

**Carta dei servizi educativi  
Scuola dell'Infanzia Comune di Cavallino Treporti**

***Scuola dell'Infanzia  
Comunale  
di Cavallino Treporti (VE)***

1.9.2014  
Rev. N°6



**INDICE**

	<b>GESTIONE DEI RECLAMI</b> -----	13
	<b>ALLEGATI</b> -----	14
<b>PARTE PRIMA</b> -----		3
<b>PRESENTAZIONE</b> -----		3
<b>PERCHÉ UNA CARTA DEL SERVIZIO?</b> -----		3
<b>PRINCIPI ORIENTATORI DELL'ATTIVITÀ DELLA SCUOLA DELL'INFANZIA</b>		3
<b>PARTE SECONDA</b> -----		6
<b>LINEE PEDAGOGICO – EDUCATIVE DELLA SCUOLA DELL'INFANZIA E DEI SERVIZI ALLA PRIMA INFANZIA</b> -----		6
<b>PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO</b> -----		8
<b>IL PERSONALE</b> -----		8
<b>GIORNATA TIPO</b> -----		9
<b>GLI SPAZI DELLA SCUOLA</b> -----		9
<b>L'AMBIENTAMENTO DEI BAMBINI</b> -----		10
<b>LE ATTIVITÀ</b> -----		10
<b>LA SCUOLA E LA FAMIGLIA</b> -----		11
<b>ASSENZE DEL BAMBINO</b> -----		11
<b>L'ALIMENTAZIONE</b> -----		12
<b>COSA PORTARE A SCUOLA</b> -----		12
<b>L'ABBIGLIAMENTO</b> -----		12
<b>PARTE TERZA</b> -----		13
<b>QUALITÀ E STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO</b> -----		13

## **Carta dei servizi educativi Scuola dell'Infanzia Comune di Cavallino Treporti**

### **PARTE PRIMA**

#### ***PRESENTAZIONE***

La Scuola dell'Infanzia del Comune di Cavallino è gestita da CODESS Sociale, Cooperativa Sociale Onlus, la cui sede legale ed amministrativa è sita a Padova - Via Boccaccio n.96.

Codess Sociale è una Cooperativa sociale di tipo "A" nata a Venezia nel 1979 che opera in tutto il territorio nazionale nel settore socio-assistenziale, socio sanitario e socioeducativo.

Da 30 anni dedica impegno, professionalità ed energie alla cura delle persone ed alla assistenza delle fasce più deboli della popolazione .

Opera seguendo un modello operativo basato sulla co-progettazione, sulla collaborazione con la Pubblica Amministrazione, sulla Responsabilità sociale, sulla soddisfazione della clientela e delle più complesse esigenze di cura e assistenza.

E' certificata UNI EN ISO 9001 per la progettazione e gestione di servizi rivolti a bambini, giovani, disabili, anziani e persone in trattamento psichiatrico e secondo la norma SA8000 per la Responsabilità sociale d' impresa.

La Politica per la Qualità è comunicata e diffusa a tutti i livelli dell' organizzazione; annualmente viene resa operativa attraverso la pianificazione della qualità definendo obiettivi specifici e riesaminata in sede di riesame della Direzione.

La valenza imprenditoriale, commerciale, territoriale ed occupazionale è di enorme impatto e di importanza strategica per CODESS Sociale che

risulta attualmente una della più grandi Cooperative Sociali del paese.

#### ***PERCHÉ UNA CARTA DEL SERVIZIO?***

La Carta dal Servizio è uno strumento di comunicazione fondamentale, con il quale si dà concreta attuazione al principio di trasparenza, e si pone come un contributo fortemente stimolante per l'Ente erogatore che si impegna a ragionare anche in un'ottica di soddisfazione dell'Utente in merito alla qualità dei servizi prestati, individuando quale primario obiettivo l' attenzione al miglioramento continuo della qualità del servizio.

