

# **COMUNE DI MONDOLFO**

**Provincia di Pesaro e Urbino**

## **CARTA DEL SERVIZIO**

### **ASILO NIDO**

*Approvata dal Consiglio Comunale con delibera n. 35 del 25.06.2010*

## INDICE

|  |        |
|--|--------|
| 1. Introduzione                                  | Pag. 2 |
| 2. Obiettivi della Carta del servizio asilo nido | Pag. 2 |
| 3. Principi ispiratori del servizio asilo nido   | Pag. 2 |
| 4. Natura delle prestazioni erogate              | Pag. 3 |
| 5. Organizzazione dell'Asilo Nido                | Pag. 3 |
| 5.1 Presentazione del servizio                   | Pag. 3 |
| 5.2 Accesso al nido                              | Pag. 3 |
| 5.3 I Gruppi                                     | Pag. 3 |
| 5.4 Gli Spazi del nido                           | Pag. 4 |
| 5.5 Il Progetto Educativo                        | Pag. 4 |
| 5.6 Il Progetto Didattico                        | Pag. 4 |
| 5.7 L'Inserimento                                | Pag. 5 |
| 5.8 Tempo al nido e importanza delle routines    | Pag. 5 |
| 5.9 Collettivo del personale                     | Pag. 6 |
| 5.10 Assenze e riammissione dei bambini al nido  | Pag. 6 |
| 6. Alimentazione                                 | Pag. 6 |
| 7. Aggiornamento del personale                   | Pag. 6 |
| 8. Retta di frequenza                            | Pag. 7 |
| 9. La gestione sociale                           | Pag. 7 |
| 10. Politica della qualità                       | Pag. 7 |
| 11. Gestione della qualità del nido              | Pag. 8 |
| 12. Carta dei diritti del nido                   | Pag. 8 |
| 13. Segnalazioni, reclami, proposte              | Pag. 8 |
| 14. Rilevazione della soddisfazione              | Pag. 9 |
| 15. Numeri utili                                 | Pag. 9 |

### Allegati:

- 1) Indicatori e standard di qualità del servizio asilo nido
- 2) Questionario rilevazione soddisfazione servizio asilo nido

# COMUNE DI MONDOLFO

in collaborazione con la Società Cooperativa COO.S.S. MARCHE ONLUS di Ancona

## 1. Introduzione

Il processo di introduzione della Carta dei Servizi nella Pubblica Amministrazione si è avviato con la Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ed ha trovato ulteriore conferma nella Legge n. 328/2000.

La carta del servizio asilo nido del Comune di Mondolfo è un documento che presenta il servizio offrendo informazioni dettagliate, chiare e complete sul suo funzionamento e gli strumenti di valutazione da parte dell'utenza.

## 2. Obiettivi della Carta del servizio asilo nido

Obiettivo primario della carta del servizio asilo nido è quello di informare i potenziali utenti del nido, in questo caso le famiglie, ma anche gli operatori del sociale e la cittadinanza in generale, affinché possano usufruire del servizio o comunque conoscerne le modalità di funzionamento con la massima consapevolezza delle prestazioni che vengono erogate.

La carta del servizio ha anche un secondo obiettivo, relativo alle prestazioni che il nido eroga. Rappresenta infatti uno strumento attraverso il quale vengono esplicitati i requisiti minimi di qualità del servizio, ovvero gli standard che definiscono il livello di qualità che il nido si impegna ad osservare costantemente e a migliorare continuamente.

In questo senso, la carta del servizio diventa una sorta di 'patto' tra chi eroga il servizio e chi ne usufruisce o ne potrà usufruire. All'interno di tale patto l'ente gestore descrive le prestazioni e i relativi livelli di qualità che si impegna a garantire nel tempo. Il cittadino/utente ha quindi a disposizione uno strumento operativo per poter misurare e valutare il servizio asilo nido ed in caso esigere la qualità promessa.

