

CARTA DEI SERVIZI



Fondamenti normativi
e principi fondamentali

Sistema dei servizi Prima Infanzia
Comune di Arco





**UFFICIO POLITICHE SOCIALI,
GIOVANILI E PRIMA INFANZIA**

Piazza III Novembre, 3
38062 - Arco (TN)
Telefono 0464-583607
primainfanzia@comune.arco.tn.it

CARTA DEI SERVIZI

Fondamenti normativi
e principi fondamentali

INDICE

1 | PREMESSA

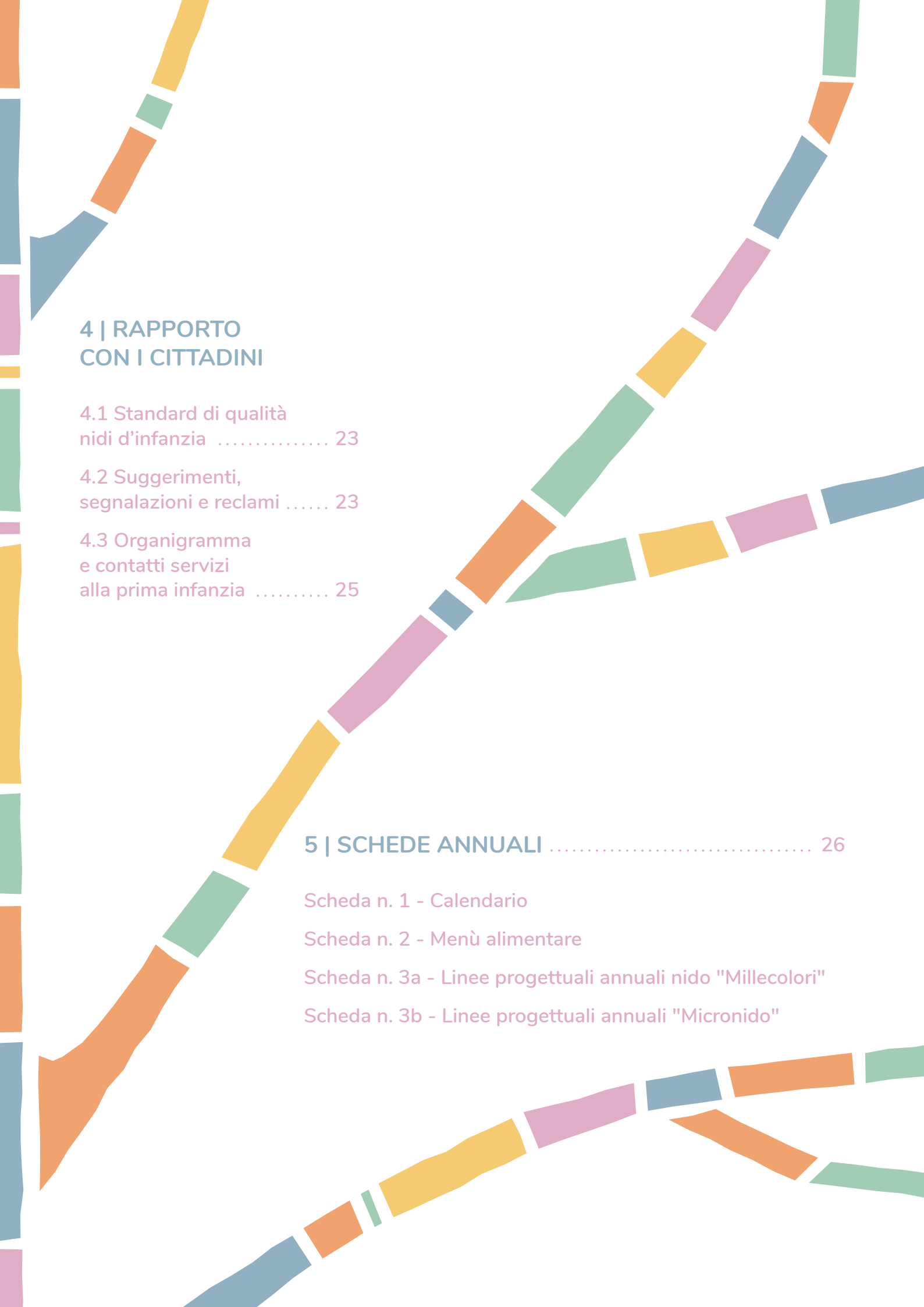
1.1 Carta dei servizi - scopo ed utilità	06
1.2 Fondamenti normativi e principi fondamentali	07
1.3 Il sistema integrato dei servizi per l'infanzia	09

2 | NIDO E MICRONIDO

2.1 Caratteristiche e finalità del servizio	10
2.2 Sedi	10
2.3 Orari di apertura	11
2.4 Modalità di presentazione delle domande di ammissione	12
2.5 Graduatoria	12
2.6 La vita al nido	13
2.7 Gruppo di lavoro	20

3 | IL NIDO FAMILIARE SERVIZIO TAGESMUTTER

3.1 Presentazione delle domande di sussidio ed erogazione del sostegno finanziario	21
--	----



4 | RAPPORTO CON I CITTADINI

4.1 Standard di qualità
nidi d'infanzia 23

4.2 Suggerimenti,
segnalazioni e reclami 23

4.3 Organigramma
e contatti servizi
alla prima infanzia 25

5 | SCHEDE ANNUALI 26

Scheda n. 1 - Calendario

Scheda n. 2 - Menù alimentare

Scheda n. 3a - Linee progettuali annuali nido "Millecolori"

