



Città di Melegnano
(Provincia di Milano)

Carta dei Servizi
degli asili nido comunali "La Giostra" e "Birballegra"
anno scolastico 2016 - 2017

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi degli asili nido comunali "La Giostra" e "Birballegra" è un patto tra l'Amministrazione comunale e i cittadini attraverso il quale il Comune si impegna *formalmente* sui servizi erogati al cittadino e sulla loro qualità. È allo stesso tempo uno strumento di tutela del cittadino rispetto ai *diritti di cittadinanza* e un *accordo di collaborazione* tra ente pubblico e cittadini per il miglioramento della qualità dei servizi.

La Carta dei Servizi degli asili nido comunali si compone di cinque elementi:

- **i principi** ai quali il Comune deve fare riferimento nell'erogazione dei servizi;
- gli impegni che il Comune assume in termini di **standard di qualità adottati**;
- gli strumenti per garantire un'ampia **informazione ai cittadini**;
- gli strumenti adottabili per la **valutazione della qualità dei servizi da parte dei cittadini**;
- le modalità per l'applicazione di **forme di tutela dei cittadini** attraverso procedure di reclamo.

La parte dedicata in maniera specifica ai servizi contiene le informazioni sul servizio, le informazioni sulle modalità di accesso al servizio e i fattori e gli standard di qualità del servizio.

I fattori individuano gli aspetti determinanti per valutare la qualità del servizio e fissano i criteri attraverso i quali è possibile misurare il livello di qualità. Gli standard indicano *concretamente* il livello di qualità che il Comune si impegna ad assicurare ai cittadini. Gli standard hanno quindi una funzione di garanzia che consente al cittadino di verificare direttamente il raggiungimento degli obiettivi di qualità su cui il Comune si è impegnato.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

I contenuti della Carta dei Servizi si ispirano ai principi fondamentali, previsti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

Centralità della persona

Nell'erogare i servizi, il Comune riconosce la centralità della persona con i bisogni che esprime, con le risorse di cui dispone, con il sistema di relazioni in cui è inserita. Gli interventi attivati per il soddisfacimento dei bisogni della persona non rispondono esclusivamente a criteri individualistici, ma sono valutati e realizzati tenendo conto del contesto familiare e comunitario.

Eguaglianza

Il Comune si impegna a garantire uguaglianza ed equità di trattamento nel rapporto con i cittadini.

Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse zone della città sia fra le diverse categorie di utenti. Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, età, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Imparzialità

Il Comune si impegna ad operare con criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti dei cittadini.

Continuità

Il Comune si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio riducendo il più possibile i disagi per i cittadini in caso di sospensione temporanea del servizio.

Partecipazione

Il Comune si impegna a promuovere la partecipazione per migliorare l'erogazione dei servizi e la collaborazione dei cittadini.

Per questo garantisce ai cittadini l'accesso alle informazioni sui servizi, considera le osservazioni ed i suggerimenti per il miglioramento del servizio e rileva periodicamente la valutazione della qualità percepita.

Efficienza ed efficacia

Il Comune si impegna ad erogare i servizi in modo da garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficienza e di efficacia.

Attenzione alle persone svantaggiate

Il Comune promuove le iniziative educative e culturali affermando i valori della solidarietà sociale, con particolare riferimento alle categorie più svantaggiate e alle fasce di popolazione più bisognose.

Sussidiarietà e solidarietà

Il Comune di Melegnano garantisce i servizi e gli interventi della Carta con il pieno coinvolgimento – nelle fasi di pianificazione, progettazione, erogazione e verifica – delle formazioni sociali del territorio più vicine ai cittadini, riconoscendone la funzione pubblica di tutela e garanzia sociale.

Il Comune, inoltre, opera secondo il principio di solidarietà con le altre Istituzioni pubbliche che concorrono al benessere sociale dei cittadini.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Finalità	<p>L'asilo nido è un servizio socio-educativo che accoglie durante il giorno le bambine e i bambini tra 6 mesi e 3 anni. Il servizio concorre al pieno sviluppo psico-fisico, cognitivo ed affettivo dei bambini, ne promuove l'autonomia e la socializzazione, educa alla consapevolezza e al rispetto delle diversità.</p> <p>Il servizio favorisce l'inserimento sociale e lavorativo dei genitori rispondendo alle esigenze di organizzazione familiare.</p>
Attività svolte e servizi offerti	<p>L'asilo nido è aperto all'utenza da settembre a luglio, nel rispetto delle vigenti norme legislative e degli accordi sindacali relativi al personale educativo comunale.</p> <p>I bambini sono affidati al personale socio-educativo che, in relazione all'età, al gruppo e alla specificità dei singoli bambini programma le diverse attività.</p> <p>Tali attività sono finalizzate alla soddisfazione dei bisogni fisiologici e relazionali, di gioco e di apprendimento. La giornata tipo si articola in momenti di accoglienza, piccola merenda, attività organizzate, pappa, sonno, ulteriori attività organizzate e ricongiungimento alla famiglia.</p> <p>La funzione educativa e formativa del nido si sviluppa attraverso un costante ed organico rapporto con la famiglia, con la comunità e con gli altri servizi educativi e sociali del territorio.</p>
Dove si svolge	<p>Asilo Nido "La Giostra" con capacità ricettiva di 60 bambini Asilo Nido "Birballegra" con capacità ricettiva di 11 bambini Viale Lombardia, 33 Melegnano Tel. 02 9831380</p> <p>La capienza degli asili nido è determinata dagli standard strutturali e gestionali previsti dalle leggi e dalla pianificazione socio-assistenziale regionale vigente. E' facoltà dell'Amministrazione comunale avvalersi della deroga prevista della circolare n. 45 del 18.10.2005 della Regione Lombardia secondo cui la capacità ricettiva del nido può essere incrementata del 20% massimo.</p>
In che orari	<p>Gli asili nido comunali sono aperti dal lunedì al venerdì, fatti salvi i giorni festivi, dalle ore 7,30 alle ore 16,30- 17.00 Nell'asilo nido "La Giostra" l'orario di apertura è prolungato fino alle ore 18,00 per le famiglie che ne facciano richiesta e in presenza di disponibilità di posti.</p> <p>L'ingresso è previsto dalle ore 7,30 alle ore 9,30 Le uscite sono previste dalle ore 12,30 alle ore 13,30 dalle ore 15,30 alle ore 16,30 -17,00</p>
A chi si rivolge	<p>I bambini residenti a Melegnano (con almeno uno dei due genitori residenti) in età compresa tra i sei mesi compiuti al momento dell'inserimento e i tre anni, con la possibilità, per i bambini che compiono i tre anni di età a partire dal mese di gennaio, di concludere l'anno educativo in corso.</p> <p>Qualora vi siano posti vacanti potranno essere ammessi agli asili nido bambini o bambine non residenti nel Comune di Melegnano</p>