## 3. Principi ispiratori del servizio asilo nido

Il servizio asilo nido opera ispirandosi ai principi fondamentali previsti agli artt. 2, 3 e 38 della Costituzione Italiana, alla Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 e alla Legge Regionale 13 maggio 2003, n. 9.

### ***Principio di Eguaglianza***

L'asilo nido garantisce parità di trattamento a tutti gli utenti e alle loro famiglie. Nessuna distinzione può essere fatta per motivi riguardanti sesso, età, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Tuttavia l'attività educativa può differenziarsi e caratterizzarsi in funzione delle finalità del servizio e nel rispetto delle caratteristiche delle diverse categorie di utenza, allo scopo di valorizzarne le specifiche peculiarità e per essere in grado di offrire soluzioni adeguate e flessibili.

### ***Principio di Imparzialità***

E' applicato sia verso l'esterno poiché, operando con criteri di oggettività e giustizia nei confronti dei cittadini, viene data priorità per l'accesso al servizio asilo nido ai soggetti in condizione di disagio sociale o personale, ma è applicata anche all'interno in quanto il personale del nido opera secondo criteri di obiettività e neutralità, garantendo comportamenti di imparzialità verso gli utenti e di parità di trattamento per tutti i bambini.

### ***Principio di Partecipazione***

Al fine di promuovere la partecipazione attiva dei genitori, l'asilo nido garantisce una

informazione completa e trasparente, affinché il genitore possa verificare l'erogazione del servizio e collaborare al miglioramento dello stesso. Il genitore è altresì chiamato a partecipare direttamente alla vita del nido attraverso momenti collegiali e condivisi.

### ***Principio di Continuità***

L'asilo nido assicura la continuità e la regolarità del servizio. Le eventuali sospensioni delle attività, ad eccezione di quelle previste dal calendario scolastico o decise dal Consiglio del Nido, possono essere determinate solo da eventi straordinari e cause di forza maggiore. In questi casi, l'impegno è di ridurre al minimo i tempi di disservizio.

### ***Principio di Efficienza, Efficacia ed Economicità***

Uno dei principi fondamentali dell'asilo nido è la ricerca del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, anche attraverso l'adozione di soluzioni organizzative più funzionali al processo di erogazione. Le risorse finanziarie, umane e materiali sono impiegate in maniera in modo oculato e razionale al fine di ottimizzare le risorse.

## **4. Natura delle prestazioni erogate**

L'asilo nido mira a promuovere il benessere psico-fisico e lo sviluppo delle competenze ed abilità delle bambine e dei bambini ed è di sostegno alla genitorialità in un'ottica di promozione di una cultura dell'infanzia.

Il nido risponde ai bisogni di affettività e socializzazione, sviluppo individuale ed autonomia dei bambini in un ambiente a loro misura.

Esso si propone come un servizio educativo e sociale di interesse pubblico, consente alle famiglie l'affidamento e la cura dei figli a figure dotate di una specifica competenza professionale e le sostiene nelle scelte educative, garantisce l'inserimento dei bambini che presentano svantaggi psicofisici e sociali, favorendone pari opportunità di sviluppo.

## **5. Organizzazione dell'Asilo Nido di Mondolfo**

### **5.1 Presentazione del servizio**

Il Comune di Mondolfo è stato soggetto titolare dell'Asilo Nido di Centocroci dal 1982, anno di istituzione del servizio, al 2003 quando il servizio viene trasferito all'Unione Valcesano. Da gennaio 2010 il servizio asilo nido è di nuovo sotto la titolarità del Comune di Mondolfo.

L'asilo nido del Comune di Mondolfo funziona, di norma, da settembre a luglio di ogni anno, dal lunedì al venerdì, con chiusure temporanee per Natale e Pasqua.

Attualmente accoglie 30 bambini, di età compresa tra i nove mesi e i tre anni.

Il personale che vi opera è composto da sei educatrici, una pedagoga, una cuoca e due operatrici ausiliarie. In presenza di soggetti diversamente abili il numero di educatrici viene adeguato in modo da rispondere alle specifiche esigenze dell'intero gruppo di bambini iscritti.

