

SCACCIAPENSIERI SNC
rende nota la

LA CARTA DEI SERVIZI
del
MICRONIDO “ALBA DI VITA”
servizio autorizzato e accreditato dalla
Regione Veneto



curata da
Scacciapensieri snc di Salmaso Marta e C.
Via Carducci, 12
Vigonovo Ve
p.iva e c.f. 03731570275

INDICE

1. LA CARTA DEI SERVIZI	p.3
1.1 Che cos'è la Carta dei Servizi	p.3
1.2 Quali sono i principi a cui si ispira	p.3
2. IL SERVIZIO ASILO NIDO	p.4
2.1 Che cos'è e a chi si rivolge	p.4
2.2 A quali principi ci ispiriamo	p.4
2.3 Quali finalità perseguiamo	p.5
2.4. Organizzazione della struttura	p.6
3. COME SI ACCEDE AL SERVIZIO	p.7
3.1 Iscrivarsi	p.7
3.2 Essere ammessi	p.7
3.3 Quanto costa frequentare	p.7
4. COME FUNZIONIAMO	p.8
4.1 Chi lavora al nido	p.8
4.2 Gli orari di apertura	p.9
4.3 Il calendario	p.9
4.4 L'inserimento dei nuovi bambini	p.9
4.5 I momenti d'incontro e la partecipazione dei genitori	p.10
4.6 L'accoglienza	p.10
4.7 La giornata tipo	p.11
4.8 Le attività	p.11
4.9 Il ritorno a casa	p.11
4.10 E' necessaria la collaborazione delle famiglie	p.12
4.10.1 Il vestiario	p.12
4.10.2 L'esigenze dietetiche particolari	p.12
4.10.3 La puntualità	p.12
4.10.4 Le richieste di variazione di orario	p.12
4.10.5 La comunicazione delle assenze e la riammissione al nido	p.12
5. FATTORI DI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO	p.13
6. SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE	p.15
6.1 Come rileviamo la soddisfazione delle famiglie	p.15
6.2 Reclami e risarcimenti	p.15
6.3 Partecipazione al miglioramento continuo del servizio	p.15
7. NORMATIVA DI RIFERIMENTO	p.16



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 del Micronido “Alba di Vita” in una logica di trasparenza.

Secondo le ultime indicazioni di legge la Carta dei Servizi viene considerata un requisito indispensabile nell'erogazione dei servizi.

La Carta dei Servizi ha 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.

Il Micronido “Alba di Vita” rende pubblica la propria Carta dei Servizi dalla quale sarà possibile conoscere:

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

1.2. Quali sono i principi a cui si ispira

La carta dei servizi adottata presso il Micronido “Alba di Vita” risponde ai seguenti principi fondamentali cui devono ispirarsi i servizi pubblici, secondo la DCPM del 27.01.1994:

Eguaglianza

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

Imparzialità

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

Continuità

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 alla discrezione imposta dal trattamento dei dati personali), e sono a noi gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il Servizio;

Efficienza ed efficacia

i servizi del micronido sono erogati 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 la formazione permanente degli operatori.

2. IL SERVIZIO ASILO NIDO



2.1. Che cos'è e a chi si rivolge

Il micronido “Alba di Vita” è un servizio riconosciuto e accreditato dalla Regione Veneto che si propone come un servizio educativo e sociale di interesse pubblico; favorisce l'armonico sviluppo psico-fisico e l'integrazione sociale dei bambini nei primi tre anni di vita, in collaborazione con le famiglie, nel rispetto della loro identità culturale e religiosa.

Consente alle famiglie l'affidamento e la cura dei figli a figure diverse da quelle familiari, dotate di una specifica competenza professionale.

La società Scacciapensieri SNC offre il servizio di micronido ai bambini e alle bambine residenti sul territorio di Vigonovo e non, di età compresa fra i 3 ed i 36 mesi, in collaborazione con il Comune di Vigonovo e L'Opera Pia Legato Barone Alpi Gaetano che dà in affitto lo stabile garantendo la qualità e la manutenzione della struttura.

