

1. Finalità e principi della carta dei servizi



La carta dei servizi del Nido d'Infanzia è lo strumento per:

- informare e far conoscere il servizio descrivendo i principi, i metodi educativi, le attività realizzate ed il funzionamento
- garantire trasparenza circa il funzionamento del servizio allo scopo di realizzare una gestione partecipata da parte delle famiglie
- stabilire un *patto* tra chi offre il servizio e chi ne usufruisce, un impegno dell'Amministrazione Comunale a garantire i livelli di qualità erogata
- offrire alle famiglie la possibilità di esprimere la propria percezione della qualità offerta.

I principi a cui si ispira il servizio sono quindi:

- 1 - **Eguaglianza dei diritti degli utenti** - La parità dei diritti è assicurata a tutti gli utenti, con particolare attenzione a situazione di disabilità e/o di situazioni appartenenti alle fasce sociali più deboli
- 2 - **Trasparenza** - Si garantisce la massima semplificazione delle procedure ed una informazione completa e trasparente
- 3 - **Partecipazione** - E' garantita e favorita la partecipazione delle famiglie al funzionamento del servizio attraverso incontri sia di tipo collettivo che individuale
- 4 - **Efficacia ed Efficienza** - L'Amministrazione opera per il perseguimento dell'*appropriatezza* del servizio, al fine di garantire un rapporto ottimale tra risorse impiegate e risultati raggiunti
- 5 - **Controllo qualità** - Obiettivo principale è la ricerca della soddisfazione degli utenti. Il monitoraggio della qualità percepita del servizio offerto viene svolto attraverso la valutazione dell'esito di questionari circa la qualità percepita.

