



COMUNE DI TAINO
Provincia di Varese

CARTA DEI SERVIZI



1. LA CARTA DEI SERVIZI

1.1 Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale intendiamo fornirVi tutte le informazioni relative ai servizi educativi alla prima infanzia offerti dall'Assessorato ai Servizi Sociali in una logica di trasparenza.

La Carta dei Servizi rappresenta un “contratto” che l'Asilo Nido stipula con i propri utenti al fine di garantire la loro soddisfazione sulla base dei livelli di servizio in essa definiti.

La Carta dei Servizi ha dunque le seguenti finalità:

- fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti;
- informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che vengano raggiunti.

L'Asilo Nido Comunale “Dott. Teodoro Bonenti” rende pubblica la propria Carta dei Servizi attraverso la quale sarà possibile conoscere:

- l'ente che gestisce il servizio;
- l'organizzazione del Nido;
- le sue modalità di funzionamento;
- i servizi forniti;
- i fattori di qualità, indicatori e standard di servizio garantiti;
- le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente;
- la sua partecipazione al miglioramento continuo del servizio e le modalità per effettuare un reclamo.

1.2 Quali sono i principi a cui si ispira

La Carta dei Servizi adottata dall'Asilo Nido “Dott. Teodoro Bonenti” sito in Taino Via C.Battisti n.30 -21020 TAINO – TEL 0331 956277 -risponde ai seguenti principi fondamentali cui devono ispirarsi i servizi pubblici, secondo il Decreto Presidenza Consiglio dei Ministri del 27.1.1994.

EGUAGLIANZA

Il nostro servizio è accessibile a tutti, senza distinzioni per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche;

IMPARZIALITA'

i comportamenti del personale dell'Asilo Nido nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità;

CONTINUITA'

L'erogazione del Servizio è regolare e continua secondo gli orari indicati;

PARTECIPAZIONE

i nostri utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che Li riguardano (nel totale rispetto della legge sulla privacy) e sono a noi gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il Servizio;

EFFICIENZA ED EFFICACIA

i servizi dell'Asilo Nido sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti.

L'efficacia delle prestazioni è continuamente monitorata ed è inoltre raggiunta anche attraverso la formazione permanente degli operatori.

L'Asilo Nido si impegna al rispetto di modalità e scadenze stabilite da Regioni e Comuni inerenti il debito informativo.

2. RAPPORTO CON GLI UTENTI

2.1 A chi si rivolge

All'Asilo Nido, che ha una capienza complessiva di 24 posti, possono accedere bambini e bambine dai 3 mesi ai 3 anni, residenti e non residenti, con priorità ai residenti nel momento di redazione della graduatoria; nel caso di non residenti viene data precedenza ai residenti nei comuni che stipulano con il comune di Taino apposite convenzioni.

2.2 Obiettivi, attività e struttura

L'Asilo Nido funge da sostegno educativo alle famiglie nello svolgimento dei compiti connessi ai loro bisogni reali di affidamento, cura ed educazione dei figli.

L'Asilo Nido ha lo scopo di offrire ai bambini un luogo di socializzazione e di stimolo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali, nella prospettiva del loro benessere e del loro armonico sviluppo. Esso contribuisce alla crescita e alla formazione dei minori, nel rispetto dell'identità individuale, culturale e religiosa del singolo e della famiglia. Inoltre favorisce e stimola l'integrazione e lo sviluppo psicofisico dei bambini diversamente abili.

Nella programmazione viene data particolare importanza alle attività di routine (pranzo, sonno, cambio), che si costituiscono come punti di riferimento temporali per il bambino. Un'attenzione privilegiata è dedicata all'ambientamento, momento fondamentale che costituisce il primo incontro del minore e della sua famiglia con il Servizio.

All'interno della struttura sono stati previsti spazi differenziati per rispondere ai bisogni delle diverse età, ai ritmi di vita dei singoli bambini, alla percezione infantile dello spazio, alla necessità di dare riferimenti fisici stabili, alle esigenze di diversificazione in funzione delle attività individuali e di piccolo gruppo.

