

# CARTA DEI SERVIZI



## Sommario

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI .....	3
MISSION EDUCATIVA .....	3
PROFILO ASSOCIATIVO .....	3
FINALITA' E OBIETTIVI .....	3
FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO .....	4
Tempi e ritmi della giornata educativa.....	5
Rette .....	6
Assenze dei bambini e riammissione .....	6
Come entrare al Nido .....	6
Dimissioni.....	6
La sezione.....	6
Il collegio educativo.....	6
Il coordinatore interno .....	7
Il Coordinamento Pedagogico .....	7
La formazione del personale.....	7
Primo incontro con le famiglie .....	7
PROGETTO EDUCATIVO .....	7
Ambiente.....	8
L'inserimento del bambino.....	8
Alimentazione.....	8
La relazione con i genitori .....	8
Scuola permanente .....	9
COMITATO DI GESTIONE.....	9
LA QUALITA': VALUTAZIONE E AUTOVALUTAZIONE DI CONTESTO.....	10
RECLAMI.....	10
VIGILANZA SANITARIA.....	11
PER INFORMAZIONI E CONTATTI .....	11
AGGIORNAMENTO e DIVULGAZIONE DELLA CARTA DEI SERIVI.....	11

## *COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI*

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale intendiamo fornirVi tutte le informazioni relative ai servizi educativi offerti dalla Scuola dell'infanzia e dal Nido Integrato San Pancrazio, in una logica di trasparenza.

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione fondamentale, con il quale si dà concreta attuazione al principio di trasparenza, ed un impegno a ragionare in un'ottica di soddisfazione dell'Utente, individuando quale obiettivo primario l'attenzione al miglioramento continuo della qualità del servizio.

Il decreto 65/2017 attuativo della legge 107/2015, considera obiettivi strategici sia l'estensione dei servizi educativi per l'infanzia sia la generalizzazione quantitativa e qualitativa della scuola dell'infanzia.

## *MISSION EDUCATIVA*

Il Nido Integrato è un servizio diurno che svolge attività socio-educativa mediante collegamenti integrativi con le attività della Scuola dell'Infanzia secondo un progetto concordato e coerente.

Il bambino è soggetto portatore di diritti inalienabili, così come sancito dall'art. 3 della Costituzione Italiana e dalla Convenzione di New York sul diritto del fanciullo del 1989, ratificata dal Parlamento italiano con la Legge n. 176 del 27.05.1991.

Il Nido Integrato è un servizio innovativo della L.R. 32/90. I servizi educativi per l'infanzia, come il nostro nido e la scuola dell'infanzia, definiti all'articolo 2 del decreto legislativo 65/2017, costituiscono il sistema integrato di educazione e di istruzione dalla nascita fino ai sei anni e riguardano i servizi di comunità.

Il Nido Integrato è un servizio educativo di interesse pubblico volto a favorire la crescita dei bambini a supporto della famiglia nei suoi compiti di cura e di educazione del bambino, nel rispetto e nella valorizzazione delle diverse culture e con finalità socio educative.

Collocato nello stesso edificio della Scuola dell'infanzia, il Nido Integrato favorisce, altresì, la continuità educativa principalmente con la Scuola dell'Infanzia, ma anche in rapporto alle famiglie, all'ambiente sociale ed agli altri servizi esistenti.

Unitamente alla Scuola dell'Infanzia, il Nido Integrato "S. Pancrazio" di Caprino Veronese è affiliato alla FISM (Federazione Italiana Scuole Materne) e ne assume coerentemente le linee di pensiero e gli indirizzi fondamentali.

## *PROFILO ASSOCIATIVO*

Il servizio del Nido Integrato è stato attivato a partire dall'anno scolastico 1998/99, come istituzione collegata alla locale Scuola dell'Infanzia "S. Pancrazio".

Dall'anno 2015 è attiva una sezione lattanti.