### **5.2 Accesso al nido**

Per usufruire del servizio asilo nido è necessario presentare domanda d'iscrizione, su apposito modulo, alle liste d'attesa del Comune di Mondolfo ed eventuali Comuni convenzionati. La domanda di iscrizione alle liste d'attesa può essere presentata in qualsiasi periodo dell'anno. Nei tempi e con le modalità stabiliti dal Regolamento per il funzionamento dell'asilo nido, a tutte le famiglie iscritte nelle liste d'attesa il Comune di Mondolfo invia la modulistica per la formazione delle graduatorie annuali per l'inserimento effettivo al nido.

### **5.3 I Gruppi**

I bambini e le bambine che frequentano l'asilo nido sono inseriti in due sezioni, differenziate in base all'età e allo sviluppo psico-fisico dei bambini:

. sezione "lattanti" - dai nove ai quattordici mesi circa – max n. 12

. sezione "semi-divezzi" e "divezzi" - dai quindici ai trentasei mesi circa – max n. 24.

### **5.4 Gli Spazi del nido**

L'asilo nido è situato in una zona tranquilla ed è circondato da un ampio giardino in cui i bambini passano le giornate di bel tempo.

Gli spazi interni del nido sono articolati sulla base dell'età dei bambini frequentanti. In particolare un'intera area è dedicata ai "lattanti" e comprende una zona attività, una zona riposo ed i servizi igienici.

Esistono poi altri spazi strutturati e non strutturati a disposizione dei "semi-divezzi" e dei "divezzi": salone, zona per le attività grafico-pittoriche, zona della psicomotricità, servizi igienici, stanza per il riposo.

La struttura è completata da una zona di ingresso-accoglienza, un refettorio comune, una cucina, un ufficio, locali a disposizione della cuoca e delle bidelle: spogliatoi, lavanderia, servizi igienici, locali di deposito e sgombero.

L'arredamento e il materiale di gioco sono idonei alle singole fasce di età e adeguati alle normative vigenti. Il Comune di Mondolfo provvede alla progressiva sostituzione degli arredi e delle attrezzature usurati, mentre il soggetto affidatario della gestione provvede al periodico rinnovo del materiale didattico.

Gli spazi e gli arredi del nido sono strutturati in modo tale da permettere ai bambini di sperimentare diversi giochi ed attività: gioco libero e guidato, attività manipolative e pittoriche, esperienze motorie.

### **5.5 Il Progetto Educativo**

Il Progetto Educativo relativo al servizio asilo nido è stato approvato dal Consiglio Comunale con delibera n. 34 del 25.06.2010, esecutiva.

Il documento recepisce le disposizioni e le linee di indirizzo della Legge Regionale 13 maggio 2003, n. 9 "Disciplina per la realizzazione e gestione dei servizi per l'infanzia,.... omissis...." e del relativo Regolamento di attuazione n. 13 del 22.12.2004 e successive modifiche ed integrazioni.

Il Progetto Educativo del nido è il documento centrale attorno al quale si organizza, struttura ed opera il servizio. In esso vengono definite e pianificate la metodologia e le attività didattiche, i giochi e il materiale ludico-didattici, i ruoli e i compiti del personale del nido, l'organizzazione degli spazi e della giornata tipo, i rapporti con le famiglie, l'inserimento dei bambini, le routines, la formazione e aggiornamento degli operatori del nido.

### **5.6 Il Progetto Didattico**

Ogni anno il Collettivo degli Educatori elabora anche il Progetto Didattico che definisce gli obiettivi specifici e particolari relativi all'anno scolastico in corso.

