

CARTA DEL SERVIZIO

ASILO NIDO COMUNALE

“Il Giardino Incantato”

Sede

Via Bellanova

Tel. 0831384111

Uffici Amministrativi

Settore Servizi Sociali

Sede Comunale

Tel 0831387238

Responsabile del Servizio

Dr.ssa Patrizia GALLONE

Carta del Servizio Asilo Nido *“Il Giardino Incantato”*

L’Asilo Nido ha un’importanza fondamentale per la formazione e la crescita del bambino; costituisce una continua sperimentazione che promuove il suo sviluppo fisico, intellettuale e sociale.

Tutti i momenti della giornata diventano “attività”, cioè occasioni di esperienza affettiva, cognitiva e di gioco.

I bambini sperimentano direttamente attraverso l’esplorazione visiva, uditiva e manuale, la molteplicità dei materiali proposti e acquisiscono attraverso i processi imitativi nei confronti dell’adulto “la capacità di fare da soli” .

L’Asilo Nido rappresenta un punto di partenza nella “vita pubblica del bambino”

L’Amministrazione Comunale da anni tende a dare nuovo impulso al Servizio, incrementando la sua qualità, rafforzata dalla professionalità e dal grado di preparazione di tutto il personale impegnato in questo settore.

Queste scelte trovano la loro motivazione nella volontà di offrire ai cittadini la possibilità di usufruire di un Servizio e di un’esperienza profondamente significativa per bambini ed adulti, con l’intento di agevolare le famiglie nei loro delicati compiti educativi.

***L’Assessore alle Politiche Sociali
(Ins. Anna Vitale)***

***Il Sindaco
(Prof. Pietro Federico)***

PARTE I PRINCIPI GENERALI

Che cos'è la Carta del Servizio ?

È lo strumento di base che regola i rapporti fra Servizio e Utenti, una “dichiarazione d'intenti” con la quale la Pubblica Amministrazione si fa garante del servizio reso secondo i principi fondamentali richiesti dall'articolo 3 della Costituzione Italiana, dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, dalla L.328/2000, dalla L. R. n.19/2006, del Regolamento Regionale n. 4/2007, oltre che dalla legge 1044/71 e dalla Convenzione Internazionale dei Diritti del Fanciullo.

La Carta del Servizio rappresenta uno strumento di comunicazione e informazione finalizzato al miglioramento della qualità del servizio erogato. Uno strumento in grado di concentrare ed orientare le innovazioni, attraverso un processo di valutazione dei risultati da parte degli utenti e degli operatori.

Un momento importante e centrale nella definizione della *Carta* di un servizio è la individuazione degli indicatori che danno la fotografia dell'obiettivo di qualità che il servizio ha raggiunto e che intende mantenere.

Gli indicatori, così definiti, sono un punto di riferimento per l'azione amministrativa, per l'attività degli operatori e per gli utenti.

La sua validità

Le indicazioni contenute nella presente Carta del Servizio sono valide fino a quando non intervengono disposizioni normative e organizzative che richiedano di modificarne i contenuti

Finalità del Servizio Asilo Nido

L'Asilo Nido è un servizio per la prima infanzia che risponde ai bisogni delle bambine e dei bambini, di età compresa tra i tre mesi e i tre anni. È “... un servizio educativo e sociale di interesse pubblico che concorre con le famiglie alla loro crescita e formazione, nel quadro di una politica per la prima infanzia e a garanzia del diritto all'educazione, nel rispetto della identità individuale, culturale e religiosa. L'Asilo Nido costituisce, inoltre, servizio di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro delle famiglie, quale strumento a supporto di una migliore organizzazione dei nuclei familiari.

L'Asilo Nido garantisce il diritto all'inserimento ed alla integrazione dei bambini diversamente abili, secondo quanto previsto all'art. 12 comma 5 della l. n. 104/1992, e per essi, anche in collaborazione con i servizi competenti dell'ASL, vengono definiti progetti educativi specifici...”(art. 53 Regolamento Regionale n.4/2007.)