L'Asilo Nido svolge anche servizio di mensa e riposo.

3. MODALITA' DI ACCESSO

3.1 Iscrizioni

dal 1^a gennaio al 30 aprile di ogni anno per gli inserimenti di settembre e dal 1^a ottobre al 30 Novembre per gli inserimenti di gennaio dell'anno successivo.

Verranno comunque accettate domande di ammissione anche al di fuori dei periodi sopra indicati; le domande, in ordine di numero di protocollo, saranno utilizzate esclusivamente per coprire i posti che si rendessero vacanti durante l'anno scolastico.

La domanda di iscrizione va presentata su apposito modulo, reperibile presso l'Asilo Nido o presso l'Ufficio Servizi Sociali, all'Ufficio Protocollo del Comune, corredata dall'autocertificazione dello stato di famiglia, dalla firma di entrambi i genitori e dalla documentazione comprovante la situazione economica (ISEE).

3.2 Graduatoria

La graduatoria viene pubblicata all'albo pretorio entro il 15 maggio e 15 dicembre. Il numero di inserimenti sarà in funzione della disponibilità di posti. La graduatoria ha validità fino alla data di pubblicazione all'albo della graduatoria successiva.

La comunicazione di ammissione viene effettuata tramite lettera inviata ai genitori nella quale viene comunicata la data di inizio del servizio e l'ammontare della retta.

Contro di essa è ammesso ricorso alla Giunta Comunale la quale dopo aver sentito il Comitato di Gestione, approva la graduatoria definitiva. Per la formazione della graduatoria saranno attribuiti i seguenti punteggi:

Residenza anagrafica nel comune di Taino	Punti 8
Impegno di lavoro di entrambi i genitori (con relativo certificato da dichiarazione dei redditi)	Punti 1
Minore con un solo genitore	Punti 3
Particolari condizioni sociali familiari abitative (per soli residenti)	Punti 1
Residenza in un altro Comune sprovvisto di asilo nido	Punti 1
Residenza in altro Comune con genitore che lavora a Taino	Punti 1
Attesa in graduatoria precedente	Punti 1
Residenza in Comune convenzionato sprovvisto di asilo nido pubblico o privato (unico punteggio)	Punti 7
Domicilio presso la Comunità "La Casa-Coop.Farsi Prossimo" di Taino (in presenza di convenzione in corso di validità)	Punti 7

La graduatoria generale viene stilata in ordine di punteggio e a parità di punteggio la precedenza sarà assegnata in base alla data di presentazione della domanda.

Le richieste di inserimento part-time verranno inserite in fondo alla graduatoria e non potranno essere superiori al 20% dei posti disponibili.

In caso di mancata copertura dei posti vacanti l'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di incrementare di volta in volta la percentuale di inserimenti part-time

La graduatoria generale viene a sua volta frazionata in due sezioni (piccoli e medi-grandi).

Nel caso di rinuncia all'inserimento il minore verrà cancellato alla graduatoria.

Nel caso di mancato inserimento per indisponibilità di posti o di rinuncia i genitori del minore nel caso volessero essere inseriti nella nuova graduatoria dovranno presentare una nuova domanda nei termini e nei modi previsti dal presente articolo.

3.3 Retta Mensile

I costi del servizio sono a parziale carico dell'utente.

Non vi è distinzione tra residenti e non residenti.

quota fissa mensile massima primo figlio	€ 500,00
-quota fissa mensile minima	€ 175,00
per due fratelli frequentanti, la sommatoria delle rette verrà ridotta del 20%	
- buono pasto giornaliero	€ 3,50
-deposito cauzionale corrispondente a una retta	

Sarà possibile chiedere una riduzione della retta mensile presentando attestazione ISEE corredato da DSU in corso di validità.