Per Statuto è gestito da una **libera associazione di genitori** costituita ai sensi degli artt. 36 e seguenti del C.C., il cui atto costitutivo risulta da atto notarile (1976).

Sono organi dell'associazione: l'Assemblea, il Comitato di gestione, il Presidente, il segretario-tesoriere.

L'Ente Gestore, attraverso l'attuazione delle molteplici attività operative, si impegna al raggiungimento di finalità e contenuti educativi.

## *FINALITA' E OBIETTIVI*

I servizi educativi per la prima infanzia, nido integrato e scuola dell'infanzia, rappresentano il primo contesto educativo e concorrono, unitamente all'insostituibile ruolo della famiglia alla crescita e alla formazione dei bambini in un quadro di diritto all'educazione. Sono ammessi al nido integrato i bambini di età compresa dai 4 mesi ai tre anni e alla scuola dell'infanzia i bambini dai 3 ai 6 anni a prescindere da diversità psico fisiche senza distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche. E' tutelato l'inserimento di bambini con disabilità.

La scuola e tutti gli organi dell'associazione si impegnano ad assicurare un servizio educativo di qualità in risposta ai bisogni e ai diritti dei bambini e delle bambine, nell'ambito di un sistema integrato 0-6 anni.

Il bambino è il soggetto centrale di riferimento delle attività del servizio.

Il servizio per la prima infanzia si rivolge a bambine e bambini fino ai 6 anni e tra i suoi obiettivi ha:

- **Soddisfare** i bisogni cognitivi, affettivi e sociali delle bambine e dei bambini per lo sviluppo armonico della loro persona, in un ambiente ricco di vita e di relazioni, reso possibile dalle scelte e dall'operatività dell'Ente Gestore e dagli operatori con la collaborazione dei genitori.
- **Proporsi** non solo come luogo di cura, ma anche come contesto di apprendimento, quindi, come luogo educativo caratterizzato da un particolare e positivo clima relazionale a garanzia anche del "benessere" del bambino nei suoi molteplici aspetti.
- **Riconoscere** ogni singolo bambino come protagonista del suo processo di crescita verso la costruzione della propria identità, autonomia e competenza.
- **Proporsi** nei confronti delle famiglie come sostegno ai genitori che lavorano o che vivono particolari situazioni problematiche, consentendo loro di affidare i figli ad un ambiente sicuro e professionalmente qualificato.
- **Riconoscere e promuovere** un ecosistema formativo con forme di sostegno alla funzione genitoriale strutturando occasioni di incontro, confronto e socializzazione con altri genitori. Dare valore e sostenere la formazione all'innovazione educativa con iniziative rivolte anche al personale presente della scuola.
- **Rappresentare** luogo di elaborazione e diffusione di un'aggiornata cultura all'infanzia.
- **Creare** situazioni che favoriscano l'integrazione di bambini e bambine con bisogni educativi speciali tramite adeguati sostegni ed interventi per agevolarne lo sviluppo complessivo.
- **Garantire** il diritto all'educazione nel rispetto dell'identità individuale, culturale e religiosa.
- **Rappresentare** luogo di elaborazione e diffusione di un'aggiornata cultura all'infanzia.
- **Dare valore** e sostenere la formazione all'innovazione educativa con iniziative rivolte anche al personale presente della scuola;

## *FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO*

Il servizio di Nido Integrato ospita i bambini e le bambine di età compresa tra i 4 mesi ed i 3 anni, a prescindere da diversità psico fisiche senza distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche. E' assicurato alle famiglie un sostegno adeguato.

Autorizzato dalla Regione Veneto, il Nido può accogliere fino ad un massimo di 20 bambini dai 4 mesi ai 3 anni di età, organizzati in due sottogruppi suddivisi per età:

- Sezione lattanti: bambini dai 4 mesi ai 12 mesi di età,
- Sezione divezzi: bambini dai 12 mesi ai 3 anni di età.

Il gruppo degli operatori educativi è composto da quattro educatrici di riferimento, full-time e part-time.