Responsabile	Responsabile Area Servizi Territoriali per le Persone e la Comunità
Personale coinvolto	Coordinatore, operatori socio-educativi, personale addetto ai servizi generali, personale addetto al servizio di somministrazione pasti, personale amministrativo.
In rete con	Scuola dell'infanzia Servizi Sociali Servizio Minori e Famiglia – Terzo Polo

ACCEDERE AL SERVIZIO

Come	<p>Le domande di iscrizione vanno presentate dal 1° settembre al 15 maggio dell'anno successivo presso la sede degli asili nido nei giorni e orari stabiliti.</p> <p>Nel caso in cui le domande di iscrizione presentate in tale arco temporale siano inferiori al numero di posti disponibili, non appena concluso il procedimento relativo alla graduatoria ordinaria definitiva di ammissione si procederà alla riapertura delle iscrizioni. L'ammissione agli asili nido è subordinata ai posti disponibili.</p> <p>La graduatoria ordinaria definitiva è unica ed è aggiornata ed integrata con cadenza annuale.</p> <p>Alla scadenza del termine di presentazione delle domande di iscrizione, il coordinatore e la referente delle educatrici, in collaborazione con il responsabile del servizio o suo delegato, entro il 25 maggio, sulla base delle domande pervenute, stilano la graduatoria ordinaria provvisoria di ammissione suddivisa per fasce d'età (fascia 6/12 mesi – fascia 12/36 mesi compiuti all'inizio dell'anno educativo) tenendo conto dei criteri e punteggi stabiliti nel "Regolamento degli asili nido comunali".</p> <p>Entro 10 giorni dalla data di pubblicazione della graduatoria ordinaria provvisoria all'albo pretorio e sul sito del Comune di Melegnano è possibile far pervenire in carta semplice al responsabile del servizio eventuali rilievi e/o reclami per integrare le domande di iscrizione con ulteriore o diversa documentazione.</p> <p>Entro 10 giorni dalla scadenza del suddetto termine l'ufficio competente predispone la pubblicazione della graduatoria ordinaria definitiva.</p> <p>La graduatoria ordinaria definitiva di ammissione, approvata con determinazione del responsabile del servizio, viene esposta presso la segreteria dei servizi e sul sito internet del Comune ed aggiornata ogni qual volta si dia seguito ad un inserimento o si verifichi un ritiro.</p> <p>La graduatoria ordinaria definitiva conserva la sua efficacia fino alla pubblicazione della graduatoria ordinaria definitiva successiva che assorbe la precedente e ne costituisce aggiornamento. La posizione utile nella graduatoria ordinaria definitiva può variare in relazione a tale aggiornamento.</p>
-------------	---

	<p>I genitori del bambino ammesso riceveranno comunicazione con le procedurali per l’inserimento. indicazioni</p> <p>Il perfezionamento dell’iscrizione si effettua con il versamento di una quota di iscrizione pari a € 70,00 che verrà trattenuta anche in caso di successiva rinuncia. Qualora la famiglia non proceda al perfezionamento dell’iscrizione nei termini indicati dall’ufficio competente, lo stesso provvede a convocare il richiedente immediatamente successivo.</p> <p>E’ possibile per i genitori richiedere il rinvio della frequenza con mantenimento del posto assegnato nella graduatoria ordinaria definitiva per non più di un mese e per motivi documentati. In tal caso la famiglia deve necessariamente effettuare la corresponsione del 75 % della retta a partire dalla data di ammissione comunicata alla famiglia stessa dall’ufficio competente.</p> <p>La famiglia che intende rinunciare al posto deve presentare il modulo di rinuncia al responsabile del servizio.</p>
Dove e in che orari	<p>Per la presentazione delle domande</p> <p>Asilo Nido “La Giostra” – Segreteria Viale Lombardia 33, Melegnano tel. 02 9831380 asilonido@comune.melegnano.mi.it Lunedì, mercoledì e venerdì: 9.00-12.00</p> <p>Asilo Nido “Birballegra” – Segreteria Viale Lombardia 33, Melegnano tel. 02 9831380 asilonido@comune.melegnano.mi.it Lunedì, mercoledì e venerdì: 9.00-12.00</p> <p>Per informazioni è possibile rivolgersi anche a Comune di Melegnano – Ufficio Educazione Palazzo Municipale Piazza Risorgimento 1, Melegnano tel. 02 98208.247 – 02 98208.234 luciana.mainardi@comune.melegnano.mi.it roberta.michelari@comune.melegnano.mi.it Lunedì e mercoledì: 9.00 – 12.00; Martedì e giovedì: 9.00 -12.00 / 14.30 – 17.00; Venerdì: 9.00 – 14.00.</p>
Moduli da compilare	<p>Scheda di iscrizione disponibile presso la segreteria degli asili nido, l’Ufficio Educazione del Comune e scaricabile dal sito internet del Comune.</p> <p>Il modulo per la domanda di iscrizione si conforma ai principi dell’autocertificazione, secondo le norme della semplificazione amministrativa.</p>
Documentazione	All’atto dell’iscrizione dovrà essere fornita documentazione

