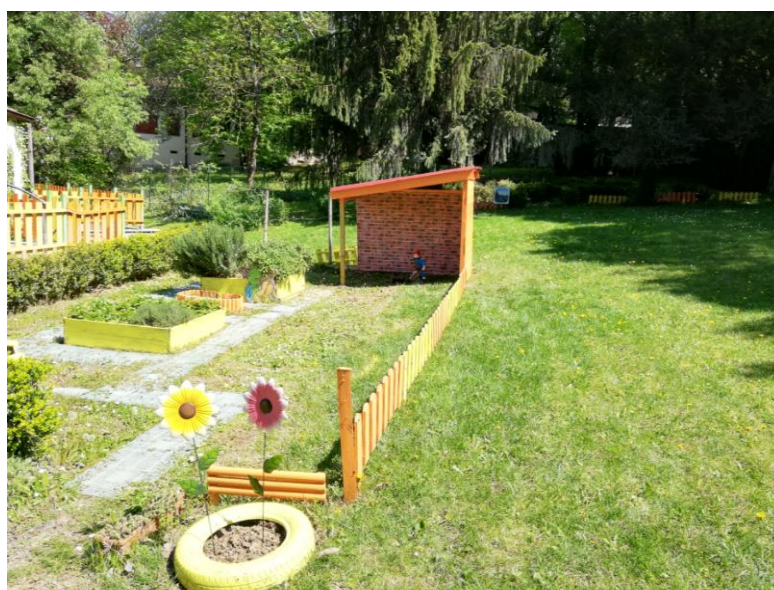




ASILO NIDO GIOCHIAMO INSIEME



CARTA DEI SERVIZI

1 settembre 2025

Data entrata in vigore



DELIBERA CDA del 31.07.2025

ASILO NIDO GIOCHIAMO INSIEME

INDICE

LA CARTA DEI SERVIZI	pag.	2
I PRINCIPI A CUI SI ISPIRA LA CARTA DEI SERVIZI	pag.	2
DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA	pag.	2
FINALITA'	pag.	3
OBIETTIVI	pag.	4
DESTINATARI	pag.	4
CAPACITA' RICETTIVA	pag.	4
FUNZIONAMENTO E DURATA	pag.	5
MODALITA' DI AMMISSIONE	pag.	6
MODALITA' DI DIMISSIONE	pag.	6
PRESTAZIONI EROGATE E COSTI	pag.	7
FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE	pag.	9
RAPPORTO EDUCATIVO OPERATORE/BAMBINO	pag.	10
PROGETTO EDUCATIVO	pag.	11
L'INSERIMENTO	pag.	12
ATTIVITA' e LABORATORI	pag.	12
LA NOSTRA GIORNATA TIPO	pag.	13
RECLAMI	pag.	13
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTI	pag.	14
CONTATTI	pag.	14

ALLEGATI: - **1 REGOLAMENTO DEL SERVIZIO**

LA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è un documento in cui vengono illustrate tutte le informazioni relative ai servizi offerti dall'Asilo Nido "Giochiamo Insieme" di Casteggio (Pv), gestito da **Educ@ Cooperativa Sociale Onlus** (d'ora in avanti solo Ente Gestore) .

Secondo le ultime indicazioni di legge (DGR Lombardia n. 2929/2020), la Carta dei Servizi è un requisito indispensabile per l'erogazione del servizio.

La Carta dei Servizi ha la seguenti finalità:

- fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti;
- informare sulle procedure per accedere ai servizi, le modalità di frequenza e le rette applicate;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni e il modello organizzativo dell'attività educativa e le modalità di coinvolgimento delle famiglie;
- descrivere gli strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità finalizzati al miglioramento delle prestazioni e degli interventi;
- indicare i giorni complessivi di apertura, gli orari ed il calendario annuale delle chiusure;
- assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che vengano raggiunti.

