



Comune di
SUZZARA

Provincia di Mantova



Carta dei Servizi

consultabile anche su www.comune.suzzara.mn.it

Ultimo aggiornamento: marzo 2019

1. UN SERVIZIO DI CRESCITA E FORMAZIONE PER LA FAMIGLIA

Il Nido d'Infanzia comunale è un servizio educativo e sociale per la collettività che ha come finalità l'armonico ed equilibrato sviluppo relazionale, affettivo e fisico dei bambini sino ai tre anni di età. Esso integra la funzione educativa ed assistenziale della famiglia e offre occasioni di formazione socio-pedagogica.

Il Nido d'Infanzia si propone di svolgere un ruolo attivo per la piena affermazione del significato e del valore dell'infanzia, secondo i principi di uguaglianza, rispetto delle diversità, libertà e solidarietà.

A tal fine il Nido d'Infanzia prevede tra i suoi servizi anche iniziative di formazione ed informazione nei confronti di tutte le famiglie del territorio comunale.

NIDI D'INFANZIA	Gestione	Orario	Posti	Personale Educativo	Personale Ausiliario	Cucina Interna
Primavera (4 sezioni) via Malcolm x 2 - (ingresso da piazzale della Resistenza, via Lumumba) tel. 3314737121	comunale	7.30 - 18	60	coop. soc. Minerva	coop. soc. Minerva	SI (gestione esterna CIR Food)
Sezione Primavera (1 sezione) presso scuola dell'infanzia "Atlantide" via F. Mitterrand 5, tel. 0376/ 509512 possibilità di prescuola dalle 7.30 a pagamento	comunale	8.00 – 15.30	16	comunale	comunale	NO (pasti prodotti da cucina esterna CIR Food)

Il Nido "Primavera" offre un servizio educativo rivolto ai bambini d'età compresa tra i 3 mesi e i 3 anni, prioritariamente residenti nel Comune.

La "Sezione Primavera" è un servizio integrativo del Nido e delle Scuole d'Infanzia. Questa Sezione accoglie infatti bambini di età compresa tra i 2 e i 3 anni. Il percorso pedagogico e le attività svolte nella Sezione Primavera pur rimanendo le stesse del nido, tendono a favorire soprattutto l'entrata alla scuola dell'infanzia perseguendo un obiettivo di continuità nido-scuola dell'infanzia.

Il presente documento descrive le modalità educative del Nido "Primavera" e del Nido "Sezione Primavera".

2. CALENDARIO SCOLASTICO E ORARI DI FUNZIONAMENTO

Il Nido d'Infanzia "PRIMAVERA" è in via Malcolm X (entrata da Piazzale della Resistenza), tel. 3314737121.

E' aperto da settembre a luglio, dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.30 alle 18.00.

L'ingresso e l'uscita possono avvenire ad orari differenziati:

- Modulo corto: entrata dalle 7.30 alle 9.00, uscita dalle 11 alle 11.15 o dalle 12.15 alle 12.45;
- Modulo normale: entrata dalle 7.30 alle 9.00, uscita dalle 16.00 alle 16.15;
- Modulo lungo: entrata dalle 7.30 alle 9.00, uscita entro le 18.00 (solo da 12 mesi d'età e se i genitori lavorano entrambi fino alle 18)

I genitori del bambino scelgono il modulo orario all'atto di iscrizione.

Eventuali variazioni dell'orario di frequenza sono da richiedere per iscritto all'ufficio scuola e saranno accolte in base alla disponibilità di personale sugli orari scelti e a condizione che la variazione non comporti cambiamenti significativi dell'organizzazione del servizio fissata a inizio anno scolastico.

Nel caso di ripetuti ritardi nella consegna o ritiro del bambino verranno applicate penalità da comunicare preventivamente alle famiglie.

La "Sezione Primavera" accoglie bambini dai 24 ai 36 mesi ed è ubicata presso la Scuola dell'Infanzia Statale "Atlantide". E' aperta dalle ore 8.00 alle ore 15.30. E' possibile usufruire del servizio prescuola a pagamento dalle ore 7.30 con iscrizione da fare separatamente.

L'attività educativa nei Nidi d'Infanzia comunali inizia a settembre e termina a luglio, per una durata complessiva di 47 settimane e un minimo di 9 ore di apertura al giorno (7,5 per la sezione Primavera), come stabilito dal DGR Lombardia N. 20588/2005. Il calendario annuale è stabilito con atto della Dirigente.

Il calendario per l'anno scolastico 2019/2020, approvato con determinazione della Dirigente, è il seguente:

- INIZIO ATTIVITA' EDUCATIVE : 28 AGOSTO 2019
 - TERMINE ATTIVITA' EDUCATIVE: 31 LUGLIO 2020
- SETTIMANE DI APERTURA: 47*

GIORNI DI CHIUSURA:

- 1 NOVEMBRE 2019: FESTIVITA' DI TUTTI I SANTI
- 23 DICEMBRE 2019 – 6 GENNAIO 2020: VACANZE NATALIZIE
- 3 FEBBRAIO 2019: PATRONO DI SUZZARA
- 9 APRILE – 13 APRILE 2020: VACANZE PASQUALI
- 1° MAGGIO 2020: FESTA DEL LAVORO
- 1 e 2 GIUGNO 2020: FESTA DELLA REPUBBLICA e PONTE

3. GESTIONE DEL SERVIZIO

3.1. La responsabilità gestionale

Il Nido d'Infanzia Comunale "Primavera" fa capo all'Area Servizi alla Persona, alla quale compete la gestione delle risorse assegnate dall'Amministrazione Comunale.

Le manutenzioni (ordinarie e straordinarie) sono di competenza dell'Area Servizi al Territorio.

Il personale del Nido "Primavera" è fornito, a seguito di gara d'appalto, dalla cooperativa sociale Minerva di Suzzara.

All'interno dell'Area Servizi alla Persona è l'Ufficio Istruzione ad occuparsi della programmazione, della gestione e della valutazione dei servizi nido. La responsabilità dei servizi nido è affidata alla Dirigente del Settore, che si avvale di uno staff di due istruttori amministrativi.

Il coordinamento pedagogico dei servizi è assicurato dai pedagogisti del Coordinamento Pedagogico Terre dei Gonzaga, in convenzione con altri comuni della provincia di Mantova.

