

ALLEGATO A***(riferito all'articolo 37)****Tabella delle dimensioni, degli indicatori e dei descrittori relativi ai requisiti di accreditamento****NIDO D'INFANZIA**

RIFERIMENTO NORME	DIMENSIONE	INDICATORE	DESCRITTORE
LR 20/2005, art. 20, comma 2 lett. a)	1.offrire un progetto pedagogico contenente le finalità, la programmazione delle attività educative e le modalità di funzionamento del servizio	progetto pedagogico	il progetto pedagogico contiene un piano dei valori e degli intenti educativi generali, esplicita le finalità, la programmazione delle attività educative e le modalità di funzionamento del servizio; è esposto all'albo/bacheca del servizio
		progetto pedagogico: modalità di funzionamento; utilizzo degli spazi/materiali; aspetti di cura e relazione tra adulti e bambino	qualità delle relazioni tra bambini e tra adulto e bambino: previsione di momenti di cura svolti con tempi adeguati, attività realizzate senza fretta tali da favorire la qualità delle relazioni tra bambini e tra adulto e bambino
			prevista un'organizzazione degli spazi che tenga conto dei bisogni affettivi e delle necessità di sperimentazione-conoscenza-autonomia dei bambini delle diverse età dichiarata nel progetto educativo; gli spazi organizzati sia interni che esterni sono differenziati per le diverse età; sono presenti diversificati angoli per attività di gioco come per esempio: cucina, lettura, attività grafico-pittoriche, motorie, luoghi morbidi, travasi, manipolazione, musica, ecc.
			nel corso dell'anno è prevista la riorganizzazione degli spazi e materiali in funzione dei progressi e degli interessi dei bambini risultanti dal progetto educativo e da altra documentazione dei cambiamenti
			le attività proposte sono chiaramente identificabili dalla strutturazione degli spazi a disposizione dei bambini
			i materiali ad uso dei bambini nei diversi spazi sono adeguati in relazione alle attività proposte
LR 20/2005, art. 20, comma 2 lett. b);	2. disporre di un coordinatore pedagogico ovvero avvalersi della collaborazione di tale professionalità	esiste un coordinatore pedagogico a disposizione del servizio	assunto anche per più servizi (al massimo cinque) oppure come consulente esterno con un monte ore mensile stabilito per ciascun servizio affinché possano essere garantite le attività di supervisione, osservazione e verifica anche attraverso incontri di équipe con i coordinatori dei diversi servizi. E' garantita la partecipazione a percorsi formativi e di aggiornamento
LR 20/2005, art 20 comma 2 lett. c)	3.1 criteri e modalità di collegamento con altri servizi presenti sul territorio	il servizio dispone di un progetto di continuità con le scuole dell'infanzia presenti sul territorio	specifico riferimento nel progetto educativo e relativo progetto allegato
	3.2 iniziative di collaborazione tra soggetti gestori al fine di realizzare il sistema educativo integrato	sono state realizzate iniziative di coordinamento/collaborazione/confronto/scambio/formazione tra il personale di servizi educativi differenti e/o tra i diversi soggetti gestori dei servizi educativi del territorio	programma e documentazione degli incontri
		viene curato ed attuato un rapporto sistematico con i servizi sociali e sanitari in situazioni di necessità	nel progetto educativo e nella carta dei servizi
LR 20/2005, art. 20, comma 2 lett. d)	4. accesso e condizioni di trasparenza	le condizioni di accesso al servizio sono chiaramente esplicitate e rese note agli utenti	documentazione esposta all'albo/bacheca del servizio: SCIA, carta dei servizi, progetto educativo, date incontri tra personale e famiglie,

* Allegato aggiunto da art. 4, c. 1, DPR Reg. 21/9/2017, n. 0208/Pres. (B.U.R. 4/10/2017, n. 40).

			norme igiene e salute in collettività, nominativi e qualifiche del personale del servizio, piano di evacuazione, nominativo referente per gestione sicurezza, informazioni su fasce orarie utilizzo, quantificazione e modalità di corresponsione delle rette ed eventuali costi aggiuntivi a carico dell'utenza, modalità assicurative bambini e personale e agenzia di riferimento
LR 20/2005, art. 20 comma 2, lett d) (rif. art. 7)	5. prevenzione riduzione e rimozione delle cause di rischio emarginazione e svantaggio	l'inserimento e l'integrazione dei bambini disabili e in situazione di disagio relazionale, familiare e socio-culturale viene garantito al fine di concorrere alla prevenzione delle situazioni di svantaggio psicofisico, sociale e di ogni forma di emarginazione	nel progetto educativo è prevista l'elaborazione di un progetto educativo specifico per l'integrazione dei bambini in situazione di svantaggio psicofisico e sociale in accordo e/o con il supporto delle Aziende per l'assistenza sanitaria, i Servizi sociali dei Comuni e la famiglia. Presenza educatore di sostegno di cui alla L.R. 41/96, art. 6, se prevista
		viene posta attenzione all'identità socioculturale degli utenti	presenza di materiali didattici che fanno riferimento ad altre culture; nella programmazione delle attività si pone attenzione alle culture di provenienza
LR 20/2005, art. 20 comma 2 lett d) (rif. art.9)	6.1 garanzia di informazione e trasparenza riguardo all'attività educativa e alla gestione dei servizi	sono esplicitati gli obiettivi educativi e le finalità di cura ed educazione del servizio	nel paragrafo specifico del progetto educativo
		sono esplicitati i riferimenti, gli approcci e i valori educativi cui il progetto si riferisce	nel paragrafo specifico del progetto educativo
		almeno otto incontri annuali del personale per la programmazione organizzativa, per la programmazione e la verifica degli obiettivi educativi e delle attività svolte	programmazione organizzativa; archivio/raccogliitore dei verbali degli incontri del gruppo di lavoro (date). Se il numero è raggiunto da incontri di gruppo di sezione; verificare che ci siano almeno altri quattro incontri del gruppo di lavoro allargato a tutti gli educatori
		l'inserimento dei bambini avviene tutto l'anno secondo precise modalità definite nel progetto educativo che contemperano le esigenze dei bambini già inseriti con quelle dei bambini da inserire	carta dei servizi; progetto educativo; programma degli inserimenti anno in corso e registri presenza/assenza anche dell'anno precedente.
		il progetto educativo viene annualmente discusso e riaggiornato dal personale	data del progetto educativo esposto all'albo; archivio progetti educativi precedenti
		è presente una programmazione delle attività educative/didattiche	programmazione educativo/didattica (di nido o di sezione o di gruppo di bambini)
		le diverse attività proposte sono coerenti con le finalità educative, di cura del servizio e con i riferimenti teorici adottati per la stesura del progetto	è possibile riscontrare la coerenza tra le attività proposte e quelle attuate dai bambini, il clima e la qualità della relazioni (tra bambini e tra adulti e bambini) rispetto a quanto esplicitato e argomentato nelle finalità, negli obiettivi e negli approcci dichiarati nel progetto educativo; per esempio, se viene dichiarata la libertà di espressione dei bambini e la loro libera scelta delle attività, ne consegue che i bambini si muovono liberamente nello spazio della sezione e lavorano a piccoli gruppi; il clima è sereno e non ci sono asperità tra di loro. L'adulto è accanto e non interferisce nelle attività ma sostiene le azioni iniziate o volute dal singolo
		calendario, orario, fasce orarie di utilizzo sono chiaramente indicate	carta dei servizi, regolamento, albo del servizio