#### ***PRINCIPI ORIENTATORI DELL'ATTIVITA' DELLA SCUOLA DELL'INFANZIA***

I principi guida a cui si ispirano gli atti di programmazione e di gestione dei servizi sono quelli fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24/01/1994 e D.P.C.M. del 19/05/1995, e successive integrazioni e modifiche.

##### **- Principio dell'uguaglianza:**

I servizi sono erogati secondo regole e considerazioni uguali per tutti, senza distinzioni di sesso, lingua, religione, status giuridico e sociale, opinioni politiche, forme di handicap, residenza.

##### **- Principio dell'imparzialità:**

Il personale che opera e presta servizio all'interno a scuola deve ispirare il proprio comportamento a criteri di imparzialità e di obiettività, professionalità ed umanità nel pieno rispetto della dignità e del decoro del

## **Carta dei servizi educativi Scuola dell'Infanzia Comune di Cavallino Treporti**

bambino.

### **- Principio della continuità:**

I servizi sono resi con continuità secondo la progettazione definita dall'Area Prima Infanzia e dall'equipe interna.

Tali progetti sono verificati periodicamente, ed in seguito alla verifica stessa possono essere:

- modificati, per pensare ad un intervento più adeguato;
- perseguiti e/o mantenuti, se le attività educative, pur dimostrandosi efficaci, non raggiungano pienamente l'obiettivo.

### **- Diritto di scelta:**

Il cittadino ha il diritto di conoscere i soggetti erogatori dei servizi e scegliere il più consono alle proprie esigenze.

### **- Partecipazione:**

Codess Sociale ha come obiettivo il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni e dei servizi erogati, adottando il sistema della "qualità certificata" e della "qualità percepita".

La prima viene realizzata attraverso una verifica periodica della organizzazione aziendale e la seconda con verifiche periodiche del grado di soddisfazione degli utenti, dei committenti e degli operatori in ordine ai servizi offerti dalla Scuola .

Codess Sociale quindi si impegna a raccogliere suggerimenti, reclami, istanze ed osservazioni sulla qualità dei servizi resi, attivando le procedure di informazione e partecipazione più idonee al fine di migliorare la qualità dei servizi.

### **- Principio d'efficienza ed efficacia:**

Tale principio è volto ad ottenere un tempestivo ed ottimale impiego delle risorse disponibili rispetto all'obiettivo generale della struttura, individuato nella promozione del benessere psico-fisico dei bambini.

### **- Centralità del bambino:**

Cooperativa, operatori e genitori collaborano al fine di creare un ambiente favorevole alla crescita infantile. L'organizzazione del servizio tiene conto in misura prioritaria delle esigenze di crescita e di sviluppo dei bambini. In particolare il servizio si impegna a creare le condizioni per un buon inserimento del bambino nella fase iniziale della sua frequenza e a promuovere forme di continuità con la scuola primaria oltre che forme di coinvolgimento della famiglia nella proposta educativa della scuola in vista del benessere dei singoli bambini e del gruppo di cui fanno parte.

### **- Ascolto:**

Codess Sociale gestisce i servizi alla Prima Infanzia in relazione ai bisogni espressi dal territorio e dai famigliari dei piccoli utenti. Sono importanti perciò la condivisione e il dialogo scuola - famiglia.

### **- Attenzione alle persone svantaggiate:**

vengono promosse iniziative educative affermando i valori della solidarietà sociale con particolare riferimento alle categorie più svantaggiate e alle fasce di popolazione più bisognose.

**L'Area Prima Infanzia di Codess Sociale** gestisce, l'oltre a questa struttura, decine di servizi di asili nido, asili nido integrati e aziendali, Ludoteche, Scuole dell'Infanzia (anche di lingua inglese) nel territorio del nord Italia. L'Area, in continua espansione, coniuga le specifiche



## **Carta dei servizi educativi Scuola dell'Infanzia Comune di Cavallino Treporti**

normative vigenti in materia di Prima Infanzia con la propria progettualità  
educativo - didattica.

