



Azienda Servizi Sociali di Bolzano  
Betrieb für Sozialdienste Bozen

## Carta dei Servizi

# Asili Nido

**SISTEMA QUALITÀ  
AZIENDALE**

certificato in accordo alla norma  
ISO 9001:2000 e sottoposto a  
verifiche volontarie e periodiche.



**QUALITÄTS-  
MANAGEMENT**  
Wir sind zertifiziert

regelmäßige freiwillige  
Überwachung nach ISO 9001:2000



## Asili Nido

### Indice

La Carta dei servizi.....	pag. 4
Gli asili nido dell'Azienda.....	pag. 5
Le modalità di accesso.....	pag. 6/7/8
I servizi offerti direttamente ed in convenzione.....	pag. 9
La qualità che ci impegniamo a garantire .....	pag. 10
La qualità Abitativa .....	pag. 11/12
La qualità Organizzativa .....	pag. 13
La qualità Professionale .....	pag. 14
La qualità Pedagogica ed Educativa .....	pag. 15/16
Impegni di Miglioramento .....	pag. 17
Organismi di partecipazione .....	pag. 18
La tutela degli utenti .....	pag. 19/20
Rilevazione della soddisfazione .....	pag. 20
Modulo di reclamo.....	pag. 21
Diritti del cittadino.....	pag. 22
Doveri del cittadino.....	pag. 23
Informazioni ed Indirizzi .....	pag. 24

Realizzazione:	Azienda Servizi Sociali di Bolzano
Grafica:	Clab, società cooperativa sociale
Stampa:	Tezzele Print Srl
Edizione aggiornata:	Marzo 2007

## Presentazione della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un altro passo nella direzione di un rapporto sempre più diretto e trasparente con il cittadino: la carta infatti descrive sinteticamente i servizi offerti, indica le modalità per accedervi, le tariffe dei servizi e la quota a carico degli utenti, definisce gli standard di qualità che l'Azienda si impegna a garantire.

I principi su cui si basa questa Carta dei servizi sono la trasparenza e la certezza del servizio.

In coda alla Carta si trovano le informazioni necessarie per conoscere la composizione degli organismi di partecipazione, le modalità per esprimere un reclamo e le altre forme di ricorso del cittadino, ossia tutti gli elementi che permettono alla persona di avere un rapporto chiaro con l'Azienda Servizi Sociali di Bolzano.

Vi è inoltre un modulo, che si può ritagliare e consegnare al responsabile della struttura per esprimere un proprio reclamo, in modo da permettere all'Azienda di ascoltare il cittadino per interagire e migliorare continuamente.

L'adozione della Carta rappresenta lo strumento primo con cui l'Azienda vuole instaurare un rapporto diretto con le persone, con chiarezza di compiti e responsabilità reciproche.

Anche questa nuova iniziativa fa parte del progetto più ampio che ha visto in questi ultimi anni l'attivazione dei distretti sociosanitari, quali punti di riferimento vicini al cittadino, la certificazione ISO 9001-2000 e UNI 11034 per gli asili nido, la pubblicazione di una guida ai servizi e l'attivazione del sito internet [www.aziendasociale.bz.it](http://www.aziendasociale.bz.it).



**Il Direttore Generale  
dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano  
Dott. Bruno Marcato**

## La Carta dei Servizi

### Informa

- sui servizi offerti dagli asili nido
- sulle modalità per accedervi

### Impegna

l'Azienda Servizi Sociali di Bolzano a garantire l'erogazione dei servizi e delle prestazioni a determinati livelli di qualità.

### Indica

diritti e doveri del cittadino.

### È in sintesi

un patto tra l'Azienda Servizi Sociali e gli utenti.

### I destinatari della Carta

La carta dei servizi è uno strumento per gli utenti ed i loro familiari e per coloro che desiderano conoscere le modalità di risposta ai bisogni.

### È utile

agli uffici, agli enti e alle istituzioni, alle organizzazioni del privato sociale e del volontariato, alle organizzazioni sindacali e a chiunque partecipi alla fase di programmazione, di gestione o di valutazione dei servizi sociali.



## Gli Asili Nido dell'Azienda Servizi Sociali

L'Azienda Servizi Sociali di Bolzano è un ente pubblico incaricato dall'amministrazione comunale di gestire i servizi sociali nella città. Gli asili nido sono alcuni dei servizi offerti dall'Azienda.