Scheda n. 3b - Linee progettuali annuali "Micronido"

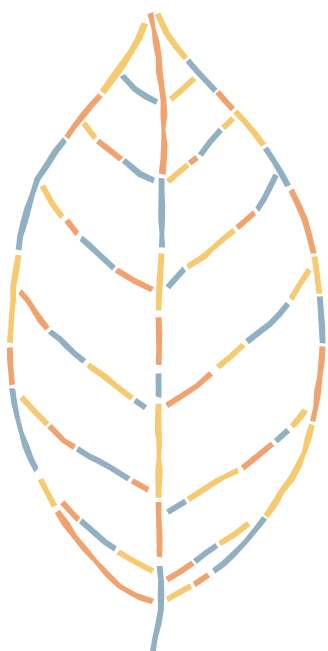
1 | PREMESSA

1.1 CARTA DEI SERVIZI SCOPO ED UTILITÀ

La Carta dei Servizi socio-educativi per la prima infanzia 0-3 anni del Comune di Arco è un *documento di carattere istituzionale* che definisce ed esplicita le finalità e le modalità organizzative dei servizi presenti sul territorio comunale.

Rappresenta un patto tra *l'amministrazione comunale ed il cittadino* per garantire reciproci diritti e doveri nell'erogazione dei servizi, in un contesto di corresponsabilità e compartecipazione.

Si tratta di uno strumento di comunicazione ed informazione che esplicita le opportunità che i servizi offrono ai/lle bambini/e ed alle loro famiglie.



La Carta dei Servizi socio-educativi per la prima infanzia è costituita da:

Una sezione generale fissa: esprime le caratteristiche e le finalità dei servizi socio-educativi, la struttura organizzativa del nido e del servizio Tagesmutter, i rapporti con il cittadino con particolare riguardo all'ascolto ed alla valutazione del servizio ed alla gestione dei suggerimenti e dei reclami, le modalità di accesso al servizio, i costi ed altre informazioni utili all'utenza;

Una sezione variabile: composta da schede riportanti dati che vengono aggiornati periodicamente (come il calendario dell'anno educativo, progetti educativi annuali, facsimile del modulo di reclamo).

1.2 FONDAMENTI NORMATIVI E PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi trova i suoi fondamenti normativi:

- nella Carta costituzionale;
- nell'art. 2 comma 461 legge n.244/2007, che obbliga i gestori dei servizi pubblici locali ad emanare Carte della qualità dei servizi erogati;
- nel Decreto Legislativo n.150/2009 Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni;
- nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri di data 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- nella legge provinciale 12 marzo 2002 n.4 "Nuovo ordinamento dei servizi socio-educativi per la prima infanzia" e ss. mm.;
- nel testo coordinato della Deliberazione della Giunta provinciale n. 1891 di data 01 agosto 2003, da ultimo modificata con la Deliberazione n. 970 di data 04 luglio 2025;
- nello Statuto comunale;
- nel Regolamento comunale di Arco per la disciplina del sistema dei servizi socio-educativi per la Prima Infanzia, approvato con Deliberazione del Consiglio comunale n. 57 di data 16 settembre 2009 e successivi criteri e disposizioni attuative, approvati con deliberazione della Giunta comunale.



Il Comune di Arco per la gestione dei servizi per la prima infanzia accoglie i seguenti principi fondamentali:

- uguaglianza, equità e pari opportunità

È garantita a tutti/e i/le bambini/e pari opportunità d'accesso ai servizi educativi, senza discriminazioni di genere, lingua, cultura, religione, provenienza, condizioni economiche e di salute;

- inclusione e valorizzazione delle differenze

I servizi educativi rispondono ai bisogni di/elle bambini/e e delle loro famiglie, in un'ottica di valorizzazione delle specificità individuali. Vengono accolti e valorizzati i bisogni di ogni bambino/a, riconosciuto/a come persona unica e irripetibile affinché possa sentirsi protagonista dell'esperienza educativa e sociale in cui è coinvolto/a;

- partecipazione

I servizi educativi valorizzano e sostengono la partecipazione delle famiglie con particolare riguardo all'accoglienza, al dialogo attraverso la promozione di diverse occasioni di incontro e condivisione finalizzate alla costruzione condivisa e co-responsabile del percorso di crescita di ciascun/a bambino/a e bambina in una dimensione relazionale;

- efficacia ed efficienza

I servizi per la prima infanzia promuovono lo sviluppo cognitivo, emotivo e sociale di/elle bambini/e, favorendo pari opportunità fin dai primi anni di vita. Ciò attraverso l'uso ottimale delle risorse disponibili (umane, economiche e organizzative) per garantire qualità educativa, accessibilità e continuità del servizio;

- trasparenza

L'Amministrazione comunale garantisce l'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi educativi, in merito ai diritti e opportunità di cui godono gli utenti;

- cortesie e rispetto reciproco

Nei servizi alla prima infanzia si sviluppano relazioni basate su fiducia, dialogo, collaborazione e co-responsabilità, condizioni fondamentali per creare un clima sereno ed accogliente;

- riservatezza

Riservatezza nel trattamento dei dati personali dei propri utenti nel rispetto delle disposizioni di cui al Decreto legislativo 30 giugno 2003 n.196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e ss.mm e del Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

I cittadini beneficiari dei servizi sono tenuti a:

- **osservare** le regole, le procedure e gli orari dei servizi;
- **rispettare la professionalità di appoggio del personale educativo ed amministrativo;**
- **rispettare gli altri utenti;**
- **partecipare al costo del servizio** in base alle normative vigenti.