I servizi sono assicurati da una cuoca in comune con la Scuola dell'Infanzia e da un aiuto cuoca per il servizio nido oltre che da una addetta alle pulizie.

Il **REGOLAMENTO** è un documento molto articolato, contenente informazioni riguardanti la struttura del nostro nido, nonché notizie relative alla formazione delle graduatorie di accesso alla struttura, agli organi collegiali, alla definizione della retta e tante altre informazioni utili alla famiglia.

### **Tempi e ritmi della giornata educativa**

L'istituzione è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 16.30 con la seguente strutturazione oraria:

ore 7:30- 9:00 accoglienza e gioco libero in sezione

ore 15.30 – 16:30 uscita pomeridiana

L'uscita intermedia (12.30-13.00) sarà consentita per i bambini con frequenza giornaliera solo previa compilazione del "registro per le uscite intermedie" dopo aver consegnato il bambino al mattino. Una volta effettuato il ritiro e prima di uscire, si apporrà una firma nell'apposito spazio.

Per i bambini che usufruiscono del servizio di nido solo al mattino, questa uscita avviene senza alcuna necessità di compilazione.

I bambini sotto l'anno di età possono frequentare la struttura solo per la mezza giornata con uscita entro le ore 13:00.

La durata annuale del servizio segue il calendario ministeriale e regionale, con una durata però di 11 mesi da settembre a luglio compresi l'ultimo dei quali a richiesta dell'utenza.

L'entrata al Nido osserva una apposita e collaudata modalità operativa attraverso la graduale attuazione dell' "inserimento" e dell' "ambientamento".

I tempi ed i ritmi della giornata educativa sono organizzati e pensati partendo dalle necessità e dalla situazione evolutiva del bambino:

7:30 9:00	-	Accoglienza
9:15		Merenda del mattino
9:30 10:00	-	Cure personali
10:00 11:00	-	Proposte di attività riassumibili principalmente in progetti didattico-educativi a breve, medio e lungo termine
11:00 11:45	-	Pranzo
11:45 12:30	-	Cure personali
12:30 13:00	-	Uscita intermedia
13:00 14:45	-	Riposino
14:45	-	Cure personali

15:00		
15:00	-	Merenda del pomeriggio
15:30		
15:30	-	Uscita pomeridiana
16:30		

### **Rette**

I genitori dei bambini iscritti al Nido Integrato e alla Scuola dell'infanzia contribuiscono alla copertura del costo del servizio mediante il pagamento di una quota mensile elaborata annualmente dal Comitato di Gestione, che prevederà una differenziazione in relazione alle condizioni socio-economiche delle famiglie, come da Regolamento.

### **Assenze dei bambini e riammissione**

La legge regionale n. 1/2020 "Disposizioni di adeguamento ordinamentale 2019 in materia di politiche sanitari e di politiche sociali" della Regione Veneto in collaborazione con l'Assessorato alla Sanità, dispone che qualunque assenza per malattia di qualsiasi durata necessita, per il rientro, della sola autocertificazione dei genitori e conseguente presa di responsabilità rispetto a quanto prescritto dal medico pediatra. I genitori dovranno sempre rispettare quanto prescritto dal medico curante (periodo di allontanamento, contumacia, terapia).

Eventuali assenze per altri motivi (familiari, viaggi ecc.) dovranno essere comunicate all'educatrice prima dell'assenza.

### **Come entrare al Nido**

Per usufruire del servizio è necessario presentare domanda d'iscrizione su apposito modulo, secondo le modalità indicate ogni anno dalla scuola.

Sono ammessi al Nido Integrato bambini da 4 mesi ai 3 anni di età a prescindere da diversità psico-fisiche, razza, religione o di sesso.

In caso di esubero di domande rispetto ai posti attivati, l'ammissione sarà decisa dal Comitato di Gestione in conformità a quanto riportato nel Regolamento.

Le graduatorie redatte annualmente valgono per le ammissioni entro novembre dell'anno in corso. A partire da dicembre verranno ammessi, per eventuali posti vacanti, i bambini presenti in lista di attesa.

