

CARTA DEI SERVIZI

Nido d'infanzia

Cjase di Catine



Comune di Manzano



NIDO D'INFANZIA COMUNALE

"CJASE DI CATINE"

*"Se un bambino vive nell'incoraggiamento
impara ad avere fiducia"*

*"Se un bambino vive nell'accettazione e nell'amicizia
impara a trovare l'amore nel mondo"*

(Doret's Law Nolte)

Per bambini da 3 mesi a 3 anni

Per un'Amministrazione Comunale la presenza sul proprio territorio di un Nido d'Infanzia da oltre 10 anni è motivo di orgoglio e necessita di un costante impegno per la programmazione, il coordinamento, la valorizzazione delle risorse economiche ed umane, il monitoraggio e la rimodulazione. L'esperienza acquisita negli anni e i riconoscimenti ricevuti, anche in termini di numerose presenze, hanno portato l'Amministrazione Comunale a scrivere a quattro mani la Carta dei servizi del Nido d'Infanzia Cjase di Catine.

La Carta dei servizi è uno strumento con il quale questa Amministrazione intende fornire tutte le informazioni relative ai servizi offerti dal Nido Comunale Cjase di Catine in una logica di trasparenza ed ha le seguenti finalità:

- ✓ far conoscere il servizio e le iniziative esplicitandone i principi educativi ed i metodi*
- ✓ 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*

Leggendo la Carta dei servizi è possibile conoscere l'ente che gestisce il servizio, l'organizzazione del Nido, le sue modalità di

funzionamento, l'importanza data al progetto pedagogico educativo, i servizi forniti, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti, le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente, la sua partecipazione al miglioramento continuo del servizio offerto, le modalità di reclamo.

È stato un lavoro di collaborazione in una prospettiva di miglioramento continuo della qualità offerta. Per l'elaborazione di questa carta, è stato necessario l'intervento di tutti i soggetti che, a vario titolo, sono coinvolti nella gestione del servizio e dei genitori che ne usufruiscono attivamente o potenzialmente: a tutti va un cordiale ringraziamento.

Si vuole che questo lavoro possa essere un elemento dinamico del servizio e non statico, ecco il motivo per cui, ogni due anni, la Carta dei servizi sarà riesaminata ed aggiornata.

Ci si augura che la stessa possa in questo modo diventare un valido ed attuale strumento di supporto e di consultazione per le famiglie.

IL SINDACO
Lidia Dritti

L'ASSESSORE ALL'ISTRUZIONE
Angela Della Rovere

L'Ente Gestore del Servizio

Codess FVG è una società Cooperativa Sociale Onlus, con sede in Udine, che realizza servizi e interventi propri, in rete e per conto di amministrazioni pubbliche, in diverse aree operative:

- servizi residenziali e di assistenza domiciliare per anziani;*
- nidi di infanzia e servizi integrativi e sperimentali per la famiglia;*
- centri socio-educativi, interventi domiciliari e scolastici per minori o persone diversamente abili;*
- centri informagiovani di supporto e primo orientamento.*

Nei territori, con enti pubblici e altre imprese sociali, collabora a nuovi progetti per le comunità locali e propone direttamente servizi che ascoltino e rispondano ai cambiamenti della società.

Carta dei servizi del Nido d'infanzia Cjase di Catine

Indice:

Nota metodologica	4
Principi fondamentali	6
Finalità del servizio	7
Descrizione del Servizio	8
Ulteriori servizi offerti	9
Indicatori e standard di qualità del servizio	10
Valutazione e monitoraggio del servizio	17
Reclami, osservazioni e suggerimenti	18

Nota metodologica

La Carta dei servizi è uno strumento, sotto forma di depliant o altro, che specifica gli standard di qualità del servizio cui si riferisce e costituisce un requisito essenziale per la valutazione del servizio stesso.

Essa riprende in termini applicativi quanto contenuto nella specifica direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 rispettando i principi enunciati nella stessa.