1.3 IL SISTEMA INTEGRATO DEI SERVIZI PER L'INFANZIA

I servizi per la prima infanzia e le famiglie sono spazi educativi, luoghi di crescita, di accoglienza e di relazione che stimolano la curiosità e il desiderio di esplorazione e favoriscono il benessere e lo sviluppo armonico dei/le bambini/e.

I nidi d'infanzia ed il servizio Tagesmutter rappresentano un sistema di opportunità educative mirato a favorire il pieno sviluppo delle potenzialità dei/le bambini/e in stretta sinergia con i genitori, oltre a rispondere alle esigenze delle famiglie di essere affiancate e supportate nell'educazione e nella crescita dei/le figli/e.

L'Amministrazione comunale ha pertanto come obiettivo il consolidamento e lo sviluppo del Sistema integrato dei servizi educativi rivolti alla prima infanzia.

La rete dei servizi socio-educativi del Comune di Arco è costituita da:

- un nido a gestione diretta, Nido Millecolori;
- un micronido in convenzione, Micronido di Bolognano;
- servizio Tagesmutter.

2 | NIDO E MICRONIDO

2.1 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il nido d'infanzia è un servizio educativo rivolto a tutti/e i/le bambini/e di età compresa tra i tre mesi e i tre anni che, in dialogo e in stretta sinergia con le famiglie, accompagna e sostiene i loro percorsi di crescita e di benessere, nel rispetto dell'identità individuale, culturale e religiosa.

2.2 SEDI

Nido d'infanzia Millecolori

Via Francesco II di Borbone, n.5

Tel. 0464 – 516176

348-6109523

nido@comune.arco.tn.it

n. 66 posti disponibili – gestione diretta

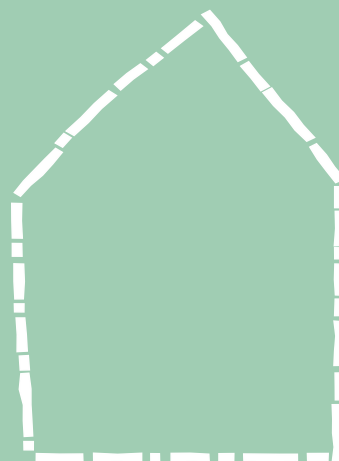
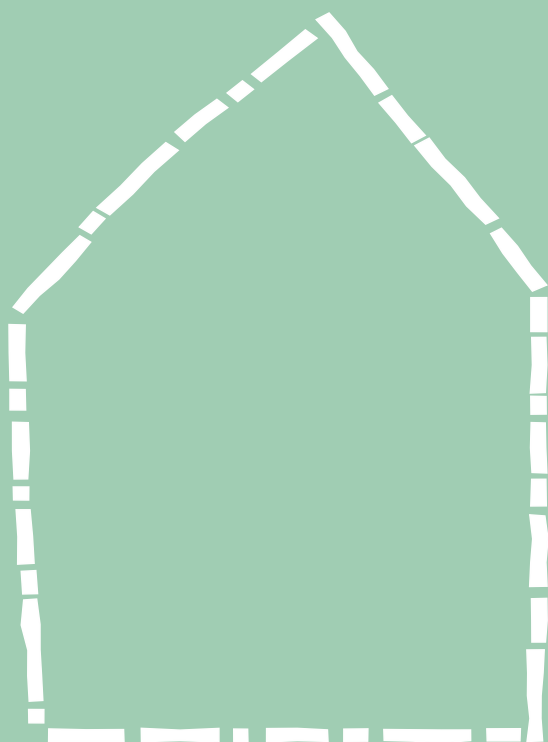
Micronido d'infanzia di Bolognano

Viale Stazione 32

Tel. 0464 – 512764

email nido.arco@lacoccinella.coop

n. 19 posti disponibili – gestione indiretta



I nidi d'infanzia del Comune di Arco erogano il servizio per 11 mesi all'anno, indicativamente da settembre a luglio, per cinque giorni a settimana, dal lunedì al venerdì, con orario 7.30 – 18.00.

2.3 ORARI DI APERTURA

L'orario standard va dalle 7.30 alle 16.30.
All'atto dell'ammissione al nido la famiglia può scegliere tra le seguenti fasce orarie:

- **standard: 7.30 – 16.30;**
- **uscita con anticipo: 7.30 – 15.00, uscita senza il consumo della merenda;**
- **uscita con posticipo: 7.30 – 18.00.**

La scelta oraria ha validità per l'intero anno educativo, fatta salva la possibilità, a fronte di sopravvenuto e grave documentato motivo, di richiedere durante l'anno in via del tutto eccezionale la modifica dell'orario prescelto, richiesta comunque soggetta ad autorizzazione del Dirigente dell'Area Servizi alla persona e compatibilmente con le esigenze organizzative del singolo servizio.

Ogni anno educativo viene approvato il calendario delle chiusure del servizio (Scheda n.1 – Calendario).