La società Scacciapensieri inoltre, persegue l'obiettivo di soddisfare bisogni nuovi e specifici, rivolgendosi a più ampie fasce di utenza, con la sperimentazione di forme differenziate di erogazione del servizio.

2.2. A quali principi ci ispiriamo

Il servizio Micronido si ispira al totale rispetto dei diritti del bambino così come sono espressi nella convenzione sui diritti dell'Infanzia approvata dall'ONU il 20 dicembre 1989 di cui, in particolare, richiamiamo il preambolo:

“convinti che la famiglia, unità fondamentale della società e ambiente naturale per la crescita e il benessere di tutti i suoi membri e in particolare dei fanciulli, deve ricevere la protezione e l’assistenza di cui necessita per poter svolgere integralmente il suo ruolo nella collettività”.

Inoltre ci preme sottolineare come il servizio micronido contribuisca al conseguimento degli obiettivi di tutela della salute (art.24) e di sviluppo psicologicamente equilibrato (art.29) e quindi al rispetto del diritto all’espressione (art. 13) e al gioco dei più piccoli (art. 31).

2.3. Quali finalità perseguiamo

Le finalità principali del servizio sono:

- a.** offrire ai bambini e alle bambine un luogo di formazione, di cura e di socializzazione per il loro benessere psico-fisico e per lo sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali;
- b.** dentro questa finalità più in generale le operatrici del micronido “Alba di Vita” pongono cura e attenzione in modo specifico a:

- Garantire e promuovere l’igiene personale
- Garantire e promuovere l’igiene dell’ambiente
- Garantire la preparazione e somministrazione dei cibi
- Educare ad una corretta e varia alimentazione
- Educare a corretti ritmi di veglia – attività e sonno – riposo
- Garantire incolumità e sicurezza
- Sostenere l’acquisizione dell’autonomia personale
- Offrire possibilità di fare esperienze sensoriali diversificate
- Garantire attenzione alla comunicazione non verbale e verbale
- Offrire ascolto ai bisogni emotivi
- Creare situazioni di fiducia reciproca
- Sostenere il riconoscimento e l’espressione delle proprie emozioni
- Aumentare l’auto stima
- Facilitare positivi rapporti con coetanei e adulti

- c.** aiutare la separazione temporanea dalla figura del genitore;
- d.** favorire l’acquisizione di capacità motorie e manuali (per es. l’uso autonomo di oggetti di uso quotidiano);
- e.** accompagnare la conoscenza e l’uso di tutti gli spazi (per es. scendere e salire scale, superare o aggirare ostacoli);
- f.** eseguire da soli consegne e compiti;
- g.** favorire l’interiorizzazione di regole di convivenza;
- h.** sostenere la risoluzione positiva dei conflitti;
- i.** promuovere situazione di cooperazione;
- l.** sostenere le famiglie nella cura dei figli e nelle scelte educative;

- m.** facilitare l'accesso delle madri al lavoro e promuovere la conciliazione delle scelte professionali e familiari dei genitori, favorire la socializzazione tra i genitori;
- n.** garantire, in particolare, anche l'inserimento di bambini disabili o in situazioni di disagio relazionale e socio culturale;
- o.** promuovere una cultura attenta ai diritti dell'infanzia;
- p.** perseguire un lavoro di "rete" collaborando con enti e altri servizi del territorio (biblioteca, spazio gioco, consultorio, Asl, ecc...);

2.4. Organizzazione della struttura

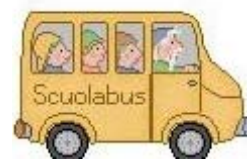
L'edificio che ospita il micronido è situato in un tranquillo quartiere residenziale circondato dal verde vicino al parco Sarmazza. Sono garantite le condizioni generali di stabilità e nonché la sicurezza degli impianti e degli arredi in conformità a quanto previsto dalle norme vigenti.

La struttura è costituita da più locali, tutti al piano terreno, in diretta comunicazione con una vasta area verde attrezzata con opportuni arredi e giochi ed utilizzabile per le attività ricreative.