I destinatari sono principalmente i bambini e le bambine che frequentano il Nido e le loro famiglie.

Ma si rivolge anche agli operatori degli altri servizi scolastici, sociali e educativi presenti sul territorio, con i quali il Nido si relaziona per stabilire un rapporto di continuità educativa.

La presente Carta si articola nelle seguenti parti:

- **principi fondamentali**
- **finalità del servizio**
- **descrizione dei servizi offerti**
- **indicatori e standard di qualità del servizio**
- **valutazione e monitoraggio del servizio**
- **reclami, osservazioni e suggerimenti**

La presente Carta dei servizi è stata promossa dal Comune di Manzano in partnership con la Cooperativa Codess FVG, che si è impegnata nella sua programmazione e stesura finale. È stato costituito un gruppo di lavoro composto da operatori del Comune e di Codess FVG, che attraverso un percorso di progettazione partecipata ha elaborato i contenuti della Carta dei servizi del Nido d'infanzia di Manzano.

Il gruppo di lavoro, dopo aver condiviso le premesse concettuali e metodologiche del progetto per la realizzazione del documento, ha sviluppato e realizzato una **ricerca esplorativa**. La ricerca intendeva indagare sui bisogni informativi delle famiglie rispetto al servizio di Nido d'infanzia per individuare gli elementi qualificanti, che sono ritenuti più pregnanti dai genitori.

Il processo di partecipazione consultiva dei soggetti sia beneficiari che potenziali beneficiari, ossia le famiglie della Comunità di Manzano, ha permesso di tracciare gli orientamenti per l'elaborazione dei contenuti della Carta.

La ricerca si è svolta durante l'anno educativo 2009-10 ed è stata compiuta su tre campioni di genitori: i genitori con bambini che

frequentano il Nido, i genitori di bambini che sono iscritti al Nido ma che ancora non hanno incominciato la frequenza, i futuri genitori. Gli strumenti di indagine impiegati sono stati il questionario e il focus group.

L'elaborazione dei risultati della ricerca hanno consentito di tarare i contenuti della Carta. Le informazioni in essa presentate sono state selezionate e formulate in base a quanto emerso dalla voce dei genitori. In particolare è stato possibile individuare delle categorie di valori, che esplicitano i significati e l'importanza che i diversi aspetti del servizio Nido hanno per i genitori.

Il documento vuole essere uno strumento di comunicazione rivolto alle famiglie con lo scopo principale di mettere in risalto gli aspetti di qualità che caratterizzano il servizio erogato e nel contempo di dare loro la possibilità di riconoscerli, verificandone la presenza.

Gli aspetti più specifici inerenti la descrizione e il funzionamento del servizio sono illustrati nel Regolamento del Nido, documento che, insieme alla Carta dei servizi e al Progetto educativo, rappresenta il quadro complessivo del servizio che il Nido d'infanzia offre ai bambini e alle loro famiglie.

Principi fondamentali

Codess FVG nell'erogazione del servizio di **Nido d'infanzia Cjase di Catine** risponde ai seguenti principi fondamentali:

Centralità del bambino

Il Nido d'infanzia pone al centro della propria attività il "bambino", proponendosi di accoglierlo in un ambiente sicuro, protetto, creativo e stimolante, nel quale possa esprimere liberamente le proprie potenzialità relazionali, cognitive, affettive.

Nell'organizzazione dell'attività educativa si tiene in particolare considerazione che ogni bambino è unico ed esige quindi attenzioni e risposte diversificate da parte degli educatori.

Continuità

Codess FVG si impegna a erogare il Servizio in modo regolare e continuo secondo il calendario annuale e gli orari indicati dalla normativa regionale di riferimento.

Eguaglianza

Il Nido d'infanzia è accessibile a tutti, senza distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche.

Imparzialità, trasparenza e partecipazione

Il personale del Nido opera secondo i principi definiti dal "Codice etico: la carta dei valori e dei comportamenti della cooperativa sociale Codess FVG". Nello specifico i comportamenti del personale del Nido nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività.