L'Asilo nido è un servizio educativo e sociale d'interesse collettivo, fatto di spazi, ritmi, oggetti e persone ed ideato per favorire lo sviluppo armonico del/la bambino/a (dai 3 ai 36 mesi), integrando, accompagnando e sostenendo la famiglia, attraverso progetti che tengano conto dell'individualità di ognuno e promuovendo una partecipazione attiva alla vita dell'Asilo nido.

Gli asili nido dell'Azienda sono i seguenti:



<b>"IL SOLE"</b>	<b>Via Milano 131</b>	tel. 0471 911563
<b>"IL GRILLO"</b>	<b>Via Genova 94</b>	tel. 0471 501180
<b>"L'ACQUARIO"</b>	<b>Via Parma 10</b>	tel. 0471 932099
<b>"IL VELIERO"</b>	<b>Viale Venezia 49</b>	tel. 0471 285862
<b>"LA NUVOLA"</b>	<b>Vicolo Lageder 11</b>	tel. 0471 289046
<b>"IL GABBIANO"</b>	<b>Via Claudia Augusta 52/c</b>	tel. 0471 265985
<b>"IL PANDA"</b>	<b>Via Gaismair 2</b>	tel. 0471 280678
<b>"LA FARFALLA"</b>	<b>Vicolo S. Giovanni 23/a</b>	tel. 0471 983053

Tutte le strutture offrono analoghi standard di qualità.

**Tutti gli asili nido fanno riferimento all'Ufficio Servizi alla Famiglia (sede amministrativa) che si trova in piazza IV Novembre 1 tel. 0471 - 400944**

## Le Modalità di Accesso agli Asili Nido



Le famiglie interessate ad iscrivere i propri bambini presso gli asili nido dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano possono visitare le strutture, previo appuntamento, con i/le coordinatori/trici, chiamando i numeri di telefono indicati a pag. 5.

### Criteria e procedura di ammissione

Per l'accesso è necessario che i bambini risiedano nella città di Bolzano. I criteri di ammissione (in ottemperanza a quanto previsto dalla vigente normativa) prevedono la traduzione in punteggi della situazione lavorativa e reddituale della famiglia, della composizione del nucleo familiare e di tutte quelle situazioni documentabili che attestino le condizioni in cui la famiglia del bambino si trova (sovraffollamento, inabitabilità, stati di malattia, distanza della residenza dal posto di lavoro, etc.). Copia del regolamento di accesso al servizio può essere richiesta presso ogni distretto e presso l'Ufficio Servizi alla Famiglia. La richiesta di iscrizione del bambino al servizio di asilo nido va effettuata compilando un modulo unico per tutti gli asili nido dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano. Il **punto di riferimento** per il cittadino per tutta la procedura per l'iscrizione del bambino all'asilo nido è il **distretto sociosanitario del quartiere** in cui il cittadino abita. Al distretto si ricevono:

- Informazioni e orientamento
- Moduli per la domanda di ammissione agli asili nido
- Aiuto nella compilazione dei moduli
- Calcolo immediato della tariffa a carico della famiglia

La domanda va presentata in aprile per l'inserimento in asilo a partire dal mese di settembre (compatibilmente con la disponibilità dei posti). Si può presentare domanda da maggio a ottobre per l'inserimento sui posti che si liberano in corso d'anno.

Coloro che non vengono chiamati entro il 30 ottobre e coloro che rinunciano temporaneamente slittano automaticamente nella seconda graduatoria.

**Ad aprile è sempre obbligatorio ripresentare la domanda.**

## Le Modalità di Accesso agli **Asili Nido**

A fine aprile, chiuse le iscrizioni per settembre, l'Azienda provvede:

- ad acquisire d'ufficio i certificati anagrafici (stato di famiglia)
- a formare la graduatoria, che viene sottoposta all'approvazione del Comitato di Gestione
- ad effettuare controlli sulle autocertificazioni

### Graduatoria degli asili nido

La graduatoria è unica per tutti gli asili dell'Azienda e la posizione è determinata in base al bisogno della famiglia richiedente.

È possibile, in seguito a variazioni delle condizioni personali, sociali, sanitarie ed economiche, richiedere un riesame della posizione nella graduatoria successiva.

È possibile rinunciare temporaneamente al servizio senza perdere il posto in graduatoria.

