



COMUNE DI MONTEGIORGIO
SETTORE SERVIZI SOCIALI

CARTA DEI SERVIZI
ASILO NIDO COMUNALE E SEZIONE PRIMAVERA

Uffici Amministrativi

Settore Servizi Sociali

Sede comunale vian. ..

Tel.

Responsabile del Servizio

.....

Sede comunale via n. ..

Tel.....

Sede Asilo Nido

Via

Tel

Sede Sezione Primavera

Via

Tel.

Allegato alla Delibera di Consiglio Comunale n. del

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 il comune di Montegiorgio.

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'Amministrazione comunale di ascoltare il cittadino per interagire e migliorare continuamente.

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

L'Assessore alle Politiche Sociali

.....

Il Sindaco

.....

INDICE

PARTE I I PRINCIPI GENERALI

Carta del Servizio
La sua validità
Finalità dell'Asilo Nido e della Sezione Primavera
Principi fondamentali

PARTE II L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

La giornata
Lo spazio bambine e bambini a pranzo
Informativa per il genitore
Ammissioni, partecipazione economica e modalità di pagamento
Calendario, orario di funzionamento

PARTE III LA QUALITA'

Schede dei livelli di qualità:
la qualità della sicurezza
la qualità alimentare
la qualità professionale
la qualità dell'ambiente interno
la qualità della partecipazione delle famiglie
la valutazione della qualità da parte degli utenti

PARTE IV LA TUTELA DEGLI UTENTI

L'istituto del reclamo
Modalità di presentazione
L'informazione

ALLEGATI

Modulo questionario
Modulo reclamo/segnalazione

PARTE I PRINCIPI GENERALI

Carta dei Servizi

E' lo strumento di base che regola i rapporti fra Servizio e Utenti, una “dichiarazione d'intenti” con la quale la Pubblica Amministrazione si fa garante del servizio reso secondo i principi fondamentali richiesti dall'articolo 3 della Costituzione Italiana, dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, dalla L.328/2000, dalla L. R. n. 9/2003, dal Regolamento Regionale n. 13/2004 oltre che dalla legge 1044/71 e dalla Convenzione Internazionale dei Diritti del Fanciullo. La Carta del Servizio rappresenta uno strumento di comunicazione e informazione finalizzato al miglioramento della qualità del servizio erogato. Uno strumento in grado di concentrare ed orientare le innovazioni, attraverso un processo di valutazione dei risultati da parte degli utenti e degli operatori. Un momento importante e centrale nella definizione della Carta di un servizio è la individuazione degli indicatori che danno la fotografia dell'obiettivo di qualità che il servizio ha raggiunto e che intende mantenere. Gli indicatori, così definiti, sono un punto di riferimento per l'azione amministrativa, per l'attività degli operatori e per gli utenti.

Validità

Le indicazioni contenute nella presente Carta del Servizio sono valide fino a quando non intervengono disposizioni normative e organizzative che richiedano di modificarne i contenuti

Finalità dell'Asilo Nido e della Sezione Primavera

Sono servizi per la prima infanzia che rispondono ai bisogni delle bambine e dei bambini, di età compresa tra:

- 3 mesi e 3 anni – Asilo Nido
- 24 mesi e 3 anni – Sezione Primavera

Sono servizi educativi e sociale di interesse pubblico che concorre con le famiglie alla loro crescita e formazione, nel quadro di una politica per la prima infanzia e a garanzia del diritto all'educazione, nel rispetto della identità individuale, culturale e religiosa.

Costituiscono servizi di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro delle famiglie, quali strumenti a supporto di una migliore organizzazione dei nuclei familiari.

Garantiscono il diritto all'inserimento ed alla integrazione dei bambini diversamente abili, secondo quanto previsto all'art. 12 comma 5 della L. n. 104/1992, e per essi, anche in collaborazione con i servizi competenti dell'ASL, vengono definiti progetti educativi specifici...

