

CARTA DELLA QUALITA'

Servizio nido d'infanzia del Comune di Pergine Valsugana

Sommario

<i>Premessa</i>	3
<i>I principi fondamentali</i>	4
<i>Gli obiettivi.....</i>	4
<i>Il servizio: cos'è e a chi si rivolge.....</i>	5
<i>Iscrizioni , ammissioni , dimissioni</i>	6
<i>Periodo e orari di apertura nidi d'infanzia</i>	8
<i>Servizi amministrativi.....</i>	9
<i>La qualità nei servizi all'infanzia.....</i>	9
<i>Progetto pedagogico e progetti educativi</i>	10
<i>Livelli di servizio offerti e impegni /standard di qualità</i>	10
<i>L'ascolto e la valutazione del servizio</i>	12
<i>Suggerimenti, segnalazioni e reclami</i>	12
<i>Customer satisfaction</i>	13

Premessa

Lo Statuto comunale del Comune di Pergine Valsugana (art. 39, comma 2) prevede che i servizi pubblici siano organizzati in modo da rilevare e soddisfare le esigenze degli utenti, renderli effettivamente accessibili, garantire standard qualitativi delle prestazioni conformi agli obiettivi stabiliti, informare pienamente gli utenti sui loro diritti e sulle condizioni e le modalità di accesso, permettere il controllo e la modifica del loro funzionamento in base a criteri di efficacia, di efficienza e di economicità. A tal fine *“i soggetti che erogano servizi pubblici individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e, sulla loro base, adottano e pubblicano standard di qualità, di cui si impegnano a garantire il rispetto”* (art. 40 comma 5).

Lo Statuto di ASIF G.B. Chimelli prevede al riguardo all'articolo 22 comma 2 che *“L'Azienda promuove la partecipazione degli utenti e l'informazione in ordine al funzionamento ed all'erogazione dei servizi, allo scopo di migliorare la qualità dei servizi stessi.”*

Il vigente contratto di servizio, all'art 13 sancisce che *“nell'esecuzione del presente contratto di servizio devono essere ottemperate da parte di ASIF CHIMELLI le disposizioni ed indirizzi comunali, tra le quali in particolare quelle concernenti:*

- *Standard di servizio e disciplina dei sistemi di monitoraggio della qualità dettati dalla Carta del servizio dei servizi all'infanzia e ai giovani del Comune di Pergine Valsugana [d'ora in poi: Carta del Servizio], approvata dalla Giunta comunale, ove tra l'altro saranno disciplinati:*

- *Impegni e garanzie sui termini del servizio, mediante individuazione di indicatori misurabili che consentano di valutare e rendicontare la qualità del servizio in relazione ai seguenti parametri: a) accessibilità delle informazioni, b) tempestività della erogazione, c) trasparenza dei tempi di erogazione, d) trasparenza dei costi di erogazione, e) trasparenza sulle responsabilità del servizio, f) correttezza con l'utenza, g) affidabilità del servizio, h) completezza del servizio, l) altro;*

- *Le modalità di ascolto dell'utenza e di analisi e rendicontazione delle valutazioni sul servizio (disciplina della somministrazione di sondaggi periodici di customer satisfaction e relativa rendicontazione e indirizzi sulla gestione di suggerimenti, segnalazioni di disservizi e reclami).*

In questa prospettiva, la Carta della qualità costituisce uno strumento di trasparenza e d'informazione, sintetica ma completa, per orientare e agevolare i cittadini nell'accesso ai

servizi pubblici, per tutelare i loro diritti e valutare la qualità dei servizi erogati secondo standard predefiniti. La prima stesura è riferita all'anno 2025.

I principi fondamentali

Il Comune di Pergine Valsugana, nella gestione dei servizi socio-educativi alla prima infanzia attraverso il proprio ente strumentale ASIF CHIMELLI, si impegna a perseguire i seguenti principi fondamentali:

- eguaglianza come garanzia di non discriminazione nell'accesso e nella fruizione dei servizi senza nessuna distinzione per sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni economiche o sociali. Rispetto delle diversità e dei ritmi personali;
- imparzialità e trasparenza come garanzia di equità e imparzialità di trattamento con definizione a priori dei criteri di accesso e di compartecipazione alla spesa;
- informazione e partecipazione come garanzia di un'informazione preventiva, completa e trasparente sulle modalità di funzionamento del servizio, gli strumenti di lavoro utilizzati nell'erogazione del medesimo, i tempi di attuazione delle procedure e i relativi livelli di qualità promessi, nonché come garanzia di partecipazione alla vita e all'organizzazione del nido come contesto educativo e sociale;
- continuità come garanzia di regolarità e continuità nell'erogazione del servizio e nell'applicazione del progetto educativo;
- garanzia di un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto reciproco;
- efficacia ed efficienza come organizzazione ed erogazione del servizio secondo criteri di economicità, efficienza ed efficacia;
- garanzia che il trattamento dei dati personali dei propri cittadini-utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni vigenti.