L'organigramma dell'Area Servizi alla Persona è il seguente (marzo 2019):
DIRIGENTE: dott.ssa Maria Elena Margonari
ISTRUTTORE DIRETTIVO AMMINISTRATIVO: dott. Paolo Panizza
ISTRUTTORE AMMINISTRATIVO: Floriana Gorrieri
REFERENTE COORDINAMENTO PEDAGOGICO TERRE DEI GONZAGA:
dott.ssa Alessandra Ferrari

3.2. Il personale: figure professionali, reclutamento, organici

Nei Nidi operano diverse figure professionali a tempo pieno e part-time, prevalentemente con contratto a tempo indeterminato: educatrici, personale di cucina e personale ausiliario. Per le assunzioni, sia a tempo determinato che indeterminato, sono richiesti i titoli di studio e i requisiti professionali previsti dalla vigente normativa (d.lgs. 65/2017 art. 4). Il personale di ruolo assente per legittimi motivi (maternità, malattia, congedi straordinari e di legge) è sostituito con personale assunto a tempo determinato dalla cooperativa sociale affidataria del servizio a seguito di gara.

La direzione può autorizzare l'assunzione di personale aggiuntivo per l'accoglienza di bambini diversamente abili o in situazione di svantaggio.

Tutto il personale fruisce durante l'anno dei percorsi formativi specifici predisposti dal Coordinamento Pedagogico Terre dei Gonzaga. Le attività di formazione comprendono incontri d'equipe, confronti con educatori di altri nidi, seminari con esperti esterni, visite formative ad altre realtà educative.

3.3. Partecipazione delle famiglie

La partecipazione dei genitori alla vita del nido avviene con modalità e tempi diversi, tra cui:

- il Comitato di Gestione, composto da rappresentanti dei genitori e del personale educativo e di supporto, che ha compiti di collaborazione con le insegnanti, di stimolo per l'amministrazione, di segnalare criticità e suggerire soluzioni, di promozione di iniziative sull'infanzia;
- l'assemblea dei genitori dei bambini iscritti al servizio, alla quale vengono esposti i valori, i significati, le norme di funzionamento e il progetto educativo annuale, su cui può formulare proposte integrative;
- la commissione mensa (composta da rappresentanti dei genitori e da rappresentanti del personale educativo e non) che verifica il livello qualitativo del servizio di ristorazione scolastica erogato dall'Amministrazione Comunale. Le modalità di nomina, di funzionamento e le finalità della commissione mensa sono specificate nell'apposito Regolamento Comunale approvato con atto di Giunta Comunale n° 6/2003. I singoli membri sono autorizzati per lo svolgimento delle proprie funzioni a recarsi senza preavviso presso le mense scolastiche durante la somministrazione dei pasti per verificare la qualità degli alimenti, il gradimento dei bambini e la corrispondenza al menù programmato.

Altri significativi momenti di partecipazione, accuratamente definiti nei Progetti Educativi, sono:

- gli incontri di sezione: un primo incontro dopo l'iscrizione al nido e un secondo incontro entro gennaio per la presentazione del progetto di sezione;
- i colloqui individuali: uno prima dell'inserimento, uno a gennaio/febbraio e uno a fine anno educativo;
- i laboratori per le famiglie;
- i gruppi di approfondimento;
- gli incontri tematici;
- le feste a tema in occasione del Natale e di fine anno scolastico.

4. ACCESSO AL SERVIZIO

L'ammissione al Nido d'Infanzia è riservata ai bambini sino ai tre anni di età, con età minima di 3 mesi (24 mesi per la Sezione Primavera), residenti a Suzzara. In subordine, ed in presenza di posti disponibili, sono ammessi anche bambini residenti in Comuni limitrofi.

Per l'ammissione al nido occorre presentare domanda su apposito modulo scaricabile dal sito www.comune.suzzara.mn.it. I moduli sono disponibili anche presso l'ufficio URP in via Montecchi 7/b (orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.15 alle ore 12.45. Il sabato dalle 8.15 alle 12.15 ed il martedì pomeriggio dalle 14.45 - 18.15, mail urp@comune.suzzara.mn.it, tel. 0376 513201).

La domanda va presentata entro il mese di maggio (la data è comunicata ogni anno dall'Ufficio Istruzione del Comune).

Alla domanda vanno allegati: l'elenco delle persone autorizzate per il ritiro giornaliero, eventuali certificati medici relativi a malattie o disabilità, modello ISEE (solo nel caso serva ad usufruire delle tariffe agevolate oppure ad acquisire maggior punteggio in graduatoria).

Ai sensi della L. 119/2017 "Disposizioni urgenti in materia di prevenzione vaccinale" potranno frequentare il nido solo i bambini che sono in regola con gli obblighi vaccinali.

Nel caso in cui le domande di iscrizione siano superiori ai posti disponibili si procede all'ammissione secondo l'ordine di una graduatoria predisposta dalla Commissione competente.

Nell'ammissione al nido viene data priorità ai bambini portatori di handicap certificato da struttura sanitaria.

Viene in ogni caso garantito l'accesso ai frequentanti dell'anno scolastico precedente purché abbiano frequentato l'intero anno.

Le gestanti possono chiedere la pre-iscrizione al servizio indicando la data presunta del parto. La regolarizzazione di tale preiscrizione avverrà al momento della acquisizione dei dati anagrafici del nuovo nato dall'anagrafe del Comune di Suzzara.

Entro il 20 giugno il Comune pubblica la graduatoria dei bambini ammessi e di

quelli in lista di attesa in base ai criteri stabiliti dal Regolamento di Iscrizione al Nido Comunale, consultabile sul sito www.comune.suzzara.mn.it, che tengono in considerazione i seguenti aspetti:

- condizioni socio-economiche delle famiglie richiedenti;
- situazione sanitaria dei bambini e del nucleo familiare;
- esistenza di handicap psichici o fisici;
- situazione lavorativa dei genitori;
- presenza di figure parentali;
- esistenza di situazioni di disagio all'interno del nucleo familiare di appartenenza;
- redditi familiari.

In base alla graduatoria vengono formati gruppi-sezione per età. I bambini iscritti nella lista d'attesa potranno essere inseriti nel caso si liberino posti nelle sezioni corrispondenti alla loro fascia d'età.

Il Comune di Suzzara si riserva di attivare tutte le sezioni previste in relazione al numero delle iscrizioni e ai rapporti convenzionali con le altre strutture della prima infanzia del territorio.

Durante il corso dell'anno scolastico è sempre possibile presentare domanda con le stesse modalità ed in caso di posti disponibili l'ammissione del bambino avverrà in base alla data di presentazione della domanda (e non al punteggio) nelle sezioni corrispondenti alla sua fascia d'età.

Gli ambientamenti si effettuano entro il 30 aprile di ogni anno.

