

INDICE

1. LA CARTA DEI SERVIZI
 - 1.1. Che cos'è la carta dei servizi.
 - 1.2. Quali sono i principi ispiratori

2. IL SERVIZIO ASILO NIDO
 - 2.1. Che cos'è e a chi si rivolge
 - 2.2. Finalità e Mission
 - 2.3. *Vision* pedagogica
 - 2.4. Dove siamo

3. COME SI ACCEDE AL SERVIZIO
 - 3.1. Iscrizioni e dimissioni
 - 3.2. Ammissioni
 - 3.3. Criteri per la graduatoria di ammissione
 - 3.4. Costi

4. FUNZIONAMENTO
 - 4.1. Orari
 - 4.2. Progetto Educativo
 - 4.3. Ambientamento
 - 4.4. Regole del servizio
 - 4.5. Continuità con il territorio
 - 4.6. Continuità con la scuola dell'infanzia
 - 4.7. Personale
 - 4.8. Comitato di Gestione
 - 4.9. Partecipazione dei genitori
 - 4.10. Calendario scolastico

5. LA GIORNATA TIPO
 - 5.1. Le routines quotidiane di cura
 - 5.2. Le attività educativo-didattiche

6. IL MENU'

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

8. SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

1. LA CARTA DEI SERVIZI

1.1 *Che cos'è la carta dei servizi*

È uno strumento che il Comune mette a disposizione delle famiglie dei bambini che vogliono accedere all'asilo nido *Primi Passi*. In esso si possono trovare le principali informazioni sull'organizzazione del servizio e sugli aspetti generali e specifici del suo funzionamento, secondo i criteri di rigore e trasparenza.

1.2 *Quali sono i principi ispiratori*

UGUAGLIANZA: ai bambini accolti al nido è garantito il medesimo servizio, indipendentemente da sesso, appartenenza etnica e culturale, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali, nel rispetto in particolare della "Convenzione Internazionale sui diritti dell'infanzia" (ONU, 20 novembre 1989; ratifica dello Stato Italiano con Legge n. 176 del 27 maggio 1991).

- **IMPARZIALITÀ:** il servizio è prestato con imparzialità e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono.
- **CONTINUITÀ:** è assicurato un servizio continuativo e regolare, in conformità agli orari e al calendario di funzionamento che sono stati previsti.
- **PARTECIPAZIONE:** alle famiglie utenti è garantito l'accesso alle informazioni che le riguardano - con la tutela del diritto alla *privacy* - e la possibilità di proporre osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.
Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione degli utenti utente circa la qualità del servizio reso.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** sono adottate tutte le misure idonee affinché il servizio sia reso in modo efficiente ed efficace, attraverso un attento impiego delle risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

2. IL SERVIZIO ASILO NIDO

2.1 *Che cos'è e a chi si rivolge*

L'asilo nido Comunale "*Primi Passi*" si propone come un servizio educativo e sociale di interesse pubblico che si connota, accanto alla famiglia, quale ambiente accogliente in cui promuovere il "benessere" dei bambini piccoli, attraverso l'armonico sviluppo psicofisico e l'integrazione sociale, nel rispetto della loro identità culturale e familiare.

Il servizio offerto agli utenti, con la presenza di figure diverse da quelle familiari e dotate di una specifica competenza professionale, è caratterizzato da una progettualità educativa e da strategie gestionali che ne garantiscono il funzionamento.

Gli orientamenti educativi, nel rispetto del diritto educativo fondamentale dei genitori nei confronti dei bambini che frequentano il nido, saranno attuati con l'apporto di metodologie didattico-organizzative sempre aggiornate e proposte dal personale, anche in collaborazione con altri rappresentanti della comunità locale.

2.2

Finalità e Mission

Il nido è un'esperienza di incontro formativa e relazionale che avviene in un ambiente organizzato e pensato a misura di bambino. Nel prendersi cura del bambino, il nido si pone l'obiettivo di sviluppare in modo armonico tutte le sue potenzialità, siano esse fisiche, affettive, cognitive e relazionali.

Il bambino al nido viene valorizzato nella propria identità, aiutato nell'evolversi dell'autonomia e delle competenze e sostenuto per superare eventuali difficoltà.

Il nido, oltre alla funzione di accompagnamento alla crescita dei bambini, ha anche l'obiettivo di sostenere il ruolo educativo dei genitori, offrendo tempi e modi per raccogliere eventuali dubbi e confrontarsi sul progetto di sviluppo di ogni bambino.