2.4 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE DOMANDE DI AMMISSIONE

La **DOMANDA** di ammissione al servizio:

- è unica per tutti i servizi di nido d'infanzia comunali;
- deve essere presentata esclusivamente online, attraverso la piattaforma dedicata dal responsabile del/lla bambino/a (genitore, tutore o affidatario) che dovrà accedere alla piattaforma tramite SPID, CNS o CIE;



- deve essere presentata nel periodo compreso tra il 1° ottobre e il 7 maggio (per i/le bambini/e nati/e entro il 30 aprile) antecedente l'avvio del nuovo anno educativo (settembre).

2.5 GRADUATORIA

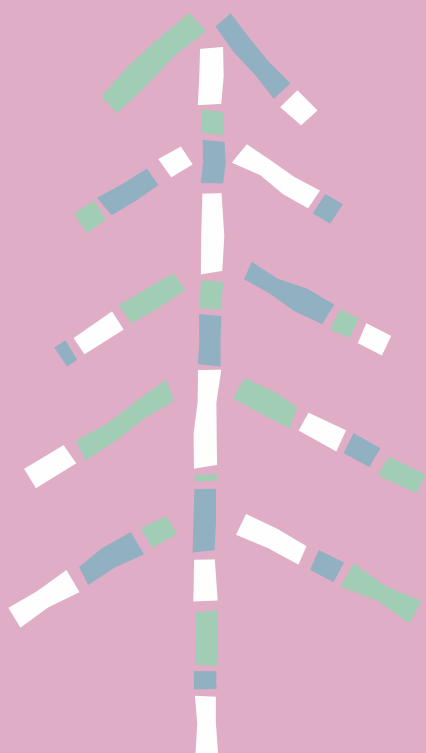
La **GRADUATORIA** annuale di accesso ai nidi d'infanzia:

- viene formulata dal Comune, per ogni nuovo anno educativo, sulla base dei Criteri vigenti;
- comprende le domande dei/le nati/e fino al 30 aprile (scadenza termine presentazione domande il 7 maggio);
- viene approvata e pubblicata sul sito internet del Comune di Arco e all'albo comunale, di norma, entro il 15 maggio di ogni anno e ha validità per l'intero anno educativo successivo;
- le modalità e i termini di accettazione, rinvio o rinuncia al posto, nonché le ulteriori informazioni relative alla graduatoria, sono disponibili in forma aggiornata sul sito del Comune di Arco.



2.6 LA VITA AL NIDO

Il nido accompagna, sostiene e promuove il percorso di sviluppo dei/le bambini/e senza forzature, attraverso l'offerta di proposte educative ed esperienze di crescita sul piano emotivo, sociale, cognitivo e linguistico, per dare a ciascuno la possibilità di costruire un'immagine positiva di sé, attraverso la relazione con i propri pari e l'ascolto sensibile degli adulti.



Progettazione educativa

L'équipe educativa elabora annualmente delle linee progettuali sulla base dell'osservazione delle caratteristiche e degli interessi di ogni bambino/a all'interno del gruppo, per sostenere i loro percorsi di esplorazione e di apprendimento, sia sul piano relazionale che su quello della conoscenza dell'ambiente e dei materiali.

Le **proposte educative di sezione**, differenziate in base all'età dei/le bambini/e, sono frutto di una riflessione tra educatrici/tori e vengono condivise con i genitori in un incontro dedicato nei primi mesi dell'anno educativo. In questa occasione, il gruppo di lavoro presenta anche le Linee progettuali (Scheda n.3a Linee progettuali annuali nido "Millecolori" e Scheda n.3b Linee progettuali annuali "Micronido") che descrivono le esperienze, le proposte e le progettualità caratterizzanti l'anno educativo.

Ambientamento

L'ambientamento al nido rappresenta il **passaggio dall'ambiente familiare a quello del nido** che avviene in modo graduale per permettere a tutti i protagonisti di questo delicato processo - bambina/o, genitori e personale educativo - di conoscersi e di tessere, giorno dopo giorno, legami di fiducia. L'inizio dell'ambientamento è preceduto da un **incontro con tutte le nuove famiglie**, organizzato nel mese di luglio, e dal **colloquio individuale di preambientamento**, fissato pochi giorni prima dell'inizio dell'esperienza al nido.

Spazi e materiali

L'organizzazione degli spazi, degli arredi e dei materiali, differenziata in base all'età, è pensata seguendo i **bisogni, le curiosità e gli interessi dei/le bambini/e**. Gli spazi di riferimento per ciascun gruppo di bambini/e, sono caratterizzati da **diversi centri d'interesse** che vengono regolarmente rinnovati in base alle competenze e alla crescita dei/le bambini/e.

Il nido offre inoltre diversi **spazi laboratoriali**, utilizzati a rotazione dai diversi gruppi di bambini/e, (per esempio: esperienze grafico-pittoriche, manipolazione e travasi, movimento, luci ed ombre).

Un'attenzione particolare viene data alle esperienze educative in dialogo tra dentro e fuori. Gli spazi esterni rappresentano una preziosa risorsa educativa per i/le bambini/e, da vivere in tutte le stagioni.



Giornata educativa

Al nido i/le bambini/e vivono esperienze che, giorno dopo giorno, si ripetono con piccole diversità ed aggiustamenti, in un continuo equilibrio tra ripetizione e cambiamento.

La ripetizione è alla base della costruzione di pratiche quotidiane e condivise che offrono stabilità che permette ai/alle bambini/e di anticipare gli eventi e di orientarsi nella giornata educativa vissuta insieme agli altri nel contesto educativo.