All'entrata per l'accoglienza sono stati allestiti degli armadietti personalizzati, e delle mensole per appoggiare le scarpe. Un ampio salone è organizzato in modo da costituire due differenti sezioni ed arredato in vari "angoli" a tema, ad esempio: l'angolo morbido, l'angolo tana, l'angolo per la lettura, l'angolo cucina... All'interno del salone vi sono dei tavoli sui quali vengono allestiti i laboratori per le attività di manipolazione, disegno, pittura travasi, musica, travestimenti. Annesso al salone vi è uno spazio per il pranzo con due tavoli per i piccoli e medi ed un tavolo per i bambini grandi..

Una cameretta opportunamente attrezzata per il riposo funge anche da sezione quando i letti sono impilati. Completano la struttura i locali di servizio, la dispensa i bagni dei bambini, del personale e i ripostigli per il materiale.

3. COME ACCEDERE AL NIDO



3.1. Iscrivarsi

Al micronido possono essere iscritti i bambini in età compresa fra i tre mesi e i tre anni.

Le iscrizioni si ricevono presso il micronido durante il mese di febbraio di ciascun anno per quello successivo; le domande presentate durante l'anno troveranno accoglimento fino alla completa copertura dei 32 posti disponibili; si dà la precedenza ai bambini residenti nel Comune di Vigonovo e a quelli che hanno necessità di rimanere anche il pomeriggio.

Come procedere

Prima dell'apertura delle iscrizioni vengono spediti a casa delle famiglie residenti nel Comune di Vigonovo, che possono essere interessate al servizio, un invito a visitare e conoscere la struttura, chi la gestisce e come è organizzato il lavoro educativo.

In tale occasione si può ritirare la scheda per l'iscrizione.

3.2. Essere ammessi

Le domande di nuova ammissione concorrono a formare una graduatoria, formulata sulla base di criteri stabiliti dalla Società Scacciapensieri, ossia residenza presso il Comune di Vigonovo, necessità di usufruire del servizio anche di pomeriggio, figli di genitori che lavorano entrambi. I bambini/e vengono ammessi alla frequenza, fino all'utilizzo completo della disponibilità di posti. Una volta ammessi occorre formalizzare l'accettazione del servizio offerto con il pagamento di 100 € per dell'iscrizione e l'assicurazione.

Le domande di riammissione di bambini/e già frequentanti, da presentarsi sempre dal 1 di febbraio, vengono accettate in ogni caso, purchè i pagamenti siano in regola.

3.3 Quanto costa frequentare

La quota di frequenza viene calcolata in base alle spese sostenute dall'amministrazione per la gestione del servizio e in base al numero delle ore di permanenza dei bambini presso la struttura.

4. COME FUNZIONIAMO



L'equipe di lavoro attua la programmazione educativa, definendo i tempi, le modalità, gli strumenti, la documentazione e la verifica dell'attività, realizza le finalità del Progetto educativo. La programmazione educativa è compito professionale del gruppo di lavoro di ciascun servizio nella specificità delle competenze professionali. All'inizio di ogni anno di attività il personale dei singoli servizi presenta alle famiglie-utenti le linee generali della programmazione educativa. Per le specifiche finalità del Servizio l'Amministrazione garantisce ed organizza l'aggiornamento del personale, in collaborazione con istituzioni ed enti culturali. Inoltre garantisce omogeneità di indirizzo educativo tramite il Coordinamento Pedagogico.

4.1. Chi lavora al nido

Funzione	Compiti
1 Coordinatore pedagogico	<ul style="list-style-type: none"> • Attua la programmazione educativa e organizza, partecipa e coordina momenti di verifica con gli educatori. • Favorisce la collegialità e l'omogeneità dell'intervento educativo. • Mantiene i contatti con il Responsabile del Servizio, e con l'Amministrazione Comunale • Mantiene i contatti con l'ASL • Mantiene i rapporti con le famiglie • Prepara ordini da inoltrare ai fornitori • E' responsabile dei beni inventariati • Compila giornalmente l'apposito registro delle presenze dei bambini e del personale • Provvede a trasmettere l'elenco delle presenze all'amministrazione • Indica la necessità di sostituzione del personale assente • Supervisiona le conformità di comportamento di tutto il personale del micronido • Raccoglie le rilevazioni di soddisfazione delle famiglie • Raccoglie i reclami
4 Educatrici	<ul style="list-style-type: none"> • Provvedono alla cura dei bambini/e • Svolgono le attività educative • Mantengono la relazione con le famiglie