### **Dimissioni**

Le dimissioni anticipate dei bambini devono essere deliberate dal Comitato di Gestione che valuterà ogni singola situazione, in base a quanto riportato nel Regolamento.

### **La sezione**

Il Nido Integrato è suddiviso in sezioni, che comprendono gruppi di bambine e bambini. Le sezioni sono composte da gruppi eterogenei per età. Il numero delle educatrici si diversifica in relazione al numero e all'età dei bambini sempre rispettando il rapporto numerico educatore bambino previsto dalle normative vigenti.

### **Il collegio educativo**

Tutto il personale che opera nel Nido si riunisce periodicamente nel Collegio Educativo, il quale si configura come gruppo di lavoro e costituisce un fondamentale momento di riflessione sui contenuti educativi, nonché di elaborazione e realizzazione di singoli programmi di lavoro nelle sezioni. In tali incontri inoltre è riservato un tempo per operare un'autovalutazione: l'approccio

sarà contestuale, narrativo e descrittivo nelle conquiste del singolo e del gruppo. Tali incontri si svolgono nel monte ore di gestione sociale degli operatori.

Una visione e una progettazione condivisa anche con la scuola dell'infanzia in collegi riuniti garantiscono una connotazione educativa e si esprime attraverso una trama di rapporti veri e cordiali che informa l'ambiente e ne caratterizza il clima positivo.

### **Il coordinatore interno**

La Coordinatrice della Scuola dell'Infanzia e del Nido Integrato ha il compito di curare il funzionamento dell'equipe educativa e svolge la funzione di indirizzo e sostegno professionale al lavoro individuale e di gruppo. La coordinatrice promuove la partecipazione sollecitando l'incontro tra gli educatori e i genitori dei bambini, inoltre cura il raccordo tra le strutture educative e i servizi sociali e sanitari.

### **Il Coordinamento Pedagogico**

Il Nido Integrato di Caprino Veronese aderisce al Coordinamento Pedagogico della F.I.S.M. di Verona. Il Coordinamento pedagogico si configura come strumento di programmazione, organizzazione, studio e verifica dell'esperienza educativa. Promuove lo sviluppo culturale e sociale del servizio attraverso un processo di continuo raccordo e confronto con i servizi simili. La coordinatrice di zona a cui appartiene il nostro nido è la dott.ssa Gaiani Serena.

### **La formazione del personale**

Da sempre nella formazione e nell'aggiornamento, l'obiettivo prioritario è la lettura dei bisogni e le aspettative dei destinatari. Questi si sono espressi nel tempo e continuano ad esprimersi in una varietà di voci, che vanno dalla richiesta di ampliare le proprie conoscenze all'acquisizione di tecniche e modalità espressive, che sono state e continuano ad essere accolte all'interno dei servizi del Coordinamento Pedagogico con iter formativi stabili. In parte attraverso una formazione permanente (incontri di sezione tra operatori, collettivi di lavoro) e in parte tramite incontri di aggiornamento con tecnici esterni su temi specifici quali per esempio: il libro, la narrazione, l'osservazione, il gioco simbolico, le dinamiche di gruppo, la relazione adulto bambino, B.E.S. ecc. Quindi una formazione che attraverso l'integrazione di diversi saperi sviluppi la comprensione della complessità "dell'azione educativa". Il gruppo di lavoro è stato e continua ad essere indispensabile momento di confronto e di elaborazione. La risultante di tale percorso è la definizione di una "identità professionale" degli educatori che si è costruita nel costante e paziente esercizio di ascolto di quanto hanno portato i bambini, le bambine e le loro famiglie.