L'altro elemento dell'equilibrio è il cambiamento in quanto, all'interno dei tempi stabili della routine quotidiana, vi è flessibilità nella proposta di esperienze e scoperte.

Le attività ricorrenti, quali l'accoglienza ed il ricongiungimento, e i momenti di cura, quali gli spuntini, il pranzo, le merende, il sonno e la cura del corpo sono fondamentali per il benessere del/la bambino/a.

Accoglienza – ricongiungimento

Segnano l'inizio e la chiusura della giornata educativa. Vedono protagonisti bambini/e, persone significative e educatrici/tori in una relazione circolare ricca di scambi comunicativi.

Momenti di cura

Questi momenti rappresentano occasioni di scambio relazionale tra l'adulto e il/la bambino/a. Le/gli educatrici/tori assecondando i tempi di ciascun/a bambino/a attivano con opportune strategie la partecipazione attiva di ciascun bambino/a.

Momenti del pranzo e delle merende

Per il/la bambino/a rappresentano ricchi occasioni di scambi relazionali con l'educatrice/tore e il gruppo di/elle bambini/e.

Momento del sonno

Rappresenta un momento delicato che richiede un contesto ben pensato (es. volume attenuato dei suoni, oggetti personali e rassicuranti, penombra anziché buio) per comunicare fiducia e serenità.

Alimentazione e diete

L'alimentazione al nido è parte integrante del progetto educativo complessivo. Il pranzare e fare merenda al nido invitano alla relazione, sostengono l'autonomia del/la bambino/a e garantiscono uno stile alimentare corretto. I nidi prevedono un servizio di ristorazione con preparazione dei pasti (spuntino di frutta, pranzo e merenda) nelle cucine interne ai due servizi.

Ai/le bambini/e frequentanti i nidi del Comune di Arco viene proposto un menù alimentare (Scheda 2 – Menù alimentare), elaborato da una dietista, sulla base di tabelle dietetiche differenziate per età, nel rispetto delle raccomandazioni espresse dai preposti organismi nazionali ed internazionali e secondo le linee guida dell'Azienda Sanitaria Universitaria Integrata del Trentino (ASUIT - ex A.P.S.S.).

Il menù segue la stagionalità e nella scelta delle materie prime è posta particolare attenzione all'utilizzo di prodotti biologici. Per i/le bambini/e al di sotto dei 12 mesi il menù è individualizzato secondo quanto è inserito a casa.

Ai/le bambini/e che necessitano di pasti diversi dal menù per motivi sanitari, etici e religiosi, viene garantita una dieta speciale.



L'alleanza educativa con le famiglie

Le famiglie, insieme al/la bambino/a, sono protagonisti principali dei servizi educativi per l'infanzia e il loro coinvolgimento è uno degli aspetti fondanti del progetto. In quest'ottica, la costruzione di un rapporto di ascolto, dialogo e alleanza con i genitori rappresenta un punto di attenzione speciale dell'agire educativo. Il Nido sostiene la presenza attiva di padri e madri nella quotidianità educativa, in rapporto alle loro disponibilità, come risorsa cruciale per una progettazione educativa che considera fondamentale lo sguardo dei genitori.

La partecipazione alla vita del nido si può sviluppare su diversi piani in relazione agli interessi ed alle competenze personali dei genitori, che anche attraverso il Comitato di Partecipazione, sono invitati a proporre iniziative, attività e momenti di scambio per arricchire l'offerta educativa.

La partecipazione delle famiglie alla vita del servizio si esprime attraverso diverse occasioni nel corso dell'anno.

Di seguito si elencano i momenti principali:

- **l'incontro di preambientamento**
Primo incontro per presentare l'organizzazione del nido e rispondere a domande e curiosità delle famiglie;
- **il colloquio di preambientamento**
Primo colloquio per conoscersi, raccontare la vita e le caratteristiche del/la bambino/a, organizzare l'ambientamento, ...
- **i colloqui individuali**
I colloqui organizzati periodicamente dalle/gli educatrici/tori o su richiesta dei genitori per un maggiore scambio di informazioni del/la bambino/a al nido ed in famiglia. Può essere richiesta la consulenza della/del coordinatrice/tore pedagogica/o;
- **gli incontri di sezione**
Per condividere con le famiglie il progetto educativo e le esperienze dei bambini al nido;
- **assemblea dei genitori e Comitato di partecipazione**
Gli incontri del Comitato di partecipazione e Presidente-VicePresidente dell'Assemblea dei genitori sono uno strumento per una co-progettazione delle esperienze al nido da parte delle famiglie;
- **occasioni di festa e condivisione di momenti con i/le bambini/e**
Esperienze progettate nel corso dell'anno educativo che prevedono dei momenti di condivisione di vita al nido da parte della famiglie (come Colazioni a tema, progetto Musica al nido, progetto professioni, Festa d'estate, ...).

Un nido in relazione con il territorio e con la comunità

Il nido d'infanzia si pone al centro di una comunità educante, come ponte tra i/le bambini/e, le loro famiglie e l'ambiente socio-culturale in senso più ampio.

Il territoriale comunale di Arco diviene così luogo in cui sperimentare significative alleanze con enti locali. Sono pertanto previsti momenti d'uscita sul territorio comunale; questi rappresentano un'occasione preziosa per arricchire la crescita dei/le bambini/e, permettendo loro di esplorare e conoscere il mondo che li circonda, sia naturale sia urbano.