	<p>è reso noto ai genitori se è possibile ampliare il calendario e l'orario di apertura del servizio su richiesta di un definito numero di utenti</p>	carta dei servizi e/o all'albo, regolamento; compiti e funzioni dell'organismo di rappresentanza dei genitori
	<p>la documentazione è pensata e calibrata in funzione dei suoi diversi destinatari: bambini, personale, famiglie</p>	<p><u>bambini</u>: quaderno del bambino, cd canzoni, raccolta di disegni e/o di manufatti <u>educatori</u>: documentazione di percorsi formativi, di progetti particolari, osservazioni <u>genitori</u>: fasi del progetto educativo, cartelloni fotografici, powerpoint</p>
	<p>la documentazione delle attività educative, formative del personale, degli incontri del gruppo di lavoro e con i genitori è regolare e conservata-archiviata</p>	vedere documentazione annuale e archivi
	<p>nel servizio e in sezione sono presenti materiali di documentazione delle attività educative che i bambini possono riconoscere e i genitori collocare coerentemente con ciò che è contenuto nel progetto educativo e/o nella carta del servizio</p>	cartelloni fotografici, manufatti dei bambini appesi alle pareti o raccolti in particolari raccoglitori
6.2 promozione della partecipazione delle famiglie all'elaborazione degli indirizzi e alla verifica degli interventi: le modalità di osservazione dei bambini, della documentazione e della verifica delle finalità/obiettivi educativi	<p>le osservazioni sono programmate annualmente; le scelte sono condivise e concordate</p>	gli strumenti osservativi sono funzionali a valutare il raggiungimento degli obiettivi dichiarati. Sono individuate le persone incaricate dell'osservazione e le modalità per documentarle e conservarle
	<p>la documentazione prodotta (per i genitori, per i bambini, per gli educatori) è funzionale a rendere espliciti gli obiettivi raggiunti, in coerenza con le finalità dichiarate del servizio educativo</p>	documentazione a vista (albo, bacheche, cartelloni fotografici, quaderni di nido/sezione, ecc.); documentazione archiviata (verbali degli incontri del gruppo; calendario degli incontri annuali carta dei servizi, regolamento interno, progetto educativo; documentazione di preparazione agli incontri di sezione con i genitori (informando, powerpoint, cd fotografici, libretto del bambino, relazioni di percorsi formativi, biblioteca, ecc.)
	<p>le modalità di verifica dell'organizzazione del servizio e delle attività educative proposte sono condivise con il personale, definite in fase di progettazione, calendarizzate ed archiviate per anno educativo</p>	archivio, carta dei servizi, regolamento del servizio, progetto educativo, verbali
	<p>il progetto di inserimento del bambino è condiviso con i genitori</p>	nella carta dei servizi e nel progetto educativo è esplicitato che le modalità ed i tempi di ambientamento sono negoziati con i genitori; sono inoltre chiaramente descritte le regole, i ruoli etc. Tali modalità sono concordati durante l'incontro di presentazione del servizio e/o durante il primo colloquio
	<p>il genitore o un adulto conosciuto dal bambino è presente accanto al bambino durante il periodo di inserimento secondo modalità negoziate ed esplicitate nel regolamento o nella Carta dei servizi</p>	
	<p>è previsto almeno un colloquio individuale con i genitori nel periodo dell'inserimento del bambino</p>	progetto educativo; calendario degli inserimenti; documentazione relativa ai colloqui individuali sull'inserimento e l'ambientamento per i genitori
6.3 la partecipazione attiva delle famiglie alla definizione delle scelte educative attraverso appositi organismi di gestione	<p>esiste un organismo di rappresentanza dei genitori che si incontra almeno tre volte all'anno</p>	carta dei servizi; regolamento, calendario e verbale degli incontri
	<p>i potenziali utenti hanno accesso alla struttura durante l'apertura del servizio ai bambini previo accordo con il referente del servizio</p>	carta dei servizi
	<p>gli educatori organizzano almeno tre volte all'anno incontri individuali e/o di sezione per i genitori dei bambini di cui sono responsabili. I genitori sono invitati/coINVOLTI in attività di presentazione/confronto/verifica dei processi evolutivi dei bambini; sono coinvolti in attività di aggregazione genitoriale come feste e laboratori</p>	carta dei servizi e/o progetto educativo; calendario degli incontri esposto all'albo, organizzazione delle attività, calendario annuale

		organizzati dagli educatori durante il periodo di apertura del servizio	
		gli educatori sono a disposizione dei genitori per ulteriori incontri individuali per qualsiasi problema ed esigenza	carta dei servizi e/o progetto educativo; calendario degli incontri esposto all'albo
		vengono organizzati momenti informativi e di formazione per genitori	carta dei servizi e/o progetto educativo; calendario degli incontri
LR 20/2005, art. 20, lett. e); DPREg. 230/2011, art. 6 comma 1	7.strumenti di verifica adottati per la valutazione del servizio	sono definiti e periodicamente utilizzati strumenti e procedure di valutazione della qualità del servizio	carta dei servizi
		i questionari sulla qualità percepita vengono distribuiti e raccolti almeno una volta ogni due anni	carta dei servizi
		esiste una modalità di restituzione dei risultati dei questionari ai genitori	carta dei servizi
		è previsto un piano annuale per la formazione continua del personale in servizio	carta dei servizi
		è prevista la differenziazione delle rette all'utenza per consentire l'accesso al servizio anche di bambini in condizioni di svantaggio economico	carta dei servizi

