



COMUNE DI CHIARAVALLE
Prov. Ancona

aiutami a fare
da solo



ASILO NIDO COMUNALE
MONTESORIANO
CARTA DEL SERVIZIO

(Allegato alla Delibera n. 139 del 19.09.2017)

1- INTRODUZIONE

La Carta del Servizio Asilo Nido è uno strumento di comunicazione, finalizzato al miglioramento della qualità del servizio erogato, offre informazioni dettagliate sul suo funzionamento e sugli strumenti di valutazione da parte dell'utenza, diventando una sorta di "patto" tra il soggetto erogante il servizio e chi ne usufruisce o ne potrà usufruire.

Si integra con altri documenti più specifici, quali:

- il Progetto Educativo adottato dal nido,
- la Programmazione annuale elaborata dal personale insegnante, presentata alle famiglie in un'apposita assemblea,
- il Regolamento per il funzionamento della struttura approvato con delibera di Consiglio Comunale,
- la delibera delle tariffe approvata dalla Giunta Municipale.

Si ispira inoltre:

- alla Legge Regionale n. 9 del 13/05/2003 recante la "Disciplina per la realizzazione e gestione dei servizi per l'infanzia, per l'adolescenza e per il sostegno alle funzioni genitoriali e alle famiglie",
- al Regolamento Regionale n. 13 del 22/12/2004 recante "Requisiti e modalità per l'autorizzazione e l'accreditamento dei servizi per l'infanzia, l'adolescenza e per il sostegno alle funzioni genitoriali e alle famiglie di cui alla L.R. n. 9/2003.

2- FINALITA', PRINCIPI FONDAMENTALI E DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il Nido d'infanzia è un servizio socio-educativo rivolto ai minori in età compresa tra i tre mesi e i tre anni e si colloca nel quadro delle politiche educative per la prima infanzia, delle politiche per la famiglia e per il sostegno alle funzioni genitoriali.

Risponde ai bisogni di affettività e socializzazione, sviluppo individuale ed autonomia in un ambiente pensato e organizzato a misura del bambino, secondo l'indirizzo pedagogico montessoriano.

Favorisce inoltre l'inserimento di minori che presentano svantaggi psicofisici e sociali, determinando pari opportunità di sviluppo.

Il servizio è autorizzato e accreditato al funzionamento ai sensi della L.R. n. 9/2003 e del Regolamento attuativo n. 13/2004 in quanto possiede tutti i requisiti strutturali, organizzativi prescritti da tale disciplina.

La capacità ricettiva massima della struttura è di n. 65 posti, articolata in tre sezioni: piccoli, medi e grandi, secondo l'età dei minori.

La carta dei servizi adottata presso l'Asilo Nido Comunale risponde ai seguenti principi fondamentali cui devono ispirarsi i servizi pubblici, secondo la DCPM del 27.01.1994.

Eguaglianza

Il servizio è ispirato al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e Amministrazione Comunale e l'accesso al servizio sono uguali per tutti: si garantisce la parità di trattamento degli utenti presso le quali è attivato il servizio.

Imparzialità'

L'Amministrazione Comunale ispira i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, neutralità, imparzialità e cortesia.

Continuità

L'Amministrazione Comunale garantisce che l'erogazione del servizio avvenga con continuità, regolarità e senza interruzioni, nei giorni, negli orari stabiliti.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno tempestivamente comunicate all'utenza.

Efficienza ed efficacia

L'Amministrazione Comunale, tramite il Servizio Pubblica Istruzione, impronta l'azione organizzativa e l'erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per l'efficienza si ricercano e si applicano gli accorgimenti che consentono il contenimento dei costi, anche in termini di maggiore semplificazione, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio, sui tempi di attesa dell'utente e sulle tariffe a suo carico;
- per l'efficacia si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:

- corretto, garantendo la conformità alle norme;
- favorevole all'utente, interpretando le norme e le procedure nel senso positivo in rapporto alle istanze pervenute, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
- tempestivo nel senso sia di conformità agli standard di impegno sia di congruità;
- temporale con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;

Cortesia e disponibilità

Il responsabile dei Servizi Educativi si impegna a far sì che il comportamento degli addetti al servizio, sia interni che esterni, sia ispirato a presupposti di correttezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con i destinatari, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

Chiarezza

Gli operatori del servizio, sia interni che esterni, si impegnano, nei rapporti con tutti i destinatari, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile, ponendo particolare cura alla spiegazione di

eventuali termini tecnici e delle norme citate. Gli stessi operatori garantiscono all'utenza la loro identificabilità fornendo il proprio nome, cognome e funzione.