Il genitore che volesse trasferire il proprio bimbo ad un altro asilo nido può farne richiesta al termine dell'anno educativo.

I bambini diversamente abili hanno diritto di precedenza in graduatoria.

### Tempi di risposta

La comunicazione alla famiglia circa l'ammissione del bambino all'asilo nido viene inviata entro la fine di luglio per le domande presentate dall'1 al 30 aprile e immediatamente in caso di posti che si liberano durante l'anno educativo, per le domande presentate successivamente al 30 aprile e per i bambini rimasti esclusi per mancanza di posto dalla precedente graduatoria.

### Costi

La tariffa per accedere agli asili nido è differenziata in base alla situazione economico e patrimoniale del richiedente e varia anche in base alle ore di frequenza. Essa viene deliberata annualmente dalla Giunta Comunale.

## Le Modalità di Accesso agli Asili Nido



### Orario

Ore 7.30 / 8.00 fino alle 15.30

Ore 7.30 / 9.00 fino alle 17.00/18.00

### I nostri asili nido

- L'asilo nido "**IL GRILLO**" di via Genova 94 è organizzato in tre sezioni, una per i bambini piccoli e due per i bambini medi e grandi per un totale di 38 posti.
- L'asilo nido "**IL VELIERO**" di Viale Venezia 49 è organizzato in cinque sezioni, una per i bambini piccoli e quattro per i bambini medi e grandi, per un totale di 76 posti.
- L'asilo nido "**L' ACQUARIO**" di via Parma 10 è organizzato in tre sezioni, una per i bambini piccoli, due per i bambini medi e grandi, per un totale di 44 posti.
- L'asilo nido "**IL SOLE**" di Via Milano 131 è organizzato in 9 sezioni, due per i bambini piccoli e sette sezioni per bambini medi e grandi, per un totale di 136 posti.
- Il micronido "**IL PANDA**" di via Gaismair 2 ha una unica sezione per i bambini medi/grandi per un totale di 16 posti.
- Il micronido "**IL GABBIANO**" di via Claudia Augusta 52/c ha due sezioni per i bambini medi e grandi per un totale di 19 posti.
- Il micronido "**LA NUVOLA**" di vicolo Lageder 11 ha due sezioni, una per i bambini piccoli ed una per i bambini medi e grandi, per un totale di 20 posti.
- L'asilo nido "**LA FARFALLA**" di vicolo S. Giovanni 23/a è organizzato in due sezioni, una per i bambini piccoli e medi, l'altra per i bambini medi e grandi, per un totale di 28 posti.



#### Legenda:

Bambini piccoli da 3 a 12 mesi

Bambini medi da 13 a 20 mesi

Bambini grandi da 21 a 36 mesi

## I Servizi offerti direttamente e in convenzione

### I nostri Servizi

Presso gli asili nido vengono garantiti direttamente con personale dipendente dall'Azienda Servizi Sociali di Bolzano, specializzato in base alla vigente normativa provinciale:

- il servizio **pedagogico - educativo**
- il servizio di **assistenza** (cura e igiene) del bambino
- il **vitto** (ad eccezione del nido di vicolo S.Giovanni, dove i pasti vengono preparati dalla cucina della scuola dell'infanzia ubicata nel medesimo edificio)

### Servizi gestiti da terzi in convenzione con l'Azienda

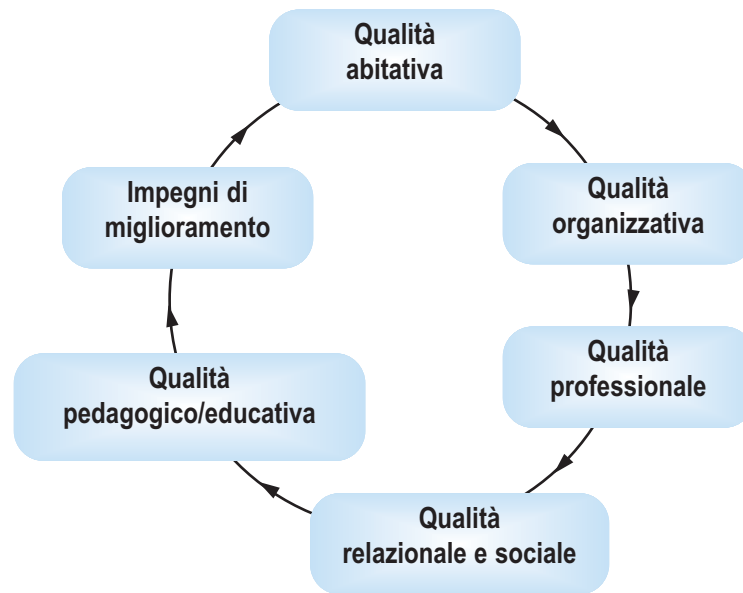
- il servizio di consulenza dietetica (garantito dall'Azienda Sanitaria di Bolzano)