### **Primo incontro con le famiglie**

L'inserimento del bambino al Nido Integrato, è preceduto da un incontro assembleare con i genitori e incontri individuali con ogni singola famiglia. L'obiettivo della assemblea è quello di informare le famiglie presentando gli obiettivi, gli spazi e l'organizzazione del Nido. Il colloquio individuale, invece, si pone come spazio di scambio e conoscenza reciproca tra la famiglia e l'educatrice: ciò è basilare per l'avvio di un rapporto che consenta un'effettiva "alleanza educativa" nel rapporto con il bambino.

### **PROGETTO EDUCATIVO**

L'attività del servizio di Nido Integrato è contenuta nel Progetto Educativo contenente gli elementi della programmazione educativa e didattica svolti attraverso le attività di sezione. Il Progetto Educativo definisce le coordinate di indirizzo ed ha carattere di flessibilità per garantire una sempre maggiore rispondenza alle esigenze dei bambini e delle famiglie. La programmazione educativa, definendo i tempi, le modalità, gli strumenti, la documentazione e la verifica delle attività, realizza le finalità del Progetto Educativo. La programmazione educativa e quella didattica sono compito professionale del gruppo di lavoro degli educatori nella specificità delle competenze professionali. All'inizio e alla fine di ogni anno scolastico il

personale presenta alle famiglie le linee generali della programmazione e le verifiche del lavoro svolto.

## **Ambiente**

Gli ambienti dove viene erogato il servizio devono essere puliti, accoglienti, sicuri ed accessibili ai piccoli utenti. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali, dei servizi e delle attrezzature devono garantire una permanenza confortevole e sicura per i bambini e per il personale. Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi e degli ambienti.

## **L'inserimento del bambino**

L'inserimento è un momento molto delicato e importante nella vita di un bambino che deve imparare a conoscere persone e ambienti nuovi e diversi da quelli familiari. Affinché il bambino possa affrontare il nuovo "mondo" in una condizione di sicurezza e gradualità è necessario che il genitore rimanga con lui per i primi giorni di frequenza: in questo modo si facilita l'instaurarsi di una relazione fra genitore e educatore, attraverso un reciproco scambio di informazioni, opinioni pensieri. Inoltre si favorisce un inserimento a piccoli gruppi di bambini, al fine di favorire una maggiore condivisione dell'esperienza tra le mamme e i bambini.

Successivamente il genitore si allontana dalla sezione per periodi sempre più lunghi finché il bambino è in grado di sostenere la frequenza ad orario completo. Proprio in considerazione della delicatezza di questo momento la presenza del genitore è richiesta di norma.

Tenuto conto comunque che ogni bambino è diverso dagli altri, si prevede che siano gli stessi operatori della sezione in collaborazione con i genitori, ad individuare le condizioni e i tempi più favorevoli per ogni inserimento. I bambini sono inseriti gradualmente dall'inizio di settembre e l'ordine di entrata, tenuto conto del compimento del primo anno di età, è concordato con il personale nel preliminare incontro di sezione. Durante tutto l'anno si procederà alla sostituzione di eventuali posti resi disponibili.

## **Alimentazione**

I pasti del bambino nel corso della giornata sono:

- Colazione (a base di frutta di stagione) alle ore 9,15;
- Pranzo alle ore 11,00/11,30;
- Merenda alle ore 15:00.

Il servizio è fornito da una mensa interna monitorata continuamente dalla Coordinatrice circa la qualità e la quantità. I pasti e le relative tabelle dietetiche sono fissati dall'Azienda Sanitaria ASL competente per territorio, nel documento "Linee guida in materia di miglioramento della qualità nutrizionale nella ristorazione collettiva". I pasti somministrati alla scuola dell'infanzia sono stati validati dal Dipartimento di prevenzione U.O.C. Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione ULSS n. 9 Scaligera.

Il menù è articolato su quattro settimane e due stagioni (invernale, estiva) ed è differenziato a seconda delle specifiche esigenze relative alle varie età del bambino. Per i bambini che presentano intolleranze alimentari saranno seguite diete adeguate, previa certificazione del pediatra.