Costituisce un sistema di opportunità educative che favorisce lo sviluppo armonico dei bambini e contribuisce a realizzare il loro diritto all'educazione attraverso la promozione di **prestazioni** finalizzate allo sviluppo:

- dell'**autonomia** e dell'**identità** e la valorizzazione delle diversità individuali, di genere e culturali, assunte come valore;
- della **personalità** nelle sue componenti fisiche, affettive, emotive, cognitive, etiche e sociali;
- della **comunicazione** allo scopo di consentire il confronto costruttivo delle idee e dei pensieri;
- di un'educazione orientata al **rispetto dei valori di libertà**, uguaglianza, giustizia, tolleranza, solidarietà, del rispetto delle diversità, nonché alla valorizzazione di una cultura di pace e di solidarietà fra i popoli contro ogni forma di intolleranza, discriminazione;
- di **processi educativi** tesi a sviluppare le potenzialità innate in ciascun bambino rendendolo capace di esprimerle e sostenendolo nella formazione della sua identità e conoscenza.

Il principio su cui si basa l'attività del servizio è la convinzione che i bambini sono portatori di diritti di cittadinanza e rappresentano una componente fondamentale della nostra società.

Principi fondamentali

L'Amministrazione Comunale ha il dovere di definire un sistema di regole e garanzie che consentano il massimo d'equità, efficacia e trasparenza negli interventi attraverso una definizione chiara degli obiettivi, degli standard organizzativi e degli indicatori di qualità, nonché delle modalità di verifica e valutazione della qualità stessa.

In ottemperanza a quanto previsto dalla legge l'Amministrazione Comunale garantisce:

Uguaglianza e valorizzazione delle differenze

L'Asilo Nido è un servizio educativo e sociale teso a garantire ai bambini e alle bambine utenti uguali opportunità educative e di sviluppo psicofisico, cognitivo, affettivo e relazionale, senza distinzione di sesso, razza, lingua o religione. La valorizzazione di tali differenze e la promozione dell'integrazione dei bambini disabili o in situazione di svantaggio sociale, sono parte integrante del progetto educativo del Servizio.

Diritto di accesso

L'Amministrazione definisce criteri d'accesso trasparenti tramite uno specifico Regolamento approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 35 dell'11 giugno 2007

Garanzia di continuità

L'Amministrazione Comunale si impegna a garantire la continuità e la regolarità del Servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione dello stesso, garantisce l'adozione di interventi volti al contenimento del disagio.

Partecipazione

Viene data alle famiglie la possibilità di entrare al Nido non solo come destinatarie di un servizio, ma come “protagoniste attive” di percorsi educativi. A tale scopo vengono organizzati periodici incontri a più livelli:

Assemblea dei genitori: all’inizio dell’anno scolastico le educatrici incontrano i genitori di tutti i bambini per illustrare l’organizzazione e la programmazione collegiale redatta dal team;

Incontri con i genitori a piccoli gruppi: I genitori dei bambini di ogni sezione incontrano le educatrici per un resoconto delle attività e delle progettualità didattiche ;

Progetti genitori: Vengono organizzati incontri cui partecipano esperti e genitori, per considerare gli aspetti riguardanti lo sviluppo e la crescita dei bambini e delle bambine, il rapporto genitori /figli, genitori /scuola.

Trasparenza

L’Amministrazione Comunale si impegna a fornire tutte le informazioni circa le disposizioni che regolano il Servizio, l’indirizzo educativo che lo caratterizza, i criteri adottati per la formulazione delle graduatorie di ammissione.

Tutela della privacy

I dati personali e le immagini dei bambini sono tutelati ai sensi della normativa vigente Il Personale può effettuare riprese video o fotografiche esclusivamente previa autorizzazione scritta da parte dei genitori. Foto e filmati dei bambini possono comunque essere utilizzati esclusivamente nell’ambito di iniziative educative o culturali. Tutti gli operatori del Servizio, inoltre, sono tenuti al segreto d’ufficio.

Controllo di qualità

E’ obiettivo prioritario la ricerca della piena soddisfazione degli utenti attraverso il monitoraggio della qualità del servizio erogato

Efficienza ed Efficacia

Viene assicurato il rispetto degli standard di qualità previsti attraverso la più conveniente utilizzazione delle risorse impiegate.