### Servizi gestiti sia direttamente che in convenzione:

- Il servizio di **pulizia degli ambienti**
- Il servizio di **lavanderia** della biancheria piana
- Il lavaggio **stoviglie**



## La Qualità che ci impegnamo a garantire



L'Azienda Servizi Sociali di Bolzano garantisce al cittadino servizi di qualità, con particolare cura ed attenzione alla persona.

**Gli asili nido dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano sono certificati Iso 9001-2000 e rispettano la norma UNI 11034 che attesta la qualità pedagogico educativa.**



Nelle pagine seguenti vengono presentate le principali aree di qualità e vengono descritti gli standard rilevanti che l'Azienda si impegna a garantire. Tutti gli asili nido offrono analoghi standard di qualità

## La Qualità Abitativa



Gli ambienti degli asili nido sono tutti a dimensione di bambino. In ciascun asilo si trovano:

- **gli spazi accettazione:** in questi spazi si trovano gli armadietti personalizzati, il fasciatoio e una bacheca per le informazioni ai genitori (diario di bordo, programma attività, cartelli d'esposizione degli elaborati dei bambini);



- **i bagnetti dei bambini:** sono attrezzati con piccoli sanitari e lavandini;

- **gli spazi per i diversi tipi di attività** che vengono proposte ai bambini in locali attrezzati in più angoli;



- **il locale mensa:** il personale qui si trova per il momento del pranzo, ed è utilizzata anche per le riunioni;

- **il giardino:** è attrezzato con buca della sabbia, scivolo, altalene e giochi.



- In ciascun asilo nido ogni due sezioni è presente un locale bagno (in via Parma è previsto un bagno su tre sezioni);
- passeggini e spazi verdi;
- tutti gli asili nido non hanno barriere architettoniche;
- tutti gli asili nido sono raggiungibili con mezzi pubblici;
- in tutti gli asili la fermata dell'autobus è entro 250 metri dall'ingresso.

### La pulizia dei locali

I locali di ciascuna sezione di asilo vengono puliti tre volte al giorno; una volta al giorno vengono puliti gli spazi comuni.

## La Qualità Abitativa



### La nostra cucina

Il servizio di cucina è assicurato da cuochi, responsabili della gestione della cucina sia per quanto attiene la preparazione, la cottura e la conservazione dei prodotti, sia per l'ordine e la pulizia dei locali.

Il menù elaborato in collaborazione con il servizio dietologico dell'Azienda Sanitaria di Bolzano è stagionale.

Il menù è differenziato in base all'età dei bimbi. Su prescrizione del dietista e/o dal pediatra, per specifiche patologie, sono possibili diete personalizzate.

La qualità del cibo, la provenienza e la somministrazione è garantita dal sistema HACCP, ovvero dall'autocontrollo delle derrate alimentari secondo parametri stabiliti a livello europeo. I prodotti vengono trasportati, conservati e somministrati in base a precise regole che ne tutelano l'integrità.

**I pasti** sono serviti ai seguenti orari:

- Merenda dalle 9.00 alle 9.30
- Pranzo dalle ore 11.00 alle 12.00
- Merenda dalle 15.00 alle 15.30
- Per l'orario prolungato dalle 17.00 alle 17.30

### L'igiene

- La biancheria di uso quotidiano, ad uso personale, (bavaglini, asciugamani, manopole, lenzuola) è fornita dall'asilo nido.
- Tutto il materiale per l'igiene personale del bimbo (pannolini, creme, detersivi) vengono forniti direttamente dall'asilo.

## La Qualità Organizzativa

La domanda di accesso al servizio può essere presentata presso il distretto socio-sanitario del proprio quartiere. In ogni quartiere è presente un distretto socio-sanitario.