Costituiscono un sistema di opportunità educative che favorisce lo sviluppo armonico dei bambini e contribuiscono a realizzare il loro diritto all'educazione attraverso la promozione di **prestazioni** finalizzate allo sviluppo:

- dell'**autonomia** e dell'**identità** e la valorizzazione delle diversità individuali, di genere e culturali, assunte come valore;
- della **personalità** nelle sue componenti fisiche, affettive, emotive, cognitive, etiche e sociali;
- della **comunicazione** allo scopo di consentire il confronto costruttivo delle idee e dei pensieri;
- di un'educazione orientata al **rispetto dei valori di libertà** e giustizia;
- di **processi educativi** tesi a sviluppare le potenzialità innate in ciascun bambino rendendolo capace di esprimerle e sostenendolo nella formazione della sua identità e conoscenza.

Il principio su cui si basa l'attività del servizio è la convinzione che i bambini sono portatori di diritti di cittadinanza e rappresentano una componente fondamentale della nostra società.

Principi fondamentali

L'Amministrazione Comunale ha il dovere di definire un sistema di regole e garanzie che consentano il massimo d'equità, efficacia e trasparenza negli interventi attraverso una definizione chiara degli obiettivi, degli standard organizzativi e degli indicatori di qualità, nonché delle modalità di verifica e valutazione della qualità stessa. In ottemperanza a quanto previsto dalla legge l'Amministrazione Comunale garantisce:

Uguaglianza e valorizzazione delle differenze. L'Asilo Nido e la Sezione Primavera sono servizi educativi e sociali tesi a garantire ai bambini e alle bambine utenti uguali opportunità educative e di sviluppo psicofisico, cognitivo, affettivo e relazionale, senza distinzione di sesso, razza, lingua o religione. La valorizzazione di tali differenze e la promozione dell'integrazione dei bambini disabili o in situazione di svantaggio sociale, sono parte integrante del progetto educativo dei Servizi.

Diritto di accesso L'Amministrazione definisce criteri d'accesso trasparenti tramite uno specifico Regolamento Comunale.

Garanzia di continuità L'Amministrazione Comunale si impegna a garantire la continuità e la regolarità dei Servizi. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione degli stessi, garantisce l'adozione di interventi volti al contenimento del disagio.

Partecipazione Viene data alle famiglie la possibilità di entrare nelle strutture non solo come destinatarie di servizi, ma come "protagoniste attive" di percorsi educativi. A tale scopo vengono organizzati periodici incontri a più livelli:

- Assemblea dei genitori: all'inizio dell'anno scolastico le educatrici incontrano i genitori di tutti i bambini per illustrare l'organizzazione e la programmazione collegiale redatta dal team;
- Incontri con i genitori a piccoli gruppi: i genitori dei bambini di ogni sezione incontrano le educatrici per un resoconto delle attività e delle progettualità didattiche;
- Progetti genitori: vengono organizzati incontri cui partecipano esperti e genitori, per considerare gli aspetti riguardanti lo sviluppo e la crescita dei bambini e delle bambine, il rapporto genitori /figli, genitori /scuola.

Trasparenza L'Amministrazione Comunale si impegna a fornire tutte le informazioni circa le disposizioni che regolano i Servizi, l'indirizzo educativo che li caratterizzano, i criteri adottati per la formulazione delle graduatorie di ammissione.

Tutela della privacy I dati personali e le immagini dei bambini sono tutelati ai sensi della normativa vigente. Il Personale può effettuare riprese video o fotografiche esclusivamente previa autorizzazione scritta da parte dei genitori. Foto e filmati dei bambini possono comunque essere utilizzati esclusivamente nell'ambito di iniziative educative o culturali. Tutti gli operatori dei Servizi, inoltre, sono tenuti al segreto d'ufficio.

Controllo di qualità E' obiettivo prioritario la ricerca della piena soddisfazione degli utenti attraverso il monitoraggio della qualità dei servizi erogati.

Efficienza ed Efficacia Viene assicurato il rispetto degli standard di qualità previsti attraverso la più conveniente utilizzazione delle risorse impiegate.

PARTE II L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

Ai Servizi possono accedere bambini e bambine d'età compresa tra i 3 mesi e 3 anni (Asilo Nido) e 24 mesi e 3 anni (Sezione Primavera), suddivisi in gruppi- sezione a seconda dell'età. Il rapporto numerico educatore/bambini viene determinato in 1/7 come disposto dall'art. 8 del Regolamento Regionale 13/2004 e 1/10 per le Sezioni Primavera. In caso di frequenza di minore disabile potrà essere prevista l'eventuale presenza di personale di supporto in seguito alla valutazione dei servizi socio-sanitari territoriali.