PARTE II L’ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Al nido possono accedere bambini e bambine d’età compresa tra i 3 e 36 mesi, suddivisi in gruppi- sezione a seconda dell’età.

Il rapporto numerico educatore/bambini viene determinato in considerazione di quanto disposto dal Regolamento Regionale 4/2007, ossia:

- a) un educatore ogni 5 bambini di età compresa tra i 3 ed i 12 mesi;
- b) un educatore ogni 8 bambini di età compresa tra i 13 ed i 24 mesi;
- c) un educatore ogni 10 bambini di età compresa tra i 25 ed i 36 mesi;

In caso di frequenza di minore disabile tale rapporto subisce gli opportuni adeguamenti.

La giornata all'asilo nido

Le esperienze infantili vissute nel nido attivano forme relazionali e processi cognitivi che valorizzano il corpo come veicolo primario di percezione della realtà e di conoscenza.

Le educatrici conferiscono identità alle scansioni della giornata integrando momenti differenziati e stili educativi con continuità di senso.

Lo spazio nel nido

L'ambiente è l'elemento fondamentale della progettazione educativa. Le educatrici ne fanno oggetto di ricerca-azione educativa nello svolgimento della loro professione.

L'ambiente che il nido offre all'esperienza dei bambini è costituito da spazi organizzati intenzionalmente, con precisi significati educativi. Tali spazi strutturati, più o meno differenziati per fasce di età, offrono ai bambini stimoli e possibilità di esperienze.

I materiali scelti, strutturati e non, sono idonei alle esigenze e al benessere dei bambini e consentono un'ampia gamma di esperienze ludico/espressive vissute con il corpo che connotano l'immagine e la cultura del nido.

Bambine e bambini a pranzo

Il momento del pasto al nido è organizzato con la massima cura perché i bambini possano sperimentare il piacere di soddisfare i propri bisogni alimentari in un clima socialmente accogliente e sereno. La condivisione del momento pasto favorisce il piacere dello stare insieme.

Gli educatori contribuiscono alla promozione di una corretta educazione alimentare.

I pasti sono preparati nella cucina della struttura. Il menù viene elaborato dal Responsabile dell'Unità Operativa di Igiene della Nutrizione della ASL BR tenuto conto del giusto ed equilibrato apporto di nutrienti che i bambini devono assumere in relazione ai loro bisogni di crescita.

Il menù è organizzato su 4 settimane e prevede piatti ed alimenti in sintonia con i cicli della natura facendo riferimento al modello alimentare mediterraneo.

Cosa deve sapere il genitore in caso di.....

- ❑ **Malattia e infezioni per le quali per essere riammesso al nido occorre certificato medico**
Assenza per più di 5 giorni consecutivi per malattia
Febbre (superiore ai 37.5°) o presenza di sintomatologie patologiche all'uscita della scuola (esantema, congiuntivite, dermatite, diarrea, vomito, parassitosi, pediculosi, ecc.);
- ❑ **Assenze per motivi di famiglia:**
Qualora l'assenza superiore a cinque giorni consecutivi non sia dovuta a malattia la riammissione avviene dietro presentazione di una dichiarazione sottoscritta da uno dei genitori.
- ❑ **Assenze ingiustificate:**
In caso di assenza prolungata ingiustificata superiore a 20 giorni è prevista l'esclusione dal servizio, previo accertamento, attraverso un contatto con i genitori, delle motivazioni dell'assenza.
- ❑ **Intolleranze alimentari**
In caso di intolleranze alimentari occorre presentare certificato medico all'Ufficio Servizi Sociali del Comune. Questo provvederà a trasmetterlo al Responsabile dell'Unità Operativa di Igiene della Nutrizione della ASL che stilerà una dieta particolare tenendo conto delle intolleranze del bambino.
- ❑ **Somministrazione di alimenti e farmaci:**
È fatto divieto assoluto somministrare alimenti portati dai genitori.
E' altrettanto vietata la somministrazione di farmaci.
- ❑ **Consegna dei bambini e delle bambine a persone diverse dai genitori**
I bambini e le bambine, al termine dell'orario previsto per il servizio, devono essere ritirati dai genitori che, in caso di necessità, possono delegare altre persone in età superiore ai 18 anni, sottoscrivendo apposito modulo da firmare alla presenza delle educatrici.

