

**La Carta dei Servizi sancisce il patto fra l'Amministrazione Comunale e i suoi cittadini a garanzia del rispetto dei reciproci diritti e doveri, secondo i principi di:**

Uguaglianza ed imparzialità  
Trasparenza  
Partecipazione  
Efficienza  
Chiarezza e cortesia

**Il Comune di Lugo si impegna a:**

- erogare i servizi ai cittadini-utenti, nel rispetto dei diritti di ognuno e senza discriminazioni di alcun genere, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni individuali;
- applicare i principi della trasparenza in ogni fase dell'attività amministrativa;
- promuovere il coinvolgimento dei cittadini-utenti nel processo di erogazione dei Servizi, impegnandosi ad attuare con periodicità le rilevazioni sulla qualità percepita;
- porre le condizioni affinché l'impiego delle risorse finanziarie disponibili avvenga nella maniera più efficiente ed efficace, favorendo soluzioni che consentano ai cittadini-utenti il pieno utilizzo dei Servizi;
- utilizzare, verso i cittadini-utenti, un linguaggio semplice e comprensibile, fornendo con cortesia informazioni e soluzioni.

**La Qualità**

Il miglioramento continuo della qualità dei Servizi offerti dal Comune di Lugo e il rafforzamento del rapporto con i cittadini-utenti sono gli obiettivi a cui tendere; la Carta dei Servizi rappresenta lo strumento da cui partire. In essa sono infatti contenuti i parametri di riferimento (standard) per valutare l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni erogate.

Le rilevazioni periodiche della qualità percepita forniscono, di volta in volta, dati reali per misurare lo scostamento o la coincidenza fra l'opinione dell'utente e le promesse che la Carta stessa teoricamente sancisce.

Si avvia in questo modo un percorso di miglioramento continuo che, mediante l'Ascolto, conduce verso il Sistema Qualità, capace di interpretare le criticità e prevenire i disservizi.

**La tutela**

Il Comune di Lugo si impegna ad attivare forme e meccanismi di tutela in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta dei Servizi.

**Reclami e suggerimenti**

I cittadini e tutti gli utenti possono far valere i propri diritti attraverso segnalazioni, suggerimenti o reclami rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Lugo.

**URP**

Largo Relencini, 1  
Orario di apertura: 8-13,30 dal lunedì al venerdì; 8-13 sabato; giovedì anche 15-18; martedì 8-18 (orario continuato)  
Tel.: 0545.38444 – 0545.38559 – 0545.38488  
Fax: 0545.38377  
E-mail: [urp@comune.lugo.ra.it](mailto:urp@comune.lugo.ra.it)

**Rimborsi per violazione degli standard**

A fronte del mancato rispetto di alcuni degli standard di qualità inseriti nella Carta dei Servizi, il Comune assicura l'attivazione di modalità di rimborso.

La violazione degli standard dà diritto al rimborso solo per le prestazioni per le quali tale possibilità è stata puntualmente specificata ed inserita quale parte integrante della Carta dei Servizi. In caso di non rispetto di standard non coperti da rimborso, i cittadini e gli altri utenti hanno comunque diritto di conoscere i problemi che hanno portato al disservizio.

**Tutela della Privacy**

Il trattamento dei dati personali da parte dell'Ente è finalizzato esclusivamente allo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali.

La privacy è garantita sulla base del D.lgs n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali), e del vigente Regolamento comunale in materia.