Le modalità di ammissione sono contenute nel regolamento approvato dalla Giunta Comunale con Delibera n. 46/2015, consultabile sul sito www.comune.suzzara.mn.it nella sezione Servizi alla Persona – Servizi scolastici.

5. RITIRO

Il ritiro del bambino deve essere comunicato per iscritto all'Ufficio Istruzione ed ha effetto, ai fini dell'applicazione delle tariffe, dal primo giorno del mese successivo.

In caso di ritiro del bambino, non dovuto a motivi di salute, il genitore rinunciante sarà tenuto al pagamento di una quota fissa corrispondente alla retta mensile, anche se ha usufruito di frazioni di giorni inferiori al mese in corso all'atto del ritiro.

6. COSTI

Ogni famiglia è tenuta a pagare una quota mensile fissa stabilita annualmente dalla Giunta Comunale, che nel caso del nido "Primavera" è ripartita secondo fasce ISEE.

Le tariffe sono diverse in base al modulo orario (corto, normale, lungo) scelto sulla domanda di iscrizione. Le richieste di cambio del modulo orario vanno fatte per iscritto all'Ufficio Istruzione del Comune e possono essere accolte compatibilmente con le esigenze organizzative del nido.

Le tariffe aggiornate sono consultabili online sul sito www.comune.suzzara.mn.it o presso l'URP e l'Ufficio Istruzione. Le tariffe non prevedono riduzioni in caso di assenze del bambino.

Per il pagamento della tariffa viene spedito a domicilio ogni mese un bollettino da pagare entro la data di scadenza presso la tesoreria comunale Banca Popolare di Sondrio in piazza Garibaldi n. 4. E' possibile l'addebito diretto su conto corrente bancario.

Il pagamento dei pasti viene invece effettuato col sistema di ricarica prepagato.

TARIFFE DEL NIDO "PRIMAVERA" (via Malcom X) anno 2019/2020

n.	valore I.S.E.E. in euro	tariffa mensile ore 7.30-18	tariffa mensile ore 7.30-16.15	tariffa mensile ore 7.30-12.30	n.	valore I.S.E.E. in euro	tariffa mensile ore 7.30-18	tariffa mensile ore 7.30-16.15	tariffa mensile ore 7.30-12.30
1	da 0 a 8.000,00	€ 75,00	€ 67,50	€ 60,00	8	da 17.000,01 a 18.500,00	€ 280,00	€ 252,00	€ 224,00
2	da 8.000,01 a 9.500,00	€ 130,00	€ 117,00	€ 104,00	9	da 18.500,01 a 20.000,00	€ 320,00	€ 288,00	€ 256,00
3	da 9.500,01 a 11.000,00	€ 155,00	€ 139,50	€ 124,00	10	da 20.000,01 a 22.000,00	€ 340,00	€ 304,00	€ 268,00
4	da 11.000,01 a 12.500,00	€ 185,00	€ 166,50	€ 148,00	11	da 22.000,01 a 24.000,00	€ 370,00	€ 330,00	€ 290,00
5	da 12.500,01 a 14.000,00	€ 205,00	€ 184,50	€ 164,00	12	da 24.000,01 a 26.000,00	€ 400,00	€ 356,00	€ 312,00
6	da 14.000,01 a 15.500,00	€ 230,00	€ 207,00	€ 184,00	13	oltre 26.000,00	€ 430,00	€ 382,00	€ 334,00
7	da 15.500,01 a 17.000,00	€ 260,00	€ 234,00	€ 208,00	14	Non residenti a Suzzara o Motteggiana	€ 430,00	€ 382,00	€ 334,00

La tariffa è ridotta del 30% se frequentano 2 fratelli - del 35% se frequentano 3 fratelli - del 40% se frequentano 4 o + fratelli.

Tariffe pasti del nido "Primavera"

n.	valore I.S.E.E. in euro	tariffa pasto	n.	valore I.S.E.E. in euro	tariffa pasto
1	da 0 a 8.000,00	€ 2,20			
2	da 8.000,01 a 18.000,00	€ 3,60	3	oltre 18.000,00 e non residenti a Suzzara o Motteggiana	€ 4,50

TARIFFE DELLA SEZIONE "PRIMAVERA" (presso scuola "Atlantide")

	tariffa mensile	costo di un pasto		tariffa mensile	costo di un pasto
residenti a Suzzara	€ 200,00	€ 4,00	non residenti a Suzzara	€ 270,00	€ 4,50

La tariffa è ridotta del 30% se frequentano 2 fratelli - del 35% se frequentano 3 fratelli - del 40% se frequentano 4 o + fratelli.

7. MODALITA' EDUCATIVE

Le modalità socio-educative del nido d'infanzia "Primavera" sono consultabili in versione estesa nel regolamento approvato dalla Giunta Comunale con Delibera n. 201/2010, consultabile sul sito www.comune.suzzara.mn.it nella sezione Servizi alla Persona – Servizi Scolastici. Di seguito ne diamo un breve riassunto.

7.1. Gli operatori

L'organico del Nido d'Infanzia è composto da diverse figure professionali: educatori, ausiliari, coordinatore interno, pedagoga esterna del coordinamento pedagogico sovracomunale.

Il Coordinamento Pedagogico:

- attua il piano di formazione annuale degli operatori.

Il Coordinatore interno:

- concorre a definire gli indirizzi dell'Amministrazione Comunale e li traduce nell'organizzazione e nella pratica quotidiana del servizio;
- si raccorda con gli altri servizi del Comune e gli altri enti del territorio per il buon funzionamento del nido d'infanzia;
- rileva i problemi riguardanti il mantenimento e il buon funzionamento della struttura attivando gli uffici comunali competenti.

Gli Educatori

- sono responsabili dell'attuazione del progetto educativo, della gestione della quotidianità e del benessere del bambino e delle famiglie;
- realizzano il progetto educativo definito in accordo con il Coordinamento Pedagogico, coinvolgendo e sostenendo la partecipazione delle famiglie;
- partecipano alle attività di formazione, programmazione e organizzazione, previste dall'orario di lavoro settimanale.

I Collaboratori Ausiliari

- sono presenti per l'intera giornata con turni collocati in via ordinaria dalle 7,30 alle 18,30;
- garantiscono l'ordine e l'igiene degli spazi e il rispetto delle norme di sicurezza;
- favoriscono il benessere dei bambini collaborando con gli educatori soprattutto durante il pranzo e il risveglio;
- partecipano, per quanto di competenza, al lavoro di gruppo con gli educatori e sono presenti in rappresentanza negli organismi di gestione sociale;
- in caso di necessità, provvedono alla vigilanza dei bambini.

