al centro la relazione, la cura e gli apprendimenti.

Tale programmazione tiene conto delle risorse ambientali, materiali ed umane; viene periodicamente aggiornata a seguito di momenti di osservazione e valutazione nel rispetto dei tempi di sviluppo dei bambini.

Le attività svolte nel nido vengono comunicate anche attraverso un lavoro di documentazione: il nido viene allestito con le fotografie, i lavori che i bambini realizzano, testi scritti dagli educatori, allo scopo di restituire il quotidiano del bambino nei servizi e, su questi vissuti, creare le alleanze tra educatori e genitori. La documentazione è strumento di comunicazione con le famiglie in quanto attraverso pensieri, immagini e scritti offre spunti di riflessione sullo sviluppo dei bambini.

LA GIORNATA AL NIDO

La giornata al nido è composta da momenti che si ripetono quotidianamente, curati dal personale educativo. La ripetitività giornaliera delle esperienze, vissute in un contesto affettivo e coinvolgente, favorisce nel bambino la sicurezza e la fiducia nei confronti delle persone e dell'ambiente che lo circondano. L'adulto sostiene giorno per giorno questa quotidianità attraverso gesti ed abitudini che scandiscono il ritmo della giornata, nel rispetto dei tempi di vita e di crescita dei bimbi. La giornata al nido è organizzata indicativamente secondo lo schema seguente

ORARIO	ATTIVITA'
7.30 – 9.30	Ingresso ed accoglienza dei bambini
9.30 – 11.30	Momento di convivialità e di ritrovo del gruppo
	Cura personale, igiene e cambio
	Esperienze educative previste nel progetto del nido
	Igiene e preparazione al pranzo
11.30 - 13.30	Pranzo
	Momento di gioco in ambiente interno o esterno al nido
	Cura personale, igiene e cambio e preparazione al riposo
12.30 – 13.30	<i>Ricongiungimento e uscita dei bambini iscritti al tempo breve</i>
13.30 – 15.30	Riposo
	Cura personale, igiene, cambio e merenda
15.30 – 17.30	Esperienze educative previste nel progetto del nido <i>Ricongiungimento e uscita dei bambini iscritti al tempo lungo</i>

L'accoglienza al nido

L'accoglienza è un momento importante carico di valenze emotive ed affettive, in cui l'educatore accoglie i bambini e i loro genitori in sezione oppure in altri spazi comuni del nido. Il personale educatore pone attenzione alle modalità individuali di distacco ed ambientamento dei bambini, assumendo un ruolo di mediazione fra il bambino e l'ambiente, gli altri bambini e gli altri adulti.

Le esperienze educative

Le esperienze educative sono proposte ai bambini attraverso il gioco in piccoli gruppi in spazi e ambienti appositamente progettati ed allestiti.

Il Nido si impegna ad offrire a ciascun bambino durante l'anno esperienze diversificate per favorire il suo percorso di crescita in ogni area di sviluppo, valorizzando le differenze individuali e le competenze nel gruppo dei pari. Per la fascia dei bambini fino a 12 mesi sono previste esperienze specifiche legate alla fase di sviluppo raggiunta.

Ogni Nido, in relazione alle risorse disponibili, per favorire lo sviluppo del bambino nelle diverse aree (**Motoria, Comunicazione e Linguaggi, Cognitiva, Affettivo-Relazionale-Sociale**), offre varie esperienze educative:

- **motorie** per sviluppare la capacità di percepire il proprio corpo, la coordinazione dei movimenti, l'equilibrio
- **di scoperta e manipolazione** dei materiali per lo sviluppo della manualità e della capacità di espressione e per sviluppare la capacità di percepire, raccogliere, costruire, trasformare, creare
- **grafico-espressive** per sviluppare la coordinazione occhio-mano, la capacità di espressione, la creatività
- **sonoro-musicali** per sviluppare la capacità di ascolto, una prima sensibilità musicale, la capacità di espressione attraverso il movimento ritmico e la produzione di suoni
- **narrative** per favorire lo sviluppo dell'ascolto, l'attenzione, la memoria, oltre che per favorire la conoscenza del libro, i suoi contenuti figurativi e narrativi in grado di suscitare sollecitazioni emotive
- **logico-percettive** con materiali naturali, di recupero e giocattoli che favoriscono la formazione dei concetti logici
- **comunicativo-linguistiche** per favorire lo sviluppo della comprensione e del linguaggio verbale
- **simboliche** per favorire lo sviluppo delle capacità imitative e dell'immaginazione

Ogni Nido inoltre prevede alcune uscite per esplorare l'ambiente circostante (il quartiere, i giardini, i mercati, i musei, le biblioteche, ...) ed extraurbano. **Le uscite didattiche vengono preventivamente comunicate ed effettuate solo se autorizzate dai genitori.**

Nei Nidi che dispongono di area esterna (vedi Scheda Informativa di Nido), ogni sezione svolge anche attività all'aperto.

