



COMUNE DI CREAZZO

PROVINCIA DI VICENZA

ASILO NIDO COMUNALE "A. MORO"



LA CARTA DEL SERVIZIO EDUCATIVO PER LA PRIMA INFANZIA

Approvata con delibera di G.C. n. 12 del 05.03.2009

INDICE

1. PREMESSA
- 1.1. La Carta del Servizio Educativo per la Prima Infanzia
2. PRINCIPI FONDAMENTALI
- 2.1. I principi fondamentali dell'erogazione del Servizio
3. IL SERVIZIO ASILO NIDO
- 3.1. Utenti del Servizio
- 3.2. Finalità del Servizio
- 3.3. L'Asilo Nido
4. L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO
- 4.1. Iscrizioni
- 4.2. Ammissioni
- 4.3. L'inserimento del bambino
- 4.4. Gli orari di apertura dell'Asilo Nido
- 4.5. Il calendario
- 4.6. La giornata tipo
- 4.7. Le attività
- 4.8. Il ritorno a casa
- 4.9. L'alimentazione
- 4.1.1. La comunicazione delle assenze e la riammissione al Nido
- 4.1.2. I corredino
- 4.1.3. La partecipazione dei genitori
5. FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO ASILO NIDO
6. SRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO
- 6.1. Informazioni ai destinatari del Servizio
- 6.2. Indagine sulla soddisfazione dei destinatari
- 6.3. Reclamo
7. SEDI

1. PREMESSA

1.1. La Carta del Servizio Educativo per la Prima Infanzia

La Carta del Servizio Educativo per la Prima Infanzia è un documento con il quale l'Amministrazione Comunale fornisce tutte le informazioni relative al Servizio di Asilo Nido Comunale.

La scelta di redigere una *Carta del Servizio di Asilo Nido* è basata sulla volontà di far conoscere il Servizio con chiarezza e trasparenza, integrando e completando i principi stabiliti dal *Regolamento per il funzionamento dell'asilo nido comunale*.

La Carta del Servizio rappresenta uno strumento di comunicazione, finalizzato al miglioramento della qualità del servizio offerto, attraverso l'individuazione degli indicatori di qualità, i quali sono indispensabili punti di riferimento per l'azione amministrativa, per l'attività degli operatori e per gli utenti.

In quest'ottica la Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti e conseguentemente limiti delle aspettative
- informare sulle procedure per accedere al servizio
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni relative al Servizio di Asilo Nido
- assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che vengano raggiunti.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1. I principi fondamentali dell'erogazione del Servizio

La Carta del Servizio risponde ai principi fondamentali degli articoli 2-3-33-34 della Costituzione Italiana ed a quelli cui devono ispirarsi i Servizi Pubblici, secondo la D.P.C.M. del 27.01.1994.

EGUAGLIANZA

Il Servizio è accessibile a tutti, senza distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche, le condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

IMPARZIALITA'

I comportamenti del personale dell'Asilo Nido nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità.

CONTINUITA'

L'erogazione del Servizio è regolare e continua secondo gli orari, le modalità indicate ed il calendario stabilito con apposita Determinazione del Responsabile del Servizio.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del Servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno tempestivamente comunicate all'utenza di norma nei seguenti modi:

- affissione di cartelli all'ingresso del Servizio Asilo Nido;
- comunicazioni dirette.

Per quanto riguarda l'eventuale adesione, da parte del personale educatore e non, a scioperi, le comunicazioni alle famiglie dei bambini saranno fatte nel rispetto della normativa vigente.

PARTECIPAZIONE

E' garantita e favorita la partecipazione degli utenti al funzionamento ed al controllo del Servizio. E' assicurato il diritto ad ottenere informazioni, presentare richieste e reclami.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Per la gestione dell'Asilo Nido si impronta la propria azione organizzativa e di erogazione del Servizio ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, in termine di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e riduzione dei costi;
- per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione. In quest'ottica si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentono al Servizio di essere:
 - corretto, garantendo la conformità alle regole;
 - favorevole all'utente, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
 - tempestivo, in linea con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
 - autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i servizi.