Partecipazione

L'Amministrazione Comunale garantisce e favorisce la partecipazione degli utenti al funzionamento e al controllo del servizio asilo nido, così come il diritto ad ottenere informazioni, dare suggerimenti e presentare reclami.

3- ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'organizzazione del servizio (titolarità, programmazione, controllo, vigilanza determinazione delle tariffe) è di competenza comunale, mentre la gestione viene svolta in forma promiscua: parte in maniera diretta attraverso personale dipendente comunale con specifica qualifica e parte mediante l'ausilio di un soggetto privato, reperito tramite procedura di gara d'appalto pubblica.

4- ACCESSO AL NIDO

Per usufruire del servizio Asilo Nido è necessario presentare domanda di iscrizione su apposito modulo predisposto dal competente servizio comunale, secondo le tempistiche previste dal Regolamento Comunale per il funzionamento del servizio, approvato con atto di Consiglio Comunale.

I moduli di iscrizione sono disponibili presso l'Ufficio Servizi Educativi e sul sito web del Comune.

Nel caso di richieste di iscrizione al servizio superiori rispetto al numero dei posti annualmente disponibili, il Comitato di Gestione dell'Asilo Nido provvederà a stilare le graduatorie di ammissione ("lattanti" e "divezzi-semidivezzi") e le eventuali liste di attesa, secondo i criteri stabiliti dall'art. 2 del Regolamento per il funzionamento della struttura educativa.

5- FUNZIONAMENTO

L'Asilo Nido funziona per un periodo di dieci mesi, da settembre a giugno.

Nel mese di luglio, su specifica richiesta delle famiglie e con il raggiungimento di un numero minimo di utenza stabilito annualmente dall'Amministrazione, viene organizzato un prolungamento del servizio (Centro Estivo) gestito dal personale educatore ed ausiliario operante all'interno della struttura.

Il Nido funziona dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 15,30 ed offre all'utenza fasce orarie di frequenza differenziate a cui corrispondono quote di pagamento diversificate, determinate annualmente dalla Giunta Comunale nell'ambito delle deliberazioni delle tariffe dei servizi a domanda individuale ed è aggiornata ogni anno.

All'interno della struttura è assicurato anche un servizio di lavanderia della biancheria utilizzata (tovaglie, bavaglini, asciugamani, lenzuola etc), la fornitura dei pannolini e dei prodotti di igiene personale utilizzati dai bambini.

6- TABELLE DIETETICHE

L'Asilo Nido è dotato di cucina interna, la cuoca prepara le derrate alimentari che quotidianamente vengono consegnate dalla Ditta affidataria della gestione del servizio di refezione scolastica.

La dieta alimentare proposta al Nido garantisce il rispetto delle abitudini dietetiche dettate da convinzioni religiose ed etiche dell'utenza; l'alimentazione è differenziata ed equilibrata per fasce di età, secondo le indicazioni fornite dal competente Servizio S.I.A.N - Asur Marche Area Vasta 2 e viene preparata all'interno della struttura educativa, seguendo tutte le procedure dettate dal manuale di autocontrollo HACCP.

In relazione a particolari esigenze cliniche del bambino (allergie, intolleranze, celiachia etc), previa certificazione del Pediatra o Nutrizionista, sempre e comunque nei limiti consentiti dall'organizzazione interna del servizio, è prevista la somministrazione di diete speciali concordate con il Servizio S.I.A.N..

Il momento del pasto al Nido riveste una valenza particolare, è organizzato con la massima cura e attenzione affinché i minori possano soddisfare autonomamente i propri bisogni alimentari; i bambini imparano gradualmente a gustare i cibi, a mangiare e bere da soli e a stare seduti a tavola correttamente.

7- VIGILANZA SANITARIA

Va sottolineato che il Pediatra di libera scelta è la prima figura di riferimento per ogni famiglia, in quanto preposto alla tutela del bambino nei momenti di prevenzione e cura.

I genitori dei minori iscritti, ai fini dell'ammissione al nido, devono presentare il certificato rilasciato dal medico-pediatrico che attesti l'idoneità a frequentare la struttura educativa.

Il personale educatore è autorizzato ad allontanare i bambini dal nido nei casi stabiliti dal Regolamento comunale.