Legame importante è anche quello con le scuole dell'infanzia presenti sul territorio di Arco. Ogni anno educativo educatrici ed insegnanti s'incontrano per co-progettare l'esperienza di continuità educativa in vista del passaggio dei/delle bambini/e dal nido alla scuola dell'infanzia.

Inclusione dei bambini con bisogni educativi speciali

Per i/le bambini/e con bisogni educativi speciali si attua l'inclusione con una particolare attenzione che prevede la progettazione di specifici interventi (Progetto educativo individualizzato) e un lavoro di rete con i servizi socio sanitari del territorio e le famiglie.

Per i/le bambini/e con disabilità e/o in situazioni di svantaggio socio-culturale può essere prevista l'assegnazione di un/a educatore/trice supplementare o la riduzione del numero di bambini/e del gruppo dove sono inseriti. La valutazione delle strategie da adottare viene proposta, in base agli specifici bisogni del/la bambino/a, dal gruppo di lavoro interdisciplinare composto dalle/gli educatrici/tori, dai genitori, dai professionisti socio-sanitari, dal/la coordinatore/trice pedagogica interna/a.

Per particolari e giustificate esigenze valutate dal gruppo di lavoro, è consentita la permanenza del bambino per un periodo massimo di un anno dall'acquisizione del diritto alla frequenza alla scuola dell'infanzia.



2.7 GRUPPO DI LAVORO

Il gruppo di lavoro di un nido d'infanzia è costituito da professionalità diverse che hanno come riferimento lo stesso ambiente educativo e con ruoli diversi operano nella costruzione della qualità educativa del servizio stesso.

Il personale educativo: sostiene e promuove lo sviluppo del/la bambino/a e del gruppo dei/le bambini/e oltre che costruire relazioni positive con le famiglie.

Il personale di cucina ed operatore d'appoggio: curano, invece, la preparazione dei pasti e la loro distribuzione, la pulizia ed il riordino degli ambienti. Collaborano con il personale educativo nell'organizzazione di proposte educative e svolgono funzioni di supporto in occasione di feste o incontri.

Il/la coordinatore/coordinatrice interno/a: supporta le attività del gruppo di lavoro, si occupa degli aspetti connessi al funzionamento e all'organizzazione del servizio e rappresenta un punto di riferimento per il/la coordinatore/trice pedagogico, per l'utenza e per l'Amministrazione comunale.

Il/la coordinatore/coordinatrice pedagogico/a: cura la qualità educativa del servizio, sostiene il gruppo di lavoro nella progettazione oltre che "stringere legami" con il territorio, con i servizi sociali e sanitari.

Il personale educativo, il/la coordinatore/coordinatrice interno/a e pedagogico/a, oltre alle ore dedicate alla formazione svolgono ore di lavoro non frontali dedicate alla progettazione educativa, alla relazione con le famiglie e ad altri aspetti educativi e organizzati legati al servizio.

Il gruppo di lavoro partecipa annualmente ai percorsi formativi promossi dal Servizio Infanzia della Provincia Autonoma di Trento oltre che a corsi della Sicurezza, Primo soccorso, Antincendio.



3 | IL NIDO FAMILIARE SERVIZIO TAGESMUTTER

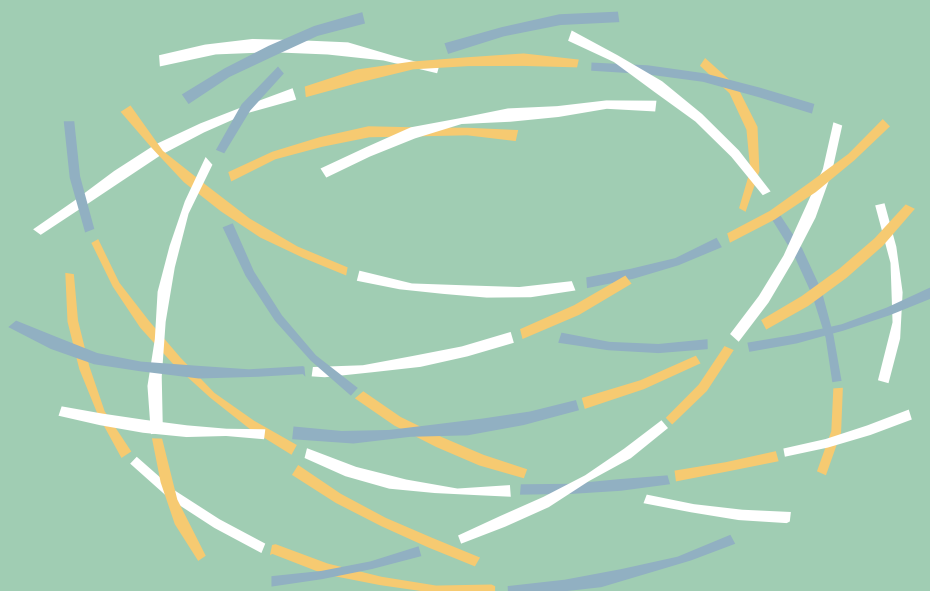
3.1 PRESENTAZIONE DELLE DOMANDE DI SUSSIDIO ED EROGAZIONE DEL SOSTEGNO FINANZIARIO

Il Comune di Arco riconosce e sostiene il nido familiare – servizio Tagesmutter, quale servizio complementare al nido d'infanzia.