**Le altre forme di tutela**

Si segnala la figura del Difensore Civico al quale possono ricorrere i cittadini e gli altri utenti, anche in forma associata, che si ritengono danneggiati da azioni che il Comune ha posto in essere (o non ha posto in essere) o che intendano segnalare comportamenti del Comune lesivi dell'interesse collettivo. Per appuntamento, si può contattare l'URP ai seguenti recapiti telefonici: 0545.38488 – 0545.38444

**NIDO D'INFANZIA**

**Nido d'infanzia Corelli**  
Via Corelli, 42 – 48022 Lugo (Ra)  
Telefono e Fax: 0545.35292

**Nido d'infanzia Europa**  
Viale Europa, 128 – 48022 Lugo (Ra)  
Telefono: 0545.369015  
Fax: 0545.369014

**Nido d'infanzia di Voltana**  
Via Pastorella, 22 – 48028 Voltana di Lugo (Ra)  
Telefono e Fax: 0545.72850

**Servizio Servizi Educativi**  
Corso Garibaldi, 62 – 48022 Lugo (Ra)  
Telefono: 0545.38481  
Fax: 0545.38396  
[gallegatig@comune.lugo.ra.it](mailto:gallegatig@comune.lugo.ra.it)  
[www.comune.lugo.it](http://www.comune.lugo.it)

**Delegazione di Voltana**  
Via Fiumazzo, 650 – 48028 Voltana di Lugo (Ra)  
Telefono: 0545.72885  
Fax: 0545.72694  
[delegazionevoltana@comune.lugo.ra.it](mailto:delegazionevoltana@comune.lugo.ra.it)  
[www.comune.lugo.ra.it](http://www.comune.lugo.ra.it)

**ORARI DI APERTURA**

**I nidi d'infanzia** sono aperti dal lunedì al venerdì, dalle 7.30 alle 17.00 (con possibilità di prolungamento fino alle ore 18.00, in base al numero delle richieste).

Un numero ridotto di posti è destinato all'utilizzo del servizio a tempo parziale – dalle 7,30 alle 13,30. Di norma, i nidi d'infanzia rispettano i giorni di chiusura previsti dal calendario scolastico regionale.

**Il Servizio Servizi Educativi** è aperto al pubblico nelle giornate di lunedì, mercoledì e sabato dalle ore 8.00 alle 13.00, giovedì pomeriggio su appuntamento (nel periodo estivo non si effettuano ricevimenti pomeridiani).

**La Delegazione di Voltana** è aperta dal lunedì al sabato, dalle ore 8.00 alle 13.00; giovedì anche dalle ore 15.00 alle 18.00 (nel periodo estivo – dal 15 giugno al 15 settembre circa – dal lunedì al sabato dalle ore 7.45 alle 13.15).



Il nido d’infanzia è un servizio educativo e sociale di interesse pubblico indirizzato a tutti i bambini e le bambine; concorre con le famiglie alla loro crescita e formazione, garantendo il diritto all’educazione nel rispetto dell’identità individuale, culturale e religiosa.

## COSA OFFRE

- Formazione e socializzazione dei bambini.
- Promozione del benessere psico-fisico e dello sviluppo delle potenzialità cognitive, affettive e relazionali.
- Cura dei bambini nell’ambito di un servizio che prevede un affidamento continuativo a figure diverse da quelle parentali.
- Sostegno alle famiglie nella cura dei figli e nelle scelte educative.

## CHI SONO I DESTINATARI

I bambini dai 3 mesi ai 3 anni e le loro famiglie.

## COME SI ACCEDE E SI FRUISCE

- Il nido d’infanzia è aperto in primo luogo ai residenti nel comune di Lugo e alle famiglie di altri comuni, nel caso in cui i posti disponibili siano superiori alle domande delle famiglie lughesi.
- Per iscrivere i bambini al nido d’infanzia **occorre compilare una domanda**, nei termini previsti dal bando annuale (solitamente pubblicato entro la primavera).
- I moduli sono disponibili, insieme al materiale informativo, **al Servizio Servizi Educativi, all’Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, alla Delegazione di Voltana** e sul sito internet **www.comune.lugo.ra.it**
- Le domande di iscrizione concorrono a formare **una graduatoria** formulata in base ai criteri stabiliti dal Regolamento dei servizi educativi per l’infanzia.
- Le famiglie i cui bambini sono stati ammessi debbono **confermare l’accettazione del posto** firmando l’apposito modulo entro il termine comunicato.
- **I nuovi ammessi** saranno invitati **all’assemblea di presentazione del servizio**, per concordare modalità e tempi di ambientamento

del bambino. L’ambientamento avviene con gradualità, nel pieno rispetto delle esigenze dei bambini

- L’iscrizione al nido d’infanzia comporta il **pagamento di una retta mensile**, a parziale copertura del costo del servizio
- Nel periodo estivo (luglio e parte di agosto) è attivo il servizio estivo **“CREN”** per le famiglie che ne facciano richiesta entro aprile, compilando apposito modulo.