Libertà e collegialità

La programmazione delle attività, elaborata in linea con il progetto educativo del Nido, viene realizzata, nel rispetto della libertà del singolo operatore, attraverso momenti collegiali di confronto e di formazione.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti. L'efficacia delle prestazioni, inoltre è raggiunta attraverso le riunioni periodiche, la formazione e l'aggiornamento del personale.

Validità della Carta dei servizi

La Carta ha validità biennale dalla data di emissione, 1 ottobre'11. Le indicazioni contenute sono valide fino a quando non intervengono disposizioni normative o organizzative che richiedano di modificarne i contenuti.

Finalità del servizio

Il **NIDO D'INFANZIA CJASE DI CATINE** è un servizio educativo e sociale aperto a tutti i bambini e le bambine di età compresa dai 3 ai 36 mesi.

La cultura progettuale del servizio di Nido d'infanzia sviluppata in condivisione fra il Comune di Manzano e dalla Cooperativa Codess FVG si ispira ai principi enunciati nella Legge 20 del 2005 "Sistema Integrato dei servizi per la prima infanzia" e successive modifiche L.R. 7/2010, che concepisce il Nido d'infanzia come strumento di costruzione e di promozione della "cultura dell'infanzia", attraverso il riconoscimento della specificità dei bisogni, delle motivazioni, dei percorsi di formazione del bambino. Il Nido quindi rappresenta la prima esperienza di convivenza istituzionale per il bambino e per gli adulti di riferimento che si trovano per la prima volta, a confrontarsi con l'ambiente sociale. Costituisce, infatti, un luogo di relazioni fra diversi interlocutori: il bambino, la sua famiglia, gli operatori, la comunità e i suoi servizi. Allo stesso tempo il Nido è anche luogo di educazione e di formazione, in grado di offrire esperienze significative che contribuiscono a sviluppare processi relazionali, conoscitivi, emotivi e affettivi del bambino stesso.

Il Nido si prefigge determinate finalità educative da perseguire:

- assicurare il benessere psico-fisico del bambino;
- favorire la socializzazione stimolando le relazioni individuali o a piccolo gruppo;
- valorizzare le differenze affinché il bambino sviluppi le proprie specificità;
- favorire e rinforzare il graduale sviluppo dell'autonomia, offrire al bambino la possibilità di provare ed esplorare;
- incoraggiare il bambino a esprimere liberamente in ogni situazione i propri bisogni, preferenze ed emozioni;
- stimolare gli apprendimenti, favorire la curiosità del bambino, la creatività, la fantasia, l'affettività, la motricità, il linguaggio, le capacità logiche e la graduale comprensione e accettazione delle regole dell'ambiente.

In questo senso il progetto educativo del Nido d'infanzia si basa su **un'idea di bambino portatore di una storia, di esperienze, conoscenze e abitudini, curioso, ricco ed emozionale.**

Il Nido non può svilupparsi solo attraverso la sua attività educativa con il bambino, ma necessita di stabilire una stretta collaborazione con i genitori, riconoscendo le loro funzioni educative al fine di garantire l'adeguatezza e la coerenza degli interventi educativi e una funzionale circolarità di informazioni.

Descrizione del servizio

Utenza: il servizio accoglie complessivamente 38 bambini dai 3 ai 36 mesi.

Calendario e orario:

Il servizio è aperto dal 1 settembre al 31 luglio di ogni anno.

- Accoglienza: dalle 7.30 alle 9.00 dal lunedì al venerdì.
- Uscite: alle 12.30
alle 14.00
alle 16.00
alle 17.30

Le iscrizioni: sono aperte nel mese di giugno e accolte presso il Comune di Manzano. I criteri e le modalità di ammissione e di fine frequenza dei bambini sono descritti nel Regolamento del Nido, documento approvato dal Consiglio Comunale.