### Dove sono i Distretti socio-sanitari?

<b>Centro Piani Rencio</b>	via Renon 37	tel 0471 324297
<b>Don Bosco</b>	piazza Don Bosco 20	tel 0471 501821
<b>Europa Novacella</b>	via Palermo 54	tel 0471 502750
<b>Gries San Quirino</b>	via V. Veneto 5	tel 0471 279592
<b>Oltrisarco Aslago</b>	via Pietralba 10	tel 0471 401267

La famiglia può esprimere una o più preferenze per la scelta dell'asilo nido in cui iscrivere il proprio bambino/bambina.

Ogni due asili è presente un/a coordinatore/trice identificato/a con compiti sia organizzativi che pedagogici e di relazione.

Tutte le attività svolte in asilo vengono documentate.

Una volta all'anno viene rilevata la soddisfazione degli utenti (familiari) e quella del personale.

All'inizio di ogni anno è consegnato alle famiglie un calendario di apertura degli asili.

A richiesta il servizio è disponibile anche durante l'estate.

Ci sono due fasce orarie possibili

- **Tempo normale:** accoglimento: 7.30 - 9.00  
ritiro: 12.15 - 12.45 oppure 14.30 - 15.30
- **Tempo prolungato:** accoglimento: 7.30 - 9.00  
ritiro: 16.30 - 17.00 oppure 17.30 - 18.00  
(asili nido di Via Milano e di Viale Venezia)

L'assistenza sanitaria è data dal proprio pediatra di riferimento.

## La Qualità Professionale

Le figure professionali che operano negli asili nido sono:

- Funzionario (Direttore) • Coordinatori/trici di asilo • Assistenti all'infanzia • Assistenti per bambini diversamente abili
- Ausiliari socio-assistenziali • Cuochi • Assistenti e operatori/operatori amministrativi • Custodi/uscieri

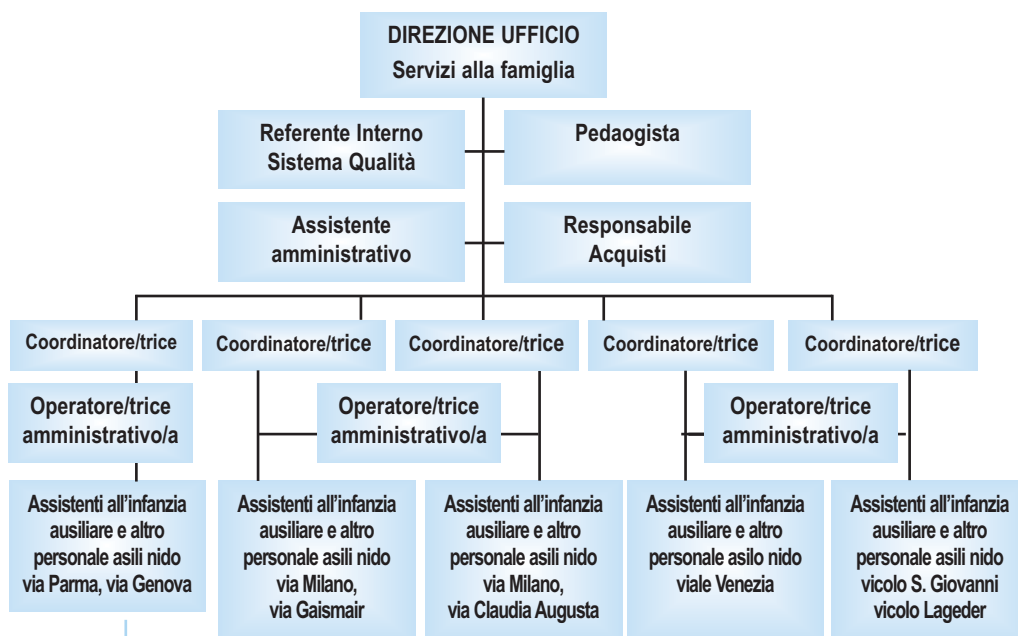
Inoltre sono presenti due pedagogiste per formazione e consulenza. Il personale rispetta numericamente gli standard stabiliti dalla Provincia Autonoma di Bolzano.

Il personale si incontra almeno due volte al mese per formazione e riunioni del personale.

Oltre alla formazione di base necessaria per il conseguimento del titolo professionale (gli assistenti all'infanzia devono aver svolto almeno tre anni di una scuola ad indirizzo pedagogico), tutto il personale segue fino a 40 ore all'anno di aggiornamento ordinario oltre alla formazione annuale specifica prevista dalla direzione del servizio.