richiesta	<p>comprovante:</p> <p>a) stati e fatti riguardanti le condizioni di salute, pertanto i certificati medici, sanitari e ogni altro documento attestante gli stati di salute devono essere prodotti in originale e in copia;</p> <p>b) stati e fatti riguardanti le condizioni di lavoro devono essere necessariamente documentati: per i lavoratori dipendenti mediante dichiarazione del datore di lavoro che contenga indicazioni relative al tipo di contratto e all'orario di lavoro; per i lavoratori autonomi mediante presentazione del modello unico; per le persone in stato di disoccupazione mediante iscrizione al Centro per l'Impiego; per gli studenti con obbligo di frequenza mediante certificazione dell'Università frequentata.</p> <p>A parità di punteggio si tiene conto della situazione di fragilità economica attestata dalla Dichiarazione Sostitutiva Unica Isee riferita all'ultimo reddito certificato ai fini fiscali : l'anno fiscale di riferimento deve essere il medesimo per tutti i nuclei familiari.</p> <p>Ad ulteriori parità di punteggio si tiene conto del numero di protocollo di ricevimento della domanda di iscrizione.</p> <p>I dati forniti sono coperti da segreto d'ufficio e garantiti dalla L. 196/2003 e s.m.i.. Questi saranno utilizzati solo ed esclusivamente per la formulazione della graduatoria</p>
Costo per il cittadino	<p>La tariffa mensile è determinata in modo proporzionale all'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (I.S.E.E.) della famiglia. Per il calcolo del valore I.S.E.E. la famiglia può rivolgersi all'INPS o ai CAF del territorio. In caso di mancata consegna della dichiarazione I.S.E.E. automaticamente verrà applicata la tariffa massima.</p> <p>Per ogni fascia oraria è stabilita una tariffa mensile diversa.</p> <p>Il pagamento del servizio decorre dalla data di frequenza con consumazione del pasto. Nel periodo dell'inserimento i giorni non frequentati dall'inizio del mese fino al momento dell'ammissione vengono considerati giorni di non presenza e per ogni giorno non frequentato viene effettuata una detrazione percentuale proporzionale sulla quota mensile.</p> <p>Ogni mese l'Ufficio Educazione calcola le somme dovute e invia a casa della famiglia un bollettino postale sul quale si trovano indicati l'importo da pagare e il mese cui il bollettino si riferisce.</p> <p>In caso di assenza, è possibile il mantenimento del posto per non più di due mesi con versamento del 75% della retta mensile dovuta per il primo mese e del 100% della retta mensile dovuta per il secondo mese. Il mancato rientro al termine dei due mesi di assenza comporta la perdita del posto.</p> <p>In caso di morosità relative al periodo settembre/giugno non sanate entro il 31 luglio, è prevista la decadenza dal diritto di frequenza, salvo in caso di minori in condizioni di fragilità sociale valutata dal Servizio Sociale Professionale comunale o dal Servizio Minori e Famiglia.</p>

QUALITA' DEL SERVIZIO

Qualità per il cittadino è	Il Comune garantisce
Soddisfazione delle famiglie fruitrici	❖ Almeno il 70% delle famiglie soddisfatte.
Tempestività nella formulazione della graduatoria	❖ Entro il 25 maggio viene stilata la graduatoria ordinaria provvisoria. Entro 10 giorni dalla data di pubblicazione della graduatoria ordinaria provvisoria all'albo pretorio e sul sito del Comune di Melegnano è possibile far pervenire in carta semplice al responsabile del servizio eventuali rilievi e/o reclami per integrare le domande di iscrizione con ulteriore o diversa documentazione. Entro 10 giorni dalla scadenza del suddetto termine l'ufficio competente predispone la pubblicazione della graduatoria ordinaria definitiva.
Flessibilità dell'offerta	❖ Possibilità di frequenza part-time.
Professionalità degli operatori	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Il coordinatore è laureato in scienze dell' educazione/formazione, psicologiche, sociologiche, o di servizio sociale oppure è un operatore socio-educativo con esperienza di almeno 5 anni. ❖ Gli operatori socio-educativi sono in possesso di almeno uno dei seguenti titoli di studio: diploma di maturità magistrale, diploma di abilitazione all'insegnamento nelle scuole di grado preparatorio, diploma di dirigente di comunità, diploma di tecnico dei servizi sociali e assistente di comunità infantile, diploma di operatore dei servizi sociali e assistente per l'infanzia; diploma di vigilatrice di infanzia. ❖ Il piano di formazione del personale prevede almeno 20 ore di formazione e aggiornamento per gli operatori socio-educativi e il coordinatore.
Numero di bambini per operatore socio-educativo	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 1 operatore socio-educativo ogni 5 bambini frequentanti sotto l'anno d'età. ❖ 1 operatore socio-educativo ogni 7 bambini frequentanti sopra

	<p>l'anno d'età.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ E' prevista la sostituzione in tempo reale degli operatori socio-educativi assenti.
Numero di bambini per addetto ai servizi	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 1 operatore per la pulizia degli ambienti e l'eventuale aiuto in cucina scolastico ogni 30 bambini. ❖ 1 cuoco.
Qualità della struttura a disposizione	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ogni nido rispetta le norme urbanistiche, igieniche e di sicurezza previste dalla normativa vigente. ❖ Gli spazi sono suddivisi in moduli funzionali che consentono l'organizzazione delle diverse attività educative per gruppi di massimo 15 bambini. ❖ Gli spazi e gli arredi devono avere caratteristiche antinfortunistiche in relazione all'età dei bambini. ❖ Gli arredi sono "a misura" delle diverse età dei bambini. ❖ La superficie utile complessiva a disposizione per le attività è di 20 mq più 6 mq per ogni posto di capacità ricettiva. ❖ 1 wc e 1 lavabo piccoli ogni 10 posti previsti. ❖ 1 vasca con doccetta e miscelatore ogni 20 posti previsti. ❖ In media ogni bambino ha a disposizione non meno di 3,3 mq. di spazio verde.
Coinvolgimento delle famiglie	<p>Incontri collettivi programmati con le famiglie</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Entro l'inizio dell'anno educativo è previsto un incontro con i genitori dei bambini ammessi con la graduatoria ordinaria definitiva; ➤ Almeno due incontri programmati durante l'anno per discutere tematiche attinenti il progetto educativo proposto. Gli incontri possono essere richiesti dalle famiglie, dagli educatori, dal coordinatore o dall'Amministrazione Comunale. Gli incontri saranno convocati dal coordinatore in accordo con l'Amministrazione Comunale con avviso esposto nei locali sede dei servizi cinque giorni prima dell'incontro. <p>Colloqui individuali con le famiglie</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Primo colloquio individuale prima dell'inizio dell'inserimento; ➤ Ogni qualvolta viene richiesto dalla famiglia e dalle educatrici. ➤ Le famiglie utenti del servizio possono eleggere un rappresentante dei genitori per ogni nido con il compito di formulare proposte e collaborare con l'Amministrazione comunale.

Le rette del servizio vengono determinate utilizzando l'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) secondo la normativa vigente in materia.