La Direzione

## PARTE SECONDA

### **LINEE PEDAGOGICO – EDUCATIVE DELLA SCUOLA DELL'INFANZIA E DEI SERVIZI ALLA PRIMA INFANZIA**

L'Area Prima Infanzia di Codess Sociale, attraverso la sua esperienza e continuo rinnovamento, definisce le linee pedagogiche - educative a cui si ispira per costruire, definire e organizzare la gestione dei servizi alla Prima Infanzia.

Due sono le linee fondamentali di riferimento.

#### 1. La prima è una **pedagogia delle relazioni**.

Per relazione si intende entrare in contatto, interagire io - tu - noi (Buber) nel rispetto della persona cui ci si trova di fronte. A scuola di relazioni ce ne sono molte e a livelli diversi: relazione tra i bambini, tra insegnanti e bambini, tra insegnanti e genitori. Sono tutte molto ricche e trovano fondamento proprio nella costituzione dell'essere umano (animale sociale). Tutte queste relazioni sono considerate di estrema importanza per la loro rilevanza e le conseguenze reciproche:

→ tra i bambini per la promozione di socializzazione tra pari, favorendo l'acquisizione di capacità di confronto e interazione



→ tra i bambini e le insegnanti perché i piccoli si sentano accolti e abbiano una o più figure di riferimento che si possano prendere cura di loro nei momenti in cui i famigliari sono assenti

→ tra genitori ed insegnanti (caposaldo nell'approccio sistemico) perché l'educazione sia coerente tra i vari contesti con cui il bambino entra in contatto. Per questo la parola chiave è collaborazione e confronto tra scuola e famiglia.

2. L'altro riferimento importante è la **pedagogia del fare** che trova i suoi principi nella scuola attiva di Dewey e della Montessori. Il bambino è al centro della vita della scuola, delle sue attività di routine e in quelle più specificatamente didattiche. Tutto è pensato e organizzato per essere a misura di bambino, dalla scansione della giornata, dall'organizzazione degli spazi alle attività didattiche. Si tenta di promuovere nei diversi momenti della giornata la competenza e l'autonomia del bambino.

La competenza come capacità saper di saper fare una precisa attività/compito/azione in funzione dell'acquisizione di specifiche autonomie. Il bambino viene inoltre messo nelle condizioni di poter sperimentare, toccare, provare, assaggiare, tagliare, colorare, tutto secondo tempi e modalità ben chiare in cui si conosce e si scopre capace di...

### **VALENZA E MISSION DI UN SERVIZIO ALLA PRIMA INFANZIA**

“La scuola dell'infanzia si rivolge a tutti i bambini dai 3 I 6 anni di età ed è la risposta al loro diritto all'educazione. Per ogni bambino o bambina, la scuola dell'infanzia si pone la finalità di promuovere lo sviluppo dell'identità, dell'autonomia, della competenza, della cittadinanza”.

## **Carta dei servizi educativi Scuola dell'Infanzia Comune di Cavallino Treporti**

La scuola dell'infanzia e i servizi alla Prima Infanzia, inoltre, si propongono, attraverso le loro attività, due obiettivi fondamentali:

favorire e promuovere il benessere del bambino attraverso un armonico sviluppo psico - fisico e sociale;

promuovere la collaborazione con la famiglia nella condizione della cura e delle scelte educative per il bambino.

Le potenzialità evolutive che i bambini adeguatamente supportati possono sviluppare trovano nel gioco la strategia privilegiata. Il gioco, con le sue molteplici dimensioni, con la possibilità che offre di far interagire realtà e immaginazione, organizzato intorno a materiali strutturati e non, costituisce la strategia di rapporto con la realtà più familiare al bambino e lo strumento privilegiato delle attività che gli vengono proposte.

A questa età il gioco per il bambino è cibo per la mente; è attraverso questa formula che il bambino apprende, forma nuovi concetti, combatte le proprie paure e fonda le proprie emozioni.

Tutto ciò avviene in un tempo e in uno spazio pensato dall'adulto a misura di bambino.