Gli obiettivi

ASIF CHIMELLI si impegna a garantire un servizio di nido d'infanzia che:

- offra un contesto educativo adeguato ai bisogni di sostegno emotivo, continuità, cura e crescita nell'autonomia dei bambini e delle bambine;
- garantisca risposte ai bisogni del cittadino in termini di flessibilità organizzativa, orari di apertura e di frequenza, di sviluppo e diversificazione dell'offerta dei servizi per la prima infanzia;
- assicuri ambienti sani, idonei e sicuri;

- consenta alla famiglia opportunità di partecipazione alla vita e all'organizzazione del nido d'infanzia.

Obiettivo dell'Amministrazione è il miglioramento continuo del servizio offerto da perseguire attraverso:

- il periodico monitoraggio dei processi che concorrono all'erogazione del servizio di nido d'infanzia;
- la garanzia di attuazione delle finalità e dei principi espressi nel Progetto Pedagogico;
- l'ascolto dell'utente attraverso la rilevazione, mediante apposito questionario, del grado di soddisfazione in merito al servizio di nido d'infanzia;
- la messa in campo di azioni specifiche orientate a favorire la partecipazione attiva delle famiglie e la costruzione di un contesto educativo adeguato.

Il servizio: cos'è e a chi si rivolge

Il nido d'infanzia è un servizio educativo e sociale che concorre con le famiglie alla crescita e alla formazione delle bambine e dei bambini di età compresa tra 3 mesi e 3 anni residenti nel Comune di Pergine Valsugana.

Il nido si propone come contesto relazionale che, valorizzando e integrando le istanze della famiglia, favorisce la costruzione dell'identità del bambino attraverso la proposta di spazi, attività e materiali all'interno di relazioni significative con gli adulti e fra i bambini.

Il nido opera in stretto contatto con la famiglia e in collegamento con le altre istituzioni educative del territorio, in particolare con la scuola dell'infanzia, le biblioteche, i servizi sociali e sanitari e con altri soggetti che si occupano di prima infanzia.

Il nido ha il compito di assicurare a ogni bambino adeguate possibilità di crescita offrendo:

- ambienti e spazi di vita idonei, sereni e accoglienti;
- stimoli che promuovono lo sviluppo sensoriale, motorio, affettivo e cognitivo;
- adeguate attenzioni sul piano igienico-alimentare.

Il servizio di nido d'infanzia è garantito fino a quando il bambino/la bambina acquisisce il diritto alla frequenza alla scuola dell'infanzia.

Per motivi di continuità è assicurata la permanenza delle bambine e dei bambini che al compimento del terzo anno di età non hanno acquisito il diritto alla frequenza alla scuola dell'infanzia.

Il passaggio alla scuola dell'infanzia dei bambini e delle bambine iscritti al nido d'infanzia non è ritenuto dimissione volontaria dal servizio.

La frequenza al nido è garantita fino al 31 luglio per i bambini ammessi alla frequenza della scuola dell'infanzia dal mese di settembre, e fino all'ultimo giorno di apertura del nido prima della chiusura natalizia per i bambini ammessi alla scuola dell'infanzia dal mese di gennaio.

I Nidi d'Infanzia comunali operanti sul territorio del Comune di Pergine Valsugana sono quattro:

♦ Nido d'Infanzia “IL CASTELLO” (fino a 66 posti a tempo pieno) di Via Amstetten n. 17 tel. 0461/502530;

♦ Nido d'Infanzia “IL GIRASOLE” (fino a 24 posti di cui massimo 15 a tempo pieno) di Via Amstetten n. 17 tel. 0461/502540;

♦ Nido d'Infanzia “IL BUCANEVE” (fino a 66 posti, di cui massimo 54 a tempo pieno) di Via Dolomiti n. 54 tel. 0461/548503;

♦ Nido d'Infanzia “IL TULIPANO” (fino a 66 posti, di cui massimo 60 a tempo pieno) di Viale Petri 2/A.