### ORGANIGRAMMA



## La Qualità Pedagogica ed Educativa

La progettazione pedagogico-educativa del servizio asili nido riguarda tre livelli, uno generale valido per tutti gli asili che detta le linee guida generali degli asili nido, uno specifico per ciascun asilo nido ed uno per sezione.

Il progetto pedagogico-educativo del singolo asilo contiene:

- le modalità per l'inserimento dei bambini in asilo;
- i contenuti delle attività all'interno dell'asilo;
- i contenuti e le modalità degli incontri con le famiglie;
- le modalità degli incontri per l'integrazione tra asilo nido e scuola dell'infanzia o altri servizi sul territorio al fine di assicurare maggiore continuità didattica.

Il progetto è definito e documentato sulla base delle abitudini di vita dei bambini, dei loro bisogni e del loro contesto familiare.

Un ulteriore livello di progettazione è elaborato all'interno di ciascuna sezione, con garanzia di continuità educativa tra le sezioni.

Per ogni bambino è disponibile la documentazione che è a disposizione dei genitori dietro richiesta.

Negli asili nido vi sono degli spazi dedicati alle attività educative come ad esempio:

- **l'angolo della pittura e quello della manipolazione** in cui i bambini possono dedicarsi, utilizzando diversi materiali come i rotoloni di carta, vasche e contenitori di vario tipo ad attività di pittura orizzontale e verticale, travasi di materiali diversi;
- **l'angolo del gioco simbolico**: i bambini giocando a mamma e papà, al dottore, alla parrucchiera, interpretano ed elaborano giochi di ruolo arricchendoli con la loro fantasia e creatività;
- **l'angolo dei travestimenti**: giocando i bambini imitano i grandi acquisendo autonomia e interagendo tra di loro; lo spazio è allestito con appendini e scaffali dove i bambini trovano vestiti, scarpe, cappelli, spazzole e trucchi;
- **l'angolo morbido**: lo spazio, attrezzato con tappetoni e cuscini, aiuta il bambino a capire le sensazioni piacevoli del corpo, rende i bambini e gli adulti più disponibili alla relazione interpersonale;



## La Qualità Pedagogico ed Educativa

- **l'angolo del movimento:** i giochi favoriscono l'autonomia motoria, aiutano a controllare lo spazio e consentono lo sfogo delle energie;
- **l'angolo delle costruzioni:** giocare a costruire, usando scatole, fustini, carta, rotoli di cartone, cubetti ecc., aiuta a consolidare la percezione dello spazio e facilita lo sviluppo delle capacità creative.



## La Qualità Relazione e Sociale

Tutti i genitori, previo accordo con gli operatori, possono accedere agli asili nido; durante l'inserimento è prevista la presenza del genitore o di una figura parentale di riferimento. Per l'inserimento dei bambini negli asili nido vengono effettuati colloqui individuali con le famiglie, mentre all'inizio delle attività è indetta una riunione plenaria.

Almeno due volte all'anno vengono organizzati incontri di sezione.

A richiesta delle assistenti all'infanzia o dei genitori si organizzano incontri individuali.

E' sempre possibile richiedere una consulenza alla pedagoga presente nei diversi nidi durante tutto l'anno educativo.

È presente un organo di partecipazione, il Comitato di Gestione, per tutti i nidi che organizza almeno due incontri all'anno.

In tutti i nidi è presente una biblioteca con testi a disposizione dei genitori che possono aiutare nell'esercizio della funzione educativa.

Esiste un diario di bordo con descritte le attività quotidiane per ogni asilo nido consultabile dalle famiglie.

In tutti i servizi è presente materiale informativo sugli asili nido.

Ogni anno, al fine di far conoscere il servizio ed integrarlo con le altre realtà del territorio, viene organizzata la "Giornata delle porte aperte".

Come occasione di incontro tra le famiglie e di festa per i bambini viene festeggiato il Natale e la fine dell'anno educativo.

## Impegni di MIGLIORAMENTO

Nel corso dell'anno 2003 gli asili nido dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano hanno ottenuto una certificazione che ha attestato la qualità del servizio erogato sia sotto il profilo strutturale che pedagogico-educativo (norma UNI EN 11034 ed ISO 9001/2000). Con la realizzazione di un Sistema Qualità gli asili nido si impegnano a:

- mantenere elevato il livello di soddisfazione Cliente/Utenti;
- migliorare costantemente l'efficacia dei processi relativi all'ambito ambientale, organizzativo, professionale, pedagogico, relazionale e sociale;
- coinvolgere tutte le risorse interne nel miglioramento della Qualità del servizio.