## **La relazione con i genitori**

La relazione con i genitori, intesa come insieme di incontri e scambi tra le famiglie e il personale (educatori, operatori d'appoggio) che opera nel servizio e sul territorio (amministratori, volontari, esperti, ecc.) è volta a:

- condividere tra famiglie e amministratori il delicato compito educativo;
- mettere in comune pensieri e proposte, che agevolino la quotidianità del Nido Integrato e della vita familiare;
- affrontare ed approfondire le tematiche relative alla crescita dei bambini;
- promuovere iniziative culturali educative che sviluppino le tematiche emerse negli incontri stessi.

Quindi la "partecipazione" fa sì che le famiglie entrino al Nido non solo come destinatarie di un servizio, ma come "protagoniste attive" di percorsi educativi.

La relazione con i genitori si esplica attraverso 5 momenti di partecipazione:



- Incontri/colloqui individuali: sono incontri tra i genitori di un singolo bambino e l'educatrice di riferimento per condividere il percorso di crescita di quel bambino;
- Assemblea di sezione: è il momento di incontro tra genitori e operatori di una stessa sezione;
- Assemblea generale: è costituita da tutti i genitori dei bambini iscritti e da tutti gli operatori del servizio;
- Incontri informativi/formativi;
- Feste e laboratori.

### **Scuola permanente**

Propone incontri di formazione ai genitori dei bambini e delle bambine frequentanti l'istituzione educativa, coinvolgendo esperti soprattutto nel settore medico-psico-socio-pedagogico su tematiche genitoriali inerenti il ruolo e le competenze educativo-formative dei genitori stessi.

La formazione continua in servizio, attuata nel nostro servizio, rappresenta lo strumento principale per sostenere e alimentare la professionalità educativa, intesa come padronanza e riflessione sugli strumenti di progettazione, documentazione, monitoraggio e valutazione dei percorsi educativi.

Organizza corsi di informazione/formazione per tutto il personale comunque in servizio presso l'istituzione educativa al fine di facilitarne la funzionalità operativa e di soddisfare, nel contempo, i molteplici adempimenti imposti dalle vigenti normative (Sicurezza: D.L. 81/08, procedimento HACCP, ecc. ...)

Cura che il personale docente ed educativo partecipi a specifici corsi di formazione per favorirne la qualificazione professionale.

### **COMITATO DI GESTIONE**

La Scuola dell'Infanzia "S. Pancrazio", è gestito da un Comitato di Gestione composto da:

- n. 5 genitori eletti a scadenza triennale;
- Quattro membri di diritto: il Parroco, la Coordinatrice dell'attività educativa, un rappresentante del Consiglio Pastorale parrocchiale, un rappresentante del Comune.

Dura in carica tre anni e si riunisce ogni qualvolta sia necessario per esaminare i problemi e trovare le soluzioni più idonee. Durante l'anno scolastico convoca le assemblee dei genitori ed organizza incontri formativi con esperti.

COMITATO DI GESTIONE		
NOME	CARICA	CONTATTO
Anna Corazza	PRESIDENTE	<a href="mailto:comitatoscuolasanpancrazio@gmail.com">comitatoscuolasanpancrazio@gmail.com</a>
Erica Vianini	VICEPRESIDENTE	
Andrea Lavagnoli	CONSIGLIERE	
Damiano Arduini	CONSIGLIERE	
Elisa Pedrotti	CONSIGLIERE	
Silvia Lacopo	SEGRETARIA	

Davide Mazzola	RAPPRESENTANTE COMUNE	
don Gianni Gennaro	PARROCO	
Elisa Seeber	COORDINATRICE	

(\*) I componenti del Comitato di Gestione sono a disposizione per incontri o colloqui con i genitori previo appuntamento da fissare presso la segreteria della scuola.

### **LA QUALITA': VALUTAZIONE E AUTOVALUTAZIONE DI CONTESTO**

La valutazione del contesto educativo è per noi un processo essenziale per riflettere sull'offerta formativa e sulle pratiche adottate allo scopo di individuare aspetti problematici e risorse per realizzare innovazioni meditate e consapevoli. Per questo motivo deve essere partecipativa, coinvolgere l'intero gruppo di educatori/insegnanti e collaboratori e anche altri soggetti quali genitori, coordinatori, amministratori, ecc.