La retta mensile viene rimodulata in base all'orario di frequenza dichiarato all'atto dell'iscrizione al servizio sulla base dei seguenti pesi:

- con orario di frequenza compreso dalle ore 07.30 alle ore 12.30 : riduzione del 40% della tariffa determinata in base alla dichiarazione ISEE presentata;
- con orario di frequenza compreso dalle ore 07.30 alle ore 13.30 : riduzione del 25% della tariffa determinata in base alla dichiarazione ISEE presentata
- con orario di frequenza compreso dalle ore 07.30 alle ore 15.00 (senza somministrazione della merenda) : riduzione del 15% della tariffa determinata in base alla dichiarazione ISEE presentata
- con orario di frequenza compreso dalle ore 07.30 alle ore 16.30 : riduzione del 5% della tariffa determinata in base alla dichiarazione ISEE presentata

La retta avrà cadenza mensile; non sono previsti rimborsi o compensazioni "decurtazioni" in conseguenza di assenze o sospensioni del servizio.

La retta relativa al mese di agosto corrisponderà ad $\frac{1}{4}$ della retta mensile. Il pagamento verrà richiesto esclusivamente in caso di fornitura del servizio alle famiglie i cui bambini siano già inseriti nella struttura e che continueranno la frequenza per l'anno scolastico successivo.

3.4 Cauzione

In sede d'inserimento del bambino, dovrà essere versata a titolo di deposito cauzionale una somma corrispondente ad una mensilità della retta. Il deposito cauzionale verrà restituito senza interessi al termine della fruizione del servizio.

3.5 Come dare le dimissioni

La sospensione della frequenza da parte di un bambino dovrà essere comunicata per iscritto al Responsabile del Servizio con un preavviso di almeno 2 mesi pena la mancata restituzione del deposito cauzionale.

3.6 Assicurazione

I bambini sono coperti da una polizza assicurativa stipulata dall'Ente per quanto riguarda la R.C.T. (Responsabilità Civile Terzi) mentre quanto riguarda la polizza infortuni la copertura è garantita dalla Regione Lombardia.

4. COME FUNZIONA IL SERVIZIO

4.1 Gli operatori del Servizio

Il gruppo di lavoro è costituito da 1 responsabile di servizio, 3 educatrici a tempo pieno e 1 educatore part-time, di cui una con funzione di coordinatrice, 1 o 2 educatrici volontarie, 1 cuoca, 1 operatrice ausiliaria, 1 operatrice ausiliaria volontaria.

Il rapporto educatrice/bambino è garantito secondo le norme vigenti. In caso d'inserimento di bambini diversamente abili, il personale educativo ed ausiliario potrà essere riorganizzato con il supporto di personale aggiuntivo professionalmente idoneo, in base alla normativa vigente e agli accordi di Programma territorialmente stipulati.

Oltre al rispetto degli standard sopra indicati, è garantita la compresenza di 2 operatori durante tutto l'orario di apertura del servizio. La compresenza è garantita anche attraverso volontari che svolgono stabilmente il servizio.

Il personale per i servizi ausiliari di pulizia ed igiene e aiuto cucina è presente nella misura adeguata alle esigenze e norme vigenti, ossia in numero di 1 addetto ogni 30 posti di capacità ricettiva.

Il Responsabile del Servizio è reperibile presso la sede municipale di Piazza Pajetta n.5 – tel 0331-956405 int.1

La coordinatrice è reperibile presso l'Asilo Nido in Via C.Battisti n.30 – tel 0331-956277

4.2 Il Comitato di Gestione

Alla gestione dell'Asilo Nido partecipa anche il Comitato di Gestione, in qualità di organo consultivo e propositivo.

Svolge principalmente le seguenti funzioni:

- supervisiona la stesura della graduatoria formata in base al regolamento;
- propone il periodo di chiusura
- collabora con il personale dell'Asilo Nido nel promuovere incontri, iniziative sia con le famiglie che con i servizi presenti sul territorio.

4.3 Gli orari di apertura

Il servizio rimane aperto dalle 7.30 alle 17.45 dal lunedì al venerdì (escluse festività infrasettimanali), per un totale di 47 settimane all'anno. Il calendario dei periodi di chiusura dell'Asilo Nido viene stabilito e consegnato ai genitori all'inizio dell'anno scolastico.