Questo servizio persegue anche la finalità di diffondere nel territorio una cultura di protezione e promozione dell'infanzia, costruendo e partecipando ad una rete di alleanze fra tutti i soggetti che nella comunità hanno responsabilità educative e sociali.

2.3. Vision pedagogica del servizio

I principi pedagogici generali che ispirano l'intervento educativo del servizio e condivisi nel gruppo di lavoro sono:

- l'idea comune di bambino e della sua crescita, che va accompagnata rispondendo ai suoi bisogni fondamentali, ma insieme riconoscendo anche le sue precoci capacità cognitive e relazionali, tenendo presente che i bambini sono i "cittadini del domani", da preparare alle sfide del futuro con una "testa ben fatta";
- l'attenzione all'unicità di ogni bambino nel suo modo di stare nella realtà e di imparare, che comporta l'adozione di strategie educative personalizzate nei modi e nei tempi, anche in ottemperanza alla normativa vigente sull'inclusione dei bambini con disabilità (L.104/1992) e con Bisogni Educativi Speciali (D.M. dicembre 2012);
- il principio del partenariato con le famiglie, come condivisione dell'idea di bambino e di corresponsabilità educativa;
- la convinzione che il nido non possa svolgere la sua funzione in solitudine, ma che sia uno dei nodi della rete per la cura dei bambini e il supporto ai loro genitori.

2.3

Presentazione del Servizio

Fin dal 1957, anno di inaugurazione, il nostro Nido ha accolto i bambini piccoli del territorio comunale e di comunità limitrofe ed il personale si è preso cura di loro, nei modi e nei tempi richiesti dalla condizione culturale e socio-economica di quel periodo.

E' passato tanto tempo da allora e sono cambiati molti elementi dello sfondo socio-culturale in cui opera un servizio che accoglie bambini nella fascia 0-3 anni:

gli studi e la ricerca sullo sviluppo della età evolutiva hanno portato a cambiamenti radicali nella visione del bambino piccolo, dei suoi bisogni e delle sue capacità;

- sono state promulgate leggi epocali che hanno dato il via a percorsi innovativi e a metodi di lavoro rivoluzionari rispetto alle teorie preesistenti e che hanno richiesto professionalità specifiche per il personale che si occupa di bambini; sono finalmente entrate al nido le figure parentali del bambino, creando nuove relazioni interpersonali di apertura all'altro e rapporti col territorio di scambio inter-professionale.

Il nostro nido, continuando a prendersi **cura** dei bambini piccoli, ha acquisito nel corso degli anni una sua identità che gli è derivata dal saper cogliere il "nuovo" e ad esso adeguarsi, ma soprattutto dall'aver saputo "portare **fuori**", far vedere agli altri **il fare ed il saper fare dei bambini**, rendendo così il servizio un luogo educativo rilevante per il territorio.

Nell'ambito della gestione dell'asilo nido, l'Amministrazione Comunale ha realizzato nel 2012 il proprio obiettivo di individuare e disciplinare con una convenzione il rapporto con un nuovo soggetto-partner che, oltre ad assicurare il completamento dell'organico e l'erogazione di servizi complementari di affiancamento, proponga ed attui una revisione organizzativa dell'asilo nido ed offra la possibilità, nel medio-lungo periodo, di valutare forme di gestione diverse rispetto a quella attuale. Con l'inizio dell' a. s. 2012-2013 è stata infatti individuata la SPES (Servizi alla Persona Educativi e Sociali) di Padova quale partner per l'instaurarsi di un rapporto di collaborazione per la gestione compartecipata dell'asilo nido, ispirato ai seguenti principi:

a) autonomia gestionale: collaborazione fra i due Enti, che deve favorire lo scambio di esperienze e soluzioni operative tali da costituire un reciproco vantaggio nel perseguimento dei propri fini istituzionali, con una divisione di compiti e responsabilità, pur conservando l'autonomia gestionale da parte del Comune, che mantiene la piena titolarità del servizio;

b) qualità del servizio: promozione dello sviluppo della qualità del servizio secondo un approccio di sistema orientato al miglioramento continuo della Qualità; programmazione degli obiettivi di miglioramento, monitoraggio della qualità del servizio erogato e verifica del raggiungimento degli standard qualitativi previsti;

c) continuità educativa: durata triennale del rapporto di collaborazione e garanzia da parte di SPES di utilizzare sempre personale con idonea qualificazione professionale.