In linea di massima il Progetto Didattico si incentra su temi fondamentali per la crescita dei bambini:

- *L'inserimento*, cioè la modalità di passaggio del bambino da casa al nido con organizzazione di tempi, orari e procedure che tengono conto delle esigenze del singolo bambino.
- *La routine giornaliera*, cioè la definizione e descrizione di standard comportamentali ed organizzativi caratterizzanti la giornata nei momenti di routine: arrivo (momento del saluto e dell'accoglienza, scambio di informazioni); pasto (qualità e diversificazione dei cibi, igiene spazi adeguati,

regole); cambio (igiene, interazione con il bimbo nel momento intimo e personale); sonno (qualità ambientali, sorveglianza, “coccole”); uscita (momento del resoconto della giornata, dialogo con genitori, saluto).

- *I progetti di sezione diversificati*, vale a dire le offerte sia attività di gioco spontaneo in spazi appositamente predisposti ed attrezzati per il gioco simbolico, dove l’educatrice ha un ruolo di osservatore e facilitatore, sia attività guidate per il gioco strutturato e per il gioco di scoperta, dove l’educatrice esercita un ruolo propositore e di regia.

Sono garantite offerte diversificate a seconda delle abilità raggiunte dal bambino ed attività di piccolo gruppo.

Sono previste uscite come primo contatto con la natura e il territorio.

Le educatrici adottano un atteggiamento accogliente, usano un linguaggio “adulto” che riconosce il bambino come persona competente, danno ascolto ai messaggi, verbali e non, dei bambini. Viene rispettata l’autonomia di scelta nelle relazioni fra i bambini e prestata attenzione agli eventi familiari del bambino. L’osservazione è utilizzata per conoscere i bambini e per verificarne i progressi.

Ogni bambino possiede una cartella individuale con i propri lavori che viene consegnata ai genitori alla fine dell’anno scolastico.

Sono realizzate foto individuali e di gruppo durante le attività, messe poi a disposizione dei genitori.

### **5.7 L’Inserimento**

L’inserimento è una costante della vita al nido, è un evento che ogni anno e ogni giorno le educatrici devono affrontare insieme ai bambini e ai loro genitori.

I primi giorni costituiscono un momento molto delicato della vita del bambino, perché egli deve imparare a conoscere persone nuove e ambienti diversi ed è quindi necessario elaborare strategie, percorsi e contenuti educativi per guidarlo nella lunga avventura verso l’autonomia.

Il bambino deve crescere e crescere è un continuo “distacco”, un continuo separarsi “da” per affrontare il nuovo.

Per arrivare a questo ci vuole tempo ed in questo percorso bisogna assolutamente evitare che il bambino possa sentirsi abbandonato dai suoi genitori, che costituiscono sempre un punto fermo ed una presenza rassicurante in qualsiasi ambiente nuovo.

E’ quindi indispensabile che un genitore affianchi il bambino almeno nella prima settimana di frequenza al nido.

Ogni genitore ha la possibilità di entrare nella struttura, di trascorrere alcuni momenti della giornata con il figlio e il resto del gruppo bambini, di vedere, di “toccare con mano” il nido.

Inizia un rito quotidiano: un genitore porta il bambino al nido, si ferma un po’ per rendere più dolce il distacco, per vedere i bambini in azione, per parlare con le educatrici, per segnalare eventuali problemi, torna a prendere il bambino, domanda com’è andata, osserva le sue reazioni...

Modalità dell’inserimento:

| <b>Tempo</b>                   | <b>Presenza genitore</b>              | <b>Presenza bambino</b> |
|--------------------------------|---------------------------------------|-------------------------|
| 1° settimana                   | dalle 9,00 alle 10,00                 | dalle 9,00 alle 10,00   |
| 2° settimana (primi 2 giorni)  | dalle 9,00 alle 9,30 circa            | dalle 9,00 alle 10,00   |
| 2° settimana (ultimi 3 giorni) | dalle 11,15 alle 12,00 (per il pasto) | dalle 9,00 alle 12,00   |

### **5.8 Tempo al nido e importanza delle routines**

- I bambini vengono accolti dalle 7,30 alle 9,30.