ALLEGATO B****(riferito all'articolo 37)****Tabella delle dimensioni, degli indicatori e dei descrittori relativi ai requisiti di accreditamento****SPAZIO-GIOCO**

RIFERIMENTO NORME	DIMENSIONE	INDICATORE	DESCRITTORE
LR 20/2005, art. 20, comma 2 lett. a)	1.offrire un progetto pedagogico contenente le finalità, la programmazione delle attività educative e le modalità di funzionamento del servizio	progetto pedagogico	il progetto pedagogico contiene un piano dei valori e degli intenti educativi generali, esplicita le finalità, la programmazione delle attività educative e le modalità di funzionamento del servizio; è esposto all'albo/bacheca del servizio
		progetto pedagogico: modalità di funzionamento; utilizzo degli spazi/materiali; aspetti di cura e relazione tra adulti e bambino	qualità delle relazioni tra bambini e tra adulto e bambino: previsione di momenti di cura svolti con tempi adeguati, attività realizzate senza fretta tali da favorire la qualità delle relazioni tra bambini e tra adulto e bambino
			prevista un'organizzazione degli spazi che tenga conto dei bisogni affettivi e delle necessità di sperimentazione-conoscenza-autonomia dei bambini delle diverse età dichiarata nel progetto educativo; gli spazi organizzati sia interni che esterni sono differenziati per le diverse età; sono presenti diversificati angoli per attività di gioco come per esempio: cucina, lettura, attività grafico-pittoriche, motorie, luoghi morbidi, travasi, manipolazione, musica, ecc.
			nel corso dell'anno è prevista la riorganizzazione degli spazi e materiali in funzione dei progressi e degli interessi dei bambini risultanti dal progetto educativo e da altra documentazione dei cambiamenti
			le attività proposte sono chiaramente identificabili dalla strutturazione degli spazi a disposizione dei bambini
			i materiali ad uso dei bambini nei diversi spazi sono adeguati in relazione alle attività proposte
LR 20/2005, art. 20, comma 2 lett. b)	2. disporre di un coordinatore pedagogico ovvero avvalersi della collaborazione di tale professionalità	esiste un coordinatore pedagogico a disposizione del servizio	assunto anche per più servizi (al massimo cinque) oppure come consulente esterno con un monte ore mensile stabilito per ciascun servizio affinché possano essere garantite le attività di supervisione, osservazione e verifica anche attraverso incontri di équipe con i coordinatori dei diversi servizi. E' garantita la partecipazione a percorsi formativi e di aggiornamento
LR 20/2005, art. 20 comma 2 lett. c)	3.1. criteri e modalità di collegamento con altri servizi presenti sul territorio	il servizio dispone di un progetto di continuità con le scuole dell'infanzia presenti sul territorio	specifico riferimento nel progetto educativo e relativo progetto allegato
	3.2 iniziative di collaborazione tra soggetti gestori al fine di realizzare il sistema educativo integrato	sono state realizzate iniziative di coordinamento/collaborazione/confronto/scambio/formazione tra il personale di servizi educativi differenti e/o tra i diversi soggetti gestori dei servizi educativi del territorio viene curato ed attuato un rapporto sistematico con i servizi sociali e sanitari in situazioni di necessità	programma e documentazione degli incontri nel progetto educativo e nella carta dei servizi

** Allegato aggiunto da art. 4, c. 1, DPREg. 21/9/2017, n. 0208/Pres. (B.U.R. 4/10/2017, n. 40).

LR 20/2005, art 20, comma 2 lett. d)	4. accesso e condizioni di trasparenza	le condizioni di accesso al servizio sono chiaramente esplicitate e rese note agli utenti	documentazione esposta all'albo/bacheca del servizio: SCIA, carta dei servizi, progetto educativo, date incontri tra personale e famiglie, norme igiene e salute in collettività, nominativi e qualifiche del personale del servizio, piano di evacuazione, nominativo referente per gestione sicurezza, informazioni su fasce orarie utilizzo, quantificazione e modalità di corresponsione delle rette ed eventuali costi aggiuntivi a carico dell'utenza, modalità assicurative bambini e personale e Agenzia di riferimento
LR 20/2005, art. 20 comma 2, lett d) (rif. art. 7)	5. prevenzione riduzione e rimozione delle cause di rischio emarginazione e svantaggio	l'inserimento e l'integrazione dei bambini disabili e in situazione di disagio relazionale, familiare e socio-culturale viene garantito al fine di concorrere alla prevenzione delle situazioni di svantaggio psicofisico, sociale e di ogni forma di emarginazione	nel progetto educativo è prevista l'elaborazione di un progetto educativo specifico per l'integrazione dei bambini in situazione di svantaggio psicofisico e sociale in accordo e/o con il supporto delle Aziende per l'assistenza sanitaria, i Servizi sociali dei Comuni e la famiglia. Presenza educatore di sostegno di cui alla L.R. 41/96, art. 6, se prevista
		viene posta attenzione all'identità socioculturale degli utenti	presenza di materiali didattici che fanno riferimento ad altre culture; nella programmazione delle attività si pone attenzione alle culture di provenienza
LR 20/2005, art. 20, comma 2 lett. d) (rif. art. 9)	6.1 garanzia di informazione e trasparenza riguardo all'attività educativa e alla gestione dei servizi	sono esplicitati gli obiettivi educativi e le finalità di cura ed educazione del servizio	nel paragrafo specifico del progetto educativo
		sono esplicitati i riferimenti, approcci, valori educativi cui il progetto si riferisce	nel paragrafo specifico del progetto educativo
		almeno otto incontri annuali del personale per la programmazione organizzativa, per la programmazione e la verifica degli obiettivi educativi e delle attività svolte	programmazione organizzativa: archivio/raccogliatore dei verbali degli incontri del gruppo di lavoro (date)
		il progetto educativo viene annualmente discusso e riaggiornato dal personale	data del progetto educativo esposto all'albo; archivio progetti educativi precedenti
		l'inserimento dei bambini avviene tutto l'anno secondo precise modalità definite nel progetto educativo che contemperano le esigenze dei bambini già inseriti con quelle dei bambini da inserire	carta dei servizi; progetto educativo; programma degli inserimenti anno in corso e registri presenza/assenza anche dell'anno precedente.
		è presente una programmazione mensile delle attività educative/didattiche per le diverse fasce orarie di utilizzo	programmazione educativo-didattica del servizio o di gruppo di bambini per le diverse fasce orarie di utilizzo
		le diverse attività proposte sono coerenti con le finalità educative, di cura del servizio e con i riferimenti teorici adottati per la stesura del progetto	è possibile riscontrare la coerenza tra le attività proposte e quelle attuate dai bambini, il clima e la qualità della relazioni (tra bambini e tra adulti e bambini) rispetto a quanto esplicitato e argomentato nelle finalità, negli obiettivi e negli approcci dichiarati nel progetto educativo; per esempio, se viene dichiarata la libertà di espressione dei bambini e la loro libera scelta delle attività, ne consegue che i bambini si muovono liberamente nello spazio dedicato e lavorano a piccoli gruppi; il clima è sereno e non ci sono asperità tra di loro. L'adulto è accanto e non interferisce nelle attività ma sostiene le azioni iniziate o volute dal singolo
		calendario, orario, fasce orarie di utilizzo sono chiaramente indicate	carta dei servizi, regolamento, albo del servizio
viene reso noto ai genitori se è possibile ampliare, su richiesta di un definito numero di utenti, il calendario, l'orario di apertura del servizio e le fasce di utilizzo	carta dei servizi e/o albo, regolamento; compiti e funzioni dell'organismo di rappresentanza dei genitori		