L'Ufficio Servizi Sociali monitora l'andamento del Servizio, perseguendo l'obiettivo dell'efficienza e dell'efficacia, revisionando, se necessario, la modulistica di supporto ai destinatari, introducendo criteri di semplificazione ove possibile.

Il Servizio Asilo Nido si ispira al totale rispetto dei diritti del bambino così come sono espressi nella Convenzione sui Diritti dell'Infanzia approvata dall'O.N.U. il 20.12.1989 di cui, in particolare, si richiama il preambolo: *“convinti che la famiglia, unità fondamentale della società e ambiente naturale per la crescita e il benessere di tutti i suoi membri e in particolare dei fanciulli, deve ricevere la protezione e l'assistenza di cui necessita per poter svolgere integralmente il suo ruolo nella collettività”*. Il Servizio contribuisce al conseguimento degli obiettivi di tutela della salute (art. 24) e di sviluppo psicologicamente equilibrato (art. 29) e quindi al rispetto del diritto all'espressione (art. 13) e al gioco dei più piccoli (art. 31).

3. IL SERVIZIO ASILO NIDO

3.1. Utenti del Servizio

L'Asilo Nido Comunale accoglie i bambini di età compresa fra i 3 ed i 36 mesi.

Si propone come un servizio educativo e sociale di interesse pubblico; favorisce l'armonico sviluppo psico-fisico e l'integrazione sociale dei bambini nei primi tre anni di vita, in collaborazione con le famiglie e nel rispetto della loro identità culturale e religiosa.

Consente alle famiglie l'affidamento e la cura dei figli a figure diverse da quelle familiari, dotate di una specifica competenza professionale.

L'Amministrazione Comunale, inoltre, persegue l'obiettivo di soddisfare bisogni nuovi e specifici, rivolgendosi a più ampie fasce di utenza, con la sperimentazione di forme differenziate di erogazione del Servizio.

3.2. Finalità del Servizio

Le finalità principali del Servizio sono: offrire ai bambini un luogo di formazione, di cura e di socializzazione per il loro benessere psico-fisico e per lo sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali.

Le educatrici dell'Asilo Nido pongono cura e attenzione in modo specifico a:

- garantire e promuovere l'igiene personale
- garantire e promuovere l'igiene dell'ambiente
- garantire la preparazione e somministrazione dei cibi
- educare ad una corretta e varia alimentazione
- educare a corretti ritmi di veglia – attività e sonno – riposo
- garantire incolumità e sicurezza
- sostenere l'acquisizione dell'autonomia personale
- offrire possibilità di fare esperienze sensoriali diversificate
- garantire attenzione alla comunicazione non verbale e verbale
- offrire ascolto ai bisogni emotivi
- creare situazioni di fiducia reciproca
- sostenere il riconoscimento e l'espressione delle proprie emozioni
- aumentare l'autostima
- facilitare positivi rapporti con coetanei e adulti
- sostenere le famiglie nella cura dei figli e nelle scelte educative
- facilitare l'accesso delle madri al lavoro e promuovere la conciliazione delle scelte professionali e familiari dei genitori, favorire la socializzazione tra i genitori
- promuovere una cultura attenta ai diritti dell'infanzia
- perseguire un lavoro di "rete" collaborando con Enti e Servizi del territorio (biblioteca, distretto socio-sanitario, scuole dell'infanzia ...).

3.3. L'Asilo Nido

Il Nido è un luogo di vita quotidiana dove l'attenzione alla relazione è accompagnata da conoscenze sulle diverse e possibili situazioni presenti, sui ritmi e sulle differenti articolazioni del processo di sviluppo e di apprendimento infantile e sulle metodologie per stimolarlo.

La capacità di creare con ogni bambino una relazione significativa, senza sostituire il rapporto con le figure familiari, è il requisito professionale specifico di ogni educatore.

Al Nido questa "relazione significativa" viene proposta all'interno di un "rituale" che ogni giorno si ripete in un modo consapevole e condiviso anche dalle famiglie: il benessere e la serenità dei genitori consentono agli educatori di divenire figure di riferimento significative, ma non esclusive.