Cura personale del bambino

Il cambio e l'igiene personale nei primi anni di vita del bambino costituiscono un importante momento di relazione. Il bambino viene coinvolto in modo attivo per promuovere e sostenere il suo processo di crescita verso l'autonomia e l'acquisizione della propria identità.

Le cure personali vengono svolte in sala igienica, uno spazio educativo in cui il cambio avviene in sicurezza per il bambino. Vengono utilizzati appositi prodotti per l'igiene dei neonati. Tutti i materiali sono in dotazione al Nido, ad eccezione dei pannolini che vengono portati dalle famiglie. Per ogni bambino la famiglia consegna al Nido un cambio completo di indumenti e ne assicura il ricambio a necessità.

Il pranzo

Le educatrici seguono i bambini curando la relazione con i singoli e favorendone l'autonomia nell'approccio al cibo. I bambini vengono invitati ad assaggiare cibi nuovi gradualmente, rispettando i loro tempi e gusti personali, in un clima piacevole, conviviale e ricco di valenze emotive, assecondando il bisogno di manipolazione.

Il menu, stilato annualmente da esperti nutrizionisti, è differente a seconda dell'età dei bambini.

Gli alimenti sono preparati nella cucina del nido da una ditta specializzata che utilizza derrate alimentari fresche.

L'approvvigionamento delle derrate e la preparazione sono soggetti ad un controllo di qualità sistematico, che coinvolge sia il personale interno dell'amministrazione sia la commissione mensa, sia l'ASL.

Il servizio di ristorazione viene svolto come descritto nella Carta della Qualità (www.comune.torino.it/progettoqualita/pdf/carta_ristorazione_nidi.pdf). Il menu annuale viene consegnato a ciascuna famiglia, viene esposto negli Spazi Comunicazione Famiglie ed è pubblicato sul sito www.comune.torino.it/formazioneescuola/guida/mensa/nidi.htm

Sono previste diete speciali per eventuali intolleranze o allergie alimentari, che vengono seguite con particolare attenzione. La richiesta di attivazione della dieta o di menu alternativi va effettuata contattando la segreteria del Nido (si veda la carta di qualità dei servizi ristorazione scolastica).

Il riposo

Il momento del riposo viene curato con particolare attenzione al singolo ed al gruppo. I locali sono curati e pensati per favorire il sonno dei bambini tramite la ricerca del silenzio, della diminuzione della luminosità, con un apposito allestimento dello spazio. I bambini dormono su brandine o materassi, forniti di lenzuolo e cuscino ed identificati in modo personale. L'educatore per favorire il riposo accoglie ed asseconda le abitudini individuali (l'orsetto, il ciuccio, copertine personali,..) e di gruppo (la ninnananna, il racconto di una fiaba...) perché i bambini siano accolti e riconosciuti nei propri bisogni.

Il ricongiungimento

Il ricongiungimento è un momento quotidiano che comporta la separazione dei bambini dalle educatrici e dai compagni di gioco e il ritrovarsi con la famiglia. L'educatore stabilisce tempi, modalità, spazi per favorire il ricongiungimento tenendo conto dei diversi stili individuali dei bambini e per creare una continuità tra ambiente nido e famiglia.

L'orario di uscita è previsto dalle ore 12,30 alle ore 13,30 per i bambini che frequentano il nido solo al mattino; dalle 15,30 alle 17,30 avviene il ricongiungimento per i bambini che frequentano anche al pomeriggio. Questi momenti si svolgono in sezione o in uno spazio comune.

Un educatore è sempre disponibile alla comunicazione con i genitori e a dare informazioni sull'andamento della giornata.

Nel caso in cui non siano sufficienti le informazioni si rimanda ad un approfondimento fissando un colloquio individuale.

Il bambino viene affidato al genitore o ad una persona da questi formalmente delegata, purché maggiorenne. La delega formale viene espressa in sede di iscrizione utilizzando il modulo scaricabile alla pagina **www.comune.torino.it/servizieducativi/nidicomunali**

LA RELAZIONE CON LE FAMIGLIE

Accoglienza, ascolto, confronto e condivisione sono i presupposti per costruire l'alleanza educativa tra nido e famiglie. L'educazione viene intesa come un processo che coinvolge i bambini e le persone che si prendono cura di loro, in uno scambio continuo e reciproco che produce effetti evolutivi per tutti i protagonisti: bambini, genitori, educatori.