<i>FASCE ISEE</i>	Fascia oraria 7.30/18.00	Fascia oraria 7.30/17.00	Fascia oraria 7.30/16.30	Fascia oraria 7.30/13.30	Fascia oraria 8.00/18.00	Fascia oraria 8.00/17.00	Fascia oraria 8.00/16.30	Fascia oraria 8.00/13.30
<i>FC - Fuori Comune</i>	€ 592,11	€ 535,72	€ 507,52	€ 387,57	€ 563,91	€ 507,52	€ 479,33	€ 355,27
<i>fascia 1 - da € 25.001 ISEE</i>	€ 585,23	€ 529,49	€ 501,62	€ 383,06	€ 557,36	€ 501,62	€ 473,75	€ 351,14
<i>fascia 2 - da € 20.001 ISEE a € 25.000 ISEE</i>	€ 550,80	€ 498,34	€ 472,11	€ 360,52	€ 524,57	€ 472,11	€ 445,89	€ 330,48
<i>fascia 3 - da € 15.001 ISEE a € 20.000 ISEE</i>	€ 516,38	€ 467,20	€ 442,61	€ 338,00	€ 491,79	€ 442,60	€ 418,01	€ 309,83
<i>fascia 4 - da € 14.001 ISEE a € 15.000 ISEE</i>	€ 481,95	€ 436,05	€ 413,10	€ 315,46	€ 459,00	€ 413,10	€ 390,15	€ 289,17
<i>fascia 5 - da € 13.001 ISEE a € 14.000 ISEE</i>	€ 447,53	€ 404,90	€ 383,59	€ 292,92	€ 426,21	€ 383,59	€ 362,29	€ 268,52
<i>fascia 6 - da € 12.001 ISEE a € 13.000 ISEE</i>	€ 413,10	€ 373,75	€ 354,09	€ 270,40	€ 393,43	€ 354,09	€ 334,41	€ 247,86
<i>fascia 7 - da € 11.001 ISEE a € 12.000 ISEE</i>	€ 378,68	€ 342,61	€ 324,58	€ 247,86	€ 360,64	€ 324,58	€ 306,55	€ 227,21
<i>fascia 8 - da € 10.001 ISEE a € 11.000 ISEE</i>	€ 344,25	€ 311,46	€ 295,07	€ 225,32	€ 327,86	€ 295,07	€ 278,68	€ 206,55
<i>fascia 9 - da € 9.001 ISEE a € 10.000 ISEE</i>	€ 309,83	€ 280,31	€ 265,56	€ 202,80	€ 295,07	€ 265,56	€ 250,81	€ 185,90
<i>fascia 10 - da € 7.001 ISEE a € 9.000 ISEE</i>	€ 275,40	€ 249,17	€ 236,06	€ 180,26	€ 262,29	€ 236,05	€ 222,94	€ 165,24
<i>fascia 11 - fino a € 7.000 ISEE</i>	€ 206,55	€ 186,88	€ 177,04	€ 135,20	€ 196,71	€ 177,04	€ 167,21	€ 123,93

Per i casi segnalati dal Servizio Sociale Professionale Comunale o dal Servizio Minori e Famiglia che hanno avuto priorità d'inserimento indipendentemente dalla graduatoria ai sensi dell'articolo 4.4 del vigente Regolamento degli Asili Nido comunali, il Servizio Sociale Professionale comunale, nell'ambito del progetto di inserimento, può formulare una proposta di riduzione della retta da applicare da sottoporsi al Responsabile del Servizio e alla Giunta comunale. Il Servizio Sociale Professionale comunale può altresì formulare una proposta di riduzione della retta da applicare da sottoporsi al Responsabile del Servizio e alla Giunta comunale per le famiglie con ISEE inferiore a € 7.000 con reddito certificato di entrambi i genitori e per le famiglie monoparentali con ISEE inferiore a € 7.000 con reddito certificato del genitore.

Sono previste le seguenti riduzioni:

- riduzione della retta del 30% della retta a partire dal secondo figlio frequentante l'asilo nido.
- in caso di assenza per malattia superiore ai 10 giorni di attività educativa attestata da specifica autocertificazione dei genitori, verrà operata una riduzione del 15% della retta mensile di frequenza.

Coloro che intendono fruire di una riduzione sulla retta massima del servizio dovranno presentare all'Ufficio Area Servizi Territoriali per le Persone e la Comunità (terzo piano) l'attestazione ISEE .

A partire dall'anno 2015, dovrà essere presentata la nuova documentazione ISEE sopra citata in vigore da gennaio 2015, ai sensi del DPCM 159/2013.

La mancata presentazione dell'attestazione ISEE comporta l'applicazione della retta massima.

L'attestazione ISEE ha validità annuale. In caso di mancata presentazione della nuova attestazione ISEE verrà applicata la retta massima.

In caso di mancato pagamento entro 30 giorni dalla data di scadenza del bollettino verrà applicato l'interesse di mora legale (art. 1284 del Codice Civile)

IL CALENDARIO DI APERTURA DEL SERVIZIO

In applicazione della normativa regionale vigente, il Comune di Melegnano garantisce un'apertura minima annuale del servizio di 47 settimane.



Città di Melegnano

(Provincia di Milano)

REGOLAMENTO DEGLI ASILI NIDO COMUNALI

**approvato con deliberazione di Consiglio comunale n. 69 del 19 luglio 2011 e
modificato con deliberazione di Consiglio comunale n. 8 del 11 marzo 2014 e n. 45 del 7 luglio 2015**

ARTICOLO 1 - Principi generali e finalità

1. L'asilo nido è un servizio socio – educativo di interesse pubblico che ha lo scopo di assicurare ad ogni bambino, senza distinzione di sesso, cultura, lingua, etnia e religione, uguali condizioni per un armonico sviluppo psico-fisico.
2. Il progetto educativo, elaborato a partire dalle esigenze dei bambini e delle loro famiglie, prevede la ricerca delle condizioni migliori per l'accrescimento fisico, la maturazione dell'equilibrio affettivo - relazionale e dei processi cognitivi di ciascun bambino.
3. Sulla base dei principi espressi nella Costituzione, in attuazione della Convenzione Internazionale sui Diritti dell'infanzia, l'asilo nido promuove l'eguaglianza delle opportunità educative per tutti i bambini e le bambine, nel rispetto delle loro esigenze e dei ritmi individuali di crescita e di apprendimento.
4. La funzione educativo - formativa garantisce una reale continuità avvalendosi del costante rapporto con la famiglia e della collaborazione con altri ambiti sociali formativi presenti sul territorio.