Le finalità che il servizio per la prima infanzia si propone sono così sintetizzabili:

- contribuire alla strutturazione dell'identità;
- contribuire allo sviluppo della conoscenza;
- contribuire allo sviluppo della socializzazione e dell'autonomia del bambino, valorizzando e integrando le sollecitazioni che ciascun bambino riceve nell'ambito familiare.

Il servizio per la prima infanzia completa la sua funzione educativa caratterizzandosi anche come opportunità di informazione e scambio di esperienze.

Il servizio opera in stretto contatto con le famiglie ed in collegamento con le altre istituzioni sociali ed educative del territorio, in particolare con la Scuola Primaria. Le esperienze proposte al bambino all'interno della scuola tengono conto delle modalità relazionali e di apprendimento dominanti negli anni 3-6: l'unità tra mente e corpo, la diversità dei tempi e delle modalità di sviluppo di ognuno, l'importanza del movimento come strumento di esplorazione e di conoscenza, la centralità del gioco come modalità privilegiata per conoscere la realtà, agire su di essa, esprimersi e comunicare.

Il servizio si pone gli obiettivi di:

rispondere ai bisogni dei bambini: bisogno di conoscere, di instaurare relazioni affettive significative, di crescere verso l'autonomia, di acquisire ed affinare gli strumenti per comunicare (comunicazione verbale e non)

di sviluppare le capacità percettive e le competenze motorie

Inoltre la scuola :

- favorisce le relazioni interpersonali fra pari e bambini di età diverse
- garantisce l'inserimento e la piena integrazione dei bambini diversamente abili; questo proposito è prevista la creazione di piani educativi individualizzati (PEI).

## **Carta dei servizi educativi Scuola dell'Infanzia Comune di Cavallino Treporti**

### ***PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO***

La scuola è sita in via Equilia a Cavallino Treporti (VE).

Recapito telefonico e fax:041.968696.

L'orario di apertura è il seguente.

- dal lunedì al venerdì: entrata/accoglienza dalle ore 7.30 alle ore 9.00 (7.30-8-00 per i bambini con genitori che hanno particolari esigenze di lavoro);
- prima uscita: dalle ore 11.45 alle ore 12.00
- seconda uscita: dalle ore 13.00 alle ore 13.15
- terza uscita: dalle ore 15.30 alle ore 16.30

Il calendario scolastico viene comunicato dal Comune, in conformità a quanto previsto dal calendario scolastico adottato dalla Regione Veneto per le scuole dell'infanzia statali.

Il servizio dispone di un servizio di catering esterno.

### ***IL PERSONALE***

Il personale del servizio è costituito da:

- Insegnanti
- Ausiliarie
- Responsabile del Servizio
- Supervisore del Comune

In un servizio alla prima infanzia le insegnanti sono in numero proporzionale alla capienza della scuola stesso ed operano secondo

turnazione. Nello specifico sono presenti due insegnanti per ciascuna sezione di bambini.

Le insegnanti, in possesso del titolo di studio conforme alla normativa vigente, hanno un ambito di intervento che va dall'organizzazione degli spazi, all'ambientamento del bambino a scuola, al gioco, alla conduzione delle varie attività didattiche, alla routine, all'integrazione di bimbi diversamente abili, alla promozione della comunicazione con le famiglie.

Il personale ausiliario si prende cura degli spazi legati al gioco e alla routine garantendo la pulizia e l'igiene degli ambienti.

Le ausiliarie si occupano inoltre delle pulizie dei locali, del guardaroba e della vigilanza.

La responsabile del servizio supporta il personale dei servizi nella progettazione e realizzazione degli interventi educativi, verificando i risultati, promuovendo il confronto con le famiglie e predisponendo piani di formazione. Costituisce inoltre il punto di riferimento per l'Ente Committente.

I genitori che lo desiderano possono rivolgersi alla responsabile del servizio per consulenza su problematiche educative dei singoli bambini all'interno del servizio per la prima infanzia, previo appuntamento.