La partecipazione e il coinvolgimento delle famiglie alle attività di Nido si concretizzano nei seguenti modi:

Incontri tra nido e famiglia

I momenti di incontro sono luoghi ed occasioni per condividere gli intenti educativi, accogliere e valorizzare pareri, punti di vista, idee e proposte. Le modalità di comunicazione tengono presenti le diversità e le specificità delle singole famiglie.

- *Riunioni genitori*

Sono occasioni collettive di comunicazione e scambio sul programma educativo del Nido, sui percorsi di crescita dei bambini e sugli aspetti organizzativi generali del servizio.

Durante l'anno scolastico vengono svolte 3 riunioni con tutti i genitori: una ad inizio anno, di presentazione, una di confronto a metà anno ed una di verifica a fine anno.

- *Colloqui individuali*

Sono momenti per verificare i progressi del bambino, fare il punto sul suo sviluppo, risolvere eventuali dubbi, sollecitare impressioni e riflessioni sui comportamenti e gli atteggiamenti osservati in ambito familiare e nel nido.

Oltre al colloquio iniziale in fase di ambientamento, nel corso dell'anno gli educatori svolgono almeno un colloquio con i genitori di ciascun bambino. Nel caso in cui la famiglia richieda eventuali ulteriori colloqui, entro 3 giorni dalla richiesta verrà concordata la data dell'appuntamento.

- *Momenti di aggregazione tra famiglie e con il nido*

Sono occasioni che aiutano a costruire un rapporto di dialogo e confronto, permettendo una maggiore conoscenza tra genitori. A tal fine il Nido organizza attività di laboratorio, gruppi di discussione, confronto e formazione, momenti di convivialità.

Spazio comunicazione famiglie

In ogni nido sono presenti uno o più Spazi Comunicazione Famiglie (ad esempio bacheche), su cui vengono affisse diverse comunicazioni ed informazioni:

- *Comunicazioni educative e didattiche*

Al momento dell'uscita del bambino la famiglia viene informata dell'attività educativa prevalente che il bambino ha svolto nella giornata. Vengono date informazioni su uscite didattiche previste.

- *Comunicazioni amministrative*

Eventuali variazioni dell'orario di apertura (dovute a scioperi, assemblee, ecc.), del menu giornaliero, orari dello Sportello Amministrativo, pubblicazione delle graduatorie dei nuovi iscritti, Tabella delle quote ISEE per le definizioni delle rette individuali, ecc.

- *Comunicazioni organizzative del Nido*

Scheda Informativa di Nido, Organigramma, Orari del servizio, Carta della Qualità del Servizio, Programma Educativo annuale del Nido, Composizione degli organi collegiali (Comitato di Gestione, Commissione Mensa), Verbali delle riunioni degli organi collegiali, ecc.

Sportello amministrativo

Il personale amministrativo riceve i genitori presso il Nido almeno 4 ore alla settimana, in orario comunicato nello Spazio Comunicazione Famiglie.

Partecipazione delle famiglie

I genitori possono partecipare alla gestione sociale del Nido direttamente o attraverso propri rappresentanti nel Comitato di Gestione, nella Commissione Mensa. La composizione di tali organi, il funzionamento e le competenze sono consultabili sul regolamento comunale 231 - Nidi d'infanzia (www.comune.torino.it/regolamenti/231/231.htm).

LA SICUREZZA DEI BAMBINI

La sicurezza dei bambini rappresenta una priorità per l'Amministrazione sia dal punto di vista delle strutture destinate ad accoglierli sia dal punto di vista dell'organizzazione.

Le aree interne ed esterne sono ambienti protetti e ben organizzati, con spazi adattabili in base alle attività. Nei nidi che hanno un giardino, questo viene controllato regolarmente prima di fare uscire i bambini per le attività esterne.

I bambini partecipano con tutto il personale ad un minimo di 2 prove annuali di evacuazione previste dalla normativa sulla sicurezza.

Vengono svolte verifiche e controlli periodici per mantenere l'efficienza degli impianti e il rispetto delle norme di esercizio per l'edificio.

LA DURATA DEL SERVIZIO

Al momento dell'iscrizione i genitori possono scegliere tra un **tempo breve** (compreso tra le 7.30 e le 13.30) e un **tempo lungo** (compreso tra le 7.30 e le 17.30), dal lunedì al venerdì. Il servizio Nidi è aperto **da settembre a giugno** di ogni anno scolastico salvo interruzioni previste dal calendario, che viene stabilito annualmente dall'Amministrazione Comunale nel rispetto di indicazioni della Regione Piemonte. Per i mesi di luglio ed agosto è possibile iscrivere i bambini ad un servizio nido estivo, che si svolge in alcune strutture della città.