ARTICOLO 2 - Destinatari del servizio

1. Agli asili nido accedono i bambini e le bambine in età compresa tra i sei mesi compiuti al momento dell'inserimento e i tre anni, con la possibilità, per i bambini che compiono i tre anni di età a partire dal mese di gennaio, di concludere l'anno educativo in corso.
2. I limiti di età possono essere variati con un atto della Giunta comunale, anche in relazione a modifiche dell'orientamento scolastico.
3. Ai sensi dell'articolo 12, comma 1, della L. n. 104/1992, hanno priorità di inserimento indipendentemente dalla graduatoria i bambini residenti con disabilità certificata dalla Commissione Sanitaria per l'accertamento degli stati di invalidità civile, delle condizioni visive e del sordomutismo.
4. Agli asili nido accedono i bambini e le bambine residenti con almeno uno dei due genitori residenti. In caso di cambiamento di residenza, i genitori devono darne comunicazione tempestiva al responsabile del servizio.
5. Il trasferimento della famiglia in altro comune comporta l'applicazione della retta dei non residenti. In caso di mancato pagamento della retta mensile entro la scadenza prevista, si procederà alla dimissione.
6. Possono accedere agli asili nido i bambini non residenti qualora in affido familiare o preadottivo presso un nucleo familiare residente, come meglio sopra specificato o su segnalazione motivata del Servizio Sociale Professionale del Comune o dal Servizio Minori e Famiglia.
7. Qualora vi siano posti vacanti potranno essere ammessi agli asili nido bambini o bambine non residenti nel Comune di Melegnano.
8. In caso di richiesta di iscrizione anagrafica nel Comune di Melegnano, è possibile inoltrare domanda di iscrizione al servizio con allegata documentazione comprovante tale condizione. Il perfezionamento del trasferimento anagrafico deve comunque avvenire entro 10 giorni dalla data di pubblicazione della graduatoria ordinaria provvisoria all'albo pretorio e sul sito del Comune di Melegnano, termine entro il quale è possibile far pervenire in carta semplice al responsabile del servizio eventuali rilievi e/o reclami per integrare le domande di iscrizione con ulteriore o diversa documentazione.

ARTICOLO 3 - Capacità ricettiva e bacini di utenza

1. La capienza degli asili nido è determinata dagli standard strutturali e gestionali previsti dalle leggi e dalla pianificazione socio-assistenziale regionale vigente.
2. E' facoltà dell'Amministrazione comunale avvalersi della deroga prevista della circolare n. 45 del 18.10.2005 della Regione Lombardia secondo cui la capacità ricettiva del nido può essere incrementata del 20% massimo.

ARTICOLO 4 - Iscrizione

1. Le domande di iscrizione al servizio vanno presentate, previa compilazione dell'apposito modulo predisposto dall'ufficio competente, dal 1° settembre al 15 maggio dell'anno successivo presso la sede degli asili nido nei giorni e orari stabiliti. Nel caso in cui le domande di iscrizione presentate in tale arco temporale siano inferiori al numero di posti disponibili, non appena concluso il procedimento relativo alla graduatoria ordinaria definitiva di ammissione di cui al successivo articolo 5, si procederà alla riapertura delle iscrizioni. Il modulo per la domanda di iscrizione si conforma ai principi dell'autocertificazione, secondo le norme della semplificazione amministrativa. Le domande devono essere compilate in ogni parte e corredate dalla documentazione di cui al punto 1) del successivo articolo 5 e dalla Dichiarazione Sostitutiva Unica ISEE riferita all'ultimo reddito certificato ai fini fiscali (l'anno fiscale di riferimento deve essere il medesimo per tutti i nuclei familiari).
2. Non verranno accolte le domande d'iscrizione presentate per i bambini-bambine che, raggiunto il 3° anno d'età, maturano i requisiti per la frequenza alla scuola d'infanzia.
3. Non è necessario ripresentare la domanda di iscrizione per i bambini ammessi al servizio che hanno titolo a frequentare gli asili nido fino al termine del ciclo triennale.
4. I casi segnalati dal Servizio Sociale Professionale comunale o dal Servizio Minori e Famiglia che presentino una condizione di fragilità sociale non determinata esclusivamente da motivazioni economiche, hanno priorità di inserimento indipendentemente dalla graduatoria. Gli inserimenti potranno essere effettuati nel corso di tutto l'anno educativo, in presenza di disponibilità di posti, secondo la tempistica indicata dai servizi stessi.

ARTICOLO 5 - Ammissione

1. L'ammissione agli asili nido è subordinata ai posti disponibili. Il coordinatore e la referente delle educatrici, in collaborazione con il responsabile del servizio o suo delegato predispongono, sulla base delle domande pervenute, predispongono la graduatoria ordinaria definitiva di ammissione suddivisa per fasce d'età (fascia 6/12 mesi – fascia 12/36 mesi compiuti all'inizio dell'anno educativo), tenendo conto dei seguenti criteri e punteggi.

A) ATTIVITA' LAVORATIVA DEI GENITORI➤ *Orario di lavoro del padre*

- fino a 12 ore settimanali	punti 3
- da 13 a 24 ore settimanali	punti 6
- da 25 a 34 ore settimanali	punti 9
- oltre 35 ore settimanali	punti 12

In caso di lavoro stagionale inferiore a 6 mesi annui, i punteggi attribuibili sono i seguenti

- fino a 12 ore settimanali	punti 1
- da 13 a 24 ore settimanali	punti 3
- da 25 a 34 ore settimanali	punti 5
- oltre 35 ore settimanali	punti 7

In caso di lavoro precario di durata pari o superiore ai 6 mesi prestato nell'anno immediatamente precedente alla data di presentazione della domanda di iscrizione al servizio e documentabile, i punteggi attribuibili sono i seguenti

- fino a 12 ore settimanali	punti 3
- da 13 a 24 ore settimanali	punti 6
- da 25 a 34 ore settimanali	punti 9
- oltre 35 ore settimanali	punti 12

➤ *Orario di lavoro della madre*

- fino a 12 ore settimanali	punti 3
- da 13 a 24 ore settimanali	punti 6
- da 25 a 34 ore settimanali	punti 9

- *Famiglia monoparentale rilevata dallo stato di famiglia e riferita a genitore separato legalmente, divorziato, non coniugato o a soggetto affidatario per altro provvedimento dell’Autorità Giudiziaria* punti 16
- C) ALTRI FIGLI alla data di formulazione della graduatoria ordinaria definitiva
- *per ogni figlio al di sotto dei tre anni* punti 5, se gemelli punti 6
 - *per ogni figlio dai 3 anni ai 6 anni* punti 2
 - *per ogni figlio dai 7 anni ai 14 anni* punti 1

Si precisa che per famiglia monoparentale si intende condizione rilevata dallo stato di famiglia e riferita a genitore non coniugato, vedovo, separato o divorziato o soggetto affidatario per altro provvedimento dell’Autorità Giudiziaria.