	la documentazione è pensata e calibrata in funzione dei suoi diversi destinatari: bambini, personale, famiglie	<u>bambini</u> : quaderno del bambino, cd canzoni, raccolta di disegni e/o di manufatti <u>educatori</u> : documentazione di percorsi formativi, di progetti particolari, osservazioni <u>genitori</u> : fasi del progetto educativo, cartelloni fotografici, powerpoint
	la documentazione delle attività educative, formative del personale, degli incontri del gruppo di lavoro e con i genitori è regolare e conservata-archiviata	vedere documentazione annuale e archivi
	nel servizio sono presenti materiali di documentazione delle attività educative che i bambini possono riconoscere e i genitori collocare coerentemente con ciò che è contenuto nel progetto educativo e/o nella carta del servizio	cartelloni fotografici, manufatti dei bambini appesi alle pareti o raccolti in particolari raccoglitori
6.2 promozione della partecipazione delle famiglie all'elaborazione degli indirizzi e alla verifica degli interventi: le modalità di osservazione dei bambini, della documentazione e della verifica delle finalità/obiettivi educativi	le osservazioni sono programmate annualmente; le scelte sono condivise e concordate all'interno del gruppo di lavoro	gli strumenti osservativi sono funzionali a valutare il raggiungimento degli obiettivi dichiarati. Sono individuate le persone incaricate dell'osservazione e le modalità per documentarle e conservarle
	la documentazione prodotta (per i genitori, per i bambini, per gli educatori) è funzionale a rendere espliciti gli obiettivi raggiunti, in coerenza con le finalità dichiarate del servizio educativo	documentazione a vista (albo, bacheche, cartelloni fotografici, quaderni di servizio/sezione, ecc.); documentazione archiviata (verbali degli incontri del gruppo; calendario degli incontri annuali carta dei servizi, regolamento interno, progetto educativo; documentazione di preparazione agli incontri di sezione con i genitori (informanido, powerpoint, cd fotografici, libretto del bambino, relazioni di percorsi formativi, biblioteca, ecc.)
	le modalità di verifica dell'organizzazione del servizio e delle attività educative proposte sono condivise con il gruppo lavoro, definite in fase di progettazione, calendarizzate ed archiviate per anno educativo	archivio, carta dei servizi, regolamento del servizio, progetto educativo verbali dei gruppi di lavoro
	il progetto di inserimento del bambino è condiviso con i genitori	nella carta dei servizi e nel progetto educativo è esplicitato che le modalità ed i tempi di ambientamento sono negoziati con i genitori;
	il genitore o un adulto conosciuto dal bambino è presente accanto al bambino durante il periodo di inserimento secondo modalità negoziate ed esplicitate nel regolamento o nella carta dei servizi	sono inoltre chiaramente descritte le regole, i ruoli etc. Tali modalità sono concordati durante l'incontro di presentazione del servizio e/o durante il primo colloquio
	è previsto almeno un colloquio individuale con i genitori nel periodo dell'inserimento del bambino nel servizio	progetto educativo; calendario degli inserimenti; documentazione relativa ai colloqui individuali sull'inserimento e l'ambientamento per i genitori
6.3 la partecipazione attiva delle famiglie alla definizione delle scelte educative attraverso appositi	esiste un organismo di rappresentanza dei genitori che si incontra almeno tre volte all'anno	carta dei servizi; regolamento, calendario e verbale degli incontri
	i potenziali utenti hanno accesso alla struttura durante l'apertura del servizio ai bambini previo accordo con il referente del servizio	carta dei servizi

	organismi di gestione	gli educatori organizzano almeno tre volte all'anno incontri individuali e/o di sezione per i genitori dei bambini di cui sono responsabili. I genitori sono invitati/coINVOLTI in attività di presentazione/confronto/verifica dei processi evolutivi dei bambini; sono coinvolti in attività di aggregazione genitoriale come feste e laboratori organizzati dagli educatori durante il periodo di apertura del servizio	carta dei servizi e/o progetto educativo; calendario degli incontri esposto all'albo, organizzazione delle attività, calendario annuale
		gli educatori sono a disposizione dei genitori per ulteriori incontri individuali per qualsiasi problema ed esigenza	carta dei servizi e/o progetto educativo; calendario degli incontri esposto all'albo
		vengono organizzati momenti informativi e di formazione per genitori	carta dei servizi e/o progetto educativo; calendario degli incontri
LR 20/2005, art. 20, lett. e); DPR 230/2011, art. 6 comma 1	7. strumenti di verifica adottati per la valutazione del servizio	sono definiti e periodicamente utilizzati strumenti e procedure di valutazione della qualità del servizio	carta dei servizi
		i questionari sulla qualità percepita vengono distribuiti e raccolti almeno una volta ogni due anni	carta dei servizi
		esiste una modalità di restituzione dei risultati dei questionari ai genitori	carta dei servizi
		è previsto un piano annuale per la formazione continua del personale in servizio	carta dei servizi
		è prevista la differenziazione delle rette all'utenza per consentire l'accesso al servizio anche di bambini in condizioni di svantaggio economico	carta dei servizi