LE STRUTTURE DI NIDO

Le caratteristiche di ogni Nido sono descritte nella **Scheda Informativa di Nido** consultabile alla pagina internet

www.comune.torino.it/servizieducativi/nidicomunali/elenco

Tale scheda consente di conoscere sinteticamente i riferimenti identificativi del Nido (indirizzi, mappa, riferimenti telefonici), le sue dotazioni strutturali (capienza, numero ed organizzazione delle sezioni, presenza di spazi all'aperto e giardini, spazi interni), l'organizzazione ed il personale del Nido.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il servizio è rivolto alle bambine, ai bambini e alle loro famiglie.

I bambini sono accolti fino a tre anni d'età secondo le norme definite dal regolamento comunale 231 - Nidi d'infanzia

(www.comune.torino.it/regolamenti/231/231.htm). I bambini che compiono tre anni prima del 31 agosto possono frequentare il Nido fino a tale data; i bambini che compiono tre anni entro il 31 dicembre non sono ammessi a partire dal 1 settembre.

In alcuni nidi non è prevista l'accoglienza dei lattanti (vedere la Scheda Informativa di ciascun Nido alla voce "articolazione sezioni").

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

La domanda di iscrizione può essere presentata in qualsiasi periodo dell'anno, fatti salvi eventuali periodi di sospensione stabiliti dall'Amministrazione. Si può presentare la domanda di iscrizione del proprio bambino anche in Circoscrizioni diverse, recandosi in almeno un Nido di ogni Circoscrizione scelta. In ciascun modulo di iscrizione possono essere indicati, in ordine di preferenza, i Nidi ai quali il genitore intende iscrivere il/la bimbo/a. La domanda deve essere consegnata al Nido di prima scelta per ciascuna delle circoscrizioni individuate.

Per la domanda deve essere utilizzato l'apposito **modulo**, in distribuzione presso ciascun Nido e scaricabile all'indirizzo:

www.comune.torino.it/servizieducativi/nidicomunali

Può essere inviato per fax o posta (non farà fede il timbro postale: si tiene conto della data effettiva di arrivo/consegna della domanda) allegando copia di un documento di chi firma la domanda.

Per l'accesso al servizio sono previsti casi in cui la domanda è accolta con priorità (es. casi di disabilità, gravi problemi di salute, sociali, ecc.).

La tabella con i criteri di assegnazione dei punteggi è consultabile all'indirizzo: **www.comune.torino.it/regolamenti/231/231_all.htm**

Nei casi di disabilità e gravi problemi di salute al modulo di domanda deve essere allegata documentazione medica necessaria ai fini dell'applicazione delle priorità di ammissione.

Tutte le domande presentate vengono inserite in una graduatoria che viene predisposta di norma due volte all'anno, distinta per tempo di frequenza (lungo e breve) e per fasce di età (Lattanti 0-12 mesi, Piccoli 12-24 mesi e Grandi 24-36 mesi).

La scadenza di presentazione della domanda per la prima graduatoria ordinaria è generalmente il 30 aprile di ogni anno (per le ammissioni che avvengono nel periodo settembre-novembre); quella per la seconda graduatoria ordinaria è il 31 ottobre (per gli inserimenti che vengono effettuati, in caso di disponibilità di posti, nel periodo gennaio-aprile).

Le famiglie dei bambini ammessi saranno chiamate telefonicamente seguendo le graduatorie circoscrizionali per la copertura dei posti disponibili nelle strutture da loro indicate nella domanda.

Dovranno confermare o rinunciare al posto entro due giorni lavorativi dalla chiamata o personalmente o tramite fax con allegata copia del documento d'identità dello scrivente, agli indirizzi indicati nella allegata Scheda Informativa di Nido.

COSTI DEL SERVIZIO

Il servizio prevede l'applicazione di tariffe mensili, definite ogni anno dall'Amministrazione comunale, a carico delle famiglie. Le tariffe sono determinate secondo le fasce ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) e sono previsti rimborsi in caso di assenza del bambino. L'iscrizione al Nido comporta l'automatica iscrizione al Servizio di Ristorazione Scolastica.