Le rette: la quantificazione degli importi delle rette viene approvata annualmente dall'Amministrazione Comunale, mentre le modalità di corresponsione delle stesse sono illustrate nel Regolamento del Nido.

La giornata al Nido dei bambini

7.30-9.00 - il **momento dell'entrata** al Nido dove **noi bambini** troviamo le educatrici che ci accolgono dopo aver salutato mamma e papà.

9.00-10.00 - prima gustiamo **la merenda** a base di buona frutta fresca. Dopo, con il nostro gruppo, andiamo in bagno per il cambio.

10.00-11.15 - a quest'ora con il nostro gruppo e l'educatrice facciamo diverse **esperienze:** laboratori di manipolazione, travaso, pittura lettura, musica, motricità... Concluse le attività andiamo in bagno per prepararci al pranzo e riordiniamo la stanza.

11.15-12.30 - uhm, uhm... che bontà arriva **la pappa**.

Poi andiamo a farci belli e profumati per andare a casa, mentre chi si ferma a dormire si prepara alla nanna.

12.30 - **prima uscita:** alcuni bimbi vanno a casa, mentre gli altri vanno a fare la nanna.

12.30-15.00 - shhh, shhh... stiamo facendo **la nanna**.

14.00 - **seconda uscita:** un gruppetto di bimbi va a casa.

15.00-16.00 - man mano che ci svegliamo, ci cambiamo e assaporiamo una buona **merenda**.

16.00 - **terza uscita** alcuni bimbi vanno a casa, mentre gli altri continuano a giocare.

16.00 - 17.30 - **laboratori pomeridiani**

17.30 - **ultima uscita**

18.30 - eventuale prolungamento qualora vi siano almeno 3 famiglie richiedenti con comprovate esigenze di lavoro.

Ulteriori servizi offerti

UN NIDO PER CRESCERE... DI SABATO

Questo servizio offre ai bambini e ai loro genitori un'occasione di socializzazione, di gioco e di esperienze espressive e creative.

Utenza: si rivolge alle famiglie, residenti e non nel Comune di Manzano, con bambini dai 3 mesi ai 3 anni.

Calendario e orario: il servizio è attivo il sabato mattina dalle ore 9.30 alle ore 12.00, nel periodo compreso dal mese di novembre al mese di aprile.

Il servizio è gratuito e prevede un'iscrizione che si effettua direttamente presso il Nido d'infanzia.

SERVIZIO EDUCATRICI IN FAMIGLIA E COMPAGNE DI GIOCO

Questo servizio offre alle famiglie un'educatrice, qualificata e con esperienza, a domicilio per accudire bambini dai 3 mesi ai 6 anni, proponendo loro attività di gioco ed esperienze stimolanti e adeguate al loro sviluppo.

Utenza: si rivolge alle famiglie, residenti nel Comune di Manzano, con bambini dai 3 mesi ai 6 anni.

Calendario e orario: il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 23.00, e può essere richiesto per un minimo di 1 ora fino a un massimo di 5 ore giornaliere.

Il servizio può essere richiesto contattando direttamente il Nido d'infanzia con un anticipo di 24 ore.

Il costo del servizio è parzialmente coperto dal Comune di Manzano, a carico delle famiglie si prevede una quota oraria che viene ridefinita annualmente.

Indicatori e standard di qualità del servizio

Le tabelle di seguito riportate illustrano i fattori di qualità ovvero le dimensioni principali che sono determinanti per la qualità del servizio:

- ACCOGLIENZA DEL BAMBINO E DEL GENITORE
- PARTECIPAZIONE DEL GENITORE ALLA VITA DEL NIDO
- EFFICACIA DELL'ATTIVITÀ EDUCATIVO-PEDAGOGICA
- PROFESSIONALITÀ DEGLI OPERATORI
- ALIMENTAZIONE SANA E CORRETTA
- DOTAZIONE STRUTTURA

I fattori vengono così enunciati: **valore**, esprime il significato dei diversi aspetti che rappresentano il servizio, **indicatore**, descrizione concreta dei diversi aspetti del servizio e **standard**, livello minimo di qualità che ci si impegna a realizzare.