## IL NOSTRO IMPEGNO PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Aspetti rilevanti della qualità del servizio	Elementi significativi del servizio	Misura della qualità
Condizioni e caratteristiche degli ambienti ove si svolge il servizio	Superficie media complessiva a disposizione per ogni posto bambino.	• Superficie media dei tre Nidi: 92 mq (la superficie minima complessiva prevista dalla normativa regionale è di 45 mq)
	Temperatura media dell’ambiente durante il periodo invernale.	• 18°/22°
	Utilizzo di materiali e arredi conformi alle norme vigenti.	• 100%
Adeguatezza delle proposte dietetiche	Formulazione della tabella dietetica specifica per bambini dai 3 mesi ai 3 anni, da parte del Servizio di Pediatria di Comunità dell’ AUSL	• 100% di attuazione
	Impegno a garantire la variabilità della tabella dietetica	• Almeno mensile
	Rispetto della tabella dietetica predisposta	• 90% di pasti erogati
	Predisposizione di diete speciali	• 100% delle famiglie che ne fanno richiesta, motivata da certificazione medica, avallata dal Servizio dell’ AUSL
Innovazione delle proposte dietetiche	Frequenza di riformulazione della tabella dietetica sulla base delle richieste delle Commissioni mensa	• Almeno una volta all’anno
Efficacia dell’attività educativa - pedagogica	Personalizzazione del percorso di ambientamento	• Da 15 a 30 giorni
	Definizione di piani educativi personalizzati e relativa verifica	• 100% di realizzazione
	Elaborazione, per ogni singola sezione, del progetto educativo didattico dell’anno scolastico in corso e relativa verifica	• 100% di realizzazione
	Verifica sul percorso globale di apprendimento e di sviluppo psico-sociale	• Almeno 2 volte per anno di frequenza
	Formazione permanente degli operatori	• Almeno 2 corsi annui
	Sostegno, orientamento e confronto sui compiti educativi con i genitori	• Almeno 2 incontri all’anno
	Rapporto numerico tra personale e bambini iscritti	• Conforme ai rapporti numerici previsti dalla normativa regionale: - 1 educatore ogni 5 bambini iscritti nelle sezioni 3 - 12 mesi; - 1 educatore ogni 7 bambini iscritti nelle sezioni 12 -36 mesi; - 1 educatore ogni 8 bambini iscritti nelle sezioni part-time; - 1 educatore ogni 10 bambini iscritti nelle sezioni 21 - 36 mesi; - 1 inserviente ogni 21 bambini iscritti, escluso il personale di cucina
Informazione e comunicazione con le famiglie	Tempi intercorrenti tra richieste delle famiglie e colloqui individuali.	• Da 1 a 8 giorni, in base alla natura delle problematiche con attivazione della consulenza psico-pedagogica
	Frequenza degli incontri con cui garantire la partecipazione delle famiglie.	• Almeno 2 incontri l’anno
Efficacia dell’azione amministrativa a supporto del servizio educativo/ assistenziale	Arco di tempo entro il quale viene formulata la graduatoria annuale di ammissione al Servizio	• Entro 45 giorni dalla chiusura del bando
	Tempo entro i quali viene garantita la sostituzione degli operatori assenti	• Entro 3 giorni, nel rispetto dei rapporti numerici
	Tempestività dell’emissione degli avvisi di pagamento rette	• Entro 75 giorni dalla fine del mese di riferimento
	Tempestività della fornitura dei materiali di funzionamento	• Entro 15 giorni dalla richiesta