Il Nido è una struttura peculiare, il cui funzionamento e qualità educativa risultano dalla componente organizzativa, dalla struttura degli ambienti, dalla qualità professionale degli operatori, acquisita attraverso percorsi di formazione collettiva ed individuale.

L'adulto, in quanto educatore, assume il ruolo di chi accompagna e sostiene, di chi, strutturando appositamente gli ambienti, crea occasioni di incontro e di gioco partecipato, di relazioni affettivamente intense, di nuovi apprendimenti in un contesto di comunità.

L'attenzione alle relazioni, la cura e la predisposizione dell'ambiente sollecitano le potenzialità dei bambini, mentre il gruppo dei coetanei diventa per il bambino laboratorio di esperienze cognitive ed affettive, fonte di nuovi

comportamenti da imitare e condividere, momento di stimolo e di confronto per la costruzione dell'identità, occasione per l'esplicitazione di comportamenti di gioco.

All'Asilo Nido sono presenti diverse figure professionali: educatrici, coordinatrice, operatrici, cuochi. Ciascuna di queste figure ha un ruolo specifico e garantisce, con il proprio intervento, la qualità dell'attività che viene svolta durante la giornata al Nido.

Il personale educatore, nel definire il progetto educativo, propone ai bambini le diverse attività e tiene conto delle esperienze di apprendimento e di relazione con l'osservazione e la verifica progettuale.

La coordinatrice, presente all'asilo nido ed inserita in una sezione, si occupa degli aspetti sia organizzativi che educativi del Nido.

Le operatrici curano l'igiene ed il riordino dei locali, mentre i cuochi preparano i cibi per i bambini e per tutto il personale presente in servizio, sulla base di una tabella dietetica predisposta e controllata dalla locale ULSS.

4. L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

4.1. Iscrizioni

La domanda di iscrizione all'Asilo Nido è effettuata compilando l'apposito modulo disponibile presso l'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Creazzo e nel sito internet dell'Ente.

Le iscrizioni si ricevono presso l'Ufficio Servizi Sociali nel periodo compreso tra il 1° giorno del mese di febbraio e il giorno 31 del mese di marzo di ogni anno.

Le domande di ammissione al Servizio che pervengono al di fuori dei termini previsti, saranno accolte in base alla disponibilità di posti secondo il loro ordine di arrivo all'Ufficio Protocollo.

4.2. Ammissioni

All'Asilo Nido sono ammessi i bambini di età compresa fra i tre mesi compiuti ed i tre anni non compiuti.

L'ordine di ammissione al Servizio è determinato dalla graduatoria stilata sulla base dei criteri stabiliti dal Regolamento Comunale per il funzionamento dell'Asilo Nido.

Esaurita la graduatoria, in caso di disponibilità di posto, sono ammessi i bambini che hanno presentato domanda dopo la chiusura dei termini di iscrizione, in base all'ordine di arrivo della domanda all'Ufficio Protocollo.

L'Asilo Nido si articola in due sezioni miste per età, dove si favorisce la relazione multipla con l'educatore:

- sezione CUCCIOLI con bambini piccoli-medi;
- sezione ARCOBALENO con bambini medi- grandi.

Il rapporto numerico educatore-bambini è stabilito dalla Legge Regionale n. 32/1990.

4.3. L'inserimento del bambino

Per garantire un sereno inserimento del bambino, si ritiene indispensabile la presenza di uno dei genitori per un periodo di due settimane. Tale durata potrà subire variazioni in relazione alla risposta del bambino al nuovo ambiente e verrà concordata tra l'educatrice ed i genitori in base alle esigenze del bambino.

L'inserimento può essere così schematizzato:

- formazione e comunicazione dei gruppi;

- assemblea degli ammessi al Servizio e colloqui individuali con le educatrici di sezione;
- inserimento del bambino nella sezione di appartenenza alla presenza di un genitore, familiare o di una persona delegata;
- inserimento del bambino nella sezione di appartenenza con allontanamento graduale dall'adulto di riferimento che resta all'interno del Nido in uno spazio a lui dedicato (laboratorio per genitori durante l'inserimento);
- colloqui di verifica con le educatrici.