La richiesta di ammissione al servizio Tagesmutter deve essere presentata dai genitori direttamente ai soggetti gestori iscritti all'Albo provinciale di cui alla L.P. 4/2002:

**Cooperativa di Servizi per l'infanzia
Tagesmütter del Trentino "Il Sorriso"
Società Cooperativa Onlus**
Via Zambra, n. 11 - 38121 Trento
Tel. 0461.1920503
www.tagesmuetter-ilsorriso.it

**"Centro Servizi Opere Educative Mons.
Lorenzo Dalponte" E.T.S.**
Via Zambra, n. 11 - 38121 Trento
Tel. 0461.407011
www.csoe.it



Solo successivamente alla sottoscrizione del contratto con uno dei soggetti iscritti all'Albo provinciale, di cui sopra, la famiglia può presentare domanda di contributo al Comune compilando l'apposito modulo e inviandolo via e-mail all'indirizzo:

primainfanzia@comune.arco.tn.it

oppure via PEC all'indirizzo:

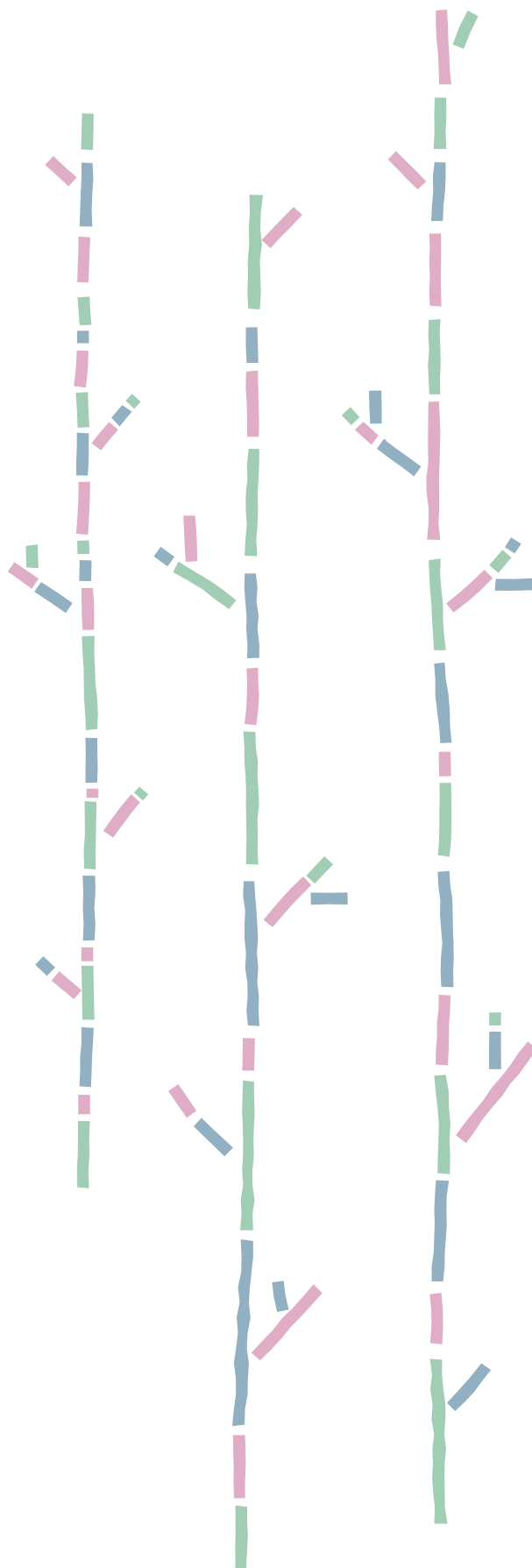
comune@pec.comune.arco.tn.it

o, in alternativa, consegnandolo a mano presso l'Ufficio Politiche Sociali, Giovanili e Prima Infanzia.

- Il contributo, a parziale copertura del costo orario sostenuto dalle famiglie, è stabilito in base ai criteri attualmente in vigore.
- La domanda deve essere presentata prima dell'inizio del percorso di inserimento del/la bimbo/a presso il servizio Tagesmutter scelto.

Unitamente al modulo di domanda di contributo comunale per il servizio Tagesmutter, è necessario presentare:

- **copia del contratto sottoscritto** con la cooperativa di riferimento;
- **documento di identità fronte-retro** del/la sottoscrittore/trice.



4 | RAPPORTO CON I CITTADINI

4.1 STANDARD DI QUALITÀ NIDI D'INFANZIA

Il Comune di Arco mira a garantire la sostenibilità e la qualità dell'erogazione dei servizi alla prima infanzia a favore dei/le bambini/e del proprio territorio.

A tal fine sono stati individuati alcuni indicatori che permettono di verificare la qualità delle prestazioni offerte, suddivisi nei seguenti macro ambiti:

- **organizzazione del servizio;**
- **organizzazione degli spazi e pulizia;**
- **rapporto con le famiglie;**
- **servizio cucina;**
- **ascolto dell'utenza e segnalazioni.**

I risultati ottenuti vengono aggiornati annualmente e comunicati alle famiglie attraverso il report pubblicato sul sito del Comune di Arco.

4.2 SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI E RECLAMI

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario per l'Amministrazione comunale.

Per consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità e per incentivare la capacità di dialogo tra chi eroga il servizio e chi lo riceve.

Per questo motivo è possibile presentare suggerimenti, segnalazioni o reclami in qualsiasi momento presentandosi di persona, telefonando o inviando l'apposito modulo via e-mail all'Ufficio Politiche Sociali, Giovanili e Prima Infanzia.



