



*SISTEMA COMUNALE DEI SERVIZI
SOCIO-EDUCATIVI PER LA PRIMA INFANZIA*

**CARTA DEI SERVIZI NIDI COMUNALI
E GUIDA AI SERVIZI**

1. OBIETTIVO DEL SERVIZIO

I Nidi comunali sono rivolti ai bambini di età tra i 3 ed i 36 mesi ed offrono un luogo di accoglienza e cura, di crescita, di socializzazione e sviluppo delle capacità affettive, di relazione, di apprendimento e di gioco.

Sono spazi di relazione fra famiglie, educatori e bambini, luogo privilegiato e punto di riferimento per le modalità di crescita ed educazione.

I protagonisti fanno esperienza del vivere assieme il servizio nella sua quotidianità, in un tempo pensato per loro.

2. ATTIVITÀ DEL SERVIZIO

Il Sistema Comunale dei Servizi Socio-Educativi per la Prima Infanzia comprende i servizi di Nido, che sono:

- a domanda individuale, cioè erogati su singola richiesta;
- organizzati per tempi di apertura, orari di frequenza e progetti educativi in rapporto ai bisogni dei bambini, alle scelte educative, ai tempi di lavoro dei genitori e alle esigenze del territorio, così strutturati:

Asili Nido

Sono presenti due Asili Nido Comunali, con diverso calendario d'apertura ed articolazione oraria, siti in via Bramante ed in via Buonarroti. Accolgono bambini/e di età compresa tra i 3 ed i 36 mesi con capacità ricettiva massima rispettivamente di 50 e 71 posti, annualmente stabiliti in numero proporzionale al rapporto numerico educatore/bambini permesso dall'organico e dalle risorse assegnati.

Nido Integrato

Il Nido Integrato presso la Scuola dell'Infanzia Statale Sant'Antonio, in continuità educativa con la stessa, accoglie bambini di età compresa tra i 12 e i 36 mesi, con un numero di posti massimo di 12 iscritti.

L'Istituto Comprensivo Rovigo 1, al quale appartiene la Scuola dell'Infanzia Statale Sant'Antonio ha adottato priorità di inserimento nella scuola stessa per i bambini provenienti dal Nido Integrato comunale.

3. OGGETTO DEL SERVIZIO

I Servizi socio-educativi per la prima infanzia sono volti a favorire il benessere e la crescita armoniosa dei bambini, ad affiancare le famiglie nei loro compiti educativi, anche con lo scopo di prevenire e promuovere l'inclusione dei bambini con bisogni educativi speciali, sostenendo l'accesso e la permanenza dei genitori nel mondo del lavoro.

ATTIVITÀ DIDATTICO-EDUCATIVA: PRINCIPI E MODALITÀ

L'Amministrazione Comunale è responsabile della qualità dei Servizi di Nido nonché dell'applicazione del Progetto Psico-pedagogico. Garantisce alle famiglie la flessibilità dei Servizi e la possibilità di scelta; propone modalità di funzionamento diversificate con tempi di

apertura, modalità di iscrizione, orari di frequenza, progetti educativi e programmazioni didattiche annuali.

L'organizzazione dei Servizi risponde alle finalità ed agli obiettivi generali enunciati nel Progetto Psico-pedagogico e tiene conto annualmente del progetto educativo che rileva le esigenze e le caratteristiche proprie dell'anno di riferimento. L'attenzione è rivolta ai bambini e alle bambine, alle famiglie e al personale educatore, ausiliario e di chi esercita la propria attività nell'ambito del sistema.

4. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di Nido è organizzato attraverso gestioni dirette ed indirette, con personale interno ed anche mediante personale messo a disposizione da ditte esterne, che impiegano propri capitali e mezzi tecnici. Tutto il personale educatore ed ausiliario impiegato nei Servizi alla Prima Infanzia possiede i titoli previsti in riferimento alle funzioni svolte ed è in numero adeguato al rapporto numerico previsto dalla DGRV 84/2007 e successive modificazioni ed integrazioni.

E' presente, all'interno delle strutture, la figura dell'Assistente Sanitaria, che svolge compiti di prevenzione e controllo in materia sanitaria e dietetica.

Il Comune di Rovigo mantiene la titolarità e la programmazione del Servizio, il controllo, la vigilanza, nonché l'approvazione delle tariffe anche in presenza di gestioni indirette.

Il Servizio è disciplinato dal Regolamento del sistema comunale dei Servizi socio-educativi per la prima infanzia.