Tutte le informazioni relative ai costi del servizio possono essere consultate sulla Carta della Qualità dei Servizi del Servizio di Ristorazione Scolastica dei Nidi, all'indirizzo
www.comune.torino.it/progettoqualita/pdf/carta_ristorazione_nidi.pdf

Informazioni sulle tariffe possono essere richieste a:
via Bazzi, 4 - 10152 TORINO (TO)
Telefono: 011 4427555
Fax: 011 4426600
mail: infotariffe@comune.torino.it

DOVE SI OTTENGONO INFORMAZIONI E ASSISTENZA

Informazioni generali sui servizi, le graduatorie, modulistica per le iscrizioni, informazioni su tariffe, ristorazione, ecc. possono essere reperite:

- sul sito internet:

www.comune.torino.it/servizieducativi/nidicomunali si trovano le informazioni sui recapiti dei nidi, modalità di iscrizione, le graduatorie di accesso, le tariffe, i regolamenti di funzionamento e le schede descrittive di ciascun nido, con relativi orari di ricevimento;

- presso i nidi comunali, negli orari di ricevimento del pubblico (consultabili sul sito internet:

www.comune.torino.it/servizieducativi/nidicomunali/elenco)

è possibile ottenere tutte le informazioni utili;

- per telefono al Centro per le Relazioni e le Famiglie, tel.011 4431562 dove è possibile ottenere i recapiti cui rivolgersi per ciascuna esigenza.

SEGNALAZIONI, RECLAMI E RICORSI

I genitori o chi ne fa le veci possono presentare eventuali suggerimenti, segnalazioni, reclami, relativi al servizio del nido d'infanzia frequentato dal proprio figlio/a.

I suggerimenti o le segnalazioni possono essere presentati in forma verbale (direttamente o per telefono) presso il nido stesso o al Responsabile Pedagogico della struttura presso la sede del Circolo Didattico e possono avere immediato riscontro.

I reclami devono essere formulati per iscritto in forma precisa e presentati:

- al Responsabile Pedagogico della struttura presso la sede del Circolo Didattico: di persona, per posta, via fax, via e-mail, ai recapiti indicati nella Scheda Informativa di Nido;
- all'URP della Città di Torino: piazza Palazzo di Città 9/a - 10122 - Torino; e-mail: **urp@comune.torino.it**

Entro 30 giorni dal reclamo sarà fornita risposta scritta.

I **ricorsi** relativi ai punteggi assegnati nella graduatoria provvisoria potranno essere presentati alle Commissioni Uniche Circoscrizionali entro 10 giorni dalla pubblicazione della graduatoria stessa. La Commissione Unica Circoscrizionale deciderà in merito ai ricorsi entro 10 giorni. Gli interessati potranno inoltre presentare ricorso in sede giurisdizionale.

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Servizio di Nidi d'Infanzia nel perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori ("standard") che quantificano e misurano il livello di qualità garantito nell'erogazione dei servizi.

Servizio	Aspetto di qualità	Standard
Ambientamento	Colloquio individuale con la famiglia prima che inizi la frequenza	Realizzazione di almeno un colloquio con ciascuna famiglia
Esperienze Educative	Diversificazione delle esperienze educative proposte a ciascun bambino	Almeno una esperienza educativa al mese ¹ per ciascuna delle aree di sviluppo ²
Esperienze Educative	Esperienze didattiche in ambienti esterni al Nido	Almeno 3 uscite dal Nido in contesti territoriali diversi (6 nei nidi che non dispongono di area esterna) ¹
Igiene personale del bambino	Cambi di pannolino giornalieri	Almeno 2 cambi al giorno per i bambini del tempo lungo (1 al giorno per i bambini del tempo breve).
Pulizia dei locali e degli arredi	Ambienti puliti	Viene rispettato il piano di pulizia giornaliero
Relazione con le famiglie	Favorire la comunicazione, lo scambio ed il confronto con e tra le famiglie	3 riunioni all'anno con i genitori
Relazione con le famiglie	Garantire un momento di verifica, confronto e scambio sulla crescita e lo sviluppo del proprio bambino	Almeno 1 colloquio individuale all'anno con i genitori di ciascun bambino
Vigilanza	Controllo degli ingressi alla struttura	L'ingresso è sempre sorvegliato

¹ Esclusi i bambini di età inferiore a 12 mesi

² Le aree di sviluppo sono: Motoria, Comunicazione e Linguaggi, Cognitiva, Affettivo-Relazionale-Sociale)

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE (CUSTOMER SATISFACTION)

La Città periodicamente coinvolge le famiglie per verificarne il livello di soddisfazione in merito al Servizio Nidi d'Infanzia. Gli esiti delle rilevazioni sono utilizzati per il miglioramento continuo dei servizi.

Il Sistema di Qualità per la gestione del Servizio di Nidi d'Infanzia è certificato ISO 9001 nei Nidi elencati su

www.comune.torino.it/servizieducativi/nidicomunali/elenco