	<ul style="list-style-type: none"> • Partecipano al buon funzionamento del servizio • Promuovono il <u>protagonismo</u> attivo dei genitori
1 Ausiliaria	<ul style="list-style-type: none"> • Provvede alla pulizia degli ambienti e degli oggetti presenti al micronido • Presiede alla cura e all'ordine del guardaroba • Collabora con il personale educativo per il buon funzionamento del servizio • Predispone e prepara i pasti • Distribuisce i pasti • Controlla la quantità delle derrate alimentari e annota quanto manca

4.2 Gli orari di apertura

Il micronido apre alle ore **7,30** ed accoglie i bambini/e fino alle ore **9,00**.

La prima uscita è prevista dalle ore **12.00** alle ore **13.30** la successiva dalle **15,30** alle **18,30** dopo il riposo pomeridiano.

4.3 Il calendario

Il micronido osserva il seguente calendario:

- attività normale: dai primi di settembre al 31 luglio per tutti gli utenti,

All'inizio di ogni anno verrà approntato il calendario riguardante i periodi di chiusura del servizio.

4.4 L'inserimento dei nuovi bambini

Per garantire un sereno inserimento del bambino/a nel micronido, si ritiene indispensabile la presenza di uno dei genitori per un periodo di almeno una settimana. Tale periodo potrà subire variazioni in relazione alla risposta del piccolo/a al nuovo ambiente e verrà concordato tra l'educatrice ed i genitori in base alle esigenze del bambino/a.

L'inserimento può essere così schematizzato:

- Assemblea dei nuovi inserimenti e colloqui individuali con l'educatrice;
- Primi tre giorni un genitore accompagna il bambino al nido di pomeriggio e rimane a giocare con lui;
- Il terzo giorno, al pomeriggio, il genitore prova ad allontanarsi per pochi minuti per vedere la reazione del bambino;
- Il quarto giorno al mattino il bambino rimane circa un'ora a giocare da solo;
- Il quinto giorno si aumenta il tempo di permanenza del bambino in base alle sue esigenze;

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Nei giorni successivi si aumenta gradatamente la permanenza fino al raggiungimento dell'orario prestabilito. |
|--|

4.5 I momenti d'incontro e la partecipazione dei genitori

Le famiglie sono chiamate ad una partecipazione attiva nella vita del micronido. A questo fine sono previste iniziative e momenti di incontro:

- La prima assemblea si tiene alla fine di luglio, sono invitati tutti i genitori dei nuovi iscritti. L'incontro è l'occasione per favorire una prima conoscenza e per la presentazione dell'organizzazione del servizio e soprattutto per parlare degli inserimenti.
- L'assemblea annuale durante la quale viene illustrata la programmazione educativa dell'anno.
- I colloqui individuali da effettuarsi prima dell'inizio della frequenza, al termine dell'inserimento e ogni volta che se ne individui l'esigenza, sia su richiesta dei genitori che delle educatrici. I colloqui sono un importante momento di reciproca conoscenza e di scambio sulle modalità di intervento e di azione nei confronti del bambino.
- "Giornate di animazione" che durante l'anno caratterizzano alcuni dei momenti significativi della vita dei bambini. In particolare si organizzano iniziative aperte alle famiglie in occasione del Natale e della chiusura dell'anno con le dimissioni e la consegna dei diplomi per il passaggio alla scuola materna, uscita in un parco o visita didattica ad una fattoria...
- Serate a tema di approfondimento pedagogico.