Il servizio pubblico di nido d'infanzia è erogato, attualmente, in due modalità:

- con personale dipendente da ASIF CHIMELLI nella struttura “Il Castello”;
- mediante contratto di appalto nelle strutture de “Il Girasole”, “Il Bucaneve”, “Il Tulipano”.

Il servizio pubblico di nido d'infanzia offerto nei quattro diversi plessi rientra nel sistema dei servizi socio-educativi per la prima infanzia disciplinato dalla legge provinciale 12 marzo 2002 n. 4. ASIF CHIMELLI agisce nel rispetto della normativa provinciale di settore e degli orientamenti determinati dal Servizio provinciale competente, oltre che delle previsioni normative contenute nel Regolamento comunale per la gestione dei servizi socio educativi per la prima infanzia di cui alla deliberazione di Consiglio Comunale n. 5 dd. 25.1.2012 e ss.mm. e degli ulteriori indirizzi stabiliti dalla Giunta Comunale, con la massima diligenza, professionalità e correttezza avendo come obiettivo primario l'equilibrato sviluppo psico-fisico e affettivo del bambino, la valorizzazione della centralità della famiglia e la facilitazione della conciliazione delle scelte professionali e familiari di entrambi i genitori, in un quadro di pari opportunità.

Iscrizioni , ammissioni , dimissioni

Secondo quanto previsto dal Regolamento comunale per la gestione dei servizi socio educativi per la prima infanzia nel Comune di Pergine Valsugana possono essere ammessi al

servizio di nido le bambine ed i bambini in età compresa tra i tre mesi ed i tre anni, residenti nel Comune di Pergine Valsugana e nei Comuni eventualmente convenzionati. Qualora il servizio venga esteso ad uno o più Comuni, si provvederà con apposita convenzione a disciplinare i relativi rapporti di ordine organizzativo e finanziario.

Nel nido d'infanzia è assicurata per motivi di continuità la permanenza delle bambine e dei bambini che, avendo fatto domanda al servizio di scuola dell'infanzia nei tempi e secondo le modalità stabilite dalla PAT, non hanno acquisito il diritto alla frequenza alla scuola dell'infanzia. Per scuola dell'infanzia si intende quella nella cui area di utenza vive stabilmente la famiglia.

Vengono prioritariamente ammessi al servizio le bambine ed i bambini disabili o in situazione di svantaggio sociale e culturale, attestata da relazione dei servizi sanitari e sociali competenti. In tal caso il bambino può essere accolto anche in sovrannumero sulla ricettività del singolo nido comunale. Nello specifico caso non si provvede alla sostituzione del primo bambino dimissionario del servizio.

La Giunta comunale individua i termini e le modalità di presentazione delle domande nonché le modalità di applicazione dei seguenti criteri e parametri per la formazione della graduatoria:

- situazione del minore con particolare riferimento alla presenza di minorazioni psicofisiche o alla mancanza di adeguata assistenza familiare;
- situazione familiare con particolare riferimento alla assenza dei genitori oppure alla presenza di un solo genitore, al numero dei componenti, alla loro situazione lavorativa, alla presenza di disabilità ed ad ogni altro elemento significativo al fine dell'individuazione del bisogno sociale;
- situazione economico-patrimoniale del nucleo familiare;
- tempo di attesa.

Il Direttore di ASIF CHIMELLI forma e approva la graduatoria e stabilisce adeguate forme di pubblicizzazione.

La retta mensile è stabilita tenendo conto delle condizioni familiari, reddituali e patrimoniali della famiglia ed è differenziata per orari e tipologie di servizio.

La Giunta comunale definisce i criteri per la determinazione della retta di frequenza, le modalità ed i termini di pagamento.

Periodo e orari di apertura nidi d'infanzia

Il Direttore di ASIF CHIMELLI fissa il calendario effettivo nonché le giornate di chiusura dei servizi. L'articolazione dell'orario di servizio dei nidi d'infanzia è stabilita con provvedimento del Sindaco.

Il servizio erogato in favore degli utenti è della seguente tipologia ed articolazione oraria:

- “tempo pieno” con orario 7.15 – 17.30; l'orario standard è dalle 8.30 alle 16.00;
- dalle ore 8.30 alle ore 13.20, con possibilità di anticipo a partire dalle ore 7.15, in caso di frequenza nella modalità “part time mattutino”;
- dalle ore 11.00 alle ore 16.00, con possibilità di prolungamento fino alle ore 17.30, in caso di frequenza nella modalità “part time pomeridiano”.