Per la riammissione il personale è tenuto ad accertare la certificazione pediatrica, anche se l'assenza è inferiore a cinque giorni.

8- PERSONALE ADDETTO AL NIDO

L'organico del personale del nido è composto da educatori, in possesso dello specifico titolo di studio richiesto, e da personale ausiliario.

Fra gli educatori viene nominato annualmente un coordinatore che, oltre alle funzioni educative, si occupa dell'organizzazione quotidiana del servizio e svolge un ruolo di referente fra la struttura educativa, l'Ente titolare del servizio e le famiglie.

Gli educatori svolgono molteplici funzioni:

- organizzano la vita quotidiana dei minori, dall'accettazione fino all'uscita, attraverso l'uso appropriato del materiale didattico e delle attrezzature, in funzione dei loro bisogni evolutivi,
- programmano le attività educative, individualizzando gli interventi secondo le esigenze specifiche di ciascun minore,
 - favoriscono la progressiva autonomia del bambino attraverso la costruzione di relazioni sicure e affidabili,
- favoriscono la partecipazione dei genitori con momenti di confronto individuale e di gruppo,
 - individuano e segnalano prontamente eventuali problematiche psico-motorie, sensoriali ed affettive che possono insorgere nel minore.

Il personale ausiliario è tenuto alla pulizia e all'igiene degli ambienti, dei sussidi didattici, dei giochi e degli arredi, svolge anche funzioni di supporto e di collaborazione con gli educatori.

Tali attività si svolgono in piena sintonia e nel rispetto dell'organizzazione della giornata educativa tipo.

Tra il personale ausiliario vi è anche la figura di una cuoca che garantisce la preparazione dei pasti all'interno della struttura.

Il Collettivo del personale è il momento di confronto più importante fra tutte le figure professionali operanti all'interno del nido.

Gli operatori riuniscono il Collettivo di norma una volta al mese, oltre i casi di particolare necessità.

Il personale del nido partecipa anche a convegni, corsi di aggiornamento e formazione organizzati da Enti o agenzie educative.

9- RETTE DI FREQUENZA

Il servizio è articolato su diverse fasce orarie di funzionamento a cui corrispondono quote fisse mensili diversificate, oltre alla quota giornaliera di frequenza.

Le tariffe vengono determinate annualmente con delibera dall'Amministrazione Comunale nell'ambito delle deliberazioni delle tariffe dei servizi a domanda individuale ed è aggiornata ogni anno.

E' prevista da parte dell'utenza residente, così come per tutti i servizi a domanda individuale erogati dall'Ente, la possibilità di richiedere un'agevolazione economica, secondo le disposizioni previste dal vigente regolamento I.S.E.E.

Gli utenti residenti e non residenti possono anche avvalersi di una riduzione della quota nel caso di frequenza al nido di più figli.

10- GLI SPAZI DEL NIDO

La struttura è situata in una zona tranquilla ed è circondata da un ampio giardino, idoneo per attività ludiche all'aperto.

Gli spazi interni sono organizzati in base dell'età dei minori frequentanti e strutturati in modo tale da favorire le attività e l'accesso ai materiali.

In particolare un'intera area è dedicata ai "piccoli" e comprende una zona attività, una zona pranzo, una zona riposo ed i servizi igienici.

Esistono poi altri spazi strutturati a disposizione degli utenti "medi" e "grandi": saloni per attività, zone della psicomotricità, zone pranzo, stanze per il riposo e servizi igienici.

La struttura è completata da zone di ingresso-accoglienza, da una cucina, un ufficio, spogliatoi, da una zona lavanderia e da un locale di deposito e sgombero.

Gli ambienti sono tutti strutturati secondo la metodologia didattica ad indirizzo montessoriano, corrispondono al bisogno di sicurezza ed affettività dei primi anni di vita del bambino, sostengono e incoraggiano il desiderio di esplorare e conoscere, consentendo un progressivo arricchimento della capacità di apprendere del minore.

11- IL PROGETTO EDUCATIVO

L'Asilo Nido comunale di Chiaravalle accoglie 65 bambini che hanno un'età compresa tra 3 mesi e 3 anni.