L'entrata è prevista dalle 7.30 alle 9.30.

L'uscita dalle 15.00 alle 17.45.

E' possibile usufruire del part-time.

Si chiede ai genitori di rispettare gli orari di ingresso e uscita e di avvisare in caso di ritardo imprevisto in tempo utile ed almeno con una telefonata.

4.4 Linee guida del programma educativo generale

L'Asilo Nido ha come obiettivi la cura e l'educazione dei bambini, nel rispetto della loro individualità sociale, culturale e religiosa. Le prestazioni sono pensate e progettate in relazione alle diverse fasce d'età e comprendono anche momenti di incontro tra le famiglie ed il servizio, nell'ottica della costruzione di una condivisione di modalità.

La programmazione educativa viene elaborata annualmente prima della riapertura dei Servizi ed è oggetto di verifica ed aggiornamento costante da parte dell'équipe durante l'intero anno scolastico.

Nella sua prima fase, essa prevede principalmente la riorganizzazione degli spazi educativi e la programmazione dell'accoglienza e dell'inserimento sia relativamente ai nuovi ammessi sia alle famiglie e ai bambini già frequentanti dal precedente anno scolastico.

4.4.1 L'INSERIMENTO

Si tratta di un momento particolarmente delicato, che costituisce per il bambino e la propria famiglia il primo vero incontro con il servizio. Per garantire un sereno inserimento del bambino nell'Asilo Nido, si ritiene indispensabile la presenza di uno dei genitori per un periodo di almeno due settimane, al fine di accompagnare il piccolo alla conoscenza e alla possibilità di riporre fiducia nel nuovo ambiente.

4.4.2 I MOMENTI DI CURA

Fra i momenti di cura, le quotidiane "cure fisiche" (pranzo, cambio, sonno, coccole...) costituiscono momenti esclusivi delle attività giornaliere. Esse contribuiscono a strutturare una scansione temporale rassicurante ed accudente per il piccolo, che può interagire con l'altro attraverso le cure corporee che riceve. Queste devono suscitare nel bambino il piacere per quello che fa, favorendo ogni possibile autonomia.

4.4.3 LE ATTIVITA'

Le attività ludico-ricreative sono pensate e strutturate a seconda della fascia d'età dei bambini, del loro ambientamento e dello sviluppo motorio e cognitivo. Sono previste anche attività particolari (per esempio uscita alla scoperta di un nuovo angolo del giardino per conoscere la natura e le sue manifestazioni) da svolgere insieme.

Attività per bambini da 0 a 1 anno: gioco col proprio corpo e con quello dell'adulto; gioco per rilassarsi (angolo morbido); gioco senso-motorio (sonagli, giochi sospesi, canzoncine mimate, palla, libri morbidi, cubi, costruzioni); cestino dei tesori; gioco euristico (gioco di scoperta)

Attività per bambini da 1 a 2 anni: angolo specifico allestito con tappeti, scivoli, materassini per attività motoria; uso dello spazio esterno (giardino) con tricicli, scivoli, dondoli; semplici canzoncine mimate; attività grafico-pittorica attraverso l'uso dei colori a dita; attività manipolativa con impasto di acqua e farina bianca; lettura dei primi libri cartonati e sensoriali; attività di travaso con acqua, farina, riso e pasta; attività con acqua e schiuma; gioco simbolico; gioco euristico con materiali naturali; attività musicale attraverso l'uso di semplici strumenti

Attività per bambini da 2 a 3 anni: gioco simbolico (gioco della cucina, delle bambole, del travestimento); giochi di sviluppo sensoriale attraverso incastri, puzzle, chiodini...; racconto della fiaba; giochi di movimento attraverso l'utilizzo di palle e di percorsi motori; giochi di travaso con l'acqua; attività manipolativa con acqua e farina; collage per imparare e conoscere l'uso guidato delle forbici; attività grafico-pittoriche con l'utilizzo di pennarelli, gessetti, tempera, colori a dita; gioco dell'appello; visione dei libri personali con le foto dei bambini