Ammissioni

(da Regolamento per il funzionamento dell'Asilo Nido)

La domanda di ammissione, redatta su apposita modulistica disponibile presso il competente ufficio comunale, deve essere presentata dal 1° al 31 maggio di ogni anno. La stessa dovrà essere sottoscritta da uno dei genitori o persone esercenti la patria potestà sul minore.

I bambini frequentanti l'Asilo Nido che maturino il terzo anno di età durante l'anno di attività, continuano a frequentarlo fino alla conclusione dell'anno. Chi viene ammesso ha diritto alla frequenza fino al compimento del terzo anno, previa conferma da effettuarsi entro il 30 Aprile di ogni anno.

L'Ufficio di Servizio Sociale provvede a comunicare ai richiedenti l'ammissione o la non ammissione del proprio figlio all'Asilo Nido.

Nel caso di collocazione in graduatoria utile ai fini dell'ammissione del bambino all'Asilo Nido l'Ufficio competente provvede ad accertare, tramite acquisizione della dovuta documentazione, la veridicità di quanto eventualmente autocertificato dai richiedenti in sede di richiesta.

I richiedenti, entro dieci giorni dalla data di ricevimento della comunicazione di ammissione, decidono se inserire o meno il bambino all'Asilo Nido. Trascorso tale termine senza aver riscontrato risposta, l'Ufficio non tiene più conto della richiesta, escludendola, e provvede a contattare altri richiedenti secondo l'ordine di graduatoria.

In caso di conferma della volontà di inserimento del bambino presso l'Asilo Nido, i genitori sono tenuti a presentare entro il 20 luglio, la seguente documentazione:

a) certificato di vaccinazione

b) certificazione relativa ai seguenti esami:

tine-test

esame feci

c) certificato medico di idoneità alla frequenza alla vita comunitaria

Partecipazione economica e modalità di pagamento

(da Regolamento per il funzionamento dell'Asilo Nido)

Gli utenti dell'Asilo Nido sono tenuti a contribuire economicamente alla conduzione del servizio versando mensilmente una quota determinata con apposito atto della Giunta Comunale.

Le assenze non costituiscono titolo per dar luogo a riduzioni od esoneri dal pagamento del contributo suddetto. Nel caso di inserimento in itinere, laddove dovesse questo determinare una frequenza mensile inferiore a giorni 15, il contributo dovuto sarà calcolato in ragione del 40% dell'importo determinato.

In caso di forzata chiusura dell'Asilo Nido (es. lavori di manutenzione od a problemi igienico-sanitari) nonché per avvio dell'a.s. non coincidente con l'inizio del mese e/o chiusura non coincidente con la sua fine, l'importo del contributo viene abbattuto in misura proporzionale al periodo di chiusura del servizio.

Il pagamento del contributo dovrà essere effettuato anticipatamente ed entro i primi cinque giorni del mese. In caso di ritardato pagamento l'utente moroso è tenuto a corrispondere un interesse determinato nella misura di €1,00 al giorno fino alla concorrenza massima di €10,00 al mese

L'utente che ritira il proprio figlio è tenuto al pagamento del contributo per l'intera mensilità in cui viene effettuata la rinuncia. Se la stessa viene presentata dopo il 30 aprile, laddove sia stata effettuata riconferma alla frequenza per l'anno successivo, è comunque obbligato al pagamento dell'intera retta fino al termine dell'anno scolastico. L'insolvenza del pagamento darà luogo alla perdita del diritto alla riammissione.

Le insolvenze del pagamento del contributo di frequenza possono dar luogo alla esclusione dal servizio dopo che sia rimasto senza esito il 2° sollecito scritto alla regolazione.