5. DESTINATARI ED UTENTI

Sono utenti dei Nidi comunali i bambini d'età compresa tra i 3 ed i 36 mesi, senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psico-fisiche e socio-economiche, accolti (inclusi nella graduatoria) e/o ammessi al servizio (inseriti e frequentanti il Nido).

Destinatari del Servizio sono i genitori dei bambini utenti, o chi, a qualsiasi titolo, ne abbia il loro affidamento.

6. MODALITÀ DI ACCESSO E DI FRUIZIONE

La richiesta di iscrizione è effettuata in qualsiasi momento dell'anno.

I bambini per i quali è stata presentata la domanda di iscrizione sono inseriti nella graduatoria per gli inserimenti al Servizio (art. 19 del Regolamento del Sistema Comunale dei Servizi socio-educativi per la prima infanzia) a partire dal compimento del:

- terzo mese di vita per il Servizio di Asilo Nido;
- diciottesimo mese di vita per il Servizio di Nido Integrato.

Le domande presentate entro il 31 maggio sono incluse nella graduatoria per gli inserimenti a partire dal 1° settembre, le domande presentate dal 1° giugno sono inserite a partire dal 1° novembre dell'anno di riferimento.

Nella domanda di iscrizione, la famiglia può scegliere fra le diverse strutture educative e tale scelta verrà rispettata nei limiti dei posti disponibili.

Gli inserimenti sono effettuati secondo l'ordine di graduatoria, in sezioni (piccoli – da 3 a 12 mesi – medi – da 12 mesi e un giorno ai 24 – grandi – da 24 mesi e un giorno ai 36 - mista). Per gli inserimenti, rispettivamente, dal mese di settembre e dal mese di novembre, sono chiamati i bambini che compiono almeno 3 mesi entro il 31 agosto e il 31 ottobre dell'anno educativo corrente.

Le ulteriori chiamate per eventuali posti residui disponibili – per ciascuna sezione - dopo il 1° novembre, saranno effettuate nell'ordine di graduatoria in base all'età di ogni bambino al

momento della chiamata per l'inserimento, e saranno effettuate fino al:

- 30 aprile dello stesso anno educativo, per i bambini delle sezioni dei piccoli e dei medi, con valutazione del Coordinatore psico-pedagogico sull'opportunità di inserimento in base all'evoluzione del bambino e della composizione del gruppo esistente nella sezione di riferimento;
- 31 gennaio dello stesso anno educativo, per i bambini delle sezioni dei grandi e mista.

Il diritto alla priorità di inserimento dei bambini disabili o in condizioni di svantaggio sociale è garantito mediante l'assegnazione del massimo punteggio, che attribuisce precedenza di inserimento in relazione alla disponibilità dei posti nelle strutture e nelle sezioni di riferimento rilevato al momento dell'ammissione al servizio.

Ai bambini disabili sono garantite pari opportunità di frequenza attraverso un sistema di azioni positive.

Così come previsto dagli articoli 12 e 13 della Legge 104/1992, si garantisce al bambino disabile, nella misura della disponibilità di posti, l'inserimento mediante:

- adeguamento dell'organizzazione e del funzionamento del Servizio;
- assegnazione di personale specializzato in collaborazione con l'Azienda socio-sanitaria di competenza e con le Associazioni che operano sul territorio.

La disponibilità dei posti è valutata in relazione alla sezione di riferimento (per età anagrafica e relazione dell'Azienda socio-sanitaria) ed al rispetto del rapporto numerico educatore/bambini di legge, anche per fasce orarie (in tal caso la frequenza al Servizio seguirà il corrispondente orario) e senza pregiudizio dei diritti dei bambini già frequentanti.

Qualora il bambino, pur in presenza di disabilità, è dichiarato non bisognoso di sostegno dall'Azienda socio-sanitaria, sarà inserito senza l'adeguamento dell'organizzazione previsto dalla legge 104/1992.

Agli iscritti è garantito il Servizio per i mesi estivi, che deve essere richiesto entro il 31 maggio.

Per la formazione delle liste d'ammissione, sono applicati i criteri di priorità di cui all'art. 19 del Regolamento, riferiti al 31 maggio dell'anno educativo in corso e obbligatoriamente aggiornati a cura delle famiglie.

7. ORARI D'ACCESSO AL PUBBLICO E DEI SERVIZI

Inseriti nel dettaglio della Guida ai Servizi, allegata.