- Alle 9,00 in un momento comune, i bambini fanno colazione, si parla e si cantano canzoncine.
- Dalle 9,45 alle 11,00 i bambini, suddivisi in sezioni, sono impegnati nelle varie attività.
- Alle 11,00 si preparano per il pranzo.
- Alle 11,15 viene servito il pranzo. Ogni educatrice segue sei bambini. Questo è un momento importante per l'autonomia e la socializzazione.
- Alle 12,15 inizia il cambio dei pannolini; i bambini più grandi fanno pipì nel wc.
- Dalle 12,30 alle 13,00 avviene la prima uscita.
- Alle 13,00 tutti a nanna.
- Dalle 15,30 i bambini fanno merenda dopo essere stati cambiati e vestiti.
- Dalle 16,00 alle 18,00 si attendono i genitori, impegnando i bambini in piccole attività di gioco libero.

I momenti di routines (accoglienza, pranzo, sonno, cambio, uscita) sono attività ripetute quotidianamente, strutturanti la giornata educativa, accompagnati da gesti di cura pensati per promuovere e sostenere la crescita e l'autonomia del bambino.

Sono anche momenti speciali di relazione educatrice/singolo bambino che favoriscono un buon adattamento in continua modulazione fra ripetizione e cambiamento, conosciuto e nuovo, ritualità e imprevedibilità.

La ripetizione delle azioni consente al bambino di memorizzare certe sequenze, di prevederle, di anticiparle, diventando così momenti conosciuti nei quali egli si può riconoscere, può esercitare meglio le sue competenze e può stabilire una relazione significativa con l'adulto che si occupa di lui.

Il rapporto educatrice/bambino, se consolidato, consente al bambino di accettare le novità anche se fortemente emotive.

### **5.9 Collettivo del Personale del nido**

Il personale che opera nell'asilo nido del Comune di Mondolfo costituisce un gruppo di lavoro o, per meglio dire, la "comunità educante" che gestisce il nido attraverso le diverse figure professionali e che opera con i principi di collaborazione e pariteticità. Il Collettivo del Personale del nido è l'organismo che si avvale del confronto e del lavoro collegiale per superare i punti di vista soggettivi e per produrre collaborazione e condivisione degli obiettivi che si vogliono realizzare. Il Collettivo del Personale è il più importante momento e strumento di confronto fra tutte le figure professionali che operano nell'asilo nido. Le operatrici dell'asilo nido di Mondolfo riuniscono il Collettivo di norma una volta la settimana, oltre che in casi di particolare necessità. Il personale educativo è coadiuvato da una pedagoga.

### **5.10 Assenze e riammissione dei bambini al nido**

In caso di assenza del bambino la famiglia è tenuta ad avvertire il personale del nido. Le educatrici sono autorizzate ad allontanare il bambino dal nido quando si manifestino in modo evidente segni sospetti di malattia. I genitori sono obbligati a ritirare tempestivamente il bambino che potrà essere riammesso solo con certificato medico, indipendentemente dalla durata dell'assenza.

## **6. Alimentazione**

Il nido è dotato di cucina interna ed il servizio di refezione è curato da personale qualificato (cuoca). Il menu' è predisposto dal competente servizio dell'ASUR n. 3 di Fano ed assicura la rispondenza ai parametri fisiologici, di crescita e di salute dei bambini da 9 mesi a tre anni. Il menù ha articolazione mensile. Per i bambini con

problemi alimentari certificati da un medico specialista vengono assicurate diete individualizzate. Al momento dell'inserimento il genitore riceverà copia del menù.

## **7. Aggiornamento del personale**

La formazione professionale e personale degli operatori del nido ha un ruolo primario, insieme all'esperienza acquisita negli anni.

Il momento ricorrente e costante di crescita e confronto professionale è rappresentato dal Collettivo del Personale del Nido. Periodicamente sono però previsti anche incontri di formazione "ufficiale", organizzati su temi specifici e guidati da esperti.