ALLEGATO C*****(riferito all'articolo 37)****Tabella delle dimensioni, degli indicatori e dei descrittori relativi ai requisiti di accreditamento****CENTRO BAMBINI GENITORI**

RIFERIMENTO NORME	DIMENSIONE	INDICATORE	DESCRITTORE
LR 20/2005, art. 20, comma 2 lett. a)	1.offrire un progetto pedagogico contenente le finalità, la programmazione delle attività educative e le modalità di funzionamento del servizio	progetto pedagogico	il progetto pedagogico contiene un piano dei valori e degli intenti educativi generali, esplicita le finalità, la programmazione delle attività educative e le modalità di funzionamento del servizio; è esposto all'albo/bacheca del servizio--
		progetto pedagogico: modalità di funzionamento; utilizzo degli spazi/materiali	l'organizzazione degli spazi tiene conto dei bisogni affettivi e delle necessità di sperimentazione-conoscenza-autonomia dei bambini delle diverse età dichiarata nel progetto educativo; gli spazi organizzati sia interni che esterni sono differenziati per le diverse età; sono presenti diversificati angoli per attività di gioco come per esempio: cucina, lettura, attività grafico-pittoriche, motorie, luoghi morbidi, travasi, manipolazione, musica, ecc.
			nel corso dell'anno è prevista la riorganizzazione degli spazi e materiali in funzione dei progressi e degli interessi dei bambini risultanti dal progetto educativo e da altra documentazione dei cambiamenti
			le attività proposte sono chiaramente identificabili dalla strutturazione degli spazi a disposizione dei bambini e dei genitori ovvero disposizione dei soli bambini e dei soli genitori
LR 20/2005, art 20, comma 2 lett. b)	2. disporre di un coordinatore pedagogico ovvero avvalersi della collaborazione di tale professionalità	esiste un coordinatore pedagogico a disposizione del servizio	i materiali ad uso dei bambini nei diversi spazi sono adeguati in relazione alle attività proposte
			assunto anche per più servizi (al massimo cinque) oppure come consulente esterno con un monte ore mensile stabilito per ciascun servizio affinché possano essere garantite le attività di supervisione, osservazione e verifica anche attraverso incontri di équipe con i coordinatori dei diversi servizi. E' garantita la partecipazione a percorsi formativi e di aggiornamento
LR 20/2005, art. 20, comma 2 lett. c)	3.1 criteri e modalità di collegamento con altri servizi presenti sul territorio	sono previsti incontri programmati con gli altri servizi per bambini in età prescolare e con le scuole dell'infanzia presenti sul territorio	specifico riferimento nel progetto educativo e relativo progetto allegato
	3.2. iniziative di collaborazione tra soggetti gestori al fine di realizzare il sistema educativo integrato	sono state realizzate iniziative di coordinamento/collaborazione/confronto/scambio/formazione tra il personale di servizi educativi differenti e/o tra i diversi soggetti gestori dei servizi educativi del territorio	programma e documentazione degli incontri
		viene curato ed attuato un rapporto sistematico con i servizi sociali e sanitari in situazioni di necessità	nel progetto educativo e nella carta dei servizi
LR 20/2005, art. 20, comma 2 lett. d)	4. accesso e condizioni di trasparenza	le condizioni di accesso al servizio sono chiaramente esplicitate e rese note agli utenti	documentazione esposta all'albo/bacheca del servizio: SCIA, carta dei servizi, progetto educativo, date incontri tra personale e famiglie, norme igiene e salute in collettività, nominativi e qualifiche del personale del servizio, piano di evacuazione, nominativo referente per gestione

*** Allegato aggiunto da art. 4, c. 1, DPR Reg. 21/9/2017, n. 0208/Pres. (B.U.R. 4/10/2017, n. 40).

			sicurezza, informazioni su fasce orarie utilizzo, quantificazione e modalità di corresponsione delle rette ed eventuali costi aggiuntivi a carico dell'utenza, modalità assicurative bambini e personale e agenzia di riferimento
LR 20/2005, art. 20, comma 2 lett. d) (rif. art. 7)	5. prevenzione riduzione e rimozione delle cause ostacolanti l'accesso	l'inserimento e l'integrazione dei bambini disabili e in situazione di disagio relazionale, familiare e socio-culturale viene garantito al fine di concorrere alla prevenzione delle situazioni di svantaggio psicofisico, sociale e di ogni forma di emarginazione.	nel progetto educativo è prevista l'elaborazione di un progetto educativo specifico per l'integrazione dei bambini in situazione di svantaggio psicofisico e sociale in accordo e/o con il supporto delle Aziende per l'Assistenza sanitaria, dei Servizi sociali dei Comuni e della famiglia. Presenza educatore di sostegno di cui alla L.R. 41/96, art. 6, se prevista
		viene posta attenzione all'identità socioculturale degli utenti	presenza di materiali didattici che fanno riferimento ad altre culture, eventuale presenza di mediatori culturali, nella programmazione delle attività si pone attenzione alle culture di provenienza degli utenti
LR 20/2005, art. 20, comma 2 lett. d) (rif. art. 9);	6.1 garanzia di informazione e trasparenza riguardo all'attività educativa e alla gestione dei servizi	sono esplicitati gli obiettivi educativi e le finalità di cura ed educazione del servizio	nel paragrafo specifico del progetto educativo
		sono esplicitati i riferimenti, approcci, valori educativi cui il progetto educativo si riferisce	nel paragrafo specifico del progetto educativo
		almeno otto incontri annuali del personale- per la programmazione organizzativa, per la programmazione e la verifica degli obiettivi educativi e delle attività svolte	programmazione organizzativa: archivio/raccoglitore dei verbali degli incontri del gruppo di lavoro (date)
		il progetto educativo viene annualmente discusso e riaggiornato dal personale	data del progetto educativo esposto all'albo; archivio progetti educativi precedenti
		l'inserimento dei bambini avviene tutto l'anno secondo precise modalità definite nel progetto educativo che contemperano le esigenze dei bambini già inseriti con quelle dei bambini da inserire	carta dei servizi; progetto educativo
		calendario, orario, fasce orarie di utilizzo sono chiaramente indicate	carta dei servizi, regolamento, albo del servizio
		è reso noto ai genitori se è possibile ampliare il calendario, l'orario di apertura del servizio le fasce di utilizzo su richiesta di un definito numero di utenti	carta dei servizi e/o all'albo, regolamento. Compiti e funzioni dell'organismo di rappresentanza dei genitori
		la documentazione è pensata e calibrata in funzione dei suoi diversi destinatari: bambini, genitori, personale	<u>bambini</u> : quaderno del bambino, cd canzoni, raccolta di disegni e/o di manufatti <u>educatori</u> : documentazione di percorsi formativi, di progetti particolari, osservazioni <u>genitori</u> : diverse modalità in accordo con i genitori stessi
		la documentazione delle attività educative, formative del personale, degli incontri tra il personale e con i genitori è regolare e conservata-archiviata	vedere documentazione annuale e archivi
nel servizio sono presenti materiali di documentazione delle attività educative che i bambini possono riconoscere e i genitori collocare coerentemente con ciò che è contenuto nel progetto educativo e/o nella carta del servizio	cartelloni fotografici, manufatti dei bambini appesi alle pareti o raccolti in particolari raccoglitori		