8. UBICAZIONE DEGLI UFFICI E DEI SERVIZI

Inseriti nel dettaglio della Guida ai Servizi, allegata.

9. PERSONALE OPERANTE NEI SERVIZI

Inseriti nel dettaglio della Guida ai Servizi, allegata.

10. PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

a) PARTECIPAZIONE

La partecipazione attiva dei genitori al Servizio Nidi si realizza attraverso i Comitati di Gestione dei singoli Asili Nido e l'Assemblea dei Genitori.

b) CONTINUITÀ

Il Servizio educativo si svolge con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni stabiliti dal calendario scolastico annualmente predisposto e distribuito a tutte le famiglie.

Dopo una assenza non giustificata di 30 giorni, previo avviso ai genitori, sono disposte le dimissioni d'ufficio.

In caso di assenza giustificata, è previsto il mantenimento del posto sino ad un massimo di

60 giorni consecutivi di calendario, superati i quali, previa comunicazione alla famiglia, sono disposte le dimissioni d'ufficio. Il termine di 60 giorni può essere motivatamente derogato su valutazione del Coordinatore psico-pedagogico e dell'Azienda socio-sanitaria territoriale solo per motivi eccezionali di salute del bambino.

c) EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il Servizio è organizzato ed erogato secondo obiettivi di efficienza ed efficacia, che nella specifica tipologia di prestazioni sono definiti come segue:

- per efficienza delle prestazioni e servizi al massimo livello **quantitativo** si intende:
 - nel servizio educativo: la capacità di organizzare risorse e spazi con la massima efficienza per accogliere il numero massimo di inserimenti;
 - nelle procedure amministrative: la capacità di rispondere alle necessità delle famiglie del territorio con la massima efficienza nell'applicazione del vigente Regolamento del Sistema Comunale dei Servizi Socio-Educativi per la Prima Infanzia;
- per efficienza delle prestazioni al massimo livello **qualitativo** si intende:
 - nei Nidi: la capacità di organizzare le forniture di beni e servizi privilegiando, a parità di risorse, il valore aggiunto dato dal rispetto di normative sulla sicurezza e sulla qualità non obbligatorie;
 - nelle procedure amministrative: la capacità di organizzare e gestire procedimenti amministrativi e procedure burocratiche senza sprechi di tempo e risorse della comunità;
- per efficacia si intende:
 - nei Nidi: la capacità del servizio di rispondere al benessere e alla crescita armoniosa dei bambini e ad affiancare le famiglie nei loro compiti educativi;
 - nelle procedure amministrative: la capacità di rispondere prontamente e adeguatamente alle mutazioni e trasformazioni sociali del territorio alla base delle richieste presentate dalle famiglie.

d) EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Il Personale del Servizio Nidi ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti e dei destinatari a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, mediante l'applicazione trasparente delle normative di settore e del Regolamento Comunale.

e) CORTESIA E DISPONIBILITÀ

Il Responsabile del Servizio Nidi:

- si impegna a far sì che il comportamento del personale interno ed esterno, sia ispirato a principi di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con i destinatari, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia di proficua collaborazione per agevolare in ogni occasione un'adeguata erogazione del Servizio.

f) CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITÀ

attraverso la comunicazione semplificata delle informazioni dirette al pubblico.

Gli operatori del Servizio:

- utilizzano in ogni occasione, un linguaggio scritto e verbale semplice e comprensibile verso i destinatari, con particolare attenzione nella spiegazione di termini educativi, pedagogici, sanitari ed amministrativi ed altri di significato tecnico.
- garantiscono una facile identificazione attraverso l'esposizione :

- di un elenco del personale educatore e ausiliario, in servizio presso i Servizi socio-educativi per la prima infanzia;
- l'esposizione di una targhetta sul tavolo per il personale amministrativo e tecnico d'ufficio.

11.STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI

□ PARTECIPAZIONE

I “**Comitati di Gestione**” sono composti da rappresentanti del Consiglio Comunale, con garanzia di rappresentanza della minoranza, dei genitori, del personale educativo e delle Organizzazioni Sindacali del territorio, e rimangono in carica 3 anni.

Deliberano sull'approvazione annuale della graduatoria per gli inserimenti, sulla ratifica degli aggiornamenti della graduatoria per gli inserimenti del periodo precedente in seguito all'aggiornamento continuo e scorrevole della stessa.