Il rapporto numerico di compresenza educatrici/bambini è di 1:8 e quello ausiliarie/bambini è 1:30, nel rispetto degli standard minimi stabiliti dalla Regione Lombardia (DGR n. 20588/2005).

7.2. L'organizzazione e la gestione dei gruppi

I bambini del Nido "Primavera" sono suddivisi in "gruppi sezione" per età in base alle iscrizioni pervenute a maggio di ogni anno. Indicativamente i gruppi sono i seguenti:

- LATTANTI (3-12 mesi)
- PICCOLI (12-18 mesi)
- MEDI (18-24 mesi)
- GRANDI (24-36 mesi).

Ogni anno, compatibilmente con la formazione delle sezioni, viene garantita la continuità di almeno un'educatrice che segue il percorso educativo del "gruppo sezione", per soddisfare il bisogno che ha ciascun bambino di trovare nel Nido stabilità nelle relazioni con gli adulti oltre che con i compagni.

7.3. L'organizzazione degli spazi

Il Nido d'Infanzia "Primavera" accoglie fino a 60 bambini. La suddivisione interna prevede 4 sezioni di 16 bambini formate annualmente in base all'età dei bambini nuovi iscritti.

La Sezione Primavera accoglie un numero massimo di 16 bambini di età compresa tra 24 e 36 mesi.

La strutturazione degli spazi con diversa specializzazione (spazi per la manipolazione, il gioco simbolico, il movimento, ecc.) è pensata ed organizzata dagli educatori e dal personale ausiliario per consentire ai bambini di ritrovarsi in piccoli/medi gruppi al fine di facilitare la comunicazione, sperimentare strategie differenziate in funzione del partner che hanno di fronte, promuovere scambi comunicativi tra pari e favorire lo sviluppo di una socialità articolata.

Tutti gli arredi e i materiali sono "a misura di bambino" e rispettano i criteri di funzionalità, sicurezza, disposizione, gradevolezza estetica e personalizzazione propri delle varie fasce d'età.

Gli spazi si articolano nel modo seguente:

- spazio per il gioco;
- ambiente per il pranzo;
- ambiente per il riposo;
- spazio per l'igiene;
- spazi comuni (ingresso, spazio per gli adulti, servizi generali);
- spazio all'aperto.

7.4. Una giornata al nido

La giornata al nido è scandita da vari momenti, tutti egualmente significativi: l'accoglienza, le esperienze didattico-educative, il gioco, il pranzo, il riposo, l'uscita. Ogni momento è pensato, programmato e verificato dal personale educativo per sostenere la crescita, l'autonomia e l'autostima del bambino.

Il momento dell'**accoglienza** è fondamentale per aiutare i genitori a superare il momento di distacco dal proprio figlio e per aiutare il bambino a inserirsi nel nuovo ambiente ricco di stimoli. Viene quindi data particolare attenzione a questo momento, attuando strategie adatte ad ogni bambino.

Il Gioco e le Esperienze. La scelta e l'organizzazione delle esperienze per i bambini sono guidate dai seguenti criteri:

- progettazione (progetto ragionato e condiviso che esplicita gli obiettivi educativi e i modi per realizzarlo);

- varietà (offerta di pluralità di occasioni di apprendimento finalizzate alla promozione nei bambini di un'ampia gamma di capacità motorie, linguistiche, sociali, espressive);
- articolazione e progressione (esperienze che si articolano progressivamente in funzione dell'estendersi delle capacità e degli interessi dei bambini);
- regolarità (attività svolte secondo cadenze stabilite);
- qualità sociale (ogni attività è potenzialmente un'occasione di apprendimento sociale);
- significatività pedagogica (le esperienze individuali e di gruppo sono sostenute dall'educatore/adulto).

Le routines. Per routines si intendono quelle attività quotidiane relative alle cure del bambino: merenda, cambio e pulizia personale, pranzo alle ore 11.30, riposo, merenda.

L'**uscita** è un momento di dialogo con le famiglie, in cui si effettua il passaggio delle informazioni relative alla giornata del bambino al nido. Questo momento permette ai genitori di "ritrovare" il loro bambino e al bambino di concludere le esperienze della giornata che gli hanno procurato piacere e fatica.

7.5. L'ambientamento

L'ambientamento costituisce un percorso delicato e fondamentale dal punto di vista emotivo e relazionale, ma è anche un momento di esplorazione, conquista, crescita e scoperta che coinvolge adulti e bambini.

Per questa sua valenza e specificità sono previsti:

- l'assemblea dei genitori prima dell'inserimento, convocata tramite lettera o email inviata dall'Ufficio Scuola;
- un colloquio con la singola famiglia, fissato tramite lettera/email o telefonata, da effettuarsi entro la prima settimana dall'inizio della frequenza.

Il rispetto dei tempi concordati tra famiglia e nido e della gradualità sono due criteri fondamentali per un buon ambientamento.

I tempi e le modalità dell'ambientamento sono i seguenti:

- l'entrata del nuovo iscritto e la frequenza a piccoli gruppi entro il mese di settembre per i bambini inseriti nella graduatoria iniziale;
- la permanenza del genitore al nido d'infanzia assieme al bambino con durata variabile fino a due settimane in rapporto all'età e alle risposte comportamentali del bambino;
- la gradualità dei tempi di permanenza quotidiana dei bambini dai primi giorni (una/due ore) fino ad arrivare all'intera mattinata nella seconda settimana;
- la frequenza fino alle ore 16 si raggiunge a partire dalla terza settimana e la possibilità di utilizzo del servizio di prolungamento orario, ove esistente e solo al compimento dell'anno di età, dalla quarta settimana;
- ferma restando la data di inizio della frequenza, definita dall'ufficio scuola, la gradualità dei tempi di permanenza può modificarsi in relazione ai bisogni ed al benessere del bambino e della famiglia, da valutare assieme alle educatrici.

7.6. Cosa portare al nido

La famiglia fornisce in dotazione al nido 5 bavaglie di spugna con elastico. Ogni bambino deve avere uno zaino o sacca con il proprio nome, contenente un cambio completo, un paio di calze antiscivolo e un grembiule per esperienze sporchevoli.

Si chiede di non mettere ai bambini catenine, braccialetti, orecchini, fermagli che possono risultare pericolosi. Il personale non è responsabile di rotture o smarrimenti di tali oggetti.

Sia i vestiti indossati che quelli di ricambio dovranno essere comodi e facili da indossare.