L'orario di accoglienza del bambino è il seguente:

- per la modalità di fruizione a “tempo pieno” e a “part time mattutino” dalle ore 8.30 alle ore 9.15, con possibilità di anticipo fin dalle ore 7.15;
- per la modalità di fruizione a “part time pomeridiano” dalle ore 11.00 alle ore 12.30.

L'orario del ricongiungimento familiare è il seguente:

- per la modalità di fruizione a “tempo pieno” dalle ore 15.30 alle ore 16.00, con possibilità di prolungamento fino alle ore 17.30;
- per la modalità di fruizione a “part time mattutino” dalle ore 12.50 alle ore 13.20;
- per la modalità di fruizione a “part time pomeridiano” dalle ore 15.30 alle ore 16.00, con possibilità di prolungamento fino alle ore 17.30.

E' possibile chiedere l'accesso al servizio di anticipo a partire dalle ore 7.15 fino alle ore 8.30, per scaglioni di mezz'ora (dalle 7.15 alle 7.30 il servizio è gratuito), sia per il tempo pieno che per il part time mattutino, mentre il prolungamento è ammesso dalle ore 16.00 alle ore 17.30, sempre per scaglioni di mezz'ora, per il tempo pieno e per il part time pomeridiano. La scelta in ordine all'eventuale utilizzo dei servizi di anticipo e/o prolungamento va comunicata ad ASIF CHIMELLI, di norma prima dell'ammissione comunque entro i primi quindici giorni del mese a valere per il mese successivo. Le famiglie sono tenute al pagamento della tariffa corrispondente pur non essendone obbligate all'utilizzo. Inoltre, anticipo e prolungamento potranno essere richiesti solo nelle sezioni che lo prevedono e compatibilmente con la disponibilità di posti ancora disponibili.

I genitori che hanno la necessità di accompagnare il bambino e/o di anticiparne l'uscita in difformità rispetto agli orari di accoglienza e ricongiungimento precedentemente indicati devono darne avviso al Personale Educativo. Al momento dell'uscita il bambino viene affidato dalle educatrici di norma soltanto ai genitori.

Qualora i genitori risultassero impossibilitati a presentarsi al Nido al momento dell'uscita dovranno rilasciare personalmente all'educatrice della sezione una delega firmata, che dovrà riportare il nominativo della persona che, debitamente identificata, provvederà al ritiro del bambino. Se non fosse possibile ritirare il bambino nei termini prescritti per gravi ed imprevisti motivi, il genitore è tenuto ad avvisare tempestivamente, anche per telefono, il Personale Educativo del Nido.

Servizi amministrativi

Il soggetto preposto a curare i rapporti con l'utenza, fornendo informazioni e ricevendo domande e documentazione, nonché deputato alla gestione amministrativa del Servizio Nido d'Infanzia è l'Azienda Speciale Servizi Infanzia e Famiglia – G.B. Chimelli (ASIF CHIMELLI) sita al Secondo Piano di Palazzo Cerra, Piazza Garbari n. 5, tel. 0461/502351-354 info@asifchimelli.it asifchimelli@pec.it.

L'orario di apertura al pubblico di ASIF CHIMELLI è il seguente: - dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 12.30. Differenti orari sono concordati telefonicamente.

Informazioni e modulistica sono disponibili sul sito Internet di ASIF CHIMELLI www.asifchimelli.eu alla voce Servizi – NIDO.

La qualità nei servizi all'infanzia

Gli asili nido, e i servizi ad esso correlati, sono luoghi in cui i protagonisti sono principalmente i bambini e le loro famiglie. Il senso di accoglienza nei loro confronti si manifesta nei gesti e comportamenti quotidiani, ma risulta altresì importante fin dal principio fornire ai genitori alcuni materiali informativi, come è il progetto educativo e la carta dei servizi/individuazione standard di qualità, che aiutano a comprendere in dettaglio alcuni aspetti peculiari del servizio.