4.5 I momenti di incontro e di partecipazione dei genitori

Sono strutturati differenti momenti di incontro tra i genitori ed il servizio, per fornire le necessarie informazioni riguardo le attività e la gestione quotidiana, per costruire modalità educative condivise, per creare occasioni di incontro tra le famiglie. Tra questi:

- assemblea prima dell'inserimento (mese di luglio)
- assemblea a metà anno scolastico
- incontri periodici a tema
- colloqui individuali
- momenti di incontro "fuori dal Nido" (Cena di fine anno)
- giornata aperta al Nido
- festa di Natale e di fine anno

4.6 La giornata tipo

La giornata viene normalmente scandita da momenti fissi, che aiutano il bambino nell'ambientamento e nella relazione con l'altro.

Accoglienza:

ogni singolo ospite viene accolto al momento del suo arrivo facilitando l'ingresso al Nido e il distacco dal genitore

Spuntino con la frutta:

segnala il termine del periodo di entrata e il primo momento di socializzazione alla presenza di tutti

Attività educative:

in piccolo gruppo in base all'età individualmente o nel gruppo più ampio

Pranzo:

momento di cura e scambio relazionale con l'adulto

Cambio:

strumento privilegiato di cure individuali che segnala anche l'arrivo della fase successiva

Riposo:

momento di relax e di distacco per il bambino

Risveglio:

fase di passaggio delicata segnala l'inizio della seconda parte della giornata

Merenda:

momento di condivisione in gruppo

Uscita e ricongiungimento con i familiari:

saluto ai genitori, scambi di comunicazione riguardanti la giornata

Attività ludiche per i bambini che escono più tardi:

intrattenimento dei bambini, monitoraggio delle relazioni

4.7 La salute del bambino

Prima ammissione al servizio

Per essere ammessi all'Asilo Nido Comunale i bambini dovranno aver effettuato le vaccinazioni obbligatorie previste dalla normativa vigente .

Quando il bambino viene allontanato

Il bambino viene allontanato quando si riscontra uno dei seguenti casi:

- febbre (temperatura esterna maggiore di 38 gradi);
- diarrea, intesa come più scariche di feci liquide o che contengano sangue o muco;
- vomito, due o più episodi nella giornata, o anche una sola volta se si accompagna a diarrea o malessere generale, se contiene sangue o vi sia il rischio di disidratazione;
- difficoltà respiratoria;
- stomatite (infiammazione della mucosa del cavo orale) con difficoltà a controllare la saliva e ad ingerire cibo;
- esantema (presenza d eruzione cutanea) con febbre;
- congiuntivite purulenta;
- malattie della pelle quali impetigine (lesioni cutanee con essudato purulento);
- pediculosi fino al mattino dopo il primo trattamento , attestato dal medico curante;

Quando è necessario che il bambino lasci il servizio, il personale educativo avverte i genitori, che sono obbligati a provvedervi tempestivamente .

I genitori sono tenuti a consultare il Pediatra curante per verificare se la patologia da cui è affetto il bambino è compatibile con la frequenza al Nido.

4.8 Ulteriori informazioni

4.8.1 Il Cambio Personale

Ogni bambino/a deve avere uno zaino o sacca contenente un cambio completo, un paio di calzini antiscivolo o pantofole, un ciuccio (se il bambino ne fa uso) ed eventualmente un oggetto a cui il bambino è particolarmente affezionato.

Sia i vestiti indossati che quelli di ricambio dovranno essere comodi e facili da indossare.

4.8.2 Il Servizio Di Refezione

L'alimentazione dei bambini è differenziata per fasce di età, equilibrata secondo le indicazioni di esperti dietologi della prima infanzia e preparata giornalmente direttamente presso la struttura.

Sono previsti due menù strutturati su 4 settimane, uno per la stagione invernale e uno per quella estiva, entrambi approvati dall'ASL. Copia integrale dei menù viene consegnata alle famiglie prima della frequenza ed è comunque esposta nella zona d'ingresso dell'Asilo Nido.