È diviso in tre sezioni :

- Sezione piccolissimi e piccoli (10+6)
- Sezione semidivezzi e divezzi (21)
- Sezione semidivezzi e divezzi (28)

Nel rispetto della metodologia Montessoriana, la programmazione delle attività si applica in spazi idonei, strutturati al fine di rispondere alle esigenze e ai bisogni del bambino nelle vari fasi evolutive. Di fondamentale importanza è l'attenzione ai loro ritmi di crescita psicofisica: fulcro attorno al quale ruota l'intera applicazione del metodo.

Compito primario dell'educatore quindi è osservare e rispondere alla richiesta del bambino:

"AIUTAMI A FARE DA SOLO".

"L'educazione è un processo naturale che si svolge spontaneamente nell'individuo, e si acquisisce...mediante l'esperienza diretta nel mondo circostante"

(Educazione per un mondo nuovo)

M. Montessori

La giornata al Nido è scandita da ritmi regolari:

Ore 7.30-9.30 apertura e accoglienza dei bambini.

Accoglienza: momento delicato di passaggio dall'ambiente familiare all'ambiente comunitario, in cui la figura educativa, accoglie ciascun bambino /a nel rispetto delle ritualità individuali.

È bene che non avvenga in maniera frettolosa e che il genitore aiuti il bambino a spogliarsi preparandolo così al distacco.

Gli adulti sono invitati a parlare a bassa voce, rispettando chi è già arrivato soffermandosi non più del dovuto.

Ore 9.00 (circa) colazione.

Colazione: momento di convivialità.

Ore 9.30 inizio attività a piccoli gruppi.

Attività ludico-intellettive: momenti di gioco strutturati e non. Le esperienze educative sono atte a stimolare lo sviluppo cognitivo, corporeo, emotivo, affettivo ed espressivo. Permettono, inoltre, di esplorare l'ambiente facilitando la sperimentazione di relazioni tra coetanei e adulti.

Ore 10.45 momento dell'igiene personale e delle attività connesse al pranzo (apparecchiatura)

Apparecchiatura: rappresenta un ottimo esercizio per l'autocontrollo nei movimenti e una delle situazioni più socializzanti.

Ore 11.00 pranzo.

Pranzo: momento ricco di significati che facilita la relazione tra bambini e adulti e promuove una graduale acquisizione di competenze e autonomie.

Ore 11.45 igiene personale e preparazione al riposo.

Cambio: momento delicato e molto intimo, in cui l'aspetto della cura si associa a quello della relazione emotiva attraverso uno scambio di attenzioni.

Riposo: momento importante che porta molti benefici ai bambini. Un buon riposo è, infatti, un indicatore positivo dell'efficacia dell'agire educativo e dell'effettivo benessere dei bambini al nido. In particolare è importante la fiducia che un bambino ripone nell'adulto e la sensibilità e la capacità di quest'ultimo di leggere i segnali da lui stesso inviati.

Ore 12.15-12.30 prima uscita per le sezioni dei piccoli, medi e dei grandi.

Ore 13.30 prima uscita per la sezione piccolissimi

Ore 15 igiene personale e preparazione all'uscita

Ore 15.30 ultima uscita per tutte le sezioni

Uscita: momento conclusivo della giornata al Nido in cui il bambino si ricongiunge con le figure familiari. Momento in cui avviene uno scambio di informazioni e di rafforzamento del rapporto di collaborazione e fiducia tra il genitore e l'educatrice.

L'alternarsi dei vari momenti della giornata e il passaggio dall'uno all'altro non deve considerarsi rigido e schematico, piuttosto graduale e naturale, con l'arricchimento di ritualità suggerite dal bambino stesso, che lo aiutano a scandire la quotidianità.

Andando ora ad analizzare più nel dettaglio quella che è la metodologia montessoriana, è di fondamentale importanza parlare di 3 temi che caratterizzano l'attuazione di tale metodo:

AMBIENTE MATERIALE EDUCATORE

AMBIENTE

Il nido Montessori non è solo "assistenza" e "cura" del bambino ma è un "ambiente preparato" per rispondere al suo bisogno di espandere le proprie forze ed energie vitali, cioè alle sue necessità di sviluppo senso/motorio/percettivo, affettivo e comunicativo, nel rispetto del suo metodo operativo e di pensiero. L'ambiente preparato caldo, sereno e accogliente, è pensato innanzitutto per ridurre al minimo l'impatto del distacco dei piccolissimi dalla figura materna e per agevolare l'ambientamento progressivo dei piccoli.