Calendario, orario di funzionamento

Il Calendario e l'orario di funzionamento della struttura viene determinato annualmente nel rispetto della normativa vigente

PARTE III LA QUALITÀ

L'Amministrazione Comunale si fa garante della conformità del Servizio agli standard di funzionamento previsti dalle L.R. 19/2006 e relativo Regolamento di attuazione n.4/2007

Schede dei livelli di qualità

Definiscono la qualità del servizio: la qualità della sicurezza, la qualità alimentare, la qualità professionale, la qualità dell'ambiente interno, la qualità della partecipazione delle famiglie.

Tali aspetti sono descritti da specifiche dimensioni di qualità e dai relativi indicatori:

- Qualità della sicurezza: possesso dei requisiti di legge in materia di sicurezza, documentazione tecnica e controlli periodici da effettuare nelle singole strutture;
- Qualità alimentare: rispetto delle norme igienico-sanitarie per la preparazione e la distribuzione degli alimenti, competenza nella elaborazione dei menù;
- Qualità professionale: possesso dei titoli di studio richiesti dal ruolo professionale, formazione e aggiornamento professionale, collegialità, modalità pedagogica e organizzativa;

- Qualità dell'ambiente: gestione, organizzazione e attrezzatura degli ambienti destinati ai bambini ed alle bambine e agli adulti
- Qualità della partecipazione delle famiglie: relazioni, partecipazione alla gestione sociale, attività extra didattiche.

LIVELLO DELLA QUALITA' DELLA SICUREZZA

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Standard di qualità
Agibilità della struttura	Certificato	Presenza
Requisiti di sicurezza degli impianti	Attestazione del possesso	Presenza
Servizio di protezione e prevenzione ex D.lgs 626/94	Certificazione	Presenza Responsabile

LIVELLO DELLA QUALITA' ALIMENTARE

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Standard di qualità
Menù	Menù, completo di grammature elaborato dal Responsabile dell'Unità Operativa di Igiene della Nutrizione della ASL BR tenuto conto del giusto ed equilibrato apporto di nutrimenti che i bambini devono assumere in relazione ai loro bisogni di crescita.	Presenza
Controllo di qualità attraverso il sistema di HACCP (Analisi dei rischi e controllo dei punti critici da parte dell'ASL e dei laboratori analisi autorizzati)	Possesso ed attuazione del piano di autocontrollo (D.lgs.155/97)	Presenza
	Abbigliamento personale di cucina e addetto alla distribuzione : Camice bianco Cuffia Grembiule	Presenza
	Utilizzo della lavastoviglie	Presenza

LIVELLO DELLA QUALITA' PROFESSIONALE

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Standard di qualità
Titoli di studio e requisiti professionali degli educatori	Come previsto dalla Legge Regionale 19/2006 e Regolamento Regionale 4/2007.	Presenza
Formazione e aggiornamento professionale degli educatori	attività di aggiornamento	Presenza
Titoli di studio e professionali del personale che non svolge mansioni educative	Come previsto dalla legge	Presenza
Coordinamento pedagogico e organizzativo	Esistenza del coordinamento pedagogico e/o del coordinatore pedagogico interno al nido o esterno ad esso	Presenza
Stabilità delle figure educative	Collettivo del nido che si occupa dei gruppi	Presenza

LIVELLO DELLA QUALITA' DELL'AMBIENTE INTERNO

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Standard di qualità
Differenziazione degli spazi interni del Nido	Previsione dei seguenti spazi 1. Spazi sezione 2. Cucina 3. Servizi	Presenza
Arredi per le sezioni adeguati per i bambini	Sedie e tavoli di altezza giusta Contenitori facilmente accessibili Armadi per riporre giochi accessibili ai bambini	Presenza
Spazi adulti	Gli spazi per adulti comprendono 1. Spogliatoio 2. Servizi	Presenza
Materiali per attività singole e /o di gruppo	Materiali distinti per fasce di età	Presenza

