

## Scheda dei principali contenuti della Carta dei Servizi

Di seguito sono elencati i contenuti principali che una Carta dei Servizi dovrà descrivere:

1. i principi fondamentali che presiedono all'erogazione del servizio;
2. le modalità di accesso al servizio e i punti di informazione;
3. le caratteristiche organizzative e le modalità generali di funzionamento del servizio;
4. gli standard di qualità che il soggetto erogatore del servizio si impegna a garantire;
5. le forme di controllo da parte delle famiglie.

È utile predisporre delle schede sintetiche di presentazione dei servizi, dove raccogliere le seguenti informazioni significative sulla singola unità d'offerta:

- denominazione;
- sede;
- tipologia;
- orario di apertura giornaliero;
- calendario annuale;
- numero di bambini accolti.

Andrà esplicitato dove e quando presentare la domanda di ammissione, indicando:

- sedi e gli orari di apertura al pubblico degli uffici comunali;
- sedi e gli orari di apertura al pubblico delle organizzazioni titolari del servizio.

Verranno dichiarati i livelli di qualità del servizio, che potrebbero riguardare i seguenti temi:

- accessibilità e accoglienza;
- organizzazione dei tempi e degli spazi;
- relazione tra bambini e tra bambini e adulti;
- esperienze offerte ai bambini;
- coinvolgimento delle famiglie;
- igiene;
- alimentazione.