4.4. Gli orari di apertura dell'Asilo Nido

Il Servizio di Asilo Nido è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 16.00 con orario ordinario, con la possibilità agli utenti che ne facciano richiesta di:

- anticipare l'ingresso alle ore 7.30
- prolungare l'orario fino alle ore 17.30 (servizio extra a pagamento, attivato con un numero minimo di bambini iscritti)
- frequentare con orario part-time dalle ore 8.00 alle ore 12.30 con uscita entro le ore 13.00 (numero prestabilito di posti disponibili, servizio pasto incluso e riduzione del 30% della retta individuale di frequenza mensile).

La richiesta di anticipo e prolungamento deve essere motivata da esigenze documentate di lavoro di entrambi i genitori.

Per il corretto funzionamento del Servizio, si chiede ai genitori di rispettare gli orari d'ingresso ed uscita e di avvisare telefonicamente in caso di ritardo imprevisto.

Qualsiasi variazione di orario, temporanea e di natura eccezionale, deve essere comunicata con anticipo e concordata con la coordinatrice del Nido.

4.5. Il calendario

L'anno educativo dell'Asilo Nido inizia il 1° settembre e si conclude dopo la metà di luglio.

E' allo studio l'ipotesi di un calendario prolungato fino a fine luglio, come servizio extra a pagamento e con adesione di un numero minimo di bambini.

4.6. La giornata tipo

La giornata dell'Asilo Nido è caratterizzata da momenti di routine quali l'accoglienza, il pranzo, il sonno, il cambio, e tante attività di carattere ludico-didattico, che si svolgono secondo i tempi e gli spazi organizzati dalle educatrici al fine di accogliere i bisogni dei bambini.

7.30 - 9.00 accoglienza
 9.00 - 9.30 spuntino con frutta, pane e tè
 9.30 - 9.45 cambio
 10.00 - 10.30 sonnellino per i piccoli
 9.45 - 10.45 giochi nelle sezioni o nei laboratori
 10.45 - 11.00 in bagno per la preparazione al pranzo
 11.00 - 11.45 pranzo
 11.45 - 12.30 giochi in sezione, preparazione al sonno
 12.30 - 14.30 sonno, primi risvegli

14.30 - 15.30 risveglio, cambio, gioco
15.30 - 16.00 uscita.

4.7. Le attività

Le attività che le educatrici svolgono con i bambini, si basano su una programmazione annuale e su una pianificazione periodica, sono finalizzate allo sviluppo armonico del bambino e comprendono: giochi di manipolazione, espressione grafico-pittorica, ascolto ed espressione musicale, giochi di abilità e coordinazione, psicomotricità, giochi di socializzazione, gioco simbolico e gioco di scoperta.

4.8. Il ritorno a casa

I bambini, oltre che ai genitori, possono essere consegnati solamente alle persone maggiorenni munite di delega scritta da parte dei genitori.

4.9. L'alimentazione

L'Asilo Nido è dotato di una cucina interna e personale qualificato che si occupa della preparazione quotidiana dei pasti. I generi alimentari freschi sono acquistati settimanalmente o giornalmente presso le ditte fornitrici, che offrono garanzie di qualità dei prodotti.

Si garantisce un'alimentazione completa, composta da: una piccola merenda al mattino, il pranzo e la merenda prima dell'uscita pomeridiana.

Le esigenze dietetiche particolari devono essere comunicate sin dall'inserimento e possono riguardare motivi di salute documentati da certificato medico o motivi religiosi.

E' possibile operare piccole variazioni per eventuali disturbi temporanei, se di facile esecuzione e richieste entro le ore nove del mattino dello stesso giorno (dieta in bianco).

4.1.1. La comunicazione delle assenze e la riammissione al Nido

L'assenza programmata deve essere comunicata con congruo preavviso alle educatrici, indicandone la durata.

In caso di assenza non prevedibile, i genitori devono avvisare le educatrici entro le ore 9.00 del giorno stesso.