Il progetto educativo è il riferimento principale della macro-progettazione annuale di un servizio per la prima infanzia, delineando il percorso educativo in generale. Ogni servizio per la prima infanzia è tenuto a redigere il proprio, in coerenza col progetto pedagogico aziendale, per dare risposta a due istanze: una istituzionale e l'altra pedagogica. Da un punto di vista

istituzionale il progetto educativo ha la finalità di qualificare il proprio servizio verso l'esterno, fornendo alle istituzioni un valido strumento per verificarne i requisiti di qualità o, addirittura, di eccellenza. Da un punto di vista pedagogico, invece, funge da documento guida del percorso educativo che coinvolge non solo i bambini, ma anche gli operatori, le famiglie e tutti i soggetti facenti parte della quotidianità del bambino.

La carta dei servizi è, in primis, un atto di comunicazione chiaro ed esaustivo tra chi eroga il servizio e chi lo usufruisce. Fornisce molteplici informazioni, in particolare sugli standard qualitativi e sulla loro valutazione. L'obiettivo di tale strumento è, infatti, presentare come funziona il servizio e fornire agli utenti il necessario per consentire loro la propria valutazione della qualità.

Progetto pedagogico e progetti educativi

A partire dal Progetto pedagogico aziendale che fa da cornice valoriale e teorica di riferimento, l'organizzazione del servizio di nido d'infanzia si fonda su un progetto educativo aggiornato annualmente da ciascuna struttura. Questo documento, consultabile nella sezione del sito dedicata alle singole scuole oltre che all'Albo / bacheca delle sedi, rappresenta la "carta d'identità" di ogni singolo plesso: ne chiarisce l'organizzazione e il suo impianto nonché le "priorità educative" che orienteranno il personale nei diversi spazi e tempi della giornata. Il progetto viene presentato annualmente all'assemblea dei genitori, entro il mese di novembre. Il coordinamento pedagogico di ASIF CHIMELLI si fa garante della costruzione di un progetto educativo coerente con le finalità previste nel progetto pedagogico aziendale e in linea con i più recenti sviluppi della ricerca psico-pedagogica. Lontano dall'essere un documento puramente programmatico, il progetto educativo è anzitutto un progetto agito quotidianamente e fatto oggetto di revisione periodica negli incontri del gruppo di lavoro. La presenza quotidiana della coordinatrice interna nei diversi servizi garantisce un monitoraggio costante della qualità del progetto e della sua implementazione da parte del gruppo di lavoro.

Livelli di servizio offerti e impegni /standard di qualità

Per misurare il livello qualitativo del servizio offerto e garantirne il mantenimento, vengono identificati i seguenti indicatori riferiti alle principali prestazioni che costituiscono il servizio di nido d'infanzia. Di seguito sono riportati:

- i fattori di qualità individuati sulla base delle principali caratteristiche del servizio di nido d'infanzia;
- per ciascun fattore la descrizione dell'indicatore che ne dà concreta interpretazione;

- il valore dell'indicatore di qualità (standard) che il servizio Servizi all'infanzia si impegna a garantire e mantenere.

Fattore qualità	Descrizione indicatore	Valore indicatore standard	Risultato conseguito nell'anno educativo 2023/2024
1. Garanzia della regolare erogazione del servizio	Apertura giornaliera del servizio agli orari indicati	Dalle 7:15 alle 17:30 (comprensivo del servizio di prolungamento orario - anticipo e posticipo) per almeno 11 mesi all'anno	È sempre stata garantita l'apertura nella fascia 8:30-16:00, nonché il servizio di prolungamento orario nelle fasce 7:15-8:30 – 16:00-17:30 a tutte le famiglie che ne hanno fatto richiesta
2. Garanzia del servizio educativo	Elaborazione del progetto educativo annuale entro il mese di novembre, previa presentazione all'assemblea dei genitori e successiva pubblicazione sul sito	Entro il mese di novembre	Presentazione del progetto educativo 2023/2024 durante l'assemblea dei genitori del 29/11/2023 e pubblicazione sul sito https://www.asifchimelli.eu/Servizi/Nido-d-infanzia/Nido-Comunale-Il-Castello
	Numero di Open Day realizzati in ogni servizio educativo	n. 1	n. 1, svolto in data 23/03/2024
	Incontri di accoglienza dedicati alle famiglie dei bambini nuovi iscritti	n. 1	n.1, svolto in data 17/07/2024
3. Frequenza regolare degli incontri collettivi	Incontri del gruppo di lavoro educativo e/o ausiliario (con la presenza della Coordinatrice Interna e/o della Coordinatrice Pedagogica)	≥ 10	≥ 10 , nei giorni 27/09/2023, 18/10/2023, 15/11/2023, 10/01/2024, 14/02/2024, 28/02/2024, 17/04/2024, 15/05/2024, 05/06/2024, 12/06/2024, 26/07/2024 10/07/2024
4. Rapporto con l'utenza	Tempo di informazione all'utenza in caso di chiusura non prevista da calendario (esclusi i casi di sciopero o di forza maggiore), compresa eventuale anticipazione	≥ 4 giorni lavorativi	Media anno educativo 2023/2024: 5,4 giorni lavorativi