A parità di punteggio si tiene conto della situazione di fragilità economica attestata dalla Dichiarazione Sostitutiva Unica ISEE riferita all’ultimo reddito certificato ai fini fiscali: l’anno fiscale di riferimento deve essere il medesimo per tutti i nuclei familiari. Ad ulteriore parità di punteggio si tiene conto del numero di protocollo di ricevimento della domanda di iscrizione.

Gli elementi informativi dovranno essere forniti, all’atto dell’iscrizione, tramite autocertificazione e tramite la presentazione della documentazione comprovante fatti, stati e condizioni ove richiesta.

Non possono essere oggetto di autocertificazione:

- c) stati e fatti relativi alle situazioni di nuclei familiari in carico al Servizio Sociale Professionale o al Servizio Minori e Famiglia sono documentate dai servizi stessi;
- d) condizioni di salute pertanto i certificati medici, sanitari e ogni altro documento attestante gli stati di salute devono essere prodotti in originale e in copia;
- e) stati e fatti riguardanti le condizioni di lavoro devono essere necessariamente documentati: per i lavoratori dipendenti mediante dichiarazione del datore di lavoro che contenga indicazioni relative al tipo di contratto e all’orario di lavoro; per i lavoratori autonomi mediante presentazione del modello unico; per le persone in stato di disoccupazione mediante iscrizione al Centro per l’Impiego; per gli studenti con obbligo di frequenza mediante certificazione dell’Università frequentata.

I dati forniti sono coperti da segreto d’ufficio e garantiti dalla L. 196/2003 e s.m.i.. Questi saranno utilizzati solo ed esclusivamente per la formulazione della graduatoria.

Si procederà d’ufficio ad idonei controlli laddove sussistano ragionevoli dubbi sulla veridicità delle dichiarazioni presentate. Qualora, dal controllo effettuato, emerga la non veridicità del contenuto della dichiarazione, il dichiarante decade dai benefici acquisiti ed incorre nelle sanzioni penali previste per le false dichiarazioni in materia di autocertificazione.

2. La graduatoria ordinaria definitiva, relativa alle domande presentate dal 1° settembre al 15 maggio successivo, è unica ed è aggiornata ed integrata con cadenza annuale. Alla scadenza del termine di presentazione delle domande di iscrizione, il coordinatore e la referente delle educatrici, in collaborazione con il responsabile del servizio o suo delegato, stilano entro il 25 maggio la graduatoria ordinaria provvisoria. Entro 10 giorni dalla data di pubblicazione della graduatoria ordinaria provvisoria all’albo pretorio e sul sito del Comune di Melegnano è possibile far pervenire in carta semplice al responsabile del servizio eventuali rilievi e/o reclami per integrare le domande di iscrizione con ulteriore o diversa documentazione.

Entro 10 giorni dalla scadenza del suddetto termine l’ufficio competente predispone la pubblicazione della graduatoria ordinaria definitiva.

La graduatoria ordinaria definitiva di ammissione, approvata con determinazione del responsabile del servizio, viene esposta presso la segreteria dei servizi e sul sito internet del Comune ed aggiornata ogni qual volta si dia seguito ad un inserimento o si verifichi un ritiro. La graduatoria pubblicata elenca i bambini iscritti riportando le sigle di cognome e nome, la data di nascita, il numero di protocollo di ricevimento della domanda di iscrizione e il punteggio finale per l’ammissione, nel rispetto delle deliberazioni del Garante della privacy.

La graduatoria ordinaria definitiva conserva la sua efficacia fino alla pubblicazione della graduatoria ordinaria definitiva successiva che assorbe la precedente e ne costituisce aggiornamento. La posizione utile nella graduatoria ordinaria definitiva può variare in relazione a tale aggiornamento.

3. Ai fini dell’ammissione, qualora siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione della domanda di iscrizione, l’ufficio competente verifica la permanenza delle condizioni lavorative e familiari dichiarate al momento dell’iscrizione. Qualora la variazione di tali condizioni comporti una riduzione del punteggio precedentemente attribuito, si procederà al riposizionamento nella graduatoria ordinaria definitiva con il nuovo punteggio.

4. Il perfezionamento dell'iscrizione si effettua con il versamento di una quota di iscrizione pari a € 70,00 che verrà trattenuta anche in caso di successiva rinuncia. Qualora la famiglia non proceda al perfezionamento dell'iscrizione nei termini indicati dall'ufficio competente, lo stesso provvede a convocare il richiedente immediatamente successivo.
5. I genitori del bambino/a ammesso/a riceveranno comunicazione con le indicazioni procedurali per l'inserimento.
6. E' possibile per i genitori richiedere il rinvio della frequenza con mantenimento del posto assegnato nella graduatoria ordinaria definitiva per non più di un mese e per motivi documentati. In tal caso la famiglia deve necessariamente effettuare la corresponsione del 75% della retta a partire dalla data di ammissione comunicata alla famiglia stessa dall'ufficio competente.
7. Ogni qual volta nel corso dell'anno educativo si rendano disponibili dei posti si procederà all'ammissione all'asilo nido seguendo l'ordine della graduatoria ordinaria definitiva, tenendo conto dell'età dei bambini (fascia 6/12 mesi – fascia 12/36 mesi) in relazione alla tipologia dei posti residui disponibili.
8. Nel corso dell'anno educativo, ogni qual volta, esaurita la graduatoria ordinaria definitiva in essere, si riscontra disponibilità di posti negli asili nido, potrà essere approvata una graduatoria a carattere straordinario e suppletivo. La graduatoria straordinaria e suppletiva viene formulata
 - nel rispetto dei criteri e requisiti di cui ai precedenti commi e articoli regolamentari correlati;
 - tenuto conto di tutte le domande di iscrizione presentate alla data in cui si verifica la disponibilità di posto.
 Le domande non accolte confluiranno nella graduatoria ordinaria definitiva formulata, ai sensi del comma 2 del presente articolo, alla scadenza del termine di presentazione delle domande di iscrizione fissato al 15 maggio.
9. Esaurita la graduatoria straordinaria e suppletiva di cui al comma 9, in caso di disponibilità di almeno 3 posti per fascia di età, si procederà all'inserimento immediato in presenza di un numero di domande di iscrizione inferiore al numero di posti disponibili.