La famiglia attraverso le informazioni riportate in questa tabella può quindi verificare la corrispondenza degli standard garantiti con quelli effettivamente erogati.

ACCOGLIENZA DEL BAMBINO E DEL GENITORE

Valore	Indicatore	Standard
Conoscenza tra operatori e genitori del servizio	Riunione di presentazione nuovi iscritti	Un incontro entro inizio settembre
Raccolta informazioni significative sul bambino	Colloquio pre-inserimento	Entro i primi giorni dell'inserimento
Gradualità e attenzione ai tempi e ai bisogni del bambino	Percorso di inserimento personalizzato	-Durata da 8 a 15 gg -Inserimento a piccoli gruppi
Sostegno ai genitori in questo momento particolare	Informazioni e consigli utili per affrontare come genitori l'inserimento	- Colloquio con le educatrici - Guida all'Inserimento

PARTECIPAZIONE DEL GENITORE ALLA VITA DEL BAMBINO AL NIDO

Valore	Indicatore	Standard
Conoscenza del bambino e del suo sviluppo Continuità esperienze tra Casa e Nido	Colloquio individuale con le educatrici	-Almeno due in corso d'anno - Su richiesta del genitore
Conoscenza dell'organizzazione del servizio	Presentazione del servizio e del personale operante	-Un incontro con tutti i genitori -Entro inizio settembre
Conoscenza e condivisione del percorso educativo	Illustrazione da parte delle educatrici del progetto pedagogico-educativo	- Un incontro con tutti i genitori - Entro fine novembre
Partecipazione e comprensione del percorso educativo	Descrizione delle attività e delle conquiste dei bambini durante l'anno	- Un incontro con i genitori dei bambini di ogni sezione - Almeno due volte l'anno
Partecipazione e condivisione tra figli e genitori di esperienze ludiche e creative	Organizzazione di esperienze ludiche e creative per i bambini assieme ai loro genitori	- Laboratori con bimbi e genitori - Almeno due all'anno
Conoscenza reciproca delle famiglie Sviluppo di rapporti sociali	Realizzazione di momenti di aggregazione con le famiglie	- Feste con la presenza dei genitori - Almeno due all'anno
Informazione e sostegno ai genitori nelle loro funzioni	Interventi di esperti per approfondire temi sulla crescita e sullo sviluppo del bambino	-Seminari, conferenze rivolti ai genitori - Almeno due all'anno
Conoscenza di come il bambino è stato e ha vissuto la giornata al Nido	Comunicazione da parte dell'educatrice in merito all'attività, pasti, sonno e igiene del bambino	Compilazione giornaliera della scheda da parte dell'educatore

Supporto specialistico per potenziare la relazione genitori-figli	Attivazione di uno sportello per i genitori con la presenza di una psicologa	Almeno 4 ore al mese
Testimonianze della storia del bambino al Nido	Realizzazione del Diario del Nido con foto	Consegna a fine frequenza
Trasparenza e accessibilità delle informazioni	Predisposizione della Bachecca informativa	Spazio informativo accessibile all'ingresso del Nido con tutte le informazioni sul servizio, avvisi e comunicazioni
Diritto di partecipazione dei genitori	Assemblea per la nomina dei rappresentanti dei genitori	Entro il 30 ottobre
Gestione partecipata del Nido	Riunioni del Comitato di gestione	Almeno due all'anno