La giornata

Le esperienze infantili vissute nelle strutture attivano forme relazionali e processi cognitivi che valorizzano il corpo come veicolo primario di percezione della realtà e di conoscenza. Le educatrici conferiscono identità alle scansioni della giornata integrando momenti differenziati e stili educativi con continuità di senso.

Lo spazio

L'ambiente è l'elemento fondamentale della progettazione educativa. Le educatrici ne fanno oggetto di ricerca-azione educativa nello svolgimento della loro professione. L'ambiente che i servizi offrono all'esperienza dei bambini è costituito da spazi organizzati intenzionalmente, con precisi significati educativi. Tali spazi strutturati, più o meno differenziati per fasce di età, offrono ai bambini stimoli e possibilità di esperienze. I materiali scelti, strutturati e non, sono idonei alle esigenze e al benessere dei bambini e consentono un'ampia gamma di esperienze ludico/ espressive vissute con il corpo che connotano l'immagine e la cultura del nido.

Bambine e bambini a pranzo

Il momento del pasto è organizzato con la massima cura perché i bambini possano sperimentare il piacere di soddisfare i propri bisogni alimentari in un clima socialmente accogliente e sereno. La condivisione del momento pasto favorisce il piacere dello stare insieme. Gli educatori contribuiscono alla promozione di una corretta educazione alimentare. I pasti sono preparati nella cucina della struttura e/o forniti da ditte accreditate convenzionate. Il menù viene elaborato da specialisti o dietisti tenuto conto del giusto ed

equilibrato apporto di nutrimenti che i bambini devono assumere in relazione ai loro bisogni di crescita. Il menù è organizzato su 4 settimane e prevede piatti ed alimenti in sintonia con i cicli della natura facendo riferimento al modello alimentare mediterraneo.

Informativa per il genitore

Malattia e infezioni per le quali per essere riammesso ai servizi occorre certificato medico Assenza per più di 5 giorni consecutivi per malattia, febbre (superiore ai 37.5°) o presenza di sintomatologie patologiche all'uscita della scuola (esantema, congiuntivite, dermatite, diarrea, vomito, parassitosi, pediculosi, ecc.)

Assenze per motivi di famiglia: Qualora l'assenza superiore a sei giorni consecutivi non sia dovuta a malattia la riammissione avviene dietro presentazione di una dichiarazione sottoscritta da uno dei genitori.

Assenze ingiustificate/giustificate : In caso di assenza prolungata ingiustificata superiore a 20 giorni è prevista l'esclusione dal servizio, previo accertamento, attraverso un contatto con i genitori, delle motivazioni dell'assenza. Per assenze giustificate superiori a 60 giorni di frequenza effettiva, anche se non effettuate consecutivamente nell'arco di un semestre, salvo deroghe in casi di malattia prolungata e certificata dal medico o per particolari e gravi esigenze da valutarsi da parte del dirigente dei servizi;

Intolleranze alimentari In caso di intolleranze alimentari occorre presentare certificato medico all'educatore/referente dei servizi. Il responsabile di cucina, su indicazione del Pediatra, rispetterà una dieta particolare tenendo conto delle intolleranze del bambino.

Somministrazione di alimenti e farmaci: È fatto divieto assoluto al personale dei servizi somministrare alimenti portati dai genitori e farmaci.

Consegna dei bambini e delle bambine a persone diverse dai genitori I bambini e le bambine, al termine dell'orario previsto per i servizi, devono essere ritirati dai genitori che, in caso di necessità, possono delegare altre persone in età superiore ai 18 anni, sottoscrivendo apposito modulo da firmare alla presenza delle educatrici.

Ammissioni

La domanda di ammissione, redatta su apposita modulistica disponibile presso il competente ufficio comunale, deve essere presentata nei tempi e nei modi indicati nell'apposito bando; la stessa dovrà essere sottoscritta da uno dei genitori o persone esercenti la patria potestà sul minore.