## Organismi di Partecipazione

Uno dei principi dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano è favorire la partecipazione ed il coinvolgimento all'attività dei servizi da parte degli utenti e dei cittadini, del mondo del volontariato, dell'associazionismo e del privato sociale.

Per questo motivo, nei servizi aziendali sono attivi organismi di partecipazione (ulteriori informazioni sono contenute nei regolamenti dei singoli servizi, a disposizione presso le sedi aziendali).

### ASSEMBLEA DELLE FAMIGLIE

L'assemblea delle famiglie propone nuove soluzioni sull'organizzazione e sulla gestione generale dell'asilo nido, inoltra proposte rispetto all'attività educativa generale, esprime valutazioni sull'orario di apertura dell'asilo nido ed elegge con maggioranza semplice i propri rappresentanti in seno al Comitato di Gestione.

L'assemblea delle famiglie viene convocata almeno una volta all'anno. Ad ogni riunione viene redatto un verbale.

### COMITATO DI GESTIONE

Del Comitato di Gestione fanno parte l'Assessore competente, alcuni rappresentanti del Consiglio Comunale, alcuni rappresentanti dell'Assemblea delle Famiglie, alcuni rappresentanti del personale degli asili nido. Questo organo ha il compito di presentare proposte per la gestione del servizio, esprime pareri su:

- modifica di regolamento degli asili nido;
- programmi annuali;
- chiusure estive;
- orari.

## La Tutela degli Utenti

Per migliorare la qualità del servizio, è necessario che i punti di vista degli utenti vengano espressi sia direttamente, attraverso la partecipazione alla vita degli asili nido, sia tramite l'organismo di rappresentanza previsto per i nidi. Se il confronto tra utente ed amministrazione non fosse sufficiente a mediare tra i diversi punti di vista, esistono alcune possibilità di tutela:

- **Il colloquio con il direttore / direttrice**

È sempre possibile avere un colloquio diretto e personale con il direttore/la direttrice dell'Ufficio Servizi alla Famiglia. A lui/lei si possono rivolgere suggerimenti e reclami.

- **Il reclamo**

L'Azienda Servizi Sociali di Bolzano cerca di risolvere eventuali insoddisfazioni in via informale e colloquiale. Qualora non sia possibile per particolari motivi si chiede che venga compilato il modulo per il reclamo nella pagina successiva.

- **Modalità di presentazione del reclamo:**

**A chi** *al Distretto sociosanitario, all'Ufficio Servizi alla Famiglia o ai/alle coordinatori/trici negli asili, presso l'Ufficio di Direzione in via Roma 100/a tel 0471-457721-22  
e-mail: [urp@aziendasociale.bz.it](mailto:urp@aziendasociale.bz.it)  
oppure al centro civico del proprio quartiere.*

**Come** in forma scritta per posta, a mano, mail (sul sito [www.aziendasociale.bz.it](http://www.aziendasociale.bz.it)) e per fax, utilizzando preferibilmente il modulo a pag. 21; l'espositore con i moduli è presente presso gli asili nido.

**Cosa** esposizione del problema.

## La Tutela degli Utenti

- **Modalità di risposta al reclamo**

in forma scritta, entro 15 giorni dalla data di ricevimento (protocollo).

- **Il difensore civico**

Nel caso di insoddisfazione per la risposta ricevuta in seguito alla presentazione del reclamo, si può ricorrere al Difensore Civico, un organismo istituito con legge della Provincia Autonoma di Bolzano, che assume il ruolo di mediatore tra il cittadino e la Pubblica Amministrazione. Il difensore civico riceve a Bolzano, in via Portici 22 dal lunedì al venerdì 9.00 - 12.00 e 15.00 - 16.30  
Tel. 0471 413450 / 972744 - Fax. 0471 981 229  
e-mail: ombudsman@consiglio-bz.org

- **Rimedi Giurisdizionali**

sono quelli presentabili nei confronti delle competenti autorità giurisdizionali secondo le norme di legge.

## Rilevazione della Soddisfazione

Alla fine di ogni anno educativo è prevista la somministrazione alle famiglie di un questionario di rilevazione della soddisfazione che permetterà di evidenziare eventuali problemi ed in questo modo impegnare l'Azienda a risolverli.