La struttura e la disposizione degli spazi, nonché degli oggetti, sono pensati, organizzati e preparati per stimolare le attività vitali del bambino tipiche dei periodi sensitivi del movimento, dell'ordine e del linguaggio, che caratterizzano questo periodo evolutivo.

Gli arredi, a misura di bambino, sono pensati e disposti non per intrattenerli ma per essere essi stessi strumenti per il movimento autonomo e per attività finalizzate e costruttive. In uno spazio così concepito egli non incontra ostacoli di ordine strutturale che possano inibire il suo naturale sviluppo. Per esempio:

- lettini posti a livello del pavimento;
- scalette, sbarre di legno alle pareti, anelli a cui aggrapparsi;
- bassi scaffali di legno;
- tavolini e seggioline di legno proporzionati, stabili e leggeri;
- stoviglie vere, cioè in ceramica, vetro, metallo;

questi e tutti gli altri arredi per favorire il movimento autonomo e la libera scelta dell'attività da parte del bambino.

MATERIALE

Il materiale all'interno del Nido montessoriano è concepito come mezzo e strumento per comprendere la realtà; da esso scaturiscono molte attività alternative che vedono protagonista il bambino e che lo arricchiscono di abilità e conoscenze sempre più ampie. Poiché tutto si basa su esercizi finalizzati a stimolare movimenti diretti verso scopi costruttivi, gli oggetti e i materiali che l'ambiente propone al bambino sono studiati per suscitare il suo interesse.

Gli oggetti proposti ai piccolissimi stimolano in particolare l'afferrare e il succhiare (progressi nella cognizione sociale) e il gattonare (progressi in campo fisico e sociale, rappresentazione di sé e dello spazio, percezione della profondità, senso di sé come agente) fino all'acquisizione della posizione eretta e della deambulazione autonoma.

Per i più grandi vengono proposti i materiali per gli esercizi di vita pratica, per prendersi cura di sé e dell'ambiente (spazzare, spolverare, lavare, stendere, spazzolare, apparecchiare, travasare, allacciare, tagliare, incollare, etc.). Questi esercizi sono ritenuti nel Montessori della massima importanza in quanto tutto il corpo viene messo al servizio della mente per ottenere un risultato significativo. Inoltre, servono ad imparare a compiere una serie di azioni in sequenza e a sviluppare l'abilità di concentrarsi sul compito da svolgere. Quello della concentrazione è un principio cardine del metodo Montessori per la sua valenza non solo cognitiva ma anche "terapeutica". L'ambiente propone anche i primi materiali di sviluppo sensoriale: Torre rosa, Scala Marrone, Spollette dei colori, Incastri Solidi, Cilindri colorati, Solidi geometrici, Sacchetti per lo sviluppo del senso stereognostico, Tavolette per lo sviluppo del senso tattile. Essi fanno parte di un sistema di oggetti raggruppati secondo una determinata qualità fisica dei corpi (colore, forma, dimensione, suono, stato di ruvidezza, peso, temperatura, ecc.) e saranno poi utilizzati, nella serie completa, alla Casa dei Bambini, 3-6 anni. Il lavoro con il materiale sensoriale consente di scoprire le qualità delle cose e costituisce per il bambino una "esatta guida scientifica" per la sua attività di organizzazione e classificazione dei contenuti di esperienza.

EDUCATORE

L'educatore svolge un ruolo di mediazione tra il bambino e l'ambiente, veri protagonisti dell'educazione secondo il pensiero montessoriano; il ruolo dell'adulto è primario quando si tratta di preparare l'ambiente, il quale, se viene ben disposto, si "propone" agli occhi del bambino e lo invita alla libera scelta. Non devono mancare inoltre la capacità di farsi da parte e la pazienza di attendere che un bambino completi il lavoro

con le proprie forze, senza che l'intervento dell'adulto spezzi questa sequenza formatrice. Il suo intervento educativo, dunque, è tutt'altro che diretto: è più passivo che attivo; è un orientamento tra diverse possibilità. L'educatore è una figura sempre pronta a fungere da osservatore, da ascoltatore e da stimolo discreto. Egli guida l'attività del bambino, che gli permette di liberare le sue immense energie e potenzialità perché

l'educazione è un'educazione per la vita.