La valutazione del grado di soddisfazione dell'**utenza** si attua attraverso due specifiche modalità: l'informazione prima, e la raccolta dati poi.

L'**informazione** viene attuata in forma ricorrente nell'arco dell'annata educativa attraverso:

- Incontri informativi di "scuola aperta";
- Assemblea generale di inizio e fine anno;
- Assemblee di sezione in corso d'anno;
- Colloqui individuali programmati ed a richiesta;
- Colloqui estemporanei e non-strutturati (dialogo in entrata/uscita bambini).

La **raccolta dati** avviene attraverso:

- la somministrazione di questionari di gradimento a fine anno educativo sia al personale che all'utenza (genitori).
- la raccolta degli interventi verbali nei vari Organi Collegiali Scolastici o nei molteplici momenti dell'anno educativo, attraverso la verbalizzazione degli incontri.

Per la **committenza** e gli **operatori**, il grado di soddisfazione del servizio e le relative riflessioni vengono rilevati all'interno di vari Organi Collegiali Scolastici:

- Collegio Docenti;
- Collegio Educatrici;
- Consiglio di Intersezione;
- Incontri di Informazione/Formazione;

o negli incontri di gestione del servizio:

- Comitato di Gestione;
- Colloqui del Comitato di Gestione con il personale;
- Colloqui con il Coordinatore Pedagogico;
- Incontri con i servizi presenti sul territorio (Sindaco, Servizi Sociali, Ulss9).

All'utenza e al personale verrà dato rimando dei dati raccolti nei questionari di gradimento durante l'Assemblea di sezione di fine d'anno.

### **RECLAMI**

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire del servizio o che violano i principi enunciati nella presente Carta, gli utenti possono presentare reclamo. Esso ha lo scopo di offrire uno strumento agile e immediato per segnalare situazioni non in linea con i principi e le finalità della Carta relativi. I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, a mezzo posta elettronica alla coordinatrice, alla segreteria o al comitato di Gestione e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati. La scuola, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà, sempre in forma scritta, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

## **VIGILANZA SANITARIA**

Il Nido Integrato si avvale del servizio sanitario e di medicina preventiva assicurato dall'ULSS 22 di Bussolengo (AULSS 9 Scaligera) con le modalità di legge.

### *PER INFORMAZIONI E CONTATTI*

COORDINATRICE DELL'ATTIVITA' EDUCATIVA: Seeber Elisa

Riceve su appuntamento, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12:00

SEGRETARIA: Federica Dei Micheli

Orario di segreteria: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.00

### INDIRIZZO:

Piazza Plebiscito 1/A

37013 CAPRINO VERONESE

Telefono: 045/7241632

Cellulare:3393370404

INDIRIZZO DI POSTA ELETTRONICA:

[info@scuolasanpancrazio.it](mailto:info@scuolasanpancrazio.it)

[coordinatrice@scuolasanpancrazio.it](mailto:coordinatrice@scuolasanpancrazio.it)

[comitatoscuolasanpancrazio@gmail.com](mailto:comitatoscuolasanpancrazio@gmail.com)

SITO WEB:

[www.scuolasanpancrazio.it](http://www.scuolasanpancrazio.it)

## **AGGIORNAMENTO e DIVULGAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente "CARTA DEI SERVIZI" è affissa all'Albo dell'Istituzione Nido Integrato e copia è a disposizione dell'utenza e dei vari operatori. La presente Carta dei Servizi entrerà in vigore il 1 dicembre (anno educativo 2021/2022) e può essere modificata in qualsiasi momento dal Comitato di Gestione.

Caprino Veronese, 22/11/2021

LA PRESIDENTE DEL COMITATO DI GESTIONE

Corazza Anna