4.6 L'accoglienza

Dalle h.7.30 alle h.8.00 i bambini e le bambine vengono accolti da una educatrice. Dalle h.8.00 le educatrici sono due. Alle h.9.00 le educatrici presenti sono quattro. Per l'accoglienza il genitore entra nella struttura e può restarvi qualche minuto, provvedendo al cambio delle scarpe del proprio bambino.

4.7 La giornata tipo:

7.30- 9.00	Accoglienza
9.00-9.30	Spuntino con frutta jogurt, pane o biscotti
9.30-9.45	Cambio ed igiene personale
9.45- 11.00	Giochi e laboratori nei gruppi
11.00-11.30	In bagno e in salone per la preparazione al pranzo
11.30-12.00	Pranzo
12.00-12.30	Gioco in salone e in bagno, preparazione al sonno
12.00-13.30	Prima uscita
12.30-15.30	Sonno, primi risvegli
15.30- 16.00	Merenda e uscita pomeridiana.
16.00- 18.30	Giochi ed attività

4.8 Le attività

Le attività che le educatrici svolgono con i bambini, si basano su una programmazione annuale e su una pianificazione periodica, sono finalizzate allo sviluppo armonico del bambino/a e comprendono:

giochi di manipolazione, espressione grafico pittorica, ascolto ed espressione musicale, giochi di abilità e coordinazione, psicomotricità, giochi di socializzazione, gioco simbolico e gioco di scoperta.

4.9 Il ritorno a casa

Le educatrici del micronido hanno l'obbligo di affidare il bambino/a al momento del congedo soltanto ai genitori (o al genitore affidatario in caso di separazione o divorzio). Qualunque altra persona venga a prendere il bambino/a deve essere maggiorenne e munito di delega scritta dai genitori. Nel momento dell'uscita le educatrici danno un breve resoconto sull'andamento della giornata tramite la tabella giornaliera. Per comunicazioni più approfondite occorre chiedere un colloquio. Il bambino/a e il suo accompagnatore possono fermarsi alcuni minuti per prepararsi all'uscita.

4.10 E' necessaria la collaborazione delle famiglie

4.10.1. Il vestiario

Ogni bambino/a deve avere un sacchetto contrassegnato contenente due cambi completi, due bavagli, due asciugamani, un paio di pantofole per il nido.

Per la loro incolumità non mettete ai bambini/e catenine, braccialetti, orecchini, fermagli che possano risultare pericolosi.

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

4.10.2 Le esigenze dietetiche particolari

Le esigenze dietetiche particolari devono essere comunicate sin dall'inserimento e possono riguardare motivi di salute documentati da certificato medico o motivi religiosi.

E' possibile operare piccole variazioni per eventuali disturbi temporanei se di facile esecuzione e richieste entro le ore nove.

4.10.3 La puntualità

Chiediamo ai genitori di rispettare gli orari d'ingresso ed uscita e di avvisarci in caso di ritardo imprevisto con una telefonata.

Ritardi ripetuti per più di tre volte al mattino o alla sera possono portare di al pagamento di una sanzione.

4.10.4 Le richieste di variazione di orario

Qualsiasi variazione di orario, temporanea, e di natura eccezionale, deve essere comunicata con anticipo e concordata con la coordinatrice del nido.

4.10.5 La comunicazione delle assenze e la riammissione al micronido

In caso di assenza prevedibile i genitori devono preventivamente avvertire il personale del micronido e precisare la presumibile durata dell'assenza.

Negli altri casi i genitori devono avvertire entro le ore 9.00 del primo giorno dell'assenza.

In caso di assenza per malattia superiore a 5 giorni (compresi sabato e domenica) al rientro è necessario presentare un certificato medico.

Anche dopo assenze causate da malattie infettive al rientro è necessario un certificato medico.