E' necessario presentare il certificato medico per la riammissione al Nido, in seguito ad assenza per malattia superiore a 6 giorni (esclusi sabato e domenica) e per malattia infettiva indipendentemente dalla durata.

4.1.2. I corredino

Alla famiglia è chiesto di mettere a disposizione, in un sacchetto identificabile dal nominativo del bambino, un cambio completo di vestiario per il proprio bambino, da utilizzare in caso di necessità. I vestiti indossati e quelli di ricambio dovranno essere comodi per consentire al bambino di muoversi liberamente e facili da indossare per facilitare la sua autonomia ed i cambi.

Nell'armadietto personale del bambino collocato all'ingresso, sarà custodito un paio di scarpette da calzare al mattino esclusivamente al Nido.

Per la loro incolumità è indispensabile non far indossare ai bambini catenine, braccialetti, orecchini, fermagli che possano risultare pericolosi.

4.1.3. La partecipazione dei genitori

Le famiglie sono invitate ad una partecipazione attiva alla vita dell'Asilo Nido.

A questo fine sono previste iniziative e momenti di incontro:

- a giugno primo incontro per i bambini e genitori nuovi ammessi a settembre;
- a settembre la merenda insieme: i bambini ed i genitori frequentanti e nuovi ammessi, si conoscono e condividono la merenda in giardino prima dell'uscita pomeridiana;
- assemblea annuale alla quale sono invitati, all'inizio dell'anno educativo, tutti i genitori. L'incontro è l'occasione per favorire una prima conoscenza, per la presentazione dell'organizzazione del Servizio e delle norme igienico-sanitarie da osservare per la frequenza del Nido;
- riunioni di sezione durante le quali viene illustrata la programmazione educativa dell'anno;
- colloqui individuali da effettuarsi prima dell'inizio della frequenza, al termine dell'inserimento e ogni volta che se ne individui l'esigenza, sia su richiesta dei genitori che delle educatrici. I colloqui sono un importante momento di reciproca conoscenza e di scambio sulle modalità di intervento e di azione nei confronti del bambino;
- laboratori con i genitori: durante l'inserimento per conoscersi tra genitori e condividere l'esperienza, a Natale per costruire un regalino o gli addobbi, a fine anno per organizzare i giochi per i bimbi o altro, serate a tema di approfondimento pedagogico organizzate per i genitori con un esperto esterno.

5. FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO ASILO NIDO

	FATTORI	INDICATORI	STANDARD
1	Qualità dell'alimentazione	Esistenza di una cucina interna	Preparazione dei pasti in loco con piena rispondenza alla normativa HACCP
		Accettazione delle necessità di diete personalizzate	Rispetto di tutte le richieste pervenute di dieta personalizzata: - per motivi di salute se accompagnate da certificato medico - per motivi religiosi
		Tabelle dietetiche approvate dall'ULSS	Osservanza delle tabelle indicate 90%
2	Igiene ambientale	Programmazione degli interventi	Rispetto della programmazione: - pulizia degli ambienti 2 volte al giorno - pulizia dei bagni 3 volte al giorno - pulizia dei vetri 1 volta al mese e al bisogno - cambio lenzuolini 1 volta ogni 7 giorni - pulizia dei giochi settimanale a rotazione