Nell'ambito della citata convenzione, SPES assicura la presenza della propria psicopedagogista, con il compito di monitorare l'impostazione generale dell'attività del nido per quanto riguarda i seguenti aspetti:

- assetto pedagogico e organizzativo generale;
- qualità della programmazione educativo-didattica progettazione educativa;
- consulenza educativa alle famiglie;
- progettazione e sperimentazione di servizi e/o attività innovative collaterali al nido.

2.4 Dove siamo

L'asilo nido Comunale "*Primi Passi*" è ubicato a Piazzola sul Brenta in via Dei Contarini, 56/58

Dati utili:

Tel. Asilo Nido "*Primi Passi*" 0499600086

e-mail: asilo_nido@comune.piazzola.pd.it

Tel. Ufficio Servizi Socio Scolastici 0499697919

e-mail: sociale@comune.piazzola.pd.it

Fax. Comune di Piazzola sul Brenta 0499697930

3. COME SI ACCEDE AL SERVIZIO

3.1 Iscrizioni e Dimissioni

La domanda di ammissione sottoscritta da un genitore, va presentata all'Ufficio Servizi Socio-Scolastici del Comune.

L'ingresso al nido avviene per scorrimento delle graduatorie fino alla totale copertura dei posti disponibili.

Le dimissioni volontarie del bambino dall'asilo nido, a qualsiasi causa imputabili, dovranno essere comunicate almeno con un mese di anticipo, onde evitare il pagamento di un'intera mensilità.

E' ammessa la deroga ai termini sopra indicati, per importanti motivi di salute, su presentazione di certificazione medica.

3.2 Ammissioni

All'asilo nido sono ammessi i bambini di età compresa tra i 3 mesi e i 3 anni (lattanti: 3-12 mesi - divezzi:13-36 mesi), a prescindere da deficit psico-fisici inferiorità psico-fisiche, sia residenti nel territorio comunale sia non residenti in esso, tenendo conto dei criteri di

proporzionalità stabiliti e aggiornati con la annuale delibera di Giunta Comunale relativa ai servizi a domanda individuale.

3.3 *Criteri per la graduatoria di ammissione dei bambini*

La graduatoria delle ammissioni, distinta in residenti e non residenti, viene decisa dal Comitato di Gestione e formulata in applicazione dei seguenti criteri generali in ordine di importanza:

- mancanza o assenza di uno o entrambi i genitori e bambini con particolari difficoltà;
- salvaguardia del posto di lavoro;
- situazione socio-economica della famiglia;
- mancanza di altre persone che accudiscano i bambini;
- presenza in famiglia di altri figli minori di tre anni.

A parità di condizioni, viene presa in considerazione la data di nascita, dando la precedenza ai bambini di maggiore età.

La graduatoria delle ammissioni sarà riformulata ogni sei mesi per tenere conto di eventuali mutamenti delle condizioni familiari e delle nuove domande di ammissione.

3.4 *Costo di frequenza*

Il servizio è soggetto al pagamento di un contributo annuale pagabile in rette mensili, entro il giorno 15 di ogni mese, presso il servizio di Tesoreria Comunale.

Le rette sono fissate dall'Amministrazione comunale, con apposito provvedimento.

L'Ufficio Comunale preposto all'asilo nido stabilirà la fascia di appartenenza, tenendo conto dei criteri fissati con la annuale delibera di Giunta relativa ai servizi pubblici a domanda individuale.

Con la medesima deliberazione annuale della Giunta vengono approvate **le riduzioni delle rette di frequenza** a beneficio dei bambini assenti, dei fratelli contemporaneamente utenti e dei bambini diversamente abili.

4. FUNZIONAMENTO

4.1 *Personale*

Il personale dell'Asilo Nido si distingue in:

- *personale educativo;*
- *personale addetto ai servizi (ausiliario);*
- *personale di cucina.*

Personale educativo

All'interno del personale educativo, l'Amministrazione comunale, sentito il Comitato di Gestione, nomina la coordinatrice del servizio.

La coordinatrice:

- mette in atto le direttive dell'Amministrazione comunale relativamente all'organizzazione del servizio;
- programma, assieme alle educatrici, il piano educativo-didattico annuale, tenendo conto delle linee evolutive dello sviluppo del bambino;
- vigila sul buon funzionamento del servizio.

Le educatrici:

- provvedono alla cura dei bambini;
- seguono lo sviluppo psico-fisico dei piccoli utilizzando adeguati criteri pedagogici;

- sono responsabili della scelta e dello svolgimento delle attività educativo-didattiche, secondo quanto previsto nella programmazione;
- promuovono la relazione di co-educazione con le famiglie, favorendone la partecipazione attiva dei genitori;
- contribuiscono al buon funzionamento generale del servizio.