6.2 promozione della partecipazione delle famiglie all'elaborazione degli indirizzi e alla verifica degli interventi: le modalità di osservazione dei bambini, della documentazione e della verifica delle finalità/obiettivi educativi; le attività di cura, di personalizzazione degli interventi, di informazione/scambio tra genitori	le osservazioni sono programmate annualmente; le scelte sono condivise e concordate	gli strumenti osservativi sono funzionali a valutare il raggiungimento degli obiettivi dichiarati. Sono individuate le persone incaricate dell'osservazione e le modalità per documentarle e conservarle
	la documentazione prodotta (per i genitori, per i bambini, per gli educatori) è funzionale a rendere espliciti gli obiettivi raggiunti, in coerenza con le finalità dichiarate del servizio educativo	documentazione a vista (albo, bacheche, cartelloni fotografici, quaderni di servizio, ecc.); documentazione archiviata (verbali degli incontri del gruppo; calendario degli incontri annuali carta dei servizi, Regolamento interno, progetto educativo; documentazione di preparazione agli incontri con i genitori (informanido, powerpoint, cd fotografici, libretto del bambino, relazioni di percorsi formativi, biblioteca, ecc.)
	le modalità di verifica dell'organizzazione del servizio e delle attività educative proposte - definite in fase di progettazione, calendarizzate ed archiviate per anno educativo- sono condivise dal personale con i genitori,	archivio, carta dei servizi, regolamento del servizio, progetto educativo verbali dei gruppi di lavoro
	il progetto di inserimento nel servizio è condiviso con i genitori	ad esempio: nella carta dei servizi e nel progetto educativo si indica che le modalità ed i tempi di ambientamento sono condivisi con i genitori, sono esplicitate le regole ed i ruoli etc. Tali obiettivi sono concordati durante l'incontro di presentazione del servizio e/o durante il primo colloquio
	è previsto almeno un colloquio individuale con i genitori nel periodo dell'inserimento nel servizio	progetto educativo; calendario degli inserimenti; documentazione relativa ai colloqui individuali sull'inserimento e l'ambientamento degli utenti
	sono presenti spazi e oggetti personali chiaramente identificabili e riconoscibili dalla coppia genitore/bambino	verificare negli ambienti (es in ingresso, in bagno)
	i tempi di svolgimento delle diverse situazioni sono tali da favorire la qualità delle relazioni tra bambini e tra genitore e bambino;	osservazione; per esempio i momenti di cura sono svolti con tempi distesi, le attività sono realizzate senza fretta. I tempi di svolgimento delle diverse attività sono tali da favorire la qualità delle relazioni tra bambini e tra genitore e bambino; ci sono gruppetti di bambini impegnati in giochi autonomi senza la vicinanza fisica dei genitori; ci sono genitori che comunicano tra loro, ci sono libri e riviste specialistiche su bambini, materiale informativo a disposizione dei genitori
	sono rispettati i tempi individuali della coppia adulto/bambino	
sono presenti spazi e arredi che facilitano l'aggregazione di piccoli gruppi di bambini, bambini e genitori, e tra genitori		
6.3 la partecipazione attiva delle famiglie alla definizione delle scelte educative attraverso appositi	esiste un organismo di rappresentanza dei genitori che si incontra almeno tre volte all'anno	carta dei servizi; regolamento, calendario e verbale degli incontri
	i potenziali utenti hanno accesso alla struttura durante l'apertura del servizio previo accordo con il referente del servizio	carta dei servizi

	organismi di gestione	gli educatori organizzano almeno tre volte all'anno incontri individuali per i genitori dei bambini. I genitori sono invitati/coINVOLTI in attività di presentazione/confronto/verifica dei processi evolutivi dei bambini; sono coinvolti in attività di aggregazione genitoriale come feste e laboratori organizzati dagli educatori durante il periodo di apertura del servizio	carta dei servizi e/o progetto educativo; calendario degli incontri esposto all'albo, organizzazione delle attività, calendario annuale
		Gli educatori sono a disposizione dei genitori per ulteriori incontri individuali per qualsiasi problema ed esigenza	carta dei servizi e/o progetto educativo; calendario degli incontri esposto all'albo
		vengono organizzati momenti informativi e di formazione per genitori	carta dei servizi e/o progetto educativo; calendario degli incontri
LR 20/2005, art. 20, lett. e); DPR 230/2011, art. 6 comma 1	7. strumenti di verifica adottati per la valutazione del servizio	sono definiti e periodicamente utilizzati strumenti e procedure di valutazione della qualità del servizio	carta dei servizi
		i questionari sulla qualità percepita vengono distribuiti e raccolti almeno una volta all'anno	carta dei servizi
		esiste una modalità di restituzione dei risultati dei questionari ai genitori	carta dei servizi
		è previsto un piano annuale per la formazione continua del personale in servizio	carta dei servizi
		è prevista la differenziazione delle rette all'utenza per consentire l'accesso al servizio anche di bambini in condizioni di svantaggio economico	carta dei servizi

ALLEGATO D******(riferito all'articolo 37)****Tabella delle dimensioni, degli indicatori e dei descrittori relativi ai requisiti di accreditamento****SERVIZIO EDUCATIVO-DOMICILIARE**