		Prodotti previsti dalla normativa HACCP	Piena corrispondenza
3	Igiene personale dei bambini/e	Pantofole per il Nido	Cambio scarpe giornaliero all'ingresso
		Lavaggio mani	Almeno 2 volte al giorno
		Cambio pannolino	Almeno 2 cambi al giorno
4	Igiene personale operatori	Indumenti dedicati al Nido	Cambio dell'abbigliamento all'inizio del turno
		Calzature dedicate al Nido	Cambio delle calzature all'inizio del turno
		Utilizzo dei guanti monouso	Ogni cambio pannolini
		Protezioni di abrasioni, ferite	Completa copertura dell'abrasione o ferita
5	Sicurezza ambientale	Adeguatezza alla normativa vigente	Conformità all'autorizzazione al funzionamento rilasciata dalla competente Autorità
6	Fornitura materiali di consumo	Esistenza di un corredo per ogni bambino	Il nido fornisce: - lenzuola - pannolini - fazzoletti di carta - bavaglie
7	Efficacia attività educativa pedagogica	Personalizzazione del percorso inserimento	Durata 15 giorni e secondo i tempi del bambino (flessibilità)
		Elaborazione del progetto pedagogico e relativa verifica	Minimo 30 ore di progettazione nel Collettivo delle educatrici
		Rapporto numerico tra personale e bambini iscritti	Conforme alla normativa vigente
		Formazione e aggiornamento continuo del personale	Almeno 20 ore annue
		Esistenza di materiale vario sempre a disposizione del bambino	Sono sempre presenti e accessibili ai bambini in ciascuna sezione giochi morbidi, libri, angolo per il gioco simbolico, giochi di coordinazione oculo-manuale, giochi per abilità motorie
8	Informazione e comunicazione con le famiglie	Esistenza della Carta dei Servizi	Diffusione alla richiesta di accesso al servizio

		Momenti di informazione assembleare	Almeno una volta all'anno
		Colloqui di confronto con i genitori di ciascun bambino	Almeno due volte all'anno
		Serate di approfondimento su tematiche educative	Almeno una volta all'anno
		Tempi intercorrenti tra la richiesta di colloquio della famiglia e l'incontro con l'educatrice	Da 1 a 8 giorni in base alla natura delle problematiche
9	Partecipazione delle famiglie	Momenti di festa o giornate di Nido aperto	Almeno due eventi all'anno
10	Efficacia dell'azione amministrativa a supporto del Servizio	Arco di tempo in cui viene pubblicata la graduatoria annuale di ammissione al Servizio	Entro 45 giorni dalla chiusura del bando di iscrizione
		Arco di tempo entro il quale viene garantita la sostituzione degli operatori assenti	Entro tre giorni
		Tempestività delle forniture dei materiali di funzionamento	Entro 30 giorni dalla richiesta

6. STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO

6.1. Informazioni ai destinatari del Servizio

L'Ufficio Servizi Sociali adotta gli strumenti utili ad assicurare la corretta informazione dei destinatari circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni necessarie al destinatario affinché possa presentare la propria richiesta di iscrizione, variazione o rinuncia al Servizio;
- predispone, apposita modulistica che consenta ai destinatari di individuare con chiarezza i dati necessari alla presentazione delle richieste;
- fornisce informazioni ai destinatari sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza sulla situazione della propria richiesta, sull'erogazione del Servizio e sulla regolarità della propria situazione.

6.2. Indagine sulla soddisfazione dei destinatari

Al fine di comprendere le esigenze dei destinatari e calibrare il contenuto e le modalità di erogazione del Servizio, l'Ufficio Servizi Sociali predispone indagini volte a rilevare la soddisfazione delle famiglie rispetto allo stesso. L'esito della verifica è valutato ed esaminato al fine di migliorare la qualità del Servizio offerto.

6.3. Reclamo

L'Ufficio Servizi Sociali è a disposizione dei genitori che vogliono presentare reclamo e denunciare il mancato rispetto degli impegni stabiliti dalla Carta.

Il reclamo deve essere:

- presentato all'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Creazzo,
- in forma scritta
- sottoscritta dal presentatore
- formulato con chiarezza e contenere tutte le informazioni necessarie ad individuare il disservizio e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

L'Amministrazione Comunale risponderà in forma scritta non oltre i 45 giorni dal ricevimento del reclamo e si attiverà per rimuovere le cause che lo hanno provocato.

7. SEDI

Asilo Nido Comunale

Via Brescia – Creazzo
Tel. 0444521241

Ufficio Servizi Sociali

piazza del Comune n. 6, presso il Comune di Creazzo
Telefono: 0444338244

Fax: 0444338299

Sito internet: www.comune.creazzo.vi.it

E-mail: andrello@comune.creazzo.vi.it

Orari di apertura al pubblico:

- martedì e mercoledì dalle ore 10.00 alle ore 12.30
- giovedì dalle ore 16.00 alle ore 18.00