I PRINCIPI A CUI SI ISPIRA LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi adottata dall'Ente Gestore risponde ai seguenti principi:

- **eguaglianza** – il nostro servizio è accessibile a tutti, senza distinzione di nazionalità, sesso, diversa abilità, etnia, lingua, religione e condizioni socioeconomiche;
- **imparzialità** – i comportamenti del personale impiegato nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità;
- **continuità** – l'erogazione del servizio è regolare e continua 365 giorni l'anno;
- **partecipazione e trasparenza** – 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 gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il Servizio;
- **efficienza ed efficacia** – i servizi sono erogati mediante l'attivazione di processi 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.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

L'Asilo si trova a Casteggio (Pv) nella struttura di proprietà comunale in via E. Fermi n. 2, concessa in affitto pluriennale all'Ente Gestore e situato nel polo scolastico che comprende la

scuola dell'Infanzia e la scuola primaria cittadina. E' facilmente raggiungibile dal centro del paese in quanto è situato tra la Piazza Dante e il quartiere storico del Pistornile, a pochi passi dal Municipio. La struttura, ampia 188 mq, presenta una suddivisione degli spazi funzionale all'attività con locale accoglienza, sale dedicate all'attività didattica, locale riposo e relax sia per i lattanti che per i più grandi, locale pranzo, locale cambio, servizi igienici, spogliatoi e ufficio. E' presente inoltre un vasto parco didattico di circa 500 mq per l'attività esterna durante la bella stagione e per le attività educative a stretto contatto con la natura, come previsto dal progetto educativo.



FINALITA'

Il Nido è un servizio di tipo diurno di interesse pubblico, che concorre con le famiglie all'accudimento, socializzazione ed educazione dei bambini, promuovendone il benessere e lo sviluppo dell'identità, dell'autonomia e delle competenze.

L'Asilo Nido "Giochiamo Insieme" vuole realizzare il diritto all'educazione di ogni bambino, attraverso la promozione:

- dell'autonomia e dell'identità dei bambini e la valorizzazione delle diversità individuali, di genere e culturali, assunte come valore;*
- della comunicazione tra i bambini e tra i bambini e gli adulti, allo scopo di consentire il confronto costruttivo delle idee e dei pensieri;*
- di un'educazione orientata al rispetto dei valori di libertà, uguaglianza, giustizia, tolleranza, solidarietà, del rispetto delle diversità;*

- di processi educativi tesi a valorizzare le potenzialità di ciascun bambino facilitandone l'espressività e lo sviluppo di una personalità ben integrata nelle componenti fisiche, affettive, emotive, cognitive e relazionali;
- di percorsi di crescita in collaborazione con i genitori, considerati al centro del progetto psicopedagogico insieme ai piccoli ospiti.



OBIETTIVI

Gli obiettivi psicopedagogici del Nido Giochiamo Insieme, esplicitati nel progetto educativo, promuovono il benessere del bambino stimolando lo sviluppo delle competenze motorie, cognitive, emotive, relazioni e comunicative. Gli educatori del nido, con specifiche qualifiche professionali, forniranno stimolazioni adeguate alle varie fasce d'età, in un clima di fiducia, collaborazione e continuità relazionale con i familiari, considerati risorse fondamentali per la buona riuscita del progetto stesso.

DESTINATARI

L'asilo nido accoglie bambini e bambine di età compresa tra i tre e i trentasei mesi, suddivisi in tre gruppi di attività:

Piccolini dai 3 ai 12 mesi;

Mediani dai 12 ai 24 mesi;

Grandi dai 24 ai 36 mesi.

CAPACITA' RICETTIVA

La struttura, autorizzata all'esercizio con CPE Prot. ATS Pavia n. 73324 del 02.10.2013 e accreditata con il Comune di Casteggio per i servizi alla prima infanzia con Delibera n.1 del 10.08.2015, dispone delle autorizzazioni previste dalle normative vigenti e rispetta gli standard previsti dalla Delibera della Regione Lombardia n. 2929/2020 del 09/03/2020.