Per i bambini da 3 mesi a 1 anno il menù viene definito dal pediatra di base e comunicato dalle famiglie alla coordinatrice.

E' inoltre prevista la possibilità di variazioni delle portate in situazioni di necessità (intolleranze, disturbi digestivi...).

La gestione delle derrate alimentari a cura del responsabile del servizio di refezione potrà comportare eventuali variazioni al menù del giorno; le variazioni verranno esposte all'ingresso della struttura al fine di informare i genitori.

Il servizio mensa si avvale di cucina interna per la preparazione giornaliera dei cibi ed adotta la procedura di controllo HACCP, ai sensi del D. Lgs. n. 155/97, per garantire l'igiene e la salubrità degli alimenti.

5. FATTORI DI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

<i>FATTORI</i>	<i>INDICATORI</i>	<i>STANDARD</i>
Qualità dell'alimentazione	Esistenza cucina interna Diete personalizzate	Preparazione dei pasti in loco con piena rispondenza alla normativa HACCP Rispetto di tutte le richieste pervenute di dieta personalizzata: <ul style="list-style-type: none"> • per motivi di salute se accompagnate da certificato medico • per motivi religiosi
Igiene personale dei bambini/e	Pantofole/scarpe/calze antiscivolo Lavaggio mani Cambio pannolini Esistenza di prodotti per la cura del bambino	Cambio scarpe giornaliere all'ingresso Prima dei pasti e ogni volta che necessita Ogni volta che necessita Il nido fornisce: <ul style="list-style-type: none"> • pannolini • crema • salviettine umidificate
Igiene personale operatori	Indumenti dedicati al nido Calzature dedicate al nido Utilizzo dei guanti monouso Protezioni di abrasioni, ferite	Cambio abbigliamento inizio turno Cambio calzature inizio turno Ogni cambio pannolini e in caso di intervento sanitario di emergenza Completa copertura abrasione o ferita
Sicurezza ambientale	Adeguatezza alla normativa vigente	Conformità all'autorizzazione al funzionamento rilasciata dalla competente autorità
Efficacia attività educativa pedagogica	Personalizzazione del percorso inserimento Elaborazione progetto educativo didattico dell'anno e relativa verifica Rapporto numerico tra personale e bambini iscritti Formazione e aggiornamento continuo di tutto il personale Esistenza di materiale vario sempre	Durata di circa 15 giorni, a seconda dell'ambientamento Verifica costante da parte dell'équipe educativa del programma educativo Conforme alla normativa vigente Almeno 20 ore annue Sono sempre presenti e accessibili ai

<i>FATTORI</i>	<i>INDICATORI</i>	<i>STANDARD</i>
	a disposizione del bambino/a	bambini/e in ciascuna sezione giochi morbidi e sonori, libri, angoli per il gioco simbolico, giochi di coordinazione oculo-manuale, giochi per abilità motorie, giochi all'aperto
Informazione e comunicazione con le famiglie	Esistenza della Carta dei Servizi	Diffusione della Carta dei Servizi alla richiesta di accesso al servizio
	Momenti di informazione assembleare	Almeno 2 volte all'anno
	Colloqui di confronto con i genitori di ciascun bambino/a	Almeno 2 volte all'anno
	Ore di approfondimento su tematiche educative	Secondo programmazione annuale
	Tempi intercorrenti tra la richiesta di colloquio della famiglia e l'incontro con l'educatrice	Da 1 a 7 giorni in base alla natura delle problematiche
Efficacia dell'azione amministrativa a supporto del servizio	Arco di tempo in cui viene pubblicata la graduatoria annuale di ammissione al servizio	Entro 15 giorni dalla chiusura delle iscrizioni, fatto salvo regolarizzazione dei documenti necessari
	Arco di tempo entro il quale viene garantita la sostituzione degli operatori assenti	Il giorno successivo
	Tempestività delle forniture dei materiali	Entro la data richiesta nell'ordine

6. MONITORAGGIO DELLA QUALITA' E SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

6.1 Come rileviamo la soddisfazione delle famiglie

L'Asilo Nido "Dott. Teodoro Bonenti" s'impegna ad attuare verifiche e valutazioni del servizio tramite il proprio sistema di Qualità e attraverso la collaborazione degli utenti ai quali verrà somministrato annualmente un questionario di Customer Satisfaction per la valutazione della qualità percepita.