ARTICOLO 6 – Inserimento e frequenza

1. L'ammissione dei bambini/e avviene non prima del sesto mese d'età.
 - a. L'inserimento dei bambini/e avviene gradualmente con la presenza del genitore o persona significativa.
2. Il periodo d'inserimento, di norma non inferiore a due settimane, è preceduto da un incontro con il coordinatore e l'educatrice di riferimento.
3. La frequenza del servizio comporta il pagamento di una retta mensile determinata in modo proporzionale all'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) della famiglia. In caso di mancata consegna della dichiarazione ISEE verrà applicata la retta massima.
4. Per ogni fascia oraria di frequenza è stabilita una retta mensile diversa.
5. Il pagamento del servizio decorre dalla data di frequenza con consumazione del pasto. Nel periodo dell'inserimento i giorni non frequentati dall'inizio del mese fino al momento dell'ammissione vengono considerati giorni di non presenza e per ogni giorno non frequentato viene effettuata una detrazione percentuale proporzionale sulla quota mensile.
6. E' prevista la riduzione del 30% della retta a partire dal secondo figlio frequentante l'asilo nido.
7. In caso di assenza per malattia superiore ai 10 giorni di attività educativa attestata da specifica autocertificazione dei genitori, verrà operata una riduzione del 15% della retta mensile di frequenza.

ARTICOLO 7 – Funzionamento

1. L'asilo nido è aperto all'utenza da settembre a luglio, nel rispetto delle vigenti norme legislative e degli accordi sindacali relativi al personale educativo comunale. Il calendario annuale di funzionamento dei servizi viene stabilito dall'Amministrazione comunale e comunicato alle famiglie entro il mese di settembre di ogni anno.
2. Gli asili nido comunali sono aperti dal lunedì al venerdì, fatti salvi i giorni festivi, dalle ore 7,30 alle ore 16,30. Nell'asilo nido "La Giostra" l'orario di apertura è prolungato fino alle ore 17,00 o alle ore 18,00 per le famiglie che ne facciano richiesta e in presenza di disponibilità di posti.

L'ingresso è previsto	dalle ore 7,30 alle ore 9,30
Le uscite sono previste	dalle ore 12,30 alle ore 13,30
	dalle ore 15,30 alle ore 16,30
3. I genitori devono rispettare l'orario di entrata e di uscita prescelti in base alle proprie esigenze salvo il verificarsi di situazioni straordinarie da giustificare.
4. La fascia oraria di frequenza scelta al momento dell'iscrizione non potrà essere modificata nel corso dell'anno educativo salvo in caso di comprovati motivi e in presenza di disponibilità di posti.
5. I familiari dei bambini/e sono ammessi nei locali degli asilo nido nel rispetto dello svolgimento dei normali momenti della giornata e della vita di relazione del nido, ad eccezione degli ambienti di cucina ove è necessario il rispetto della procedura sanitaria di legge

Nel caso in cui i genitori non possano recarsi a prendere i bambini/e dovranno autorizzare a mezzo scritto altra persona maggiorenne, comunicando al personale educativo le generalità della persona autorizzata che dovrà presentarsi con apposito documento di riconoscimento.

ARTICOLO 8 – Rinunce e dimissioni

1. La famiglia del bambino/a può rinunciare al posto presentando dichiarazione scritta al responsabile del servizio fermo restando il pagamento della retta fino alla data di presentazione della rinuncia medesima. Se la dimissione del bambino dall'asilo nido viene richiesta dalla famiglia con decorrenza dal 1° giugno, la famiglia è tenuta al pagamento fino alla fine dell'anno educativo del 75% della retta mensile dovuta. Tale norma non si applica in caso di trasferimento di residenza.
2. L'assenza dei bambini/e superiore a trenta giorni senza comunicazione da parte dei genitori o di chi ne fa le veci, può comportare la decadenza del diritto alla frequenza, previa valutazione del coordinatore e del responsabile del servizio.
3. In caso di morosità relative al periodo settembre/luglio non sanate entro il 31 dicembre, è prevista la decadenza dal diritto di frequenza, salvo in caso di minori in condizioni di fragilità sociale valutata dal Servizio Sociale Professionale comunale o dal Servizio Minori e Famiglia.

ARTICOLO 9 – Conservazione del posto

1. In caso di assenza, è possibile il mantenimento del posto per non più di due mesi con versamento del 75% della retta mensile dovuta per il primo mese e del 100% della retta mensile dovuta per il secondo mese.
2. Il mancato rientro al termine dei due mesi di assenza, in presenza di lista di attesa, comporta la perdita del posto.

ARTICOLO 10 – Personale degli asili nido

1. Negli asili nido opera stabilmente il personale socio-educativo, il personale addetto ai servizi e il personale preposto alla cucina nella misura fissata dalle direttive regionali di riferimento. I suddetti operatori formano il "gruppo di lavoro".
2. Tutto il personale è soggetto alle norme previste dal CCNL di riferimento.
3. Le attività si fondano sul lavoro collegiale di tutto il personale nel rispetto delle diverse professionalità e delle responsabilità individuali.
4. Il personale socio-educativo, attraverso un'attenta e accurata programmazione, garantisce
 - il soddisfacimento dei bisogni affettivi, cognitivi e relazionali dei bambini, ponendo particolare attenzione al momento dell'inserimento e all'articolarsi dei rapporti con gli adulti e gli altri bambini;
 - le cure quotidiane valorizzando gli aspetti di relazione in momenti quali il cambio, il pasto, il sonno e curando la continuità del rapporto adulto – bambino/a;
 - il mantenimento del dialogo continuo con le persone che formano l'ambiente familiare e sociale del bambino/a;
 - la presenza delle condizioni necessarie all'armonioso sviluppo del bambino/a in rapporto alle loro esigenze specifiche, con la verifica permanente dei risultati e il continuo aggiornamento professionale.
5. Il personale addetto ai servizi deve
 - garantire l'apertura e la chiusura dell'asilo nido;
 - assolvere le funzioni di pulizia generale degli ambienti, delle attrezzature, dei giochi interni ed esterni;
 - assolvere alle funzioni di lavanderia;
 - prestare la necessaria collaborazione al personale educativo nei momenti più significativi della giornata;
 - svolgere ogni altra e ulteriore funzione richiesta dal coordinatore, ascrivibile e/o equivalente al profilo professionale di appartenenza;
 - partecipare ai gruppi di lavoro qualora si renda necessario.
6. Il personale di cucina deve
 - preparare i pasti e le merende tenendo conto delle tabelle dietetiche
 - garantire a tutti i bambini/e un vitto adeguato all'età
 - provvedere al riordino e pulizia dell'ambiente di cucina
 - verificare l'organizzazione dei rifornimenti alimentari
 - partecipare, ogni qualvolta si renda necessario, al gruppo di lavoro per problemi inerenti la preparazione e la distribuzione dei pasti.
7. Il responsabile del servizio individua ogni due anni un referente del personale comunale con funzioni di comunicazione e raccordo con l'Amministrazione comunale e il responsabile del servizio in ordine alle tematiche contrattuali.