L'Asilo è autorizzato per la ricettività di 23 bambini. Al fine di agevolare la saturazione e l'utilizzo ottimale della struttura è consentita la possibilità di iscrivere un numero di bambini fino a 27.



FUNZIONAMENTO E DURATA

L'Asilo Nido segue una programmazione didattica articolata su dodici mesi (dal 1 Settembre al 31 Agosto). Il calendario di apertura del Nido viene definito annualmente, su proposta del Responsabile del Servizio, e viene allegato al Regolamento del servizio per essere messo a conoscenza delle famiglie prima dell'inizio dell'anno formativo.

L'Asilo Nido è aperto nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, per almeno 9 ore al giorno e per minimi 205 giorni all'anno. Per l'anno 2025/2026 sono previsti 241 giorni di apertura.

Per l'anno formativo 2025/2026 è prevista l'apertura dalle ore 7.30 alle ore 18.00. L'attività ordinaria del Nido si svolge dalle ore 8.00 alle ore 17.00. Dalle ore 7.30 alle ore 8.00 è attivo il servizio di Pre Nido, dalle ore 17.00 alle 18.00 il servizio di Post Nido (salvo numero minimo di adesioni).

Le **chiusure programmate** per l'anno formativo 2025/2026, oltre ad ogni sabato e domenica, sono riportate qui sotto:

MESE	GIORNO
DICEMBRE 2025	Chiusura nei giorni 8, 24, 25, 26, 31
GENNAIO 2025	Chiusura nei giorni 1, 2, 5, 6
APRILE 2025	Chiusura nei giorni 3, 6, 7
MAGGIO 2025	Chiusura nei giorni 1
GIUGNO 2025	Chiusura nei giorni 1, 2
AGOSTO 2024	Chiusura nei giorni 10,11,12,13,14 Venerdì 7 chiusura ore 12:30

MODALITA' DI AMMISSIONE

La domanda di iscrizione predisposta su apposito modulo prestampato disponibile sul sito internet www.nidogiocchiamoinsieme.it o presso l'ufficio amministrativo interno, deve essere presentata all'Asilo Nido o trasmessa in formato digitale via mail all'indirizzo info@nidogiocchiamoinsieme.it. La graduatoria di accesso sarà stilata adottando i seguenti criteri di priorità:

primo criterio: Frequenza full time;

secondo criterio: data di ricezione della domanda.

Ad esaurimento dei posti disponibili verrà predisposta una lista d'attesa.

Agli ammessi saranno comunicati data ed orario del programma di inserimento.

All'inserimento sarà necessario presentare la seguente documentazione:

- Copia dei Documenti d'identità dei genitori, dei bambini e delle persone autorizzate a venire a prendere il bambino.
- Modulo d'iscrizione completato in ogni sua parte, con indicazione dei dati fiscali del genitore intestatario della fattura ed adempimento normativa relativa alla privacy.
- Eventuali ricette/prescrizioni mediche ed eventuali allergie.
- Certificazione in merito all'assolvimento dell'obbligo vaccinale (condizione necessaria).

Ogni informazione utile e funzionale alla migliore cura del bambino (verrà consegnato apposito questionario informativo).

Durante l'anno formativo è sempre possibile iscriversi all'Asilo salvo disponibilità di posti.



MODALITA' DI DIMISSIONE

Il Responsabile del Servizio ha facoltà di dimettere l'utente, con quindici giorni di preavviso, qualora:

- un familiare tenga un grave e reiterato comportamento irrispettoso nei confronti degli ospiti dell'Asilo, del Personale di Servizio, disdicevole nei confronti dell'Istituzione, tale da creare disagio e/o danno morale o materiale all'Istituzione e/o alle persone.
- Nel caso in cui i familiari non paghino la retta per due mensilità consecutive.