Il personale del nido partecipa anche a convegni, corsi di aggiornamento e dibattiti organizzati in collaborazione con altri enti o agenzie educative.

E' di fondamentale importanza che tutto il personale educativo partecipi ai corsi di aggiornamento e quindi l'attività dell'asilo nido può anche essere interrotta per il tempo strettamente necessario alla partecipazione del personale ai corsi stessi.

## **8. Retta di frequenza**

L'asilo nido è un servizio soggetto a contribuzione da parte degli utenti secondo le rette per i servizi a domanda individuale stabilite annualmente dal Comune di Mondolfo. La retta di frequenza varia in base all'I.S.E.E. e comprende una quota fissa mensile ed una quota giornaliera. La quota fissa mensile è dovuta dal primo giorno concordato per l'inserimento del bambino sino alla rinuncia scritta al servizio. Per tutto il periodo in cui il bambino resta iscritto al nido, la quota fissa deve essere corrisposta ogni mese per intero indipendentemente dai giorni di frequenza. In caso di inserimento a mese iniziato, la quota fissa viene calcolata in proporzione ai giorni di iscrizione al servizio. In caso di rinuncia al servizio nei primi 15 giorni del mese, la quota fissa viene ridotta della metà. Se la rinuncia avviene oltre il 15° giorno del mese, la quota fissa deve essere pagata per intero.

## **9. La gestione sociale**

L'Amministrazione Comunale di Mondolfo ed il personale del nido, nell'ambito delle proprie specifiche competenze e della diversità dei ruoli, promuovono la partecipazione, l'aggregazione ed il confronto mediante diverse tipologie di incontro:

- Consiglio del Nido, organismo di partecipazione composto dai rappresentanti del Comune di Mondolfo, dei genitori e del personale del nido;
- incontro assembleare all'inizio dell'anno scolastico, con la partecipazione del personale del nido e dei genitori dei bambini iscritti, per la presentazione e condivisione collettiva del progetto didattico;
- incontro degli educatori con il gruppo dei genitori dei nuovi iscritti, necessario per favorire la conoscenza del servizio e per una maggiore informazione sul regolamento del servizio e del menù;
- colloquio individuale con i genitori prima dell'inserimento del bambino e durante l'anno scolastico;
- momenti di aggregazione: feste, uscite guidate;
- assemblea dei genitori al termine dell'anno scolastico per un bilancio sulla realizzazione del Progetto Didattico.

## **10. Politica della qualità**

La politica della qualità del servizio asilo nido deve essere intesa in relazione alle finalità dell'educazione dei bambini nei primi anni, quindi alle azioni formative e di

cura ad essi rivolte. Poiché anche i genitori sono utenti del servizio, la politica della qualità deve essere intesa anche in relazione ai problemi della genitorialità e ai bisogni delle famiglie.

L'accezione è quella di un buon livello complessivo del servizio in quanto produttore di cure materiali ed educative, di relazioni, di cultura dell'infanzia e comprende l'assunzione del livello di soddisfazione degli utenti come parte delle finalità del servizio ma anche come parte del processo di valutazione. In questo senso, valutare la qualità del servizio vuol dire indagare sullo stato del servizio, con l'obiettivo di migliorarlo.

La politica della qualità si snoda quindi su dimensioni trasversali del servizio:

- la qualità educativa, ovvero l'analisi dell'attività e dell'organizzazione del microcontesto del nido;
- la qualità organizzativa, ovvero l'insieme degli aspetti che interessano i diversi settori funzionali al servizio;
- la qualità gestionale, riferita al rapporto costi e risultati;
- la qualità percepita, riferita alla percezione che del servizio hanno i genitori.

La qualità del servizio asilo nido va quindi intesa come un processo collettivo realizzato da un gruppo composto da chi fa il servizio, da chi lo gestisce, da chi ne sviluppa la qualità. Tutti i soggetti che operano nel nido, a qualsiasi livello di competenza e responsabilità, costituiscono un gruppo di ascolto, di progettazione, di miglioramento e di comunicazione.