Spettano loro funzioni propositive e consultive, volte a favorire la partecipazione delle famiglie all'attività dei Servizi alla Prima Infanzia, nonché la collaborazione tra Amministrazione Comunale, territorio e destinatari nella gestione organizzativa in risposta ai bisogni emergenti, tra i quali:

- vigilanza sull'attività svolta;
- esame e la decisione in merito alle osservazioni, ai suggerimenti e ai reclami che siano inerenti al funzionamento dell'Asilo Nido;
- promozione di attività di informazione rivolte alle famiglie dei bambini in età prescolare, anche in collaborazione con le Scuole dell'Infanzia statali e paritarie, allo scopo di favorire la continuità degli interventi educativi;
- formulazione di pareri e proposte in merito alle modifiche del Regolamento, in consultazione obbligatoria;
- funzione di Comitato Mensa all'interno dell'Asilo Nido di riferimento;

L'Assemblea dei genitori è composta da tutti i soggetti esercitanti la patria potestà, o da chi ne fa le veci, ed è convocata dal Presidente del Comitato di Gestione per decisione della maggioranza dei componenti dello stesso o su richiesta di almeno 1/3 dei genitori.

Nomina i rappresentanti nel Comitato di Gestione.

Alle riunioni dell'assemblea possono partecipare, senza diritto di voto e su richiesta anche i cittadini interessati - in questo caso la loro convocazione sarà pubblica - allo scopo di favorire lo scambio tra asilo nido e territorio.

□ CONTINUITÀ

Eventuali interruzioni del servizio, dovute a cause di forza maggiore, sono immediatamente comunicate alle famiglie - unitamente alla motivazione - di norma nei seguenti modi:

- affissione di cartelli agli ingressi dei Nidi;
- comunicazioni dirette, anche telefoniche.

La regolarità o meno del Servizio ovvero la modificata organizzazione dello stesso in caso di scioperi ed assemblee sindacali, è comunicata alle famiglie almeno 5 giorni prima della data interessata, nel rispetto della normativa vigente.

□ EFFICIENZA ED EFFICACIA

- **L'efficienza** delle prestazioni e servizi al massimo livello **quantitativo** si misura attraverso:
 - nel servizio educativo: l'inserimento del numero massimo di iscritti rispetto quello dei posti autorizzati nelle singole strutture a norma della Legge Regionale 22/2002, in rapporto alle risorse economiche e umane poste a disposizione (vd. indicatore di Saturazione massima del Servizio previsto per l'Area Infanzia – all.D) DGRV 84/2007);
 - nelle procedure amministrative: l'inserimento del numero massimo di iscritti rispetto quello dei nominativi inclusi nella graduatoria, in rapporto alle risorse economiche e umane poste a disposizione;
- **L'efficienza** delle prestazioni al massimo livello **qualitativo** si misura attraverso:
 - nei Nidi: l'applicazione delle normative di sicurezza e qualità ad attuazione volontaria nell'ambito delle forniture di beni e servizi relativi ai Nidi comunali, in rapporto alle risorse economiche e umane poste a disposizione;
 - nelle procedure amministrative: la semplificazione dei procedimenti ed adempimenti burocratici, nonché la riduzione dei tempi di risposta. Il Responsabile del Servizio Nidi attiva ogni anno un gruppo di lavoro, composto dagli operatori del servizio, sia interni che esterni, finalizzato ad esaminare uno fra i procedimenti che vengono elencati al punto 13 della presente Carta del Servizio, con l'obiettivo di verificarne l'efficienza e l'efficacia e il grado di soddisfacimento delle esigenze dei destinatari del servizio e di ripensare alle diverse fasi con lo scopo di semplificarne le procedure e revisionare la modulistica.

L'efficacia nella fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello **quantitativo e qualitativo** si verifica:

- nei Nidi: tramite il monitoraggio trimestrale degli obiettivi educativi individuali di ciascun bambino e misurati attraverso la rilevazione del grado di soddisfazione delle famiglie. A cadenza annuale, attraverso il sito web istituzionale del Comune di Rovigo (www.comune.rovigo.it) le famiglie che fruiscono del Servizio Nidi servizi, possono accedere alla compilazione di questionari finalizzati a rilevare le opinioni sulla qualità dei servizi in modo assolutamente anonimo. Gli esiti dei questionari vengono elaborati, esaminati dal Dirigente di Settore per la valutazione dei risultati e per la redazione di un piano migliorativo della qualità del servizio, e successivamente pubblicati nel Rapporto annuale di valutazione della Carta del Servizio e infine inseriti nel Piano di miglioramento della qualità dell'Ente;
- nelle procedure amministrative: attraverso un monitoraggio delle informazioni presenti nel sistema di gestione del Servizio e mediante una costante attenzione alle esigenze di variazione ed integrazione presentate dalle famiglie al fine di rendere maggiormente efficace ogni scelta gestionale ed organizzativa sul Servizio stesso .

□ EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Attraverso le procedure di reclamo i destinatari hanno a disposizione uno strumento agile e immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con le norme e regolamenti vigenti ed i principi e le finalità della Carta relativi all'erogazione del servizio. Ogni destinatario può presentare, al Responsabile del Servizio Nidi ovvero all'Ufficio Relazioni con il Pubblico reclami relativamente all'erogazione del servizio.

Il reclamo – sottoscritto dall'interessato - può essere presentato mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica, con diritto di risposta scritta entro trenta giorni dalla presentazione.

L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso come semplice segnalazione, senza diritto a risposta scritta.

I reclami anonimi (che non chiariscono le motivazioni) e non dettagliati non saranno presi in considerazione.

L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del Rapporto annuale di valutazione della Carta del Servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

- ❑ procedura di registrazione interna delle anomalie

Il responsabile del Servizio Nidi, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registra le anomalie che presentano i procedimenti, formula le proposte di miglioramento degli stessi e le trasmette al Dirigente del Settore competente, responsabile della qualità di Settore, affinché le includa nel Rapporto qualità e vengano considerate nella redazione del relativo Piano di miglioramento.

❑ CORTESIA E DISPONIBILITÀ

Il Responsabile del Servizio Nidi si impegna a valutare cortesia e disponibilità all'interno della valutazione del personale dipendente espresse nel fattore "adattamento e orientamento all'utenza" ed a promuovere opportune e specifiche azioni formative dirette al personale dipendente del Servizio.

❑ CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITÀ

Il Servizio Nidi assicura la piena informazione dei destinatari circa le modalità di prestazione dei servizi attraverso:

- informazioni verbali semplici e chiare per la presentazione della richiesta di iscrizione, variazione o rinuncia al servizio;
- modelli cartacei ed informatici che consentano ai destinatari di individuare velocemente e con chiarezza i dati necessari alla presentazione delle richieste e che contengano ogni riferimento alla norme ed ai regolamenti;
- fornisce – con qualsiasi mezzo - informazioni ai destinatari sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza, nonché sulla situazione della propria richiesta, sull'erogazione del servizio (con riferimento alla posizione personale dell'utente) e sulla regolarità della propria situazione contrattuale.

A questo fine, nella Guida ai Servizi allegata alla presente Carta sono indicati esplicitamente:

- il nominativo del responsabile del procedimento e dell'istruttore che materialmente fornisce il supporto amministrativo;
- la ragione sociale ed i riferimenti telefonici e di indirizzo delle Ditte affidatarie dei servizi educativo ed ausiliari, nonché il nominativo del responsabile della stessa;
- i termini previsti dalla normativa per l'iscrizione, la variazione, la rinuncia ed i pagamenti;
- per ogni esito negativo delle richieste, l'Autorità alla quale l'utente può ricorrere e i termini entro cui poterlo fare.

12. STANDARD DI SERVIZIO

12. A) STANDARD DI SERVIZIO RIFERITI AL SERVIZIO EDUCATIVO

L'Amministrazione Comunale riconosce gli standard qualitativi e quantitativi vigenti nella Regione del Veneto per l'autorizzazione e l'accREDITAMENTO delle strutture per la prima infanzia, quali riferimenti minimi per l'organizzazione e la gestione del Servizio, con particolare riferimento a:

- grado di risposta ai bisogni di servizi sul territorio;
- qualità e tipologia dei materiali didattici;
- verifiche e monitoraggio del servizio, anche a garanzia degli obiettivi educativi.

12. B) STANDARD DI SERVIZIO RIFERITI AI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

I procedimenti amministrativi del Servizio Nidi sono indicati nel prospetto di seguito riportato. Per ognuno di essi:

- il responsabile del procedimento è individuato nel Dirigente del Settore.
- nella Guida ai Servizi, allegata alla presente Carta, sono indicati: l'istruttore che si occupa delle procedure amministrative e tecniche, i tempi massimi previsti dalla normativa vigente entro i quali deve essere concluso il procedimento;
- nel prospetto che segue sono individuati: i tempi massimi entro i quali il servizio si impegna a concludere il procedimento ("standard"), se l'istanza presentata è completa.