EFFICACIA DELL'ATTIVITÀ EDUCATIVO-PEDAGOGICA

Valore	Indicatore	Standard
Pensiero/azione educativa che afferma la centralità del bambino e la sua globalità	Elaborazione del progetto pedagogico educativo e organizzativo annuale	Consegna e presentazione del documento ai genitori
Conoscenza del bambino reale e dei suoi bisogni	Attività di osservazione sistematica	L'educatrice si impegna a effettuare almeno due osservazioni all'anno sul bambino
Sviluppo di percorsi educativi e laboratoriali specifici in base alla conoscenza dei bisogni del bambino	Elaborazione della programmazione educativa annuale per ogni sezione	Consegna e presentazione del documento ai genitori
Riflessione e Programmazione del lavoro educativo	Tempo e spazio determinato dedicato dalle educatrici all'attività di progettazione educativa e di verifica	-Almeno 30 ore all'anno -Realizzazione di almeno una riunione di Collettivo al mese
Riprogettazione dell'azione educativa	Verifica/Valutazione sul percorso progettuale realizzato	Almeno due volte per anno educativo: una in itinere ed una a conclusione
Continuità della storia del bambino dal Nido alla scuola dell'infanzia	Progetto di continuità con la scuola dell'infanzia	Realizzazione di almeno una progettualità (es. visita alla scuola)
Garanzia dell'organizzazione del lavoro e del livello di professionalità degli operatori	Presenza del coordinatore con un monte ore lavorativo interamente dedicato alle funzioni di coordinamento	Tempo lavorativo non inferiore alle 30 ore settimanali

Supporto psicopedagogico all'azione educativa delle educatrici	Consulenza dello psicologo per supervisione della relazione educatrice/bambino	Al bisogno viene attivato lo psicologo consulente
Organizzazione dei turni di lavoro	Rapporto numerico educatrice-bambini ai sensi della L.R. 20/05	Sez. piccoli 1/5 Sez. medi-grandi 1/7

PROFESSIONALITÀ OPERATORI

Valore	Indicatore	Standard
Formazione specifica e attinente	Personale educativo in possesso dei titoli di studio indicati dalla L.R. 20/05	Possesso dei requisiti al 100%
Formazione permanente, continui e significativi stimoli alla crescita professionale	Partecipazione a corsi di Formazione e aggiornamento da parte del personale	Almeno 20 ore all'anno
Affidabilità e serietà del personale	Segreto professionale e tutela della Privacy	I dati personali e le immagini dei bambini sono tutelati dal D.lgs. 196/03 il personale può effettuare riprese video o fotografiche previa autorizzazione scritta del genitore

ALIMENTAZIONE SANA E CORRETTA

Valore	Indicatore	Standard
Pasti freschi, preparati in giornata, esclusivamente per i bambini del Nido	Presenza di una cucina interna	Preparazione dei pasti in loco con piena rispondenza alla normativa Haccp D.lgs 193/07
Specifica metodica di lavoro	Formazione sulla metodica Haccp del personale di cucina	Partecipazione a 8 ore di formazione iniziale e agli aggiornamenti previsti dalla legge.
Affidabilità del valore nutrizionale dei pasti	Tabelle dietetiche indicate dall'ASS	Osservanza delle linee guida e del menù proposto dall'ASS
Rispetto delle esigenze individuali	Preparazione di diete "speciali"	Nei seguenti casi: - per motivi di salute se accompagnate da certificato medico - per motivi religiosi
Sicurezza pulizia della cucina	Controlli esterni procedura Haccp	Analisi micro-biologiche su alimenti e superfici eseguite da un laboratorio esterno almeno 1 volta all'anno
Sicurezza alimentare	Utilizzo alimenti biologici	Sono utilizzati le seguenti derrate provenienti da coltivazioni biologiche in percentuale non inferiore al 60%

DOTAZIONE STRUTTURA

Valore	Indicatore	Standard
	Corredo	Il Nido fornisce: <ul style="list-style-type: none">- lenzuola- asciugamani- bavagli- fazzoletti di carta- salviette usa e getta- pannolini- creme /detergenti
	Prodotti di igiene e pulizia	Presenza delle schede tecniche e di sicurezza per tutti i prodotti utilizzati
	Attrezzature ludiche, giochi e materiale didattico	Conformità alla normativa in materia di sicurezza

Valutazione e monitoraggio del servizio

L'Amministrazione Comunale di Manzano e Codess FVG si impegnano ad attuare diverse modalità di monitoraggio e valutazione del servizio, collaborando costantemente per offrire un servizio di Nido d'infanzia di qualità e sempre più rispondente ai bisogni delle famiglie.