7.7. L'uscita

Il bambino può essere prelevato dai propri genitori o da persone delegate per iscritto dai genitori. Le educatrici potranno richiedere i documenti di riconoscimento alle persone delegate per identificarle. Le deleghe sono da consegnare all'Ufficio Scuola e possono essere aggiunte o tolte anche in corso d'anno.

8. PROMOZIONE E TUTELA DELLA SALUTE

8.1 Ammissione al nido

Per la frequenza al nido è indispensabile essere in regola con gli obblighi vaccinali, ai sensi della L. 119/2017 "Disposizioni urgenti in materia di prevenzione vaccinale". La regolarità è verificata dall'ASL territoriale su segnalazione del Comune. Sono inoltre richiesti i certificati medici relativi a malattie o disabilità del bambino.

Durante il colloquio informativo per il nuovo inserimento i genitori informano gli educatori del nido di particolari esigenze relative alla salute del bambino.

8.2 Promozione e tutela della salute al nido

La promozione e tutela della salute nei servizi educativi per l'infanzia è assicurata dal puntuale rispetto della normativa di settore. In particolare è applicato il protocollo regionale approvato dalla Regione Lombardia con D.G.R. 30 settembre 2004 n. VII/18853 "Sorveglianza, notifica, controllo delle malattie infettive: revisione e riordino degli interventi di prevenzione in Regione Lombardia". In tale protocollo sono, tra le altre cose, disciplinati i seguenti ambiti:

- utilizzo e igiene di oggetti e indumenti personali,
- preparazione e somministrazione di alimenti,
- contatti in ambienti di vita collettiva,
- sanificazione degli ambienti,
- misure di controllo.

Il personale di servizio (educativo, ausiliario e di cucina) è tenuto al rispetto della normativa e, a questo scopo, è appositamente formato e aggiornato anche in collaborazione con i servizi ASL competenti.

Per quanto riguarda le cucine, sono applicate, e puntualmente verificate, le normative HACCP (sistema di autocontrollo che ogni operatore nel settore della produzione di alimenti deve mettere in atto al fine di valutare e stimare pericoli e rischi e stabilire misure di controllo per prevenire l'insorgere di problemi igienici e sanitari).

Sono inoltre previste azioni di consulenza al personale e ai genitori da parte di operatori qualificati dell'ASL e la tutela dell'inserimento di bambini con difficoltà di tipo sanitario.

Si effettuano periodici sopralluoghi di verifica nei vari plessi, sia da parte di personale del Settore Servizi alla Persona, sia da parte di operatori dell'ASL nell'ambito della vigilanza igienico-sanitaria.

8.3 Allontanamento e riammissione per malattia

Le educatrici del nido se riscontrano nel bambino disturbi dannosi per la salute del bambino e/o per la salute della comunità, contattano i genitori e richiedono di prelevare il figlio nel più breve tempo possibile. Per la ripresa della frequenza dopo la malattia il genitore dovrà presentare un'autocertificazione in cui attesti di essersi attenuto alle indicazioni ricevute dal medico.

La richiesta di allontanamento è effettuata in questi casi:

- febbre superiore a 38°;
- diarrea (più di 3 scariche liquide in 3 ore);
- esantema o eruzione cutanea ad esordio improvviso;
- congiuntivite con occhi arrossati e secrezione purulenta;
- vomito (3-4 episodi).

I bambini possono essere riammessi 24 ore dopo la scomparsa dei sintomi.

8.4 Somministrazione di farmaci

Non è prevista la somministrazione di farmaci presso il nido, ad eccezione di casi particolari quali patologie croniche che prevedono farmaci indispensabili o farmaci cosiddetti salvavita (antiepilettici, antiasmatici, antidiabetici, antipiretici per bambini con documentate crisi convulsive). In questi casi specifici la necessità di somministrazione dei farmaci deve essere certificata dal medico curante che ne prescrive anche la posologia, e deve essere richiesta ed autorizzata per iscritto dal genitore con apposito atto di delega.

8.5 Informazioni e modulistica

Le modalità operative dell'allontanamento e della riammissione alla frequenza a seguito di assenze per malattia sono descritte nel "Protocollo relativo alle norme igienico sanitarie nell'ambito dei Nidi d'infanzia - fascia età 6-36 mesi" redatto dall'A.S.L. di Mantova, che tratta le seguenti tematiche:

- quando un bambino non può e non deve frequentare il Nido;
- norme relative alla frequenza dei Nidi d'infanzia;
- l'allontanamento dal servizio e la successiva riammissione;
- somministrazione di farmaci;
- igiene personale;
- dieta.

Il testo del Protocollo e la relativa modulistica aggiornata (autocertificazioni per la somministrazione di farmaci salvavita e per il rientro al nido dopo malattia) sono disponibili su www.comune.suzzara.mn.it nella sezione Servizi alla Persona – Nido d'infanzia.

9. SANA E CORRETTA ALIMENTAZIONE

9.1. Gestione del servizio di refezione

Il servizio di refezione è affidato alla ditta CIR Food (Cooperativa Italiana di Ristorazione), che segue gli aspetti organizzativi, qualitativi e finanziari. Per il nido comunale "Primavera" i pasti vengono preparati dalla cucina interna alla scuola. Per la sezione "Primavera" i pasti sono preparati presso il Centro Cottura "Elios" di via Lombardia 2, a Suzzara.

L'Ufficio Scuola del Comune è a disposizione per chiarimenti sul servizio: Floriana Gorrieri, tel. 0376513253, mail floriana.gorrieri@comune.suzzara.mn.it. Per informazioni sul sistema dei pagamenti ci si può rivolgere direttamente a CIR Food al n. 0522/530225 - 0522/530252, dal lunedì al venerdì ore 9-12.30, mail ufficiorettescolastiche@cirfood.com.