Il personale addetto ai servizi:

- cura la pulizia e l'ordine delle attrezzature e degli spazi interni ed esterni; all'edificio, la pulizia ed il riordino della biancheria in dotazione all'asilo nido;
- collabora nella preparazione e somministrazione dei pasti.

La cuoca:

predispone e prepara i pasti, controlla la quantità delle derrate alimentari e annota quanto manca.

4.2. Progetto Educativo

Aggiungere e controllare la numerazione dei paragrafi

4.2 Comitato di Gestione

Il rapporto tra le figure che si prendono cura dei bambini e che condividono le responsabilità della loro crescita, si realizza nel Comitato di Gestione (genitori – educatrici - amministratori).

Il Comitato è composto da:

3 genitori eletti dai genitori;

3 rappresentanti del Consiglio Comunale;

1 rappresentante delle formazioni sociali organizzate sul territorio;

1 rappresentante del personale educativo;

il **Sindaco** o l'**Assessore** con delega all'asilo nido e con parere consultivo;

la coordinatrice dell'asilo nido con parere consultivo.

Il Comitato di Gestione:

- svolge un'attività consultiva di indirizzo e controllo, nell'ambito dell'organizzazione e della gestione dell'asilo nido;
- valuta le domande di iscrizione, come stabilito dal Regolamento Comunale e redige le graduatorie;
- convoca l'assemblea dei genitori, promuovendo la partecipazione delle famiglie alla gestione sociale del nido.

4.3 Orari

L'asilo nido è aperto tutti i giorni non festivi, dal lunedì a venerdì.

L'orario di entrata dei bambini è fissato dalle ore 7,30 alle ore 9,00, quello di uscita entro le ore 16,30.

E' comunque consentita la permanenza del bambino fino alle ore 17,45, dal lunedì al venerdì, in caso di comprovate necessità dei genitori, da dimostrarsi con apposita documentazione.

4.4 Calendario scolastico

L'asilo nido è aperto da settembre a luglio, escluse le vacanze di Natale e Pasqua, secondo il calendario approvato dalla Giunta Comunale. Il calendario annuale sarà consegnato alle famiglie all'inizio dell'anno educativo.

4.5 Ambientamento

E' senza dubbio il momento più delicato della vita del bambino al nido: nel rispetto dell'unicità di ogni bambino, i tempi dell'ambientamento saranno legati al suo comportamento e alle sue reazioni al nuovo ambiente.

Nelle prime settimane i bambini frequenteranno con gradualità di tempi, tenendo conto della loro capacità di ambientamento e della disponibilità delle famiglie.

Aggiungere la procedura

4.6 Partecipazione dei genitori

Le famiglie sono chiamate ad una partecipazione attiva nella vita dell'asilo nido:

- all'inizio di settembre è previsto un incontro, rivolto ai genitori dei bambini nuovi iscritti, per una prima presentazione dell'asilo e per condividere con le educatrici tempi e modalità dell'**ambientamento**;
- nei primi mesi dell'anno scolastico viene organizzato un incontro dove viene presentata la programmazione educativa a tutti i genitori;
- ogni educatrice, nel corso dell'anno, a partire dal momento dell'accoglienza, organizza i colloqui individuali ;
- vengono proposte occasioni di festa e/o uscite didattiche che rientrano a pieno titolo tra le attività educative dell'asilo nido, dove genitori e bambini hanno l'opportunità di condividere esperienze significative;
- vengono organizzate serate con gli esperti, per approfondire aspetti riguardanti lo sviluppo e la crescita del bambino;
- si convoca e si riunisce l'assemblea, che vede insieme genitori utenti ed in lista di attesa, personale operante al nido e membri del Comitato di Gestione, per valutare l'andamento generale dell'asilo nido, discutere gli indirizzi amministrativi, assistenziali, pedagogici ed organizzativi e formulare proposte sui programmi di intervento.

4.7 Regole del servizio

Per il buon funzionamento del nido è **necessaria la collaborazione delle famiglie attraverso il** rispetto di alcune norme che verranno comunicate al momento dell'**ambientamento** del bambino al nido e alle quali si chiede di attenersi scrupolosamente.