Sono naturalmente assicurati gli incarichi di supplenza per garantire il normale svolgimento del servizio.

Ogni operatore è dotato di cartellino di riconoscimento ed ha l'obbligo di indossarlo.

## Carta dei servizi educativi Scuola dell'Infanzia Comune di Cavallino Treponti

### GIORNATA TIPO

La giornata a scuola è generalmente suddivisa con sequenza quotidiana regolare, anche per aiutare i bambini a comprendere il trascorrere del tempo:

ORARIO	ATTIVITA'
7.30 – 8.00	Accoglienza dei bambini Con genitori con particolari esigenze lavorative 
8.00 – 9.00	Accoglienza dei bambini e gioco libero 
9.00-9.30	 Accoglienza con merenda e canti
9.30 – 10.00	Appello – “calendario”- conversazione guidata
10.00 – 11.45	Attività  didattiche
11.45-12.00	Igiene personale  Uscita per chi non pranza

12.00-13.00	 Pranzo
13.00 – 13.15	uscita part time 
13.15-14.00	Giochi all'aperto in giardino o in salone
14.00 – 15.00	attività di sezione 
15.00 – 15.30	 Merenda
15.30 – 16.30	 Uscita

### GLI SPAZI DELLA SCUOLA

In una struttura per la prima infanzia, lo spazio deve essere organizzato in modo tale da favorire nel bambino la capacità di orientarsi consapevolmente tra diverse opportunità, poter scegliere giochi e attività che siano rispondenti alle proprie motivazioni.

L'ambiente dovrà quindi articolarsi in sezioni e spazi ben connotati sia all'interno che all'esterno della struttura.

La scuola è un edificio esteso su un unico piano circondato da un ampio giardino.

## **Carta dei servizi educativi Scuola dell'Infanzia Comune di Cavallino Treporti**

All'interno della scuola troviamo un grande salone e vari angoli strutturati come l'angolo del gioco simbolico o delle costruzioni. Vi sono inoltre tre aule corrispondenti alle tre sezioni debitamente arredate. Sono presenti poi delle stanze laboratorio specificatamente per la realizzazione di attività motorie, di pittura e una biblioteca. Sono inoltre presenti i bagni a misura di bambino.

È inoltre presente un vasto giardino esterno con giochi di vario tipo

### **L'AMBIENTAMENTO DEI BAMBINI**

L'inserimento è un momento delicato: è il primo distacco ufficiale dalla famiglia, un passaggio di grande impatto emotivo per tutte le persone coinvolte (bambino, la famiglia e le insegnanti). È importante creare una continuità emotiva tra famiglia e scuola, attraverso l'adattamento progressivo del bambino al nuovo ambiente caratterizzato da elementi di novità e discontinuità.

Il bambino, durante l'ambientamento, ha bisogno di poter contare su punti di riferimento spaziali e relazionali, su scansioni temporali ritualizzate e precise.

Una prima condizione importante è la presenza di un genitore nel primo periodo di frequenza, in modo da offrire al bambino una base sicura perché possa affidarsi alle novità.

Nell'arco di questo periodo il genitore passerà dall'iniziale presenza dentro la scuola al progressivo allontanamento, restando però disponibile e reperibile.

Una seconda condizione è la gradualità dei tempi. All'inizio il

bambino resterà nel nuovo ambiente solo per poche ore, dopo aumenteranno progressivamente.

E' infine altresì importante che la famiglia sia soddisfatta dell'ambientamento del bambino, del servizio ricevuto e dell'esperienza che stanno vivendo. È importante che mamma e papà siano sereni nell'affidare il proprio figlio al servizio, perché questa tranquillità permette al bambino di ambientarsi più facilmente e "sentirsi libero" per iniziare la sua vita nella comunità.