	dell'orario di chiusura del nido		
5. Garanzia della competenza e aggiornamento degli operatori	Ore di formazione per anno educativo	n. 27	n° 27
6. Gestione amministrativa	Pubblicazione graduatorie ingresso nido d'infanzia a settembre e gennaio	Entro il terzo lunedì del mese di maggio e di novembre	100%
	Termine svicolo cauzioni	Entro il 31.10 per le dimissioni di luglio Entro il 31.03 per le dimissioni di dicembre Entro 60 gg dal pagamento ultima retta per i ritiri in corso d'anno.	100%

L'ascolto e la valutazione del servizio

ASIF CHIMELLI, anche nell'ambito del servizio di nido d'infanzia, favorisce il contatto tra i cittadini e le proprie strutture attraverso un sistema di ascolto degli utenti.

Gli strumenti utilizzati consentono di rilevare l'opinione e il giudizio dei cittadini in merito alle modalità di svolgimento dei servizi, in particolare attraverso:

- analisi delle segnalazioni, suggerimenti e reclami (ascolto passivo);
- verifica del mancato rispetto degli standard indicati: ASIF CHIMELLI si impegna a verificare costantemente in quali casi, quante volte e per quali motivi gli impegni e gli standard espressi nella Carta della qualità non siano stati rispettati;
- verifica periodica della soddisfazione degli utenti (ascolto attivo).

Suggerimenti, segnalazioni e reclami

ASIF CHIMELLI apprezza e prende in considerazione tutti i suggerimenti e le segnalazioni che provengono dall'utenza nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio offerto, impegnandosi, se ritenuti validi, a farli propri.

Parimenti vengono considerati gli eventuali reclami sulla qualità delle prestazioni fornite, valutandone sempre la fondatezza, anche in relazione alla possibilità di ottenere il rimborso

del servizio già pagato. Per motivi di chiarezza si riportano le definizioni che il Comune attribuisce ai suddetti termini:

- suggerimento: azione del cittadino diretta a sottoporre ad ASIF CHIMELLI proposte e pareri per migliorare un servizio che risponde ai propri bisogni;
- segnalazione: azione del cittadino diretta a comunicare ad ASIF CHIMELLI fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti che ritiene rientrino nell'interesse della stessa e sui quali ritiene che questa debba porre la propria attenzione, intervenendo con un'azione di rimedio;
- reclamo: espressione di insoddisfazione rivolta ad ASIF CHIMELLI dall'utente che richiede una risposta (tramite un provvedimento amministrativo o, comunque, un rimedio) o attenzione in relazione al mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta della qualità.

Il cittadino può, in qualsiasi momento, effettuare segnalazioni o avanzare suggerimenti attraverso diverse modalità:

- presentandosi di persona/telefonando alla sede del servizio Servizi amministrativi di ASIF CHIMELLI;
- inviando lettera o email/PEC alla sede del servizio Servizi amministrativi di ASIF CHIMELLI;
- informando direttamente gli operatori dei servizi all'infanzia presenti presso le sedi dei singoli nidi.

I reclami, invece, devono essere formulati in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, ovvero a valutare le proposte avanzate. L'utente pertanto è tenuto a segnalare a info@asifchimelli.eu oppure a imbucare il foglio di reclamo presso le sedi sopra indicate. Ogni suggerimento, segnalazione o reclamo sarà esaminato e, nel caso di specifica richiesta, è fornita al cittadino una risposta in merito entro 30 giorni dalla presentazione.

Customer satisfaction

ASIF CHIMELLI promuove annualmente indagini di *customer satisfaction* per sondare il grado di soddisfazione sulla qualità del servizio da parte delle famiglie. La rilevazione della soddisfazione degli utenti tramite indagine di *customer satisfaction* avviene nell'ultimo mese di ogni anno educativo. I risultati dell'ultima indagine sono resi disponibili all'utenza nei singoli nidi e riportati sul sito asifchimelli.eu alla tematica "indagine soddisfazione utenza".