RIFERIMENTO NORME	DIMENSIONE	INDICATORE	DESCRITTORE
LR 20/2005, art. 20, comma 2 lett. a)	1.offrire un progetto pedagogico contenente le finalità, la programmazione delle attività educative e le modalità di funzionamento del servizio	progetto pedagogico	il progetto pedagogico contiene un piano dei valori e degli intenti educativi generali, esplicita le finalità, la programmazione delle attività educative e le modalità di funzionamento del servizio; è esposto all'albo/bacheca del servizio
		progetto pedagogico: modalità di funzionamento; utilizzo degli spazi/materiali; aspetti di cura e relazione tra adulti e bambino	qualità delle relazioni tra bambini e tra adulto e bambino: previsione di momenti di cura svolti con tempi adeguati, attività realizzate senza fretta tali da favorire la qualità delle relazioni tra bambini e tra adulto e bambino
			prevista un'organizzazione degli spazi che tenga conto dei bisogni affettivi e delle necessità di sperimentazione-conoscenza-autonomia dei bambini delle diverse età dichiarata nel progetto educativo; gli spazi organizzati sia interni che esterni sono differenziati per le diverse età; sono presenti diversificati angoli per attività di gioco come per esempio: cucina, lettura, attività grafico-pittoriche, motorie, luoghi morbidi, travasi, manipolazione, musica, ecc.
			nel corso dell'anno è prevista la riorganizzazione degli spazi e materiali in funzione dei progressi e degli interessi dei bambini risultanti dal progetto educativo e da altra documentazione dei cambiamenti
			le attività proposte sono chiaramente identificabili dalla strutturazione degli spazi a disposizione dei bambini
			i materiali ad uso dei bambini nei diversi spazi sono adeguati in relazione alle attività proposte
LR 20/2005, art. 20, comma 2 lett. b)	2. disporre di un coordinatore pedagogico ovvero avvalersi della collaborazione di tale professionalità	esiste un coordinatore pedagogico a disposizione del servizio	assunto anche per più servizi (al massimo cinque) oppure come consulente esterno con un monte ore mensile stabilito per ciascun servizio affinché possano essere garantite le attività di supervisione, osservazione e verifica anche attraverso incontri di équipe con i coordinatori dei diversi servizi; nel caso di personale interno è garantita la partecipazione a percorsi formativi e di aggiornamento
LR 20/2005, art. 20 comma 2 lett. c)	3.1 criteri e modalità di collegamento con altri servizi presenti sul territorio	il servizio dispone di un progetto di continuità con le scuole dell'infanzia presenti sul territorio	specifico riferimento nel progetto educativo e relativo progetto allegato
	3.2 iniziative di collaborazione tra soggetti gestori al fine di realizzare il sistema educativo integrato	sono state realizzate iniziative di coordinamento/collaborazione/confronto/scambio/formazione tra il personale di servizi educativi differenti e/o tra i diversi soggetti gestori dei servizi educativi del territorio	programma e documentazione degli incontri

**** Allegato aggiunto da art. 4, c. 1, DPR Reg. 21/9/2017, n. 0208/Pres. (B.U.R. 4/10/2017, n. 40).

		viene curato ed attuato un rapporto sistematico con i servizi sociali e sanitari in situazioni di necessità	nel progetto educativo e nella carta dei servizi
LR 20/2005, art. 2, comma 2 lett. a); art. 20, comma 2 lett. d)	4. accesso e condizioni di trasparenza	le condizioni di accesso al servizio sono chiaramente esplicitate e rese note agli utenti	documentazione esposta all'albo/bacheca del servizio: SCIA, carta dei servizi, regolamento interno, progetto educativo, date incontri tra personale e famiglie, norme igiene e salute in collettività, nominativi e qualifiche del personale del servizio, piano di evacuazione, nominativo referente per gestione sicurezza, menù concordato e validato dall'Azienda per l'assistenza sanitaria, informazioni su fasce orarie utilizzo, quantificazione e modalità di corresponsione delle rette ed eventuali costi aggiuntivi a carico dell'utenza, modalità assicurative bambini e personale e agenzia di riferimento
LR 20/2005, art. 2, comma 2 lett. c) (rif. art. 7)	5. prevenzione riduzione e rimozione delle cause di rischio emarginazione e svantaggio	l'inserimento e l'integrazione dei bambini disabili e in situazione di disagio relazionale, familiare e socio-culturale viene garantito al fine di concorrere alla prevenzione delle situazioni di svantaggio psicofisico, sociale e di ogni forma di emarginazione.	nel progetto educativo è prevista l'elaborazione di un progetto educativo specifico per l'integrazione dei bambini in situazione di svantaggio psicofisico e sociale in accordo e/o con il supporto delle Aziende per l'assistenza sanitaria, dei Servizi sociali dei Comuni e della famiglia. Presenza educatore di sostegno di cui alla L.R. 41/96, art. 6, se prevista
		viene posta attenzione all'identità socioculturale degli utenti	presenza di materiali didattici che fanno riferimento ad altre culture; nella programmazione delle attività si pone attenzione alle culture di provenienza
LR 20/2005, art. 20, comma 2 lett. d); (rif. art. 9)	6.1 garanzia di informazione e trasparenza riguardo all'attività educativa e alla gestione dei servizi	sono esplicitati gli obiettivi educativi e le finalità di cura ed educazione del servizio	nel paragrafo specifico del progetto educativo
		sono esplicitati i riferimenti, approcci, valori educativi cui il progetto si riferisce	nel paragrafo specifico del progetto educativo
		almeno otto incontri annuali di supervisione pedagogica per la programmazione organizzativa, per la programmazione e la verifica degli obiettivi educativi e delle attività svolte	programmazione organizzativa. Archivio/raccoglitore dei verbali degli incontri (date)
		l'inserimento dei bambini avviene tutto l'anno secondo precise modalità definite nel progetto educativo che contemperano le esigenze dei bambini già inseriti con quelle dei bambini da inserire	carta dei servizi; progetto educativo; programma degli inserimenti anno in corso e registri presenza/assenza anche dell'anno precedente
		il progetto educativo viene annualmente discusso e riaggiornato dal soggetto gestore e dal supervisore pedagogico con il coinvolgimento dell'educatore domiciliare	data del progetto educativo esposto all'albo; archivio progetti educativi precedenti
		è presente una programmazione delle attività educative/didattiche	programmazione educativo-didattica del servizio