PRESTAZIONI EROGATE E COSTI

La frequenza al nido può avvenire full time, part time al mattino o al pomeriggio o secondo formule miste determinate in sede di iscrizione annuale e mantenute fisse durante l'anno formativo. Le formule miste sono pensate per offrire risposte concrete ad esigenze particolari delle famiglie, salvo disponibilità di posto e nel rispetto del limite massimo di utenti accoglibili contemporaneamente.

Secondo la DGR 2929/2020 la frequenza minima settimanale non potrà mai essere inferiore alle 15 ore.

Servizio di Asilo Nido:

Le rette mensili sono definite in base all'orario di frequenza quotidiano, e per l'anno 2024/2025 saranno le seguenti:

☐ TEMPO PIENO Dalle 8.00 alle 17.00	€ 530
☐ TEMPO PIENO PARZIALE Dalle 8.00 alle 17.00 Frequenza di 3 giorni a settimana	€ 420
☐ PART TIME MATTINO Dalle 8.00 alle 12.30	€ 390
☐ PART TIME POMERIGGIO Dalle 12.30 alle 17.00	€ 350

Eventuali diverse esigenze non rientranti nelle fasce d'orario indicate potranno essere accettate secondo il criterio delle formule miste. Le formule miste sono determinate aggiungendo pomeriggi al part time mattina o mattine ai part time pomeriggio. I costi aggiuntivi sono definiti nelle seguenti tabella:

Part time Mattino	Pomeriggi aggiuntivi	1	2	3	4
COSTO	EURO	420	450	480	500

Part time Pomeriggio	Mattine aggiuntive	1	2	3	4
COSTO	EURO	395	435	470	490

Servizio di pre nido e post nido:

Ogni giorno di apertura dell'asilo nido è attivo il servizio di pre-nido e di post-nido, con presenza educativa garantita. L'accessibilità è consentita a tutti i frequentanti dell'asilo che ne facciano richiesta in sede di iscrizione annuale. Gli orari ed i costi sono riassumibili nella seguente tabella:

Servizio	orario	Costo mensile	Accesso singolo
PRE NIDO	7.30 – 8.00	30 Euro	3 Euro/Die
POST NIDO	17.00 – 18.00	30 Euro	3 Euro/Die
PRE NIDO+POST NIDO	7.30 – 8.00 17.00 – 18.00	50 Euro	4 Euro/Die

La retta comprende:

- prodotti igienico/sanitari monouso e sanificanti per prevenzione Covid-19
- pannolini;
- detergenti e creme per l'igiene personale;
- assicurazione;
- partecipazione a tutte le attività didattico/formative;
- materiali didattici e ludici;
- consulenze psicopedagogiche.

Sono esclusi prodotti per particolari necessità personali.

La retta non comprende:

Servizio pasti (Art.10.1 e 10.2 Regolamento del Servizio)

Il servizio pasti è externalizzato ed affidato alla ditta "Rosa dei Venti" ed il costo non è compreso nella retta. Tale scelta è motivata dal fatto di addebitare solo i pasti effettivamente consumati durante il mese.

I costi per l'anno 2025/2026 saranno i seguenti:

- buono pasto singolo(comprendente il pranzo e la merenda) Euro 5,50.
- buono pasto singolo(comprendente solo il pranzo) Euro 5,00.
- buono pasto singolo(comprendente solo la merenda) Euro 0,50.

Il suddetto prezzo comprende: primo piatto, secondo piatto, contorno, pane, frutta, acqua e merenda. Il menù rispetta i requisiti per una sana ed equilibrata alimentazione ed è approvato annualmente dall'ATS.

In caso di necessità particolari preventivamente comunicate con certificato medico sono previsti menu personalizzati.

Sconti previsti sulla retta:

- **Sconto secondo bambino/a frequentante**

Per il secondo fratello frequentante è prevista la riduzione del 30% della retta_ (**Art. 9.6 Regolamento del Servizio**).