Il questionario di rilevazione della soddisfazione è previsto dal sistema qualità UNI EN ISO 9001:2000 per il quale gli asili sono certificati.



## DIRITTI e...

L'Azienda Servizi Sociali di Bolzano si impegna per il miglioramento della qualità dei servizi offerti e chiede ai cittadini un coinvolgimento attivo in questo processo.

### I cittadini nella fruizione dei servizi hanno:



- **Diritto all'informazione:** il cittadino ha diritto ad essere informato con indicazioni complete e comprensibili sui suoi diritti, sulle prestazioni a cui può accedere, sui tempi e le procedure, sulle quote di partecipazione al costo del servizio che sono a suo carico. Ha inoltre diritto a poter identificare immediatamente gli operatori dell'Azienda con cui si relaziona.
- **Diritto all'equità nel trattamento:** in merito il cittadino ha diritto ad un equo ed imparziale trattamento da parte dell'Azienda. L'Azienda non deve privilegiare nessuno, se non sulla base delle regole di accesso ai servizi contenute nei regolamenti degli stessi.
- **Diritto alla privacy:** il cittadino ha diritto ad un trattamento dei propri dati personali che rispetti le disposizioni vigenti in materia di tutela della riservatezza.
- **Diritto alla trasparenza dell'azione amministrativa:** il cittadino ha diritto ad un'azione della Pubblica Amministrazione che sia trasparente.
- **Diritto di accesso ai documenti amministrativi:** il cittadino ha diritto di prendere visione o estrarre copia della documentazione che lo riguarda.

## ... DOVERI del cittadino

### I cittadini nella fruizione dei servizi devono:

- **Rispettare**, con un comportamento corretto e responsabile, le regole, le procedure e gli orari dei servizi e delle strutture, accogliendo le indicazioni del personale, avvisando con anticipo eventuali modifiche agli accordi effettuati con gli operatori.
- **Rispettare** la professionalità dell'operatore, rivolgendosi a lui/lei con fiducia ed atteggiamento collaborativo e rispettandone le scelte tecniche (che sono sempre frutto di condivisione a livello aziendale).
- **Rispettare** gli altri utenti dei servizi, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disagio o disturbo.
- **Partecipare** al costo del servizio, sulla base della normativa vigente.
- **Rispettare** gli operatori in quanto persone.



## INFORMAZIONI

### Distretti sociosanitari:

<b>Centro Piani Rencio</b> via Renon 37	tel 0471 324297
<b>Don Bosco</b> piazza Don Bosco 20	tel 0471 501821
<b>Europa Novacella</b> via Palermo 54	tel 0471 502750
<b>Gries San Quirino</b> via V. Veneto 5	tel 0471 279592
<b>Oltrisarco Aslago</b> via Pietralba 10	tel 0471 401267
<b>Ufficio Servizi a Famiglia (sede amministrativa)</b> piazza IV Novembre 1	tel 0471 400944

### Asili nido

<b>"IL SOLE"</b>	<b>Via Milano 131</b>	tel. 0471 911563
<b>"IL GRILLO"</b>	<b>Via Genova 94</b>	tel. 0471 501180
<b>"L'ACQUARIO"</b>	<b>Via Parma 10</b>	tel. 0471 932099
<b>"IL VELIERO"</b>	<b>Viale Venezia 49</b>	tel. 0471 285862
<b>"LA NUVOLO"</b>	<b>Vicolo Lageder 11</b>	tel. 0471 289046
<b>"IL GABBIANO"</b>	<b>Via Claudia Augusta 52/c</b>	tel. 0471 265985
<b>"IL PANDA"</b>	<b>Via Gaismair 2</b>	tel. 0471 280678
<b>"LA FARFALLA"</b>	<b>Vicolo S. Giovanni 23/a</b>	tel. 0471 983053

### Azienda Servizi Sociali di Bolzano (amministrazione)

Ufficio Relazioni con il Pubblico  
Via Roma 100/a Tel. 0471 457721-22  
e-mail: [urp@aziendasociale.bz.it](mailto:urp@aziendasociale.bz.it)

Oltre al presente documento è possibile informarsi sui servizi offerti dall'Azienda Servizi Sociali di Bolzano sul sito internet : [www.aziendasociale.bz.it](http://www.aziendasociale.bz.it)