LIVELLO DELLA QUALITA' DELLA PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	Standard di qualità
Relazioni significative con le famiglie	<p>Sostegno ai genitori nel delicato percorso di inserimento del bambino al Nido</p> <p>Rapporto diretto e costante e costante fra l'educatore e la famiglia.</p>	Formazione specifica educatori
Presentazione ai genitori del progetto educativo	Incontri di presentazione del progetto ai genitori	visibilità del progetto
Incontri con i genitori a piccoli gruppi.	<p>Nell'anno scolastico vengono organizzati incontri per confrontarsi sulle esperienze dei bambini con i genitori .</p>	almeno un incontro
Colloqui individuali	<p>Nell'anno scolastico sono assicurati i colloqui individuali con i genitori</p>	almeno un colloquio individuale

Nel caso in cui venisse riscontrata la mancata presenza degli indici di qualità della presente Carta del Servizio di Asilo Nido verranno attivate le seguenti procedure di ripristino:

Livello della qualità della sicurezza	Entro 60 gg. dalla verifica, qualora la violazione non implichi l'ordinanza di chiusura
Livello della qualità alimentare	Entro 5 gg. dalla rilevazione/segnalazione
Livello della qualità professionale	Entro 30 gg. dalla rilevazione/segnalazione
Livello della qualità dell'ambiente interno	Entro 60 gg. dalla rilevazione/segnalazione
Livello della qualità della partecipazione delle famiglie	Entro 30 gg. dalla rilevazione/segnalazione

Sanzioni

Nel caso in cui non siano attivate le procedure di ripristino degli standard di qualità nei termini precedentemente indicati, saranno attivate le procedure disciplinari nei confronti dei dirigenti o dipendenti responsabili, fatti salvi i casi di forza maggiore adeguatamente e congruentemente indicati.

La valutazione della qualità da parte degli utenti

L'Amministrazione, consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, effettua sondaggi per conoscere come gli stessi giudicano il servizio.

A tale scopo viene effettuata una rilevazione annuale mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori .

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, educativi ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

I dati raccolti vengono elaborati, analizzati e raccolti una relazione analitica con formulazione di conseguenti proposte di intervento.

PARTE IV LA TUTELA DEGLI UTENTI

L'istituto del reclamo

Il reclamo ha lo scopo di offrire ai destinatari uno strumento agile e immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta relativi all'erogazione del servizio ed alla trasparenza dell'azione amministrativa.

Ogni destinatario può presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta

Modalità di presentazione

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere presentati in forma scritta.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

Il Responsabile del Servizio, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, entro 60 giorni dal ricevimento del reclamo, attivandosi per rimuovere le cause che lo hanno determinato.

Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Amministrazione Comunale, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Il reclamo non sostituisce i ricorsi. Esso ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalla vigente normativa.

PARTE V L' INFORMAZIONE

L'Amministrazione Comunale assicura la presenza di uffici volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali utenti e potenziali utenti possono ricevere tutte le informazioni sul servizio.

L'informazione sul servizio e sul suo funzionamento viene altresì garantita attraverso:

- a) pubblicazione della presente Carta del Servizio sul sito Internet del Comune
- b) pubblicazione del Regolamento Comunale disciplinante il funzionamento del Servizio sul sito Internet del Comune
- c) disponibilità dei suddetti documenti presso la sede dell'Asilo Nido

INDICE

PARTE I - I PRINCIPI GENERALI

Che cos'è la Carta del Servizio?

La sua validità

Finalità del servizio Asilo Nido

Principi fondamentali

PARTE II – L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

La giornata al Nido

Lo spazio nel Nido

Bambine e bambini a pranzo

Cosa deve sapere il genitore in caso di....

Ammissioni

Partecipazione economica e modalità di pagamento

Calendario, orario di funzionamento

PARTE III - LA QUALITA'

Schede dei livelli di qualità:

- la qualità della sicurezza

- la qualità alimentare

- la qualità professionale

- la qualità dell'ambiente interno

- la qualità della partecipazione delle famiglie

La valutazione della qualità da parte degli utenti

PARTE IV - LA TUTELA DEGLI UTENTI

L'istituto del reclamo

Modalità di presentazione

PARTE V - L'INFORMAZIONE

^^^ ° ^^

(NDR: il presente regolamento è entrato in vigore il 5 luglio 2007)