- **Sconti per assenze prolungate**

In caso di assenza dovuta a malattia, debitamente documentata da certificato medico, uguale o superiore ai dieci giorni di frequenza consecutive, verrà riconosciuto uno sconto del 20% sulla retta del mese successivo. Si ricorda che non potranno mai essere riconosciuti sconti per assenze inferiori ai dieci giorni consecutivi. Si specifica che i periodi di assenza per malattia considerati ai fini dello sconto non sono cumulabili su mesi diversi. **(Art. 5.2 Regolamento del Servizio)**.

E' altresì previsto uno sconto del 10% sulla retta del mese successivo in caso di assenza dal nido per almeno dieci giorni consecutivi a causa di motivi diversi dalla malattia (ad esempio impegni lavorativi dei genitori, periodi di vacanza, necessità sopraggiunte all'interno del nucleo familiare di altra natura che giustifichino la necessità di interrompere momentaneamente la frequenza). **(Art. 5.3. Regolamento del Servizio)**.

Quota di iscrizione annuale

Al momento dell'iscrizione annuale, per ogni bambino deve essere versata una quota pari a € 180 (centottanta).

Tale quota comprende per tutto l'anno la fornitura di materiale igienizzante e sanificante, pannolini, detergenti, creme per l'igiene personale, assicurazione, partecipazione a tutte le attività didattico/formative, materiali didattici e ludici, consulenze psicopedagogiche.

FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE

La responsabilità della cura è affidata al personale educativo nel rispetto del rapporto previsto dalle normative vigenti.

Alle educatrici spetta il compito dell'attuazione integrale dei principi e delle indicazioni contenute nel presente documento, con l'obiettivo della formazione completa del bambino, con il dovere di condividere con i genitori l'attuazione del progetto educativo del Nido, nelle forme e nei modi previsti.

Al proprio personale la Direzione del Nido richiede:

- Preparazione pedagogica e competenza professionale.
- Maturità umana e relazionale.
- Accettazione e condivisione dei valori a cui si ispira la proposta del Nido.
- Impegno e disponibilità alla formazione ed all'aggiornamento.
- Apertura e disponibilità alla condivisione della responsabilità educativa con i genitori.
- In possibili situazioni di improvvisa emergenza, disponibilità ad una collaborazione flessibile.

All'interno del Nido operano le seguenti figure professionali:

Coordinatore:

- *Predisporre, con le Educatrici, il "Progetto educativo" e coordina il gruppo in tutte le fasi del lavoro: progettazione, osservazione, definizione modalità di intervento, verifica;*
- *Definisce, con le Educatrici, la disposizione e l'utilizzo degli spazi nell'ambiente;*
- *Promuove i processi formativi del personale e propone strumenti per lo sviluppo del lavoro;*
- *Organizza il servizio in modo coerente al modello pedagogico adottato;*
- *Definisce i turni del personale;*
- *Indica la modalità dell' accoglienza del bambino e del genitore;*
- *Imposta la giornata del bambino al Nido;*
- *Cura il rapporto con le famiglie dei bambini frequentanti attraverso colloqui, incontri ed elabora proposte di sostegno alla genitorialità;*
- *Cura i rapporti con i servizi sociali e collabora con altri servizi educativi del territorio.*

Educatrici:

Alle Educatrici spetta l'attuazione del Progetto Educativo per:

- *rispondere ai bisogni affettivi, emotivi e cognitivi dei bambini, ponendo particolare attenzione alla fase di inserimento e alle relazioni che si instaurano con gli adulti e con gli altri bambini;*
- *provvedere alle cure quotidiane dei bambini, valorizzando la relazione nei momenti di routine (pranzo, cambio, sonno) e mantenendo la continuità della figura di riferimento nel rapporto adulto / bambino;*
- *curare la preparazione dell'ambiente di gioco con la predisposizione di spazi e la promozione di attività stimolanti l'interesse dei bambini;*
- *seguire il percorso di crescita di ogni bambino attraverso l'osservazione ed il confronto nel gruppo educativo e mantenere continuo il dialogo con la famiglia;*
- *sentirsi parte attiva nelle iniziative tendenti al miglioramento del servizio, con proposte ed esperienze formulate nell'ambito collegiale.*

Verranno altresì garantite consulenze psicologiche, pedagogiche e pediatriche.