I bambini frequentanti i servizi che maturino il terzo anno di età durante l'anno di attività, continuano a frequentarlo fino alla conclusione dell'anno. Chi viene ammesso ha diritto alla frequenza fino al compimento del terzo anno, previa conferma scritta. L'Ufficio di Servizio Sociale provvede a comunicare ai richiedenti l'ammissione o la non ammissione del proprio figlio ai servizi. Nel caso di collocazione in graduatoria utile ai fini dell'ammissione dei bambini, l'Ufficio competente provvede ad accertare, tramite acquisizione della dovuta documentazione, la veridicità di quanto eventualmente autocertificato dai richiedenti in sede di richiesta. I richiedenti, entro dieci giorni dalla data di ricevimento della comunicazione di ammissione, decidono se inserire o meno il bambino nelle strutture. Trascorso tale termine senza aver riscontrato risposta, l'Ufficio non tiene più conto della richiesta, escludendola, e provvede a contattare altri richiedenti secondo l'ordine di graduatoria. In caso di conferma della volontà di inserimento del bambino presso le strutture, i genitori sono tenuti a presentare entro il 20 luglio, ad eccezione del primo anno di avvio del servizio per il quale può essere prevista una scadenza diversa, la seguente documentazione: a) certificato di vaccinazione b) ogni altra certificazione prevista dalla normativa.

Partecipazione economica e modalità di pagamento

Gli utenti sono tenuti a contribuire economicamente alla conduzione dei servizi versando mensilmente una quota determinata con apposito atto della Giunta Comunale. Le assenze non costituiscono titolo per dar luogo a riduzioni od esoneri dal pagamento del contributo suddetto.

Nel caso di inserimento in itinere o in caso di forzata chiusura dei servizi (es. lavori di manutenzione od a problemi igienico-sanitari) nonché per avvio dell'a.s. non coincidente con l'inizio del mese e/o chiusura non coincidente con la sua fine, l'importo della retta mensile è rapportata ai giorni di frequenza del minore.

La retta decorre dalla data di ammissione del bambino e ad ogni inizio di anno educativo.

Il mancato pagamento della retta per tre mensilità e dopo due solleciti scritti comporta le dimissioni d'ufficio dai servizi e l'attivazione delle procedure di riscossione coattiva del debito.

L'utente che ritira il proprio figlio nel corso del mese è tenuto al pagamento del contributo per l'intera mensilità in cui viene effettuata la rinuncia.

Calendario, orario di funzionamento

Il calendario e l'orario di funzionamento della struttura viene determinato con atto amministrativo del comune nel rispetto della normativa vigente.

PARTE III LA QUALITA'

L'Amministrazione Comunale si fa garante della conformità dei Servizi agli standard di funzionamento previsti dalle L.R. 9/2003, successive integrazioni e Regolamenti attuativi.

Schede dei livelli di qualità

Definiscono la qualità dei servizi : la qualità della sicurezza, la qualità alimentare, la qualità professionale, la qualità dell'ambiente interno, la qualità della partecipazione delle famiglie. Tali aspetti sono descritti da specifiche dimensioni di qualità e dai relativi indicatori:

- qualità della sicurezza: possesso dei requisiti di legge in materia di sicurezza, documentazione tecnica e controlli periodici da effettuare nella struttura;
- qualità alimentare: rispetto delle norme igienico-sanitarie per la preparazione e la distribuzione degli alimenti, competenza nella elaborazione dei menù;
- qualità professionale: possesso dei titoli di studio richiesti dal ruolo professionale, formazione e aggiornamento professionale, collegialità, modalità pedagogica e organizzativa;
- qualità dell'ambiente: gestione, organizzazione e attrezzatura degli ambienti destinati ai bambini ed alle bambine e agli adulti
- qualità della partecipazione delle famiglie: relazioni, partecipazione alla gestione sociale, attività extra didattiche.

LIVELLO DELLA QUALITA' DELLA SICUREZZA

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Standard di qualità
Agibilità della struttura	Certificato	Presenza
Requisiti di sicurezza degli impianti	Attestazione del possesso	Presenza
Servizio di protezione e prevenzione D.Lgs 81/2008	Certificazione	Presenza

LIVELLO DELLA QUALITA' ALIMENTARE

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Standard di qualità
Menù	Menù, completo di grammature elaborato da specialisti e/o dietologi tenuto conto del giusto ed equilibrato apporto di nutrimenti che i bambini devono assumere in relazione ai loro bisogni di crescita.	Presenza
Controllo di qualità attraverso il sistema di HACCP	Possesso ed attuazione del piano di autocontrollo (D.lgs.193/07)	Presenza
	Abbigliamento personale di cucina e addetto alla distribuzione (camice bianco, cuffia, grembiule)	Presenza
	Utilizzo della lavastoviglie	Presenza

