

## Cosa offriamo e standard di qualità

Servizio	Fattore di qualità	Responsabile	Indicatore	Standard
Condizioni e caratteristiche delle infrastrutture	Superficie complessiva a disposizione dei Bambini	Amm. Comunale	Mq	Mq 740 circa
	Superficie media complessiva interna a disposizione di ogni Bambino	Amm. Comunale	Mq	Mq 8,5 circa
	Superficie complessiva esterna a disposizione dei Bambini	Amm. Comunale	Mq	Mq 2500 circa di giardino
	Temperatura media dell'ambiente durante il periodo invernale (riscaldamento con caloriferi)	Uff. Tecnico	°C	20° - 22° (ai sensi del DPR 412/93)
Proposte dietetiche	Impegno a garantire la variabilità della tabella dietetica Predisposizione diete speciali controllate ed approvate dall'ASL	Coordinatrice ASL /Coordinatrice	Frequenza % realizzazione	Annuale 100%
Personalizzazione dell'inserimento	Tempo di pre-inserimento	Coordinatrice	Giorni	Una settimana di Giugno, dalle 10.00 alle 11.00
	Tempo di inserimento	Educatrici	Giorni	15-30 gg.
Pre-Scuola	Dalle 7.30 alle 9.00			7.30-8.48 Person. Ausiliario
Ingresso e Accoglienza	Dalle 9.00 alle 9.20	Coordinatrice	N° Educatrici	8.48-16.00 Educatrici
DopoScuola	Dalle 16.00 alle 17.30			16.00-17.30 Person. Ausiliario
Attività educative	Realizzazione del progetto educativo	Coordinatrice	% realizzazione	80%
	Verifica sul percorso globale di apprendimento e di sviluppo psico-sociale	Educatrici	Frequenza	Mensile
	Riunione collegio docenti	Coordinatrice e Educatrici	N° Incontri	2 volte al mese
	Formazione delle educatrici	Coordinatrice e Educatrici	N° Corsi	2 l'anno (min.)
Passaggio alla scuola elementare	Incontri con permanenza dei Bambini, accompagnati dalle educatrici, presso la scuola elementare	Coordinatrice e Educatrici	N° incontri	3 all'anno
	Incontri con docenti della scuola elementare	Coordinatrice e Educatrici	N° incontri	1 all'anno
Informazione e comunicazione con i genitori	Comunicazione a genitori informazioni sui Bambini	Educatrici	Frequenza	Giornaliera
	Tempo intercorrente tra richiesta dei Genitori e colloquio individuale specifico con Educatrici	Educatrici	Giorni	1-4 gg (sono già previsti, comunque, dei giorni di ricevimento per i genitori)
	Intervento dell'Assistente Sociale se necessario o su richiesta	Educatrici	Giorni	10 gg max
	Frequenza incontri per garantire partecipazione Genitori	Coordinatrice e Educatrici	N° incontri	2 all'anno (min)
	Incontri della commissione mensa	Rappres. Nominati di Educatrici e Genitori	N° incontri	1 all'anno (min.)
	La Coordinatrice relazione insieme alla Direzione, durante l'assemblea generale il contenuto del riesame del S.G.Q.	Coordinatrice Direzione	N° incontri	1 all'anno
	Colloqui individualizzati	Educatrici	N° incontri	minimo 2
Gestione iscrizioni	Tempo entro il quale viene formulata la graduatoria annuale di ammissione	Responsabile dell'Area Affari Generali	Giorni	Secondo le disposizioni ministeriali vigenti
Avviso di pagamento retta	Tempestività dell'avviso di pagamento	Coordinatrice	Giorni	Entro il 15 del mese successivo

Legenda: **Fattore di qualità**: principio verso cui il servizio deve tendere; **Standard**: modalità alla quale il servizio, nella sua erogazione, deve tendere; **Indicatore**: modo in cui lo standard può essere misurato dall'Utente

### **Mensa:**

Il menù è elaborato e validato dall'A.S.L. di Varese.  
Il pasto è fornito da una Ditta esterna di ristorazione.

Si pone attenzione alle esigenze del Bambino con la predisposizione, all'occorrenza, di diete speciali (controllate ed approvate dall'A.S.L.).