RAPPORTO EDUCATIVO OPERATORE/BAMBINO

Coerentemente con i requisiti organizzativi e gestionali previsti dalla normativa vigente (DGR Lombardia n. 2929/2020 del 09/03/2020), è sempre garantito il rapporto educativo educatore/bambino nelle seguenti misure:

Durante l'attività ordinaria, dalle ore 8.00 alle 17.00, rapporto 1:8;

Durante i servizi di pre e post nido rapporto 1:10.

Durante l'orario di apertura è sempre garantita la presenza di almeno due operatori.

IL PROGETTO EDUCATIVO

Il progetto educativo è ampiamente descritto in **apposito documento** elaborato annualmente dall'équipe educativa, illustrato e condiviso con i genitori in occasione dell'incontro ad esso dedicato.

Il progetto si propone di garantire la massima qualità del servizio reso a famiglie e bambini attraverso il raggiungimento degli obiettivi pedagogici per ciascuna fascia d'età ed il soddisfacimento delle esigenze di ogni singolo bambino.

Il cuore del progetto educativo è costituito dall' "**esserci**" in considerazione del bisogno centrale di accudimento fisico e relazionale dei piccoli ospiti e dal "**fare**", ossia dalla proposizione di attività in grado di sviluppare le competenze relazionali, cognitive, espressive, emotive e motorie dei piccoli ospiti, differenziate in base al loro livello di sviluppo e alle competenze già acquisite.

Il progetto educativo è da intendersi come un "abito" che verrà indossato su misura per ogni singolo bambino, in un contesto di gruppo che funzionerà da "acceleratore" dei principali compiti di sviluppo, da stimolo continuo e discreto alla partecipazione, da "specchio" grazie al confronto con gli altri, da sostegno emotivo con la condivisione con i piccoli compagni delle importanti conquiste evolutive.



L'INSERIMENTO

L'inserimento è un periodo necessario ai bambini ed ai genitori per ambientarsi nel nuovo contesto. La Coordinatrice pianificherà, al momento dell'iscrizione, gli inserimenti per facilitare l'adeguato svolgimento degli stessi in base alla tipologia di frequenza ed ai bisogni specifici del singolo bambino.

Prima dell'inizio dell'inserimento verrà effettuato un incontro con la famiglia per permettere di conoscere le caratteristiche strutturali ed organizzative dell'Asilo, gli educatori di riferimento e per scambiare preziose informazioni sulle abitudini del bambino.

In tale occasione verranno fornite tutte le informazioni necessarie per preparare al meglio l'inserimento.

Nei primi giorni di frequenza il bambino, assieme al genitore, limita la sua presenza al nido ad un tempo breve. Questo tempo si dilaterà gradualmente e con il passare dei giorni i genitori si allontaneranno per periodi progressivamente più lunghi.

Generalmente sono previste una o due settimane (da un minimo di cinque ad un massimo di quindici giorni) ma la durata dell'inserimento sarà concordata con gli educatori in base alle capacità di adattamento di ogni bambino.

Durante tale periodo sarà necessaria la presenza di uno dei due genitori.

ATTIVITA' E LABORATORI

La conoscenza dei bambini consentirà all'équipe educativa di proporre attività e percorsi mirati sulla base dei bisogni e delle capacità già acquisite da ogni singolo bambino. L'adulto si fa mediatore delle esperienze e si dedica con precisa intenzionalità all'arricchimento del patrimonio conoscitivo del bambino per facilitare l'acquisizione di specifiche abilità e competenze.