LIVELLO DELLA QUALITA' PROFESSIONALE

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Standard di qualità
Titoli di studio e requisiti professionali degli educatori	Come previsto dalla Legge Regionale 9/2003, e successive integrazioni e Regolamenti attuativi	Presenza
Formazione e aggiornamento professionale degli educatori	Attività di aggiornamento	Presenza
Titoli di studio e professionali del personale che non svolge mansioni educative	Come previsto dalla legge	Presenza

LIVELLO DELLA QUALITA' DELL'AMBIENTE INTERNO

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Standard di qualità
Differenziazione degli spazi interni dei servizi	Previsione dei seguenti spazi 1. Sezione 2. Cucina 3. Servizi	Presenza
Arredi per le sezioni adeguati per i bambini	Sedie e tavoli di altezza giusta Contenitori facilmente accessibili Armadi per riporre giochi accessibili ai bambini	Presenza
Spazi adulti	Gli spazi per adulti comprendono 1. Spogliatoio 2. Servizi	Presenza
Materiali per attività singole e /o di gruppo	Materiali distinti per fasce di età	Presenza

LIVELLO DELLA QUALITA' DELLA PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Standard di qualità
Relazioni significative con le famiglie	Sostegno ai genitori nel delicato percorso di inserimento del bambino. Rapporto diretto e costante fra l'educatore e la famiglia.	Formazione specifica educatori
Presentazione ai genitori del progetto educativo	Incontri di presentazione del progetto ai genitori	visibilità del progetto
Incontri con i genitori a piccoli gruppi	Nell'anno scolastico vengono organizzati incontri per confrontarsi sulle esperienze dei bambini con i genitori	almeno un incontro
Colloqui individuali	Nell'anno scolastico sono assicurati i colloqui individuali con i genitori	almeno un colloquio individuale

Nel caso in cui venisse riscontrata la mancata presenza degli indici di qualità della presente Carta dei Servizi verranno attivate le seguenti procedure di ripristino:

Livello della qualità della sicurezza	Entro 60 gg. dalla verifica, qualora la violazione non implichi l'ordinanza di chiusura
Livello della qualità alimentare	Entro 5 gg. dalla rilevazione/segnalazione
Livello della qualità professionale	Entro 30 gg. dalla rilevazione/segnalazione
Livello della qualità dell'ambiente interno	Entro 60 gg. dalla rilevazione/segnalazione
Livello della qualità della partecipazione delle famiglie	Entro 30 gg. dalla rilevazione/segnalazione

Sanzioni

Nel caso in cui non siano attivate le procedure di ripristino degli standard di qualità nei termini precedentemente indicati, saranno attivate le procedure disciplinari nei confronti del responsabile individuato dall'Amministrazione Comunale, fatti salvi i casi di forza maggiore adeguatamente e congruentemente indicati.

La valutazione della qualità da parte degli utenti

L'Amministrazione, consapevole che migliorare la qualità dei servizi significa renderli conformi alle aspettative degli utenti, effettua sondaggi per conoscerne le valutazioni. A tale scopo viene effettuata una rilevazione annuale mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori. I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, educativi ed amministrativi dei servizi, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. I dati raccolti vengono elaborati, analizzati e raccolti in una relazione analitica con formulazione di conseguenti proposte di intervento.

PARTE IV LA TUTELA DEGLI UTENTI

L'istituto del reclamo

Il reclamo ha lo scopo di offrire ai destinatari uno strumento agile e immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta relativi all'erogazione dei servizi ed alla trasparenza dell'azione amministrativa. Ogni destinatario può presentare reclami relativamente all'erogazione dei servizi, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.

Modalità di presentazione

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere presentati in forma scritta. I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati. Il Responsabile del Servizio, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, entro 60 giorni dal ricevimento del reclamo, attivandosi per rimuovere le cause che lo hanno determinato. Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Amministrazione Comunale, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Il reclamo non sostituisce i ricorsi. Esso ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalla vigente normativa.

L'informazione

L'informazione sui servizi e sul loro funzionamento viene garantita attraverso la disponibilità del Regolamento Comunale e della Carta dei Servizi presso l'Ufficio Servizi Sociali del Comune e la sede dell'Asilo Nido e delle Sezioni Primavera.