Il pagamento della quota di refezione si effettua tramite bollettino con versamento del relativo importo, secondo le modalità indicate dai competenti organi comunali all'inizio dell'anno scolastico.

### **Pre e Dopo scuola:**

Le famiglie possono chiedere l'ammissione del Bambino al servizio di Pre – Dopo Scuola.

La quota per usufruire del Pre e Dopo Scuola è stabilita dal competente organo comunale ed è versata contestualmente alla quota di frequenza.

### **Trasporto:**

E' possibile usufruire a pagamento del servizio scuolabus, che è effettuato "a domicilio" su un percorso predisposto in funzione della residenza dei Bimbi.

### **Spazi:**

La nostra Scuola è formata da tre Sezioni eterogenee con un'Educatrice per classe e una Coordinatrice-Educatrice.

Le aule sono molto ampie, suddivise in spazi ("angoli") e molto luminose; ogni sezione ha i propri servizi.

Per i momenti di gioco comune e di festa e per l'attività di psicomotricità è utilizzato un salone che si trova all'interno della struttura.

All'esterno c'è un bel giardino con una costruzione ginnica, una sabbionia e diversi altri giochi.

### **Corredo del Bambino:**

I Bambini devono presentarsi alla Scuola dell'Infanzia puliti e ordinati nella persona, con un abbigliamento adatto a consentire una serena partecipazione all'attività didattico-educativa e rispondente alle esigenze di sicurezza propria e degli altri Bambini. Deve essere adottato un grembiolino bianco copri abito di gusto personale; le famiglie dovranno fornire al Bambino tutto l'occorrente stabilito dalla Direzione della Scuola.

La Scuola è esonerata da responsabilità in ordine allo smarrimento da parte dei Bimbi di capi di vestiario ed oggetti e preziosi, salvo che siano stati consegnati alle Insegnanti, per essere custoditi.

### **Tutela degli Utenti**

#### **Reclami**

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di usufruire dei servizi o che violino i principi enunciati nella presente Carta dei Servizi gli Utenti possono presentare reclamo.

Il reclamo ha lo scopo di offrire agli Utenti uno strumento agile ed immediato per segnalare al Comune comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta relativi alla realizzazione dei servizi ed alla trasparenza dell'azione amministrativa.

Gli Utenti possono presentare reclamo scritto od orale direttamente presso la Scuola dell'Infanzia oppure presso la Segreteria del Comune di Buguggiate: se il reclamo risulta motivato, si procede, se possibile, ad eliminare immediatamente l'irregolarità.

I reclami in forma scritta possono essere presentati fornendo i dati previsti nel "modulo di reclamo" reperibile presso la Scuola o in Comune.

Se il reclamo non può essere soddisfatto immediatamente agli Utenti verrà data risposta scritta entro 30 giorni.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato, la Coordinatrice comunicherà agli Utenti lo stato di avanzamento.

Gli Utenti possono inoltre impiegare la cassetta "Consigli e Proposte" presente in Scuola. Tutti i consigli e le proposte vengono presi in considerazione dalle Educatrici.

#### **Il reclamo non sostituisce i ricorsi**

Il reclamo ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti. La presentazione del reclamo non sostituisce in alcun modo i ricorsi suddetti e non influisce sui loro termini di scadenza.

#### **Rilevazione delle Prestazioni**

La Coordinatrice effettua rilevazioni periodiche sull'attività svolta per verificare il rispetto degli impegni assunti con la Carta dei Servizi.

In presenza di inadempienza la Scuola assumerà iniziative idonee a ripristinare il servizio nelle forme e nei modi stabiliti dalla carta.

#### **Valutazione da parte degli utenti sulla qualità del servizio**

La Scuola effettua sondaggi per conoscere come gli Utenti giudicano il servizio. I dati che ne scaturiscono vengono raccolti ed analizzati a fine anno.

Periodicamente saranno consegnati questionari che consentiranno agli utenti di esprimere liberamente le proprie valutazioni sulla qualità del servizio e di fornire eventuali suggerimenti per rendere le prestazioni più rispondenti alle loro esigenze.