A tal fine l'Amministrazione Comunale di Manzano si impegna a:

- effettuare un monitoraggio e valutazione annuale del servizio con affidamento dell'incarico a un Professionista esterno. Le risultanze del monitoraggio e della valutazione vengono condivise in primis con i Referenti del Comune e della Cooperativa, in seguito i risultati vengono illustrati agli operatori del servizio e alle famiglie;
- raccogliere eventuali suggerimenti o reclami espressi in forma verbale o scritta.

Codess FVG si impegna ad attuare ulteriori verifiche e valutazioni del servizio attraverso:

- momenti di verifica in "Collettivo" delle attività svolte nell'ambito della programmazione educativa annuale;
- visite ispettive interne per monitorare la corretta applicazione dei processi descritti nel Manuale di gestione per la qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008;
- somministrazione di un questionario annuale per la valutazione della qualità percepita da parte delle famiglie che fruiscono del servizio;
- la realizzazione di Focus Group con le famiglie dei bambini frequentanti per una valutazione più approfondita sulla qualità del servizio offerto;
- la valutazione sistematica dei reclami e suggerimenti provenienti dagli utenti.

Reclami, suggerimenti, osservazioni

Qualora i genitori non si ritengano pienamente soddisfatti del servizio offerto o rilevino disservizi che violano gli standard enunciati nella presente Carta possono esprimere suggerimenti e osservazioni o presentare reclami.

Come si fa a presentare suggerimenti o reclami?

Per agevolare i genitori, nell'atrio di ingresso della struttura è collocato un contenitore per l'inserimento di eventuali reclami, segnalazioni e suggerimenti.

I **reclami** possono essere presentati, quindi, direttamente presso la struttura oppure presso l'Ufficio Comunale di riferimento.

Facsimile modulo per il reclamo



RECLAMO

COGNOME..... NOME.....

INDIRIZZO..... TELEFONO.....

MOTIVO DEL RECLAMO:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Firma

Il presente reclamo riceverà una risposta in forma scritta entro il termine massimo di 15 giorni.

La Carta dei servizi

Informa sulla filosofia generale del servizio e gli standard di qualità che il Nido d'infanzia Cjase di Catine offre alle famiglie.

Comunica e favorisce il confronto tra i genitori e i soggetti che gestiscono il Nido (Comune di Manzano, Codess FVG, personale del servizio), proponendo di contribuire a creare un clima di "fiducia", premessa indispensabile per un servizio educativo di qualità.

Impegna Codess Fvg, soggetto gestore, a garantire gli standard di qualità dichiarati.

Riconosce il diritto dei genitori all'informazione "trasparente" sul percorso educativo che il Nido Cjase di Catine propone.

Afferma la "centralità" del bambino nella progettazione e realizzazione del servizio educativo, proponendosi di garantirne e tutelarne il diritto al benessere psicofisico e allo sviluppo armonico delle sue potenzialità cognitive, affettive e relazionali.

La Carta dei servizi ha il carattere di "impegno" forte da parte del Comune di Manzano e della Cooperativa Codess FVG, e di "garanzia" che gli standard di qualità promessi saranno mantenuti a favore di tutti i propri utenti.



Comune di Manzano
via Natisone, 34
33044 - Manzano
Tel: 0432-938365



Nido d'infanzia
Cjase di Catine
Via C. Percoto, 92
33044 - Manzano
Tel: 0432-740643
e-mail: g.greggio@codessfvg.it



Codess FVG
Cooperativa sociale Onlus
Viale Trieste, 89
33100 - Udine
Tel: 0432-21331
e-mail: info@codessfvg.it