***"Il lavoro intimo del bambino ha una specie di pudica sensibilità;
e si esprime solo quando l'adulto non interviene
colle sue direttive fatte di verifiche, di consigli
e di esortazioni.***

***Lasciamo il bambino libero nell'applicazione delle sue abilità;
egli si dimostrerà sensibile alle conquiste superiori che va facendo"***

(La scoperta del bambino) M. Montessori

Il progetto educativo del nido recepisce le disposizioni e le linee di indirizzo della L.R. n. 9/2003 e del relativo Regolamento attuativo n. 13/2004.

E' il documento centrale predisposto annualmente dal collettivo degli educatori attorno al quale si organizza, si struttura ed opera il servizio.

In esso vengono definite e pianificate la metodologia e le attività educative, l'utilizzo del materiale ludico-didattico, i ruoli e compiti del personale, l'organizzazione degli spazi e della giornata tipo, i rapporti con le famiglie, l'inserimento dei minori, la formazione e l'aggiornamento del personale educatore.

La giornata al nido è scandita nel rispetto delle esigenze del minore, nonché dei bisogni affettivi, di relazione e ludici.

Si differenziano i seguenti momenti della giornata:

- l'accoglienza,
- le attività ludico-educative individuali e a gruppi,
- i momenti di igiene personale,
- il pranzo,
- il riposo,
- il congedo e la condivisione con i genitori delle informazioni della giornata.

12- PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

L'attività e l'organizzazione del servizio si basano sia su criteri di qualità ed efficacia della funzione educativa, sia sulla centralità del rapporto famiglia-educatore.

Al fine di rendere effettiva la gestione "partecipata e condivisa" del servizio, tutto il personale del nido garantisce un'informazione preventiva, completa e trasparente.

L'effettiva partecipazione delle famiglie alla programmazione è realizzata mediante colloqui individuali, di sezione e assemblee generali, dando ampia e piena attuazione agli istituti di partecipazione (Comitato di Gestione) previsti e codificati dal Regolamento per il funzionamento della struttura.

Tutti i soggetti coinvolti nell'erogazione del servizio sono tenuti ad assicurare il massimo riserbo, il rispetto della privacy, il segreto professionale.

Il trattamento dei dati sensibili acquisiti per via dell'erogazione del servizio è sottoposto all'osservanza delle norme vigenti, in particolare del D.Lgs. n. 196/2003.

13- SEGNALAZIONI, RECLAMI, PROPOSTE

I genitori dei minori frequentanti l'Asilo Nido possono segnalare qualsiasi disfunzione, proporre interventi e suggerimenti atti a migliorare la qualità del servizio erogato.

Eventuali reclami, segnalazioni e proposte possono essere inoltrate in forma scritta, tramite posta elettronica, di persona o anche telefonicamente, purchè non in forma anonima o con indicazioni generiche che non individuino il disservizio occorso o la buona prassi da adottare o migliorare, direttamente al Comitato di Gestione (Organo rappresentativo del personale, dei genitori e della componente politica) e/o al Servizio Servizi Educativi.

Il Comitato di Gestione, se nelle proprie prerogative, o l'ufficio comunale preposto, nei limiti consentiti dall'organizzazione del servizio, si impegnano a risolvere la problematica segnalata nel minor tempo possibile, comunque entro trenta giorni dal ricevimento dell'istanza.

L'Asilo Nido è un servizio comunale afferente all'Area Servizi Educativi, Assessorato alla Pubblica Istruzione del Comune di Chiaravalle:

Responsabile di Area: Silvia Campanella tel. 0719499282 - fax 071742373

mail silvia.campanella@comune.chiaravalle.an.it

Personale amministrativo:

Valeria Battisti tel. 0719499200 fax 071742373

mail valeria.battisti@comune.chiaravalle.an.it

Mauro Montali tel. 0719499235 fax 071742373

mail mauro.montali@comune.chiaravalle.an.it

Osserva il seguente orario di apertura:

- dal lunedì al venerdì: dalle ore 8,30 alle ore 13,00
- martedì e giovedì pomeriggio: dalle ore 15,30 alle ore 18,00

presso l'ufficio Servizi Educativi, Piazza Risorgimento n. 19.

L'azienda appaltatrice attuale del servizio è la ditta COOSS MARCHE.

14- INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

L'Amministrazione comunale si impegna ad assicurare il monitoraggio ed il controllo della qualità percepita del servizio asilo nido, attraverso modalità di rilevazione della soddisfazione delle famiglie, mediante appositi questionari rivolti ai genitori dei minori che fruiscono del servizio.

I risultati delle rilevazioni consentiranno di individuare obiettivi di miglioramento del servizio stesso.