### **LE ATTIVITÀ**

Le molteplici attività di gioco che si svolgono a scuola sono necessarie per stimolare nel bambino la conoscenza e l'apprendimento. L'importanza del gioco risiede nel godimento immediato e diretto che i bambini ne traggono e costituisce lo strumento più importante in suo possesso per prepararsi ai compiti futuri. La progettazione didattica delle attività ha origine dalla conoscenza delle fasi evolutive, delle competenze, curiosità, atteggiamenti esplorativi e costruttivi del bambino.

La progettazione didattica comprendente i laboratori e le attività sulle quali si fonderà l'anno educativo verrà preparata dal personale insegnante al termine degli ambientamenti per permettere che le attività progettate siano il più possibile corrispondenti alle inclinazioni dei piccoli e stimolanti per loro; indicativamente presentata tra i mesi di novembre e dicembre, comprenderà il progetto che verrà contemporaneamente avviato.



## **Carta dei servizi educativi Scuola dell'Infanzia Comune di Cavallino Treporti**

Tutti i momenti della giornata in un servizio per la prima infanzia sono "Attività", cioè diventano occasioni di esperienza affettiva, cognitiva e di gioco. I bambini sperimentano direttamente, attraverso l'esplorazione visiva, uditiva e manuale, la molteplicità dei materiali proposti.

Particolare attenzione è rivolta a:

- Attività di Movimento
- Attività di Manipolazione
- Attività per lo sviluppo del Linguaggio
- Attività per lo sviluppo del Pensiero Simbolico
- Attività a carattere Costruttivo
- Attività Grafico-Pittoriche ed Espressive

### **LA SCUOLA E LA FAMIGLIA**

La scuola dell'infanzia valorizza il ruolo delle famiglie come soggetti attivi, garantendo ad esse l'informazione sulla gestione del servizio e la più ampia partecipazione, quale strumento di condivisione delle scelte educative e di verifica delle attività.

Infatti, per il benessere del bambino è importante che i genitori partecipino alla realtà del servizio e che il rapporto tra il personale e le famiglie sia caratterizzato da fiducia, scambio di informazioni e cooperazione.

A tal fine sono stati progettati i seguenti momenti di incontro e occasioni di scambio:

- colloquio di ambientamento;
- colloquio post-ambientamento;

- colloqui individuali inizio e fine anno scolastico e a richiesta;
- riunione di presentazione del servizio e della progettazione
- riunione di sezione in itinere e finale;
- uscita didattica;
- feste.

La scuola può essere considerato centro educativo territoriale nonché sede di confronto e promozione di una cultura dell'infanzia con il compito di creare contesti, relazioni, momenti di incontro e di scambio con genitori-utenti, ma anche con le famiglie residenti nel territorio, attuando il collegamento con altre agenzie educativo-sociali-sanitarie.

### **ASSENZE DEL BAMBINO**

I bambini, a tutela di se stessi e degli altri, possono frequentare la scuola solo quando sono condizioni di ottimalità di salute.

Quando le assenze per malattia si protraggono per un periodo superiore ai 5 giorni compresi il sabato e la domenica, la riammissione del bambino è subordinata alla presentazione del certificato medico.

In caso di malattie infettive il genitore deve sempre avvisare le insegnanti.

Le assenze per ferie e per esigenze personali devono essere sempre autocertificate dai genitori prima dell'assenza stessa.

Si ricorda che il personale della struttura non è autorizzato-abilitato alla somministrazione di farmaci, eccezion fatta per i casi di urgenza-emergenza. e in caso di febbre elevata comparsa improvvisamente sempre previa autorizzazione del Pediatra di comunità.

## Carta dei servizi educativi Scuola dell'Infanzia Comune di Cavallino Treporti

### **L'ALIMENTAZIONE**

I menù alimentari utilizzati a scuola, per garantire una sana ed equilibrata nutrizione del bambino in rapporto alla sua età ed ai suoi bisogni, vengono studiati ed elaborati dall'apposito servizio della Azienda ASL territorialmente competente.



Per bambini con intolleranze alimentari, la dieta dovrà essere certificata dal pediatra curante, con l'indicazione della durata.