Se la documentazione è incompleta o inesatta, infatti, i termini di legge sono sospesi e il responsabile del procedimento si impegna a sollecitare il richiedente informandolo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo scopo, in casi di particolare complessità, i destinatari possono essere convocati, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione di eventuali problemi.

PROCEDIMENTO	Termine di impegno
ISCRIZIONE AL SERVIZIO	Termini di regolamento
VARIAZIONE DEL SERVIZIO (SU RICHIESTA DEL DESTINATARIO)	10 gg
ACCETTAZIONE RINUNCIA DEL SERVIZIO	immediata
COMUNICAZIONE DEL CORRISPETTIVO DOVUTO AI FINI DEL RELATIVO PAGAMENTO	A cadenza mensile entro il 15 del mese successivo

13. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

13. A) FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EDUCATIVO

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2010						
EFFICIENZA QUANTITATIVA	$\frac{U \times 100}{P}$ <p>Dove: U = utenti complessivi in carico al servizio al 01/10 e 31/05 P = numero di posti disponibili</p>	86% per il Nido Bramante 92% per il Nido Buonarroti 100% per il N.I. Sant'Antonio						
EFFICIENZA QUALITATIVA	$\frac{N \times 100}{T}$ <p>Dove: N = procedure di affidamento con richiesta di applicazione di normative di sicurezza e qualità ad attuazione volontaria T = totale procedure di affidamento servizi e beni per i Nidi</p>	40%						
EFFICACIA QUANTITATIVA	$\frac{M \times 100}{B}$ <p>Dove: M = numero questionari compilati raccolti B = totale iscritti ai Nidi</p>	30%						
EFFICACIA QUALITATIVA	rilevazione del grado di soddisfazione delle famiglie: DATO DI GRADIMENTO COMPLESSIVO CON VALUTAZIONE 'BUONO'	<table> <tr> <td>A. N. Bramante</td> <td>65%</td> </tr> <tr> <td>A. N. Buonarroti</td> <td>44%</td> </tr> <tr> <td>N.I. Sant'Antonio</td> <td>75%</td> </tr> </table>	A. N. Bramante	65%	A. N. Buonarroti	44%	N.I. Sant'Antonio	75%
A. N. Bramante	65%							
A. N. Buonarroti	44%							
N.I. Sant'Antonio	75%							

13. B) FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2010
EFFICIENZA QUANTITATIVA	$\frac{I \times 100}{D}$ <p>Dove: I = iscritti al 31/05 D = domande in graduatoria al 31/05</p>	32% per gli Asili Nido 69% per il N.I. Sant'Antonio

EFFICIENZA QUALITATIVA	N° convocazioni gruppi di lavoro per analisi e verifica sull'erogazione del servizio	N°2 convocazioni
	Sistemi informatici di iscrizione, aggiornamento graduatorie e registrazione presenze giornaliera: termine di implementazione e attivazione di un sistema sperimentale	31.12.2010
EFFICACIA QUANTITATIVA	N° autocertificazioni controllate/ N° autocertificazioni presentate	90%
EFFICACIA QUALITATIVA	N° di variazioni accettate o rigettate entro i termini di impegno / N° di variazioni richieste	90%

14. VALUTAZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEL SERVIZIO

Annualmente il Responsabile del Servizio Nidi produce al Dirigente di Settore un Rapporto di valutazione sulla Carta, ai fini del miglioramento continuo della qualità del servizio, con indicazione:

- a) dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati nelle precedenti tabelle, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, spiegandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività del Servizio;
- b) degli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sui destinatari;
- c) dei reclami, presentati direttamente o indirettamente;
- d) delle eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in riunioni aperte a tutti i destinatari invitati con avvisi affissi nelle Strutture e pubblicati sul sito web istituzionale.

In seguito agli esiti delle valutazioni annuali ovvero su corrispondente Direttiva del Sindaco o dell'Assessore al ramo il Responsabile del Servizio nidi, d'intesa con il Dirigente del Settore, aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità della presente Carta.

15. RIFERIMENTI NORMATIVI E REGOLAMENTARI

- Legge regionale del Veneto n.32/1990 per le parti vigenti;
- Legge regionale del Veneto n.22/2002;
- Delibera della Giunta Regionale del Veneto n.84/2007;
- Regolamento del sistema comunale dei Servizi socio-educativi per la prima infanzia approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. _____ del _____