SERVIZIO NIDO D'INFANZIA
MODELLO SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI E RECLAMI
ANNO EDUCATIVO ____ / ____

Spett.le
Comune di Arco
Ufficio Politiche Sociali, Giovanili
e Prima Infanzia
Piazza Tre Novembre, 3
38062 ARCO

Il/la sottoscritto/a _____ (nome e cognome)

doc. identità _____ (tipologia) n. _____

codice fiscale _____

in qualità di ☐ genitore del/la bambino/a ☐ tutore ☐ affidatario

Nome e cognome _____

nato/a _____ (_____) il _____

frequentante la seguente struttura: _____

Inoltra formale

- ☐ Suggerimento
☐ Segnalazione
☐ Reclamo

Descrizione

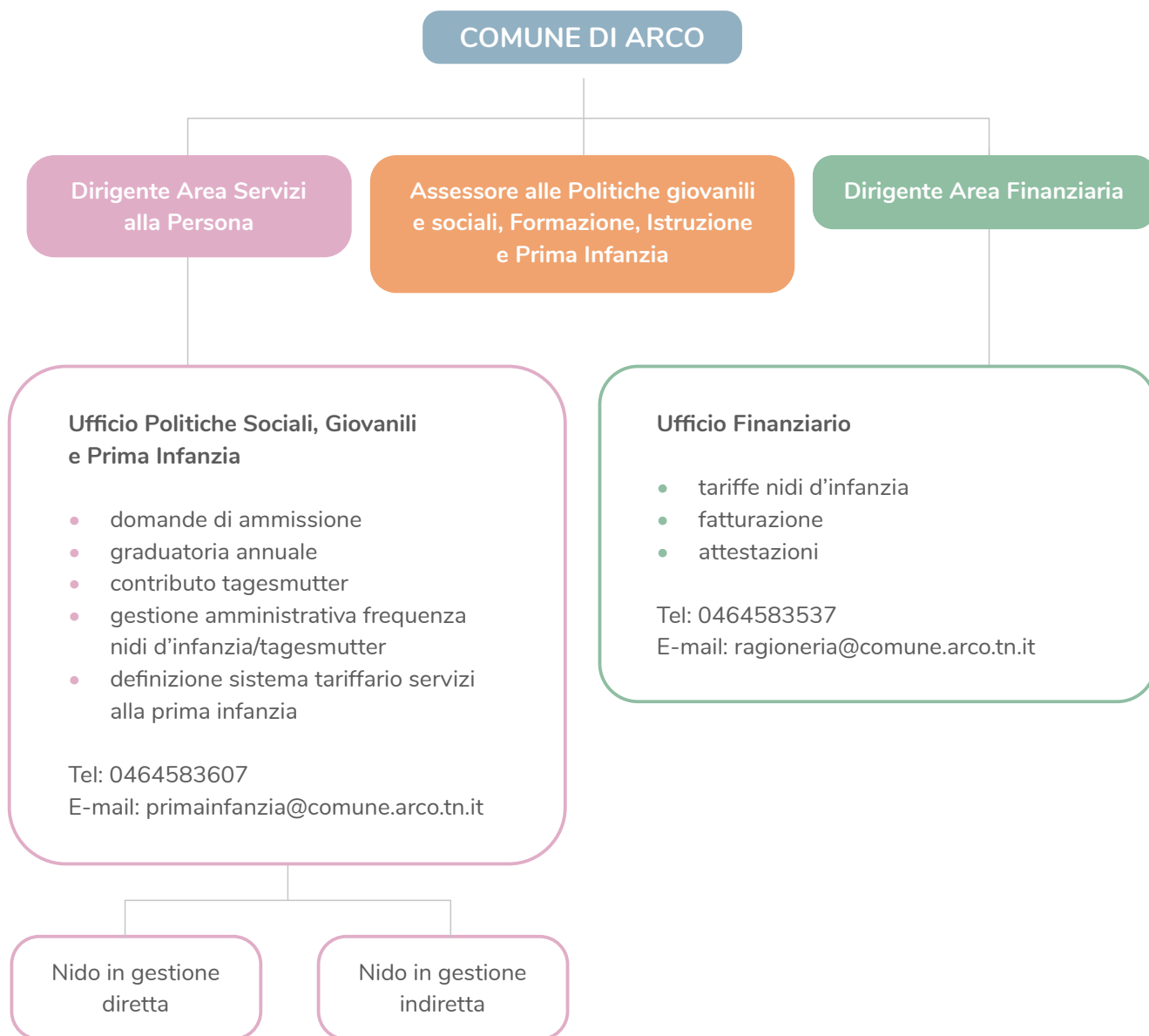
Arco,

Firma

Allegato:

fotocopia carta identità fronte-retro sottoscrittore/trice

4.3 ORGANIGRAMMA E CONTATTI SERVIZI ALLA PRIMA INFANZIA



5 | SCHEDE ANNUALI

Scheda n. 1

Calendario

Scheda n. 2

Menù alimentare

Scheda n. 3a

Linee progettuali annuali nido
"Millecolori"

Scheda n. 3b

Linee progettuali annuali
"Micronido"





UFFICIO POLITICHE SOCIALI,
GIOVANILI E PRIMA INFANZIA

Piazza III Novembre, 3
38062 - Arco (TN)
Telefono 0464-583607
primainfanzia@comune.arco.tn.it