## **11. Gestione della qualità al nido**

Per poter misurare e valutare in maniera concreta il servizio, sono stati elaborati alcuni indicatori e standard di qualità, i quali possono rendere semplice ed immediata la verifica tra ciò che il Nido si impegna ad erogare e ciò che viene offerto. Gli indicatori e standard di qualità individuati rispettano i requisiti e le modalità per l'autorizzazione e l'accreditamento dei servizi per l'infanzia previsti dalla Legge regionale 13 maggio 2003, n. 9 e relativo Regolamento di attuazione. Sono quindi presentati gli aspetti che caratterizzano il servizio, quali elementi indispensabili per la sua erogazione. Per ciascuno di questi aspetti sono declinati uno o più indicatori, i quali rappresentano gli standard di qualità garantiti e permettono quindi di misurare la qualità del servizio sulla base del confronto tra risorse impegnate e prestazioni erogate.

## **12. Carta dei diritti del nido**

Nell'asilo nido del Comune di Mondolfo il bambino ha diritto a:

- ⊗ esprimersi liberamente;
- ⊗ crescere in un ambiente rispettoso dei suoi bisogni;
- ⊗ avere un'alimentazione adeguata e un menu variato;
- ⊗ muoversi in un ambiente sereno e sicuro dal punto di vista igienico e sanitario;
- ⊗ giocare con materiali sicuri e naturali.

Nell'Asilo Nido di Mondolfo i genitori hanno diritto a:

- ⊗ partecipare attivamente alla vita del bambino attraverso gli incontri;
- ⊗ visitare e conoscere l'ambiente dove è accolto il bambino;
- ⊗ partecipare all'inserimento del bambino al nido;
- ⊗ conoscere e affrontare qualsiasi eventuale problema, anche con colloqui individuali.

### **13. Segnalazioni, reclami, proposte**

I genitori dei bambini dell'asilo nido possono segnalare una qualsiasi disfunzione del servizio, reclamare per il mancato rispetto degli impegni presentati nella Carta del Servizio, proporre interventi e suggerimenti per migliorare la qualità del servizio.

Eventuali segnalazioni, reclami e proposte possono essere presentati al Comune di Mondolfo.

### **14. Rilevazione della soddisfazione**

Al fine di meglio garantire la qualità del servizio offerto, l'Asilo Nido di Mondolfo è dotato di un sistema per la rilevazione della soddisfazione dei genitori, che si affianca alla presente Carta del Servizio e che si colloca all'interno del più vasto progetto per la qualità del servizio avviato dall'ente gestore.

Il monitoraggio della soddisfazione dei genitori risulta fondamentale per misurare la qualità percepita dai genitori, ovvero la sensazione di ricevere risposte adeguate ai bisogni e alle aspettative. In tal senso l'elaborazione dei risultati della rilevazione della soddisfazione può diventare lo strumento idoneo per veicolare interventi ed azioni di miglioramento.

La rilevazione della soddisfazione è un monitoraggio annuale. Ai genitori è chiesto di compilare un questionario di indagine elaborato in collaborazione con la Cooperativa Sociale COOSS Marche di Ancona. Una volta raccolti i questionari compilati, le informazioni e i dati in essi contenuti vengono elaborati statisticamente. I risultati dell'elaborazione vengono resi noti alle famiglie nel corso dell'Assemblea dei Genitori.

### **15. Numeri utili**

#### **Asilo Nido di Centocroci di Mondolfo**

Via Occorsio n. 35

61037 Mondolfo (PU)

Tel. 0721 959971

Fax 0721 959971

#### **Comune di Mondolfo**

Via Garibaldi n. 1

61037 Mondolfo

Tel. 0721/939250

Fax 0721/930574

e-mail: [servizi.scolastici@comune.mondolfo.pu.it](mailto:servizi.scolastici@comune.mondolfo.pu.it)