	le diverse attività proposte sono coerenti con le finalità educative, di cura del servizio e con i riferimenti teorici adottati per la stesura del progetto	durante la visita è possibile riscontrare la coerenza tra le attività proposte e quelle attuate dai bambini, il clima e la qualità della relazioni (tra bambini e tra adulti e bambini) rispetto a quanto esplicitato e argomentato nelle finalità, negli obiettivi e negli approcci dichiarati nel progetto educativo; per esempi, se viene dichiarata la libertà di espressione dei bambini e la loro libera scelta delle attività, ne consegue che i bambini si muovono liberamente nello spazio della sezione e lavorano a piccoli gruppi; il clima è sereno e non ci sono asperità tra di loro. L'adulto è accanto e non interferisce nelle attività ma sostiene le azioni iniziate o volute dal singolo
	la documentazione è pensata e calibrata in funzione dei suoi diversi destinatari: bambini, personale, famiglie	<u>bambini</u> : quaderno del bambino, cd canzoni, raccolta di disegni e/o di manufatti <u>educatori</u> : documentazione di percorsi formativi, di progetti particolari, osservazioni <u>genitori</u> : fasi del progetto educativo, cartelloni fotografici, powerpoint
	la documentazione delle attività educative, formative, degli incontri di supervisione e con i genitori è regolare e conservata-archiviata	vedere documentazione annuale e archivi
	nel servizio sono anche presenti materiali di documentazione delle attività educative che i bambini possono riconoscere e i genitori collocare coerentemente con ciò che è contenuto nel progetto educativo e/o nella carta del servizio	cartelloni fotografici, manufatti dei bambini appesi alle pareti o raccolti in particolari raccoglitori
	è conosciuto l'educatore che interviene a garanzia della continuità del servizio	il nominativo è esposto; verbali incontri con educatore sostituto per conoscere le famiglie e i bambini; co-presenze di tale educatore in momenti di attività del servizio per mantenere il ricordo con e dei bambini
	è individuata la persona maggiorenne a supporto alla vigilanza nella fascia oraria di preparazione e somministrazione dei pasti principali, collaborando al buon andamento del servizio	il nominativo è esposto; foglio presenze; colloquio con tale personale e osservazione
6.2 promozione della partecipazione delle famiglie all'elaborazione degli indirizzi e alla verifica degli interventi: le modalità di osservazione dei bambini, della documentazione e della verifica delle finalità/obiettivi educativi	le osservazioni sono programmate annualmente; le scelte sono condivise e concordate all'interno della supervisione pedagogica	gli strumenti osservativi sono funzionali a valutare il raggiungimento degli obiettivi dichiarati; sono individuate le persone incaricate dell'osservazione e le modalità per documentarle e conservarle
	la documentazione prodotta (per i genitori, per i bambini, per gli educatori) è funzionale a rendere espliciti gli obiettivi raggiunti, in coerenza con le finalità dichiarate del servizio educativo	documentazione a vista (albo, bacheche, cartelloni fotografici, quaderni di nido/sezione, ecc.); documentazione archiviata (verbali degli incontri degli educatori domiciliari coinvolti nel servizio; calendario degli incontri annuali, carta dei servizi, regolamento interno, progetto educativo; documentazione di preparazione agli incontri con i genitori (attraverso una o più delle seguenti modalità: informando, powerpoint, cd fotografici, libretto del bambino, relazioni di percorsi formativi, biblioteca, ecc.)
	le modalità di verifica dell'organizzazione del servizio e delle attività educative proposte sono condivise all'interno della supervisione pedagogica, definite in fase di progettazione, calendarizzate ed archiviate per anno educativo	archivio, carta dei servizi, regolamento del servizio, progetto educativo, verbali degli incontri di supervisione

		il progetto di inserimento del bambino è condiviso con i genitori	nella carta dei servizi e nel progetto educativo è esplicitato che le modalità ed i tempi di ambientamento sono negoziati con i genitori; sono inoltre chiaramente descritte le regole, i ruoli etc. Tali modalità sono concordati durante l'incontro di presentazione del servizio e/o durante il primo colloquio
		il genitore o un adulto conosciuto dal bambino è presente accanto al bambino durante il periodo di inserimento secondo modalità negoziate ed esplicitate nel regolamento o nella carta dei servizi	
		è previsto almeno un colloquio individuale con i genitori nel periodo dell'inserimento del bambino al servizio	progetto educativo; calendario degli inserimenti; documentazione relativa ai colloqui individuali sull'inserimento e l'ambientamento per i genitori
	6.3 la partecipazione attiva delle famiglie alla definizione delle scelte educative attraverso appositi organismi di gestione	le modalità di funzionamento e organizzative del servizio sono chiaramente illustrate e sempre messe a disposizione degli utenti in luoghi ben visibili e accessibili	carta dei servizi e/o regolamento; esposte all'albo
		i potenziali utenti hanno accesso alla struttura durante l'apertura del servizio ai bambini previo accordo con il referente del servizio	carta dei servizi
		il gestore/l'educatore organizza almeno tre volte all'anno incontri individuali per i genitori dei bambini di cui è responsabile	carta dei servizi e/o progetto educativo;
		il gestore/l'educatore organizza almeno tre volte all'anno incontri con l'organismo di rappresentanza dei genitori per attività di presentazione/confronto/verifica del progetto educativo; i genitori sono coinvolti in attività di aggregazione genitoriale come feste e laboratori organizzati dall'educatore durante il periodo di apertura del servizio	carta dei servizi e/o progetto educativo; calendario e verbale degli incontri esposti all'albo, organizzazione delle attività, calendario annuale
		l'educatore è a disposizione dei genitori per ulteriori incontri individuali per qualsiasi problema ed esigenza	carta dei servizi e/o progetto educativo; calendario degli incontri esposto all'albo
LR 20/2005, art. 20, lett. e); DPR 230/2011, art. 6 comma 1	7. strumenti di verifica adottati per la valutazione del servizio	sono definiti e periodicamente utilizzati strumenti e procedure di valutazione della qualità del servizio	carta dei servizi
		i questionari sulla qualità percepita vengono distribuiti e raccolti almeno una volta ogni due anni	carta dei servizi
		esiste una modalità di restituzione dei risultati dei questionari ai genitori	carta dei servizi
		è previsto un piano annuale per la formazione continua del personale in servizio	carta dei servizi
		è prevista la differenziazione delle rette all'utenza per consentire l'accesso al servizio anche di bambini in condizioni di svantaggio economico	carta dei servizi