Dall'elaborazione dei questionari verrà redatto un rapporto sulla valutazione del grado di soddisfazione degli utenti e verranno presi in considerazione tutti gli eventuali suggerimenti e commenti al fine di migliorare la qualità del servizio.

Annualmente il questionario viene valutato ed eventualmente modificato al fine di avere sempre uno strumento attendibile per il riscontro della qualità percepita dagli utenti.

6.2 Reclami, ricorsi e rinuncia

Qualora i genitori rilevino disservizi che violano gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi possono presentare reclamo.

Le contestazioni vanno motivate e presentate entro 15 giorni dal disservizio riscontrato. Il reclamo dovrà essere inoltrato per iscritto, al protocollo dell'Ente.

Il reclamo verrà analizzato nell'ambito del sistema Qualità dell'Asilo Nido "Dott. Teodoro Bonenti".

L'Amministrazione risponderà in forma scritta non oltre i 30 giorni dal ricevimento e si attiverà per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

7. QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION Asilo Nido “Dott. Teodoro Bonenti”

Caro genitore,

vorremmo sottoporTi un questionario di valutazione dei nostri servizi al fine di raccogliere i Tuoi suggerimenti su come possiamo migliorarli e renderli maggiormente rispondenti alle Tue esigenze. L'obiettivo dell'Assessorato ai Servizi Sociali del Comune di Taino è quello di garantire il miglioramento continuo e di raggiungere i più alti livelli di qualità anche attraverso le risposte e i commenti che riterrai opportuno indicarci. Ti chiediamo quindi cortesemente di compilare il presente questionario e di restituircelo.

Certi del Tuo prezioso aiuto, Ti ringraziamo anticipatamente.

Ti preghiamo di barrare il giudizio che corrisponde alla Tua valutazione; il criterio di valutazione prevede 4 valori: scarso, sufficiente, buono, ottimo.

Come valuti il servizio fornito dall'Asilo Nido “Dott. Teodoro Bonenti” del Comune di Taino relativamente a :

ACCEDERE AL SERVIZIO

	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
Chiarezza della documentazione per l'accesso al servizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trasparenza dei criteri e modalità adottate nella formazione della graduatoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adeguatezza degli orari di apertura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza dei criteri di determinazione della retta di frequenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

COMFORT, SICUREZZA E PULIZIA AMBIENTI

	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
Gradevolezza degli arredi e degli spazi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adeguatezza dei giochi disponibili	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Igiene della struttura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sicurezza dell'ambiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ACCOGLIENZA E AMBIENTAMENTO

	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
Adeguatezza dei tempi di inserimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accompagnamento e capacità di ascolto da parte del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Supporto del personale educativo per l'inserimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ATTIVITA' EDUCATIVA E CURA DEL BAMBINO

	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
Competenza del personale educativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valutazione del grado di accudimento del bambino	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Importanza della presenza di un progetto educativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valutazione della crescita del bambino in relazione ai progressi evolutivi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ha trovato rispondenza tra le informazioni ricevute e l'esperienza concreta che ha fatto poi al nido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

RELAZIONE CON IL PERSONALE EDUCATIVO

	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
Capacità comunicative	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Efficacia degli incontri e dei colloqui con il personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SERVIZIO DI REFEZIONE

	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
Qualità della cucina interna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Varietà dei menù	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestione delle diete personalizzate su richiesta del medico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
Come valuta complessivamente il servizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

COMMENTI E SUGGERIMENTI

.....

.....

.....

.....

.....

.....