Si raccomanda in particolare:

- il rispetto degli orari di entrata e di uscita;
- l'osservanza delle norme che regolano le assenze del bambino;
- la segnalazione di diete particolari richieste dal pediatra;
- l'attenzione all'abbigliamento del bambino, che dovrà essere comodo e pratico;
- il cambio completo da tenere nel proprio armadietto.

LA GIORNATA TIPO

5.1 Come si trascorre la giornata al nido

7.30 – 9.00	Accoglienza
8.30 – 9.30	Colazione e cambio
9.30 – 10.45	Attività didattiche previste nella programmazione
10.45 – 11.00	Preparazione al pranzo
11.00 – 11.30	Pranzo
11.45 – 12.30	Cambio e preparazione al riposo
12.30 – 14.30	Riposo
14.30 – 15.30	Risveglio, cambio, merenda
15.30 – 16.30	Ricongiungimento
16.30 – 17.45	Prolungamento orario solo in caso di comprovata necessità

4.8 Gli ambienti del nido

L'organizzazione degli spazi del nido è funzionale alle età dei bambini e alla soddisfazione delle loro esigenze fisiologiche, emozionali ed esperienziali.

A seconda dei bisogni specifici, il bambino può rifugiarsi nel luogo del calore e delle coccole (con materassi, cuscini, teli, peluches, ciuccio, oggetto transizionale ...), dove ritrova la sua intimità, si rassicura, si consola o semplicemente rallenta il ritmo e riposa.

Altri spazi del nido, con tavoli, sedie, panche, pedane, materassoni, cubi e altro materiale appropriato, consentono il fare del bambino, gli permettono la sperimentazione di cose nuove che favoriscono la conoscenza.

Gli spazi delle routines e dei momenti collettivi veicolano la rassicurazione nel ritrovare gli stessi oggetti, gli stessi amici, le stesse educatrici e i propri genitori.

Gli Spazi Gioco

Spazi gioco dei lattanti: la giornata è intercalata da momenti di routines (cambio, pappa, nanna...) e momenti di gioco, entrambi importanti a livello emozionale e cognitivo perché offrono al bambino occasioni di movimento e possibilità di coinvolgimento affettivo e fisico sia con l'adulto che con i coetanei.

In salone sono stati creati degli spazi diversificati che vengono utilizzati liberamente dal bambino a seconda delle esigenze del momento: *angolo morbido, specchio, mobile primi passi, mobili a giorno.*

Sala scivolo: oltre ad essere lo spazio per il gioco libero del pomeriggio, può essere attrezzata per il gioco psicomotorio.

Casetta: è una stanza attigua alla sala scivolo, attrezzata per il gioco imitativo-simbolico della cucina.

Salone: è lo spazio dedicato al gioco libero nei momenti dell'accoglienza e del commiato, ma viene predisposto in particolare per i giochi imitativo-simbolico, euristico e per il "teatrino".

Sala manipolazione: questa sala è utilizzata per consentire il gioco di manipolazione di materiali non alimentari (terra, sabbia, corteccia, sassi, ecc.) e per l'attività musicale.

Sala pittura: è una stanza attrezzata per le attività grafico-pittoriche ed espressive.

Sala pranzo: è il luogo privilegiato del mangiare, ma consente anche la manipolazione di sostanze alimentari (es.: purè, pasta di pane, farine, ecc.)

Bagno grande: è il luogo della routine dedicata all'igiene personale, ma può diventare lo spazio per il "laboratorio acqua".

Giardino: utilizzato per i giochi liberi e non.

5. IL MENU'

Il Comune da sempre gestisce direttamente la refezione all'asilo nido, con la cucina interna alla struttura e con personale proprio.

Le tabelle dietetiche vengono elaborate dal SIAN dell'AULSS n. 15, dopo una attenta analisi della composizione dell'utenza dell'asilo nido.

Il menu del nido è stagionale e ruota su 4 settimane ed è soggetto a revisione periodica, è visionabile dai genitori ed è esposto nella bacheca in ingresso.

Le esigenze dietetiche particolari devono essere comunicate sin dall'inserimento e vanno documentate da certificato medico.