Per eventuali quesiti o problematiche inerenti i Servizi l'utente potrà rivolgersi all'Ufficio Servizi Sociali comunale e/o al Coordinatore/referente delle Strutture.

Allegati: - questionario
- modulo reclamo



COMUNE DI MONTEGIORGIO

Provincia di Ascoli Piceno

SERVIZIO SERVIZI SOCIALI

QUESTIONARIO ASILO NIDO E SEZIONE PRIMAVERA ANNO

Con il presente questionario l'Assessorato ai Servizi Sociali del Comune di Montegiorgio vuole offrire uno strumento ai propri Utenti per esprimere il loro grado di soddisfazione sul servizio ricevuto.

Il questionario può essere consegnato al Coordinatore/referente dei Servizi che provvederà ad inviarlo all'Ufficio Servizi Sociali del Comune.

Rispondendo al questionario Lei avrà l'opportunità di contribuire a rendere i Servizi Sociali più rispondenti alle Sue necessità.

RISERVATO AL GENITORE

Cognome e nome _____

Età _____

Sesso ☐ maschio ☐ femmina

Stato Civile ☐ celibe/nubile ☐ coniugato/a ☐ separato/a ☐ divorziato/a ☐ vedovo/a

Titolo di studio ☐ elementare ☐ media ☐ superiore ☐ laurea ☐ altro

Lei accede al servizio in qualità di:

☐ genitore ☐ familiare (specificare) _____ ☐ altro (specificare) _____

1. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO:

☐ ASILO NIDO

☐ SEZIONE PRIMAVERA

- professionalità del personale educativo

☐ alta ☐ media ☐ scarsa

- progetto educativo

☐ alto ☐ medio ☐ scarso

- orario

☐ molto soddisfatto ☐ soddisfatto ☐ poco soddisfatto ☐ insoddisfatto

- il servizio ottimale per Lei dovrebbe essere svolto con le seguenti modalità:

ORARIO MATTINO	ORARIO POMERIGGIO

- accoglienza

☐ molto soddisfatto ☐ soddisfatto ☐ poco soddisfatto ☐ insoddisfatto

- ambiente dove si svolgono le prestazioni

☐ molto soddisfatto ☐ soddisfatto ☐ poco soddisfatto ☐ insoddisfatto

- arredi materiale e gli strumenti utilizzati:

☐ sufficienti ☐ non sufficienti ☐ adeguato all'età ☐ non adeguato all'età

- materiale didattico e strumenti utilizzati:

☐ sufficienti ☐ non sufficienti ☐ adeguato all'età ☐ non adeguato all'età

- servizio mensa:

☐ sufficiente ☐ non sufficiente ☐ adeguato all'età ☐ non adeguato all'età

- pulizia:

- ☐ sufficiente ☐ non sufficiente

- colloqui con gli educatori:

- ☐ sufficienti ☐ non sufficienti

Quali attività ti piacerebbero fossero organizzate nell'anno?

QUALI SONO I BISOGNI DEI BAMBINI:

- ☐ ASILO NIDO ETA' COMPRESA TRA 3 MESI ED I 3 ANNI
☐ SEZIONE PRIMAVERA ETA' COMPRESA TRA 24 MESI ED I 36 MESI

Note: (scriva qui osservazioni e suggerimenti anche su argomenti che non sono stati trattati dal Questionario)

La ringraziamo per la Sua disponibilità.

Il Responsabile Servizi Sociali

Data _____

Prot. n° _____ del _____

MODULO DI RECLAMO/SEGNALAZIONE

Parte riservata al genitore

Nome e Cognome _____ Via _____ n° _____

Tel. _____ Località _____ Prov. _____

DESCRIZIONE

Parte riservata all'Ufficio Servizi Sociali

Il problema si è già presentato?

☐ Sì

☐ No

Gravità del reclamo:

☐ Alta

☐ Media

☐ Bassa

Modalità di ricezione:

☐ Telefonica

☐ Verbale

☐ Scritta

Ricevuta dall'operatore _____ in data _____

Segnalazione destinata a: _____

Consegnata a: _____ in data _____

Risposta data al cittadino in data _____

RISOLUZIONE ADOTTATA

Firma Responsabile Servizi Sociali