9.2. Punti qualificanti del servizio di refezione

Il servizio di refezione scolastica del Comune di Suzzara è basato sui seguenti punti qualificanti definiti nel capitolato d'appalto e nell'offerta della ditta affidataria del servizio:

PER LA QUALITÀ

- prodotti non derivati da OGM;
- prodotti DOP: Parmigiano Reggiano, Grana Padano;
- prodotti biologici: riso, orzo, farro, farina tipo 0, lenticchie, ceci, fagioli, uovo pastorizzato, yogurt, carote, mele, passata di pomodoro, aceto;
- prodotti del territorio: filone di suino, manzo, ricotta, robiola, stracchino, zucca, melone, pera, pane;
- pane fresco di giornata;
- 4 controlli annuali con campionature e rilevazioni presso le cucine e le mense effettuati da un tecnologo alimentare incaricato dal Comune;

PER LA SALUTE

- menù redatto in base alle indicazioni delle Linee Guida e dei ricettari dell'ASL-SIAN di Mantova: rotazione su 4 settimane, menù estivo ed invernale, alternanza cibi proteici, frutta fresca ad ogni pasto, no frittture;
- diete speciali per alunni con certificazione medica, confezionate in monoporzione;

PER LA TRASPARENZA

- possibilità di assaggio per un genitore, ogni giorno in ogni scuola, secondo accordi con l'Ufficio Istruzione;

PER L'EFFICIENZA

- gestione informatizzata della prenotazione pasti, del pagamento e del controllo crediti, tramite SMS e sito WEB

www.schoolesuite.it/default1/NSC_Login.aspx?installation_code=suzzara;

- pagamento presso esercenti convenzionati;
- garanzia dei pasti anche in caso di impedimenti a causa di forza maggiore (scioperi, inagibilità dei locali, disagi alla circolazione, guasti).

9.3. Iscrizioni e tariffe

Le famiglie possono iscriversi al servizio mensa presso l'URP Comunale. I singoli pasti vengono prenotati giornalmente in sezione dalle educatrici.

La **tariffa** del pasto da applicare a ciascun bambino viene calcolata in base a fasce di valore ISEE, come indicato nella tabella. Le tariffe vengono applicate ai residenti nel Comune di Suzzara e anche ai residenti nel Comune di Motteggiana, grazie ad una convenzione di reciprocità tra i due comuni.

Tariffe pasti del nido "Primavera"

n.	valore I.S.E.E. in euro	tariffa pasto	n.	valore I.S.E.E. in euro	tariffa pasto
1	da 0 a 8.000,00	€ 2,20			
2	da 8.000,01 a 18.000,00	€ 3,60	3	oltre 18.000,00 e non residenti a Suzzara o Motteggiana	€ 4,50

TARIFFE DELLA SEZIONE "PRIMAVERA" (presso scuola "Atlantide").

	costo di un pasto		costo di un pasto
residenti a Suzzara	€ 4,00	non residenti a Suzzara	€ 4,50

Coloro che intendono avere riduzioni del costo del pasto devono presentare copia dell'ISEE all'URP del Comune di Suzzara, in via Montecchi 7, entro il 30 settembre di ogni anno. Dopo tale termine, le domande presentate avranno efficacia dal mese successivo.

Per il calcolo dell'indicatore di situazione economica equivalente (ISEE) l'utente dovrà rivolgersi ai CAAF locali, che rilasceranno l'ISEE gratuitamente.

9.4. Il menù

Il menù delle mense scolastiche viene deciso assieme da:

- l'ASL-SIAN (servizio igiene degli alimenti e nutrizione) locale, che elabora tabelle dietetiche e ricette in base ai fabbisogni nutrizionali ed energetici degli alunni seguendo le Linee Guida per la ristorazione scolastica redatte dalla Regione Lombardia;
- il Comune di Suzzara e il gestore del servizio (Cir-Food), che predispongono i menù per le diverse fasce d'età;
- la Commissione Mensa, a cui partecipano i rappresentanti di genitori e insegnanti, che suggerisce modifiche ai menù per adattarli alla realtà locale, in base al gradimento riscontrato dagli alunni.

Il menù segue uno schema di 4 settimane nelle quali vengono alternati alimenti:

- con consistenze diverse (asciutto/liquido)

- con cotture diverse (crudo/al forno/stufato/bollito)
- con proteine di origine diversa (carni, formaggi, uova, legumi);
- piatti unici.

Ogni pasto prevede anche la frutta.

Le Tabelle Dietetiche applicate, dalle quali si possono rilevare le grammature di ogni singolo alimento, e i menù sono consultabili sulle pagine del sito web www.comune.suzzara.mn.it nella sezione Servizi alla Persona – Mensa scolastica.

Per i bambini sotto i 12 mesi è necessario che il genitore informi il nido dell'introduzione di nuovi alimenti per permettere un adeguamento al menù proposto.

Per i lattanti viene richiesto ai genitori di fornire il latte che somministrano anche a casa.

9.5. Diete speciali

La somministrazione delle diete speciali nelle mense dei nidi avviene secondo la seguente procedura, così come previsto anche nelle indicazioni del Ministero della Salute e della DG Sanità Regionale (circ. SIAN 11.12.2012):

a) richiesta, da parte del genitore dell'alunno, all'Ufficio Scuola del Comune di dieta speciale con allegato certificato medico indicante la motivazione sanitaria della richiesta di dieta speciale e le relative prescrizioni dietetiche;

b) trasmissione da parte del Comune della richiesta e di copia del certificato medico alla dietista della ditta appaltatrice, che autorizzerà il centro cottura alla produzione e somministrazione della dieta speciale sulla base delle indicazioni contenute nelle tabelle dietetiche speciali per patologia e delle indicazioni delle Linee di Indirizzo per la gestione

delle Diete Speciali redatte dal SIAN ASL MN;

c) trasmissione da parte del Comune della documentazione relativa alla dieta speciale al SIAN ASL della Provincia di Mantova;

d) il Comune avrà cura di informare le insegnanti della presenza nella loro classe di un bambino con dieta speciale. L'insegnante ordinerà ogni giorno per quel bambino la dieta speciale.

Il modulo per la richiesta di diete speciali è ritirabile presso l'Ufficio Scuola oppure scaricabile dal sito web www.comune.suzzara.mn.it nella sezione Servizi alla Persona – Mensa scolastica.

La dieta speciale verrà fornita a scuola generalmente dopo 5 giorni lavorativi dal ricevimento da parte della ditta appaltatrice della richiesta di dieta.

Dieta leggera temporanea

Nel caso in cui il bambino avesse bisogno di una dieta leggera solo per alcuni giorni (massimo 3 giorni), è sufficiente farne richiesta alle educatrici che faranno compilare l'apposito modulo.

Diete etico-religiose

Su richiesta della famiglia è possibile attivare diete etico-religiose che prevedono la variazione di alcuni alimenti. Le diete etico-religiose vegetariane e leggere non necessitano di prescrizione medica.

9.6. Controlli

Per quanto concerne l'aspetto qualitativo, sono previsti controlli che ormai da anni caratterizzano le mense del Comune di Suzzara, finalizzati sia a garantire l'assoluta correttezza igienico-sanitaria del processo di lavorazione dei pasti, sia a valutare la gradevolezza dei pasti proposti ai bambini.