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

Fattori di Qualità	Indicatori	Standard
Garanzia della normale erogazione del servizio	Apertura giornaliera del servizio negli orari indicati	Dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 16.30 con protrazione alle 17.45
Qualità dell'alimentazione	Esistenza cucina interna *****	Preparazione dei pasti in loco in base alla normativa HACCP

	<p>Accettazione delle necessità di diete personalizzate</p> <p>*****</p> <p>Menu approvato dall'Ulss 15</p>	<p>*****</p> <p>Rispetto di tutte le richieste di dieta personalizzata per motivi di salute, come da certificato medico e per motivi religiosi</p> <p>*****</p> <p>Osservanza delle indicazioni</p>
Igiene ambientale	<p>Programmazione degli interventi tramite strumenti di registrazione.</p> <p>*****</p> <p>Prodotti previsti dalla normativa HACCP</p>	<p>Rispetto della programmazione con rotazione degli interventi su scansione giornaliera, settimanale e quindicinale</p> <p>*****</p> <p>Osservanza delle indicazioni</p>
Garanzia dell'igiene personale del bambino	<p>Lavaggio mani</p> <p>*****</p> <p>Cambio pannolino</p>	<p>Almeno 3 volte al giorno</p> <p>*****</p> <p>Almeno 3 volte al giorno</p>
Igiene personale operatori	<p>Indumenti dedicati al nido</p> <p>Calzature dedicate al nido</p> <p>*****</p> <p>Utilizzo dei guanti monouso</p>	<p>Cambio abbigliamento e calzature inizio turno</p> <p>*****</p> <p>Ogni cambio pannolini</p>
Sicurezza ambientale	<p>Adeguatezza alla normativa vigente</p> <p>*****</p> <p>Prova di evacuazione</p>	<p>Conformità all'autorizzazione al funzionamento rilasciata dalla competente autorità.</p> <p>*****</p> <p>Due volte l'anno</p>
Fornitura materiale di consumo	<p>Biancheria e altro materiale a disposizione di ogni bambino</p>	<p>Il nido fornisce:</p> <ul style="list-style-type: none"> - lenzuola e biancheria per il lettino - tovaglioli di stoffa - pannolini - carta usa e getta per diversi usi
Garanzia del servizio educativo	<p>Elaborazione del progetto educativo didattico dell'anno e relativa verifica</p> <p>*****</p> <p>Rapporto numerico tra personale e bambini iscritti</p> <p>*****</p> <p>Formazione e aggiornamento continuo di tutto il personale.</p> <p>*****</p> <p>Coordinamento psicopedagogico</p>	<p>Ore di progettazione nel collettivo delle educatrici</p> <p>*****</p> <p>Conforme alla normativa vigente</p> <p>*****</p> <p>n. -- ore annuali</p> <p>*****</p> <p>Presenza di una psicopedagoga</p>

Frequenza regolare di incontri con le famiglie.	<p>Momenti di informazione assembleare. *****</p> <p>Colloqui di confronto con i genitori di ciascun bambino *****</p> <p>Serate di approfondimento su tematiche educative. *****</p> <p>Informazione e comunicazione con le famiglie</p>	<p>Almeno due volte all'anno *****</p> <p>Due nell'arco dell'anno e ogni volta ce ne sia la necessità *****</p> <p>Due all'anno: 1 in autunno e 1 in primavera *****</p> <p>Giornaliera</p>
Partecipazione delle famiglie	<p>Partecipazione al Comitato di Gestione. *****</p> <p>Cogestioni di momenti di festa e/o uscite.</p>	<p>Riunioni ogni 2 mesi ca. *****</p> <p>Come previsto nel calendario della programmazione educativa.</p>
Efficacia dell'azione amministrativa a supporto del servizio	Arco di tempo in cui vengono pubblicate le graduatorie semestrali di ammissione al servizio	Entro 30 gg. dalla data di scadenza della presentazione delle domande

7. SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

7.1 *Come si rileva la soddisfazione delle famiglie*

L'Amministrazione Comunale s'impegna ad attuare verifiche e valutazioni del servizio anche attraverso la collaborazione degli utenti, ai quali verrà somministrato un questionario annuale per la valutazione della qualità percepita. Dall'elaborazione di tutti i questionari, ogni anno verrà pubblicato un rapporto sulla valutazione del grado di soddisfazione degli utenti.

7.2 *Gestione dei reclami*

Qualora i genitori rilevino disservizi che violano gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi, possono presentare reclamo. Il reclamo dovrà essere scritto e spedito all'Ufficio Servizi Socio Scolastici del Comune, Viale S. Camerini, 3 Tel.049-9697919, Fax 9697930. L'Amministrazione risponderà in forma scritta e si attiverà per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

7.3 *Partecipazione al miglioramento continuo del servizio*

Sulla base delle attività di valutazione della qualità percepita e di verifica del servizio, il Comune definisce annualmente un piano di miglioramento che sottopone al Comitato di Gestione.