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



FATTORI	INDICATORI	STANDARD
Qualità dell'alimentazione	<p>Presenza del catering, ditta Forcellini Work Crossing scarl</p> <p>Rispetto di tutte le richieste pervenute di dieta personalizzata:</p>	<p>piena rispondenza alla normativa HACCP</p> <p>Accettazione delle necessità di diete personalizzate: per motivi di salute se accompagnate da certificato medico e per motivi religiosi</p>
Igiene ambientale	<p>Programmazione degli interventi</p> <p>Prodotti previsti dalla normativa HACCP</p>	<p>Rispetto della programmazione:- pulizia ambienti 2 volte al giorno pulizia dei bagni 2 volte al giorno pulizia dei vetri tutti i giorni cambio lenzuolini 1 volta ogni 15 giorni, le federe tutte le settimane pulizia dei giochi settimanale a rotazione</p> <p>Piena corrispondenza</p>
Igiene personale dei bambini/e	<p>Pantofole per il nido</p> <p>Lavaggio mani</p> <p>Cambio pannolino</p>	<p>Cambio scarpe giornaliero all'ingresso</p> <p>Almeno 2 volte al giorno</p> <p>Almeno 2 cambi al giorno</p>
Igiene personale operatori	<p>Indumenti dedicati al nido</p> <p>Utilizzo dei guanti monouso</p> <p>Protezioni di abrasioni, ferite</p>	<p>Cambio abbigliamento inizio turno Cambio calzature inizio turno Calzature dedicate al nido</p> <p>Ogni cambio pannolini</p> <p>Completa copertura dell'abrasione o ferita</p>

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
Sicurezza ambientale	Adeguatezza alla normativa vigente	Conformità all'autorizzazione al funzionamento rilasciata dalla competente autorità
Fornitura materiali di consumo	Esistenza di un corredo per ogni bambino/e	Il nido fornisce: - lenzuola - fazzoletti di carta - tutto l'occorrente per le attività didattiche
Efficacia attività educativa pedagogica	<p>Personalizzazione del percorso inserimento</p> <p>Elaborazione del progetto educativo didattico dell'anno e relativa verifica</p> <p>:</p> <p>Rapporto numerico tra personale e bambini iscritti</p> <p>Formazione e aggiornamento continuo di tutto il personale</p> <p>Esistenza di materiale vario sempre a disposizione del bambino</p>	<p>Durata da 15 a 30 giorni</p> <p>Minimo 30 ore di progettazione nel Collettivo delle educatrici</p> <p>Conforme alla normativa vigente</p> <p>Almeno 20 ore annue</p> <p>Sono sempre presenti e accessibili ai bambini/e in ciascuna sezione giochi morbidi, libri, angolo per il gioco simbolico, giochi di coordinazione oculo-manuale, giochi per abilità motorie.</p>
Informazione e comunicazione con le famiglie	<p>Esistenza della Carta dei Servizi</p> <p>Momenti di informazione assembleare</p> <p>Colloqui di confronto con i genitori di ciascun bambino/e</p> <p>Serate di approfondimento su tematiche educative</p>	<p>Diffusione alla richiesta di accesso al servizio</p> <p>Almeno due volte all'anno</p> <p>Almeno una volta all'anno e ogni volta viene richiesto</p> <p>Almeno una volta all'anno</p>

6. SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE



6.1 Come rileviamo la soddisfazione delle famiglie

La Società 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.

6.2 Reclami e risarcimenti

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 alla Società Scacciapensieri.

L’Amministrazione risponderà in forma scritta non oltre i 15 giorni dal ricevimento e si attiverà per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza dell’Amministrazione al reclamante saranno fornite indicazioni per l’individuazione del corretto destinatario.

Il reclamo non sostituisce i ricorsi amministrativi previsti dalle leggi vigenti.

6.3 Partecipazione al miglioramento continuo del servizio

Sulla base delle attività di valutazione della qualità percepita e di verifica del servizio la coordinatrice definisce annualmente un piano di miglioramento che sottopone al gruppo di lavoro.

7. **NORMATIVA DI RIFERIMENTO**



Legge 7 agosto n.241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi";

D.P.R. 27 giugno 1992, n.352 recante "Regolamento per la disciplina delle modalità di esercizio e dei casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti amministrativi";

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

D.P.C.M. 7 giugno 1995, Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi scolastici".

Carta dei Servizi prodotta da: **Scacciapensieri snc**
Coordinatore Pedagogico Salmaso Marta
dott.ssa Mara Carnieletto