Con compiti diversi sono impegnati su questo fronte:

- il tecnologo alimentare incaricato dal Comune di effettuare campionature e rilevazioni;
- l'ASL, che vigila tramite gli operatori del SIAN;
- CIR Food, tenuta ad un rigoroso programma di autocontrollo;
- il Comune di Suzzara, tramite gli operatori dell'Ufficio Scuola, verifica direttamente a cadenza periodica il servizio offerto in ogni mensa, compilando una scheda di valutazione;
- i rappresentanti dei genitori della Commissione Mensa possono verificare direttamente il servizio offerto in ogni mensa, compilando una scheda di valutazione;
- i rappresentanti degli insegnanti della Commissione Mensa verificano direttamente il servizio offerto in ogni mensa, compilando una scheda di valutazione e riportando giudizi e consigli alla Commissione Mensa.

9.7. Acquisto dei pasti e controllo del credito

L'acquisto e la prenotazione dei pasti si basano su un sistema informatico che associa ad ogni alunno del servizio un codice personale (codice PAN), che lo seguirà per tutti gli anni del suo percorso scolastico. Il codice è obbligatorio per essere ammessi al servizio di mensa. Per i nuovi utenti il codice PAN può essere richiesto e ritirato presso l'URP del Comune di Suzzara prima dell'utilizzo del servizio mensa.

La domanda di rilascio codice PAN è disponibile presso l'URP del Comune oppure scaricabile dal sito web www.comune.suzzara.mn.it nella sezione Servizi alla Persona – Mensa scolastica.

I pasti devono essere acquistati presso le seguenti tabaccherie autorizzate:

- De Vincenzi Tiziana, via Toti 3/a Suzzara tel. 0376-536990
- Tabaccheria Roncaglia Sandra, via Menotti, 1B Suzzara tel. 0376-533637
- Tabaccheria La Rosa, via Cairoli 5/a Suzzara tel. 0376-521651
- Profumo d'Inchiostro, via A. Cervi, 4/A -Suzzara tel. 0376/521086

In alternativa è possibile acquistare i pasti con carta di credito sul sito www.schoolesuite.it/default1/suzzara .

I pasti devono essere pagati anticipatamente; per l'acquisto occorre comunicare all'esercente il codice personale (PAN) e la somma da versare; l'esercente effettuerà una "ricarica" di pasti accreditandoli sul codice personale attraverso un terminale (POS), quindi rilascerà uno scontrino sul quale risulterà il versamento effettuato. E' importante conservare con la massima cura lo scontrino rilasciato, perché, per qualunque evenienza, lo scontrino è il documento di prova dell'avvenuto pagamento. Al termine dell'operazione è importante controllare che sullo scontrino siano

riportati correttamente sia il codice personale digitato (codice PAN) sia la somma versata.

E' possibile **controllare il credito** prepagato:

- VIA WEB collegandosi al sito www.schoolesuite.it/default1/suzzara . Richiedere la password di accesso alla CIR al n° 0522/530225 - 0522/530252 dal lunedì al venerdì ore 9-12.30, mail ufficiorettescolastiche@cirfood.com. La password di accesso è personale e diversa per ogni alunno.
- VIA SMS: i genitori che hanno richiesto l'invio dell'sms riceveranno un avviso con la seguente cadenza: 1 sms a + 4 pasti e 1 sms a - 1 pasto.

I genitori che risulteranno a debito verranno avvisati periodicamente tramite lettera dalla CIR Food e i nominativi saranno inviati in copia al Comune di Suzzara.

Se alla fine dell'anno scolastico sul codice PAN rimane del credito, questo potrà essere utilizzato per l'anno scolastico successivo, oppure al termine del ciclo scolastico o nel caso di ritiro dell'alunno dal servizio mensa, si potrà richiedere a CIR food il rimborso di eventuali crediti residui.

In caso di problematiche riguardanti crediti o debiti sul codice PAN ci si può rivolgere direttamente a CIR Food al n. n° 0522/530225 - 0522/530252 dal lunedì al venerdì ore 9-12.30, mail ufficiorettescolastiche@cirfood.com.

Per la **prenotazione dei pasti** ogni classe ha un registro, riportante i codici personali di ciascun alunno, sul quale vengono segnate giornalmente le presenze o le assenze alla mensa. I dati vengono rilevati presso ogni classe entro le ore 9.30. Se l'alunno avrà necessità di uscire prima di tale orario basterà segnalare questa variazione alla scuola e si provvederà a cancellare la prenotazione. Se la segnalazione dell'assenza dalla mensa avverrà dopo le 9.30, il pasto verrà addebitato anche se non consumato.

9.8. La Commissione Mensa

La Commissione Mensa verifica il livello qualitativo del servizio di ristorazione scolastica erogato dall'Amministrazione Comunale.

E' composta da rappresentanti dei genitori, dei docenti, da un responsabile designato dalla ditta appaltatrice, da un referente del Comune ed è integrata con esperti a seconda degli argomenti trattati.

Le modalità di nomina, di funzionamento e le finalità sono specificate nel Regolamento Comunale - Modalità Organizzative della Commissione Mensa Scolastica - approvato con atto di Giunta Comunale n° 6/2003.

La Commissione si riunisce in genere presso gli Uffici Comunali due volte all'anno, salvo esigenze particolari.

I singoli membri sono autorizzati per lo svolgimento delle proprie funzioni, previo coordinamento, a recarsi senza preavviso presso le mense scolastiche durante la somministrazione dei pasti per verificare la qualità degli alimenti, il gradimento dei bambini e la osservanza del menù programmato.

10. SICUREZZA

La gestione della sicurezza negli stabili e nei servizi di competenza comunale comporta interventi, competenze e responsabilità differenziate.

Il Settore Servizi al Territorio assicura la messa a norma di edifici, strutture e impiantistica; programma, inoltre, con lo strumento del 'Global Services', i necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria per monitorare e prevenire, secondo priorità valutate dal punto di vista tecnico, gli eventuali rischi. Il Settore Servizi al Territorio, in collaborazione con i Settori competenti in materia, garantisce il rispetto del Dlgs 81/2008 per la sicurezza. In tutti i plessi sono previsti i 'Documenti di valutazione dei rischi', i 'Piani di evacuazione', costantemente aggiornati e verificati da tecnici comunali, e si effettuano periodicamente prove di evacuazione complete.

11. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ

Il funzionamento dei servizi è costantemente monitorato a più livelli con lo scopo di ottemperare efficacemente agli adempimenti di legge, garantire il benessere psico-fisico e la crescita educativa dei bambini, rispondere in modo appropriato alle aspettative delle famiglie e del personale, raggiungere gli obiettivi fissati dall'Amministrazione. I servizi, quindi, sono soggetti a varie forme di valutazione.

11.1. Strumenti e metodi per la valutazione

I principali strumenti di valutazione sono di tipo interno (incontri di coordinamento, consigli delle educatrici, assemblee di verifica del personale educativo) ed esterno (incontri degli organismi di gestione partecipata e di controllo, assemblee dei genitori, colloqui con i genitori).

Strumenti interni per verifiche sul piano pedagogico

Con cadenza minima mensile si tiene la riunione delle educatrici, con la eventuale partecipazione delle operatrici ausiliarie, della Dirigente, dei Funzionari o della Pedagogista a seconda delle tematiche trattate. All'inizio e al termine di ogni anno scolastico si tengono le assemblee di verifica con tutto il personale assegnato ai servizi Nido.

Tramite questi strumenti sono progettate e verificate (in itinere e a consuntivo, con report scritti) le attività e i progetti pedagogici, anche trasversali e per la promozione della continuità educativa con la scuola dell'infanzia.

Strumenti esterni per verifiche sul piano organizzativo-gestionale

Gli incontri programmati - con cadenze diversificate, ma comunque in più momenti nel corso dell'anno scolastico - dagli organismi di gestione partecipata, come i Comitati di Gestione Nido d'Infanzia e le Commissioni Mensa, costituiscono importanti momenti di verifica su aspetti organizzativi (iscrizioni, progetti) e gestionali (servizi aggiuntivi, rette, servizi di refezione). Di ogni incontro è redatto un verbale scritto sottoposto all'Amministrazione.

La valutazione è affidata anche al giudizio diretto dei cittadini che utilizzano i servizi, chiamati ad esprimersi direttamente tramite incontri a loro riservati (assemblee, colloqui) o indirettamente tramite segnalazioni all'Ufficio Istruzione. Gli esiti di tali comunicazioni sono riportati agli organismi di gestione partecipata e l'Amministrazione comunale, tramite il Settore Servizi alla Persona, si impegna

a porre in atto le azioni di miglioramento ritenute necessarie per incrementare la qualità dei servizi.

11.2. La gestione delle segnalazioni

Il Settore Servizi alla Persona si impegna ad accogliere le segnalazioni riferite ai propri servizi (suggerimenti, reclami, proposte migliorative), inviate in modo formale tramite la prevista modulistica o in modo informale con lettera, telefonata, contatto diretto con gli operatori, e si attiva per affrontare e risolvere le eventuali criticità. Garantisce, inoltre, risposte in tempi certi ad ogni istanza.

12. INFORMAZIONE DEI CITTADINI

12.1. Criteri per un'informazione efficace

Il Settore Servizi alla Persona si impegna affinché l'informazione:

- sia chiara, evitando linguaggi e termini specialistici, accessibile alla generalità dei cittadini, anche attraverso strumenti informatici, e tempestiva;
- sia esaustiva per tutti gli ambiti di attività;
- identifichi i referenti ai quali rivolgersi per richieste, consigli, segnalazioni;
- non ostacoli, ma anzi favorisca, l'innescarsi di processi comunicativi bidirezionali, di scambio e confronto finalizzati al miglioramento dei servizi;
- metta in condizione i cittadini di valutare le attività, le proposte, gli aspetti organizzativi e gestionali dei servizi e il rispetto degli standard di funzionamento.

12.2. Canali informativi

La piena informazione dei cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi è assicurata utilizzando più canali. In particolare:

- volantini, opuscoli, pieghevoli, ecc., disponibili negli uffici comunali e nei servizi educativi;
- linee telefoniche e indirizzi e-mail dedicati, sia nei plessi dei Nidi d'Infanzia sia negli Uffici del Settore Servizi alla Persona;
- pagina dedicata sul sito web comunale (www.comune.suzzara.mn.it > il Comune > Servizi alla Persona > Nido d'infanzia)
- applicazione personalizzabile per smartphone e tablet (Nett@mente);
- comunicati agli organi d'informazione.

Questa stessa Carta dei Servizi costituisce un canale d'informazione privilegiato e consente ai cittadini di verificare la rispondenza dei servizi agli standard dichiarati dall'Amministrazione.

12.3. Per chiedere informazioni

Ufficio Scuola del Comune di Suzzara – ref. Paolo Panizza, via Montecchi 7b, tel. 0376513268, mail paolo.panizza@comune.suzzara.mn.it, orari di ricevimento al pubblico: martedì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle ore 15.00 alle 17.30, sabato dalle ore 9.00 alle 13.00 .

INDICE

1. UN SERVIZIO DI CRESCITA E FORMAZIONE PER LA FAMIGLIA
2. CALENDARIO SCOLASTICO E ORARI DI FUNZIONAMENTO
3. GESTIONE DEL SERVIZIO
 - 3.1. La responsabilità gestionale
 - 3.2. Il personale: figure professionali, reclutamento, organici
 - 3.3. Partecipazione delle famiglie
4. ACCESSO AL SERVIZIO
5. RITIRO
6. COSTI
7. MODALITA' EDUCATIVE
 - 7.1. Gli operatori
 - 7.2. L'organizzazione e la gestione dei gruppi
 - 7.3. L'organizzazione degli spazi
 - 7.4. Una giornata al nido
 - 7.5. Fasi dell'inserimento
 - 7.6. Cosa portare al nido
8. PROMOZIONE E TUTELA DELLA SALUTE
 - 8.1. Ammissione al nido
 - 8.2. Promozione e tutela della salute al nido
 - 8.3. Allontanamento e riammissione per malattia
 - 8.4. Somministrazione di farmaci
 - 8.5. Informazioni e modulistica
9. SANA E CORRETTA ALIMENTAZIONE
 - 9.1. Gestione del servizio di refezione
 - 9.2. Punti qualificanti del servizio di refezione
 - 9.3. Iscrizioni e tariffe
 - 9.4. Il menù
 - 9.5. Diete speciali
 - 9.6. Controlli
 - 9.7. Acquisto dei pasti e controllo del credito
 - 9.8. La Commissione Mensa
10. SICUREZZA
11. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ
 - 11.1. Strumenti e metodi per la valutazione
 - 11.2. La gestione delle segnalazioni
12. INFORMAZIONE DEI CITTADINI
 - 12.1. Criteri per un'informazione efficace
 - 12.2. Canali informativi
 - 12.3. Per chiedere informazioni