L'Asilo ha a disposizione un ampio parco da destinare all'attività didattica. Il progetto organizzativo prevenzione Covid-19 privilegia un ampio utilizzo delle aree esterne. Per i bambini il giardino è fonte di scoperte e di sensazioni nuove. Gli spazi del giardino saranno luoghi di rifugio, di movimento (tunnel) di incontro e lavoro (siepi, recinti, panchine), con la caratteristica di essere costituite il più possibile con materiali naturali. Ci saranno alberi, piante odorose, piani per attività, materiali da manipolare, zone da modificare nel tempo.

*Le attività e i laboratori educativi sono finalizzati allo sviluppo delle seguenti competenze:
competenze manuali: manipolazione di diversi materiali, naturali e non, come ad esempio farine, legno, oggetti del bosco e della campagna, oggetti della casa e della cucina, stoffe e materiali soffici, etc.;*

competenze motorie: giochi psicomotori dove vivere con libertà, piacere e divertimento la scoperta del movimento, sviluppando la motricità globale, l'equilibrio, la presa, la lateralizzazione, le regole, il gruppo;

competenze linguistico – espressivo: attività artistiche per sollecitare la capacità di espressione verbale e non verbale, attività di lettura in gruppo e nel piccolo gruppo omogeneo per età, lettura individuale, attività sonore e musicali per sperimentare il ritmo, la distinzione dei suoni, il silenzio e l'ascolto;

competenze cognitive: attività di costruzione con diversi materiali, attività del travaso, attività con l'acqua, sperimentare il galleggiamento degli oggetti, le miscele dei liquidi;
competenze relazionali: durante il gioco simbolico i bambini possono vivere vari ruoli, costruire case e rappresentare scene familiari e dove l'utilizzo della funzione simbolica dell'oggetto è carica di emozione.

LA NOSTRA GIORNATA TIPO

Ore 7.30 - 8.00: Servizio di Pre Nido – Apertura, accoglienza e gioco libero
Ore 8.00 - 11.00: Ingressi mattutini, inizio attività educativa, attività strutturate e di laboratorio.
Ore 11.00 – 11.30: Cure igieniche e preparazione per il pranzo
Ore 11.30 – 12.30: Pappa! e igiene personale
Ore 12.30 - Prima uscita
Ore 12.30 – Ingressi pomeridiani e inizio attività ludica pomeridiana
Ore 13.00 - 14.00: Sonnellino! (per bimbi a tempo pieno)
Ore 14.00 - 17.00: merenda, attività educativa, attività strutturate e di laboratorio.
Ore 17.00 – Uscita pomeridiana
Ore 17.00 – 18.00: Post Nido – socializzazione e gioco libero
Ore 18.00: Tutti a casa!

RECLAMI

Gli utenti possono presentare reclamo per segnalare alla Cooperativa comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta, relativi alla realizzazione dei servizi e alla trasparenza dell'azione amministrativa.

I reclami possono essere espressi in forma scritta, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

Per ogni reclamo ci si potrà mettere in contatto con il Responsabile del Servizio, al seguente numero di telefono 0383/1939400 o indirizzo mail info@educaonlus.it, al fine di garantire un servizio più efficace ed efficiente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere presentati in forma scritta.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

La Direzione, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTI

Annualmente, nel mese di Agosto, viene effettuata la rilevazione della soddisfazione degli utenti del servizio mediante questionario rivolto agli utenti e al personale.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, educativi e amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

I dati raccolti vengono elaborati ed analizzati dalla Direzione che redige una relazione analitica e formula le conseguenti proposte di miglioramento della qualità.

CONTATTI

L'Asilo dispone di una linea telefonica diretta e di una connessione internet per la ricezione diretta della mail ai seguenti recapiti:

N. Telefono diretto: **375 5199984**

Mail: info@nidogiochiamoinsieme.it

Coordinatore del Servizio **Moiraghi Lorenza**



SITI INTERNET:

www.nidogiochiamoinsieme.it

www.educaonlus.it

EDUC@ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Via Fermi, 2 – 27045 Casteggio (Pv)

mail: info@educaonlus.it

Cod. Fiscale/Partita Iva: 02477790188

pec: educa@pec.it