ARTICOLO 11 – Coordinamento

1. Il buon andamento, la qualità e l'efficacia del servizio sono garantiti attraverso il coordinamento pedagogico e gestionale.
2. Il coordinatore, in accordo con il responsabile del servizio,
 - applica le direttive e gli indirizzi formulati dal Consiglio comunale e dalla Giunta;
 - cura l'attuazione delle programmazioni educative;
 - coordina le attività educative;
 - elabora proposte pedagogiche, anche sperimentali, per il miglioramento del servizio e per l'aggiornamento del personale;
 - determina e coordina gli incarichi tra il personale;
 - vigila sul buon funzionamento e sui criteri stabiliti per le modalità di ammissione e dimissione;
 - comunica agli uffici competenti il personale assente e provvede alle sostituzioni;
 - raccoglie e consegna le domande di ammissione con particolare riguardo alla loro compilazione e conformità;
 - supervisiona la stesura delle graduatorie di accesso ai servizi;
 - cura le modalità di raccordo e comunicazione tra l'Amministrazione comunale, le famiglie dei bambini, i referenti dei servizi socio - assistenziali e socio - culturali del territorio;
 - predispone gli strumenti di verifica per l'accertamento del buon funzionamento del servizio;
 - cura la gestione del servizio di segreteria;
 - provvede alle esigenze ordinarie e straordinarie.
3. Il coordinatore, nell'espletamento delle funzioni amministrative – gestionali, è supportato dal responsabile del servizio e dall'ufficio comunale di riferimento.

ARTICOLO 12 - Norme sanitarie

Si rimanda al vigente Programma Sanitario per gli asili nido dell'ASL Milano 2 – Dipartimento di prevenzione medico che disciplina, tra l'altro, le modalità di ammissione dei bambini, le assenze per malattia, le modalità di sorveglianza igienico sanitaria, la somministrazione di farmaci e la gestione delle emergenze.

ARTICOLO 13 - Aggiornamento

1. L'aggiornamento del personale educativo si svolge nell'ambito del monte ore riservato alle attività di programmazione e aggiornamento. I progetti di aggiornamento e i temi sono concordati dalle educatrici e dal coordinatore e presentati annualmente al responsabile del servizio.
2. Tutto il personale è tenuto a frequentare corsi di aggiornamento, al fine di qualificare sempre più le competenze professionali, migliorare le forme di intervento educativo, l'impostazione organizzativa e procedere al costante rinnovamento dei servizi per l'infanzia.
3. Per la formazione e l'aggiornamento il servizio può avvalersi della presenza di esperti esterni.

ARTICOLO 14 - Strumenti di partecipazione

1. L'Amministrazione comunale assicura agli utenti del servizio
 - a) Incontri collettivi programmati con le famiglie
 - Entro l'inizio dell'anno educativo è previsto un incontro con i genitori dei bambini ammessi con la graduatoria ordinaria definitiva;
 - Almeno due incontri programmati durante l'anno per discutere tematiche attinenti il progetto educativo proposto. Gli incontri possono essere richiesti dalle famiglie, dagli educatori, dal coordinatore o dall'Amministrazione Comunale. Gli incontri saranno convocati dal coordinatore in accordo con l'Amministrazione Comunale con avviso esposto nei locali sede dei servizi cinque giorni prima dell'incontro.
 - b) Colloqui individuali con le famiglie
 - Primo colloquio individuale prima dell'inizio dell'inserimento;
 - Ogni qualvolta viene richiesto dalla famiglia e dalle educatrici.
2. Le famiglie utenti del servizio possono eleggere un rappresentante dei genitori per ogni nido con il compito di formulare proposte e collaborare con l'Amministrazione comunale.

ARTICOLO 15 - Divieti

1. L'accesso ai locali sede dei servizi non è consentito a persone estranee, se non preventivamente autorizzate dal coordinatore.

2. Non è permesso al personale variare o modificare gli orari prestabiliti (sia il proprio orario che quello degli utenti), senza preventiva autorizzazione del responsabile del servizio.
3. L'esposizione di materiale pubblicitario, manifesti, avvisi relativi ad inviti, divieti e altro deve essere sempre concordato con il responsabile del servizio.

IL MODULO DI RECLAMO

Il seguente modulo è predisposto allo scopo di presentare reclamo presso il Comune per il verificarsi di eventuali inadempienze relative al non rispetto degli standard di qualità definiti in questa Carta.

Il modulo va compilato in tutte le sue parti e consegnato all'Ufficio Educazione.

L'Ufficio entro 30 giorni dalla data di presentazione del modulo invierà una comunicazione scritta sull'esito del reclamo, specificando gli accertamenti effettuati, gli impegni presi per la rimozione delle eventuali irregolarità.

Perché sia possibile intervenire con tempestività, il reclamo deve contenere il maggior numero di informazioni di sua conoscenza.

A tale scopo compili attentamente gli spazi qui di seguito riportati.

È possibile ritagliare e consegnare il seguente modulo di reclamo.

Alla cortese attenzione
Ufficio Educazione
Comune di Melegnano

Reclamo presentato da :

Cognome _____ Nome _____

Nato a _____ il _____

Residente in _____

tel. _____ e-mail _____

Giorno e ora in cui è stata riscontrata l'irregolarità

Motivo del reclamo

(fornire il maggior numero di elementi utili per la valutazione dell'irregolarità)

Data _____ Firma _____