Nelle scuole non devono essere ammessi alimenti o bevande portati da casa nel rispetto della normativa HACCP sull'autocontrollo alimentare.

Il menù varia su un calendario di 5 settimane e distinto in invernale ed estivo.

Nello scegliere l'abbigliamento per un bambino che frequenta un servizio per la prima infanzia, i genitori possono tenere presente che ciò che indossa dovrebbe essere pratico e comodo per facilitare la libertà dei movimenti e la progressiva autonomia nel vestirsi e svestirsi e che le attività proposte potrebbero essere "sporchevoli" per l'uso di colori a dita, colla, sabbia, ecc.

### **COSA PORTARE A SCUOLA**

Il materiale che si raccomanda di portare a scuola è il seguente:

- zainetto con un cambio completo;
- asciugamano;
- bicchiere.

Tutto il materiale deve essere contrassegnato.



### **L'ABBIGLIAMENTO**

## PARTE TERZA

### **QUALITÀ E STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

La storica esperienza di Codess Sociale rispetto alla gestione dei servizi per la prima infanzia ha permesso di sviluppare sempre più una capacità di gestione di qualità del servizio. Negli anni Codess Sociale ha maturato una propria capacità di sostenere il rispetto di standard di qualità molto impegnativi che si collocano in aree specifiche rispetto alla gestione del servizio.

E' innanzi tutto importante sottolineare il rispetto dei requisiti normativi previsti dalla norma sulla sicurezza sui posti di lavoro, punto di partenza essenziale per permettere una gestione dei servizi nell'ottica del miglioramento continuo. Codess Sociale si impegna inoltre a garantire il rispetto di standard di qualità nell'ambito delle seguenti aree specifiche

attinenti l'erogazione del servizio:

- Qualità professionale
- Qualità degli ambienti
- Qualità alimentare
- Qualità della partecipazione delle famiglie.

Inoltre Codess Sociale ritiene che al fine di valutare la qualità del servizio sia prioritario rilevare il livello di soddisfazione di:

genitori dei bambini inseriti nei propri servizi  
clienti, enti committenti

personale impiegato nel servizio

Consapevoli che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, Codess Sociale effettua rilevazioni di gradimento per conoscere come gli stessi giudicano il servizio. A tale scopo viene fatta una rilevazione annuale, coordinata dall' Area Qualità, mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori e agli enti committenti. Stessa verifica viene effettuata al personale con cadenza biennale. I dati raccolti vengono elaborati ed analizzati dall' area Qualità e dall' area Innovazione e sviluppo e vengono utilizzati per formulare le proposte di intervento, nonché diffusi ai tutti gli stakeholders e pubblicati, in sintesi aggregate, sul Bilancio Sociale.

Codess sociale dal 2005 è certificata UNI EN ISO 9001 per la progettazione e la gestione di servizi rivolti a bambini, giovani , anziani, disabili e persone in trattamento psichiatrico e dal 2006 è certificata secondo la norma SA8000 per la Responsabilità Sociale d' Impresa.

### **GESTIONE DEI RECLAMI**

Tutti gli attori sociali che hanno a che fare con il servizio possono proporre suggerimenti e sottoporre a Codess Sociale reclami motivati e sottoscritti indicando nome, cognome, indirizzo, reperibilità del soggetto che intende mettere in discussione qualche aspetto del servizio stesso (come da modulo allegato n. 1).

Non si prenderanno in considerazione reclami che non siano sottoscritti dal soggetto proponente.



## **Carta dei servizi educativi Scuola dell'Infanzia Comune di Cavallino Treporti**

Codess Sociale, nel rispetto della legge sulla tutela della privacy, si impegna a rispondere in forma scritta, entro i termini di legge, dopo aver discusso con il Coordinamento e con gli operatori al fine di trovare, laddove possibile, una tempestiva soluzione degli eventuali problemi.

### ***ALLEGATI***

n.1 → **Modulo segnalazione suggerimenti o reclami**