



CARTA DEI SERVIZI
EDUCATIVI ALL'INFANZIA
Rev. 00 del 20/07/2023



INDICE

INTRODUZIONE	3
PRINCIPI GENERALI	4
PRINCIPI FONDAMENTALI	4
FINALITÀ DEL NIDO D'INFANZIA	5
L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	6
LO SPAZIO NEL NIDO D'INFANZIA	7
LA GIORNATA AL NIDO D'INFANZIA	8
LA GIORNATA DEL BAMBINO E DELLA BAMBINA	8
IL PASTO DEL BAMBINO E DELLA BAMBINA	10
DOMANDA DI AMMISSIONE	11
MODALITÀ DI PAGAMENTO	11
CALENDARIO E ORARIO	11
LA QUALITÀ DEL SERVIZIO	11
PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE	12
LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DA PARTE DELLE FAMIGLIE	12
RECLAMI DA PARTE DELLE FAMIGLIE	13
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE	13



INTRODUZIONE

Il presente documento si riferisce ai Servizi Educativi all'Infanzia, in particolare ai Nidi d'Infanzia. Il documento vuole essere lo strumento con il quale definire la relazione tra chi gestisce il servizio e chi ne usufruisce, in una logica di dialogo e di scambio in cui le famiglie sono riconosciute come soggetti attivi con cui costruire un patto di corresponsabilità educativa, finalizzato al miglioramento continuo dell'offerta di servizi.

L'obiettivo, con il conseguente impegno di risorse economiche e di competenze, è quello di fornire risposte attente e coerenti con i bisogni espressi dalle famiglie, dai bambini e dalle bambine e dal contesto sociale. Offrire contesti educativi di qualità è il principio cardine su cui si fonda il progetto pedagogico del servizio.

Con il Decreto 65/2017 di "Istituzione del sistema integrato di educazione e di istruzione dalla nascita sino a sei anni", le successive "Linee pedagogiche per il sistema integrato 0- 6" del dicembre 2021 e gli "Orientamenti nazionali per i servizi educativi per l'infanzia" del febbraio 2022, il legislatore ha inteso sottolineare l'importanza, ormai ampiamente dimostrata dalle scienze pedagogiche, psicologiche, sociologiche e dalle neuroscienze, dei primi anni di vita delle persone ed ha voluto per questo:

- garantire ai bambini e alle bambine pari opportunità di educazione, istruzione, cura, relazione e gioco, superando barriere territoriali, economiche e culturali;
- promuovere la continuità del percorso educativo e scolastico, in primis attraverso la definizione di un Piano nazionale di azione finalizzato a sostenere la continuità del percorso educativo da 0 a 6 anni;
- sostenere la primaria funzione educativa delle famiglie e la loro partecipazione alla comunità educativa e scolastica, riconoscendo l'importanza della conciliazione tra i tempi e le tipologie di lavoro dei genitori e la cura dei figli;
- promuovere la qualità dell'offerta educativa introducendo la qualificazione universitaria quale requisito per il personale educativo e docente impegnato nei servizi per l'infanzia.



PRINCIPI GENERALI

La Carta dei Servizi è lo strumento di base che regola i rapporti fra Servizio e Utenti, una “dichiarazione d’intenti” con la quale Il Faro Cooperativa Sociale si fa garante del servizio reso secondo i principi fondamentali richiesti dall’articolo 3 della Costituzione Italiana, dalla L.328/2000, dalla L. R. n. 9/2003, dal Regolamento Regionale n. 13/2004 oltre che dalla legge 1044/71 e dalla UNI 11034 del 2003 e dalla Convenzione Internazionale dei Diritti del Fanciullo.

Il Nido d’infanzia dei committenti è regolato dallo specifico statuto e regolamento della committenza.

La Carta dei Servizi è coerente con il quadro di norme e valori costituito da fonti legislative e documenti di indirizzo di carattere internazionale, nazionale e locale. La Carta dei Servizi 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.

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

PRINCIPI FONDAMENTALI

In ottemperanza a quanto previsto dalla legge, Il Faro Cooperativa Sociale garantisce:

- **Uguaglianza e valorizzazione delle differenze.** Il Nido d’Infanzia è un servizio educativo e sociale teso a garantire ai bambini e alle bambine 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/bambine disabili o in situazione di svantaggio sociale, sono parte integrante del progetto educativo.
- **Diritto di accesso** – Il Committente definisce criteri d’accesso trasparenti elencati in uno specifico Regolamento.
- **Garanzia di continuità** – Il Faro Cooperativa Sociale si impegna a garantire la continuità e la regolarità del Servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione dello stesso, il Faro garantisce l’adozione di interventi volti al contenimento del disagio.
- **Partecipazione** - Viene data alle famiglie la possibilità di visitare il Nido d’Infanzia non solo come destinatari di un servizio, ma come “protagonisti attivi” di percorsi educativi. A tale scopo vengono organizzati periodici incontri a più livelli:
 - Colloquio iniziale
 - Assemblea dei genitori: all’inizio dell’anno scolastico le educatrici incontrano i genitori di tutti i bambini e di tutte le bambine per illustrare l’organizzazione e la programmazione collegiale;
 - Incontri con i genitori a piccoli gruppi: I genitori dei bambini e delle bambine di ogni sezione incontrano le educatrici per un resoconto delle attività e delle progettualità didattiche;



- Incontri formativi per genitori: Vengono organizzati incontri cui partecipano esperti e genitori, per considerare gli aspetti riguardanti lo sviluppo e la crescita dei bambini e delle bambine.
- **Trasparenza** – La Cooperativa il Faro si impegna a fornire tutte le informazioni circa le disposizioni che regolano il Servizio, l’indirizzo educativo rinviando alle disposizioni del committente per le norme che regolano il servizio e per le graduatorie di ammissione.
- **Tutela della privacy** I dati personali e le immagini dei bambini e delle bambine 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 e delle bambine possono 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** - È 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.

FINALITÀ DEL NIDO D’INFANZIA

Il Nido d’Infanzia risponde ai bisogni educativi e di crescita delle bambine e dei bambini, di età compresa tra i tre mesi e i tre anni. Il principio su cui si basa l’attività del servizio è la convinzione che i bambini e le bambine sono portatori di diritti di cittadinanza e rappresentano una componente fondamentale della nostra società.

Si tratta di 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.

Il Nido d’Infanzia è un servizio di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro delle famiglie, quale strumento a supporto di una migliore organizzazione dei nuclei familiari, garantendo il diritto all’inserimento ed alla integrazione dei bambini e delle bambine 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 e del Committente, vengono definiti progetti educativi specifici e personale educativo dedicato.

Il servizio promuove la continuità educativa con la famiglia, la scuola dell’infanzia, il territorio; compie opera di prevenzione e interviene in situazione di svantaggio socio-culturale, costituisce un sistema di opportunità educative tese a favorire lo sviluppo armonico dei bambini e delle bambine e contribuisce a realizzare il loro diritto all’educazione attraverso la promozione di attività/esperienze finalizzate alla promozione del benessere psico fisico e dello sviluppo quali:

- l’**autonomia**, l’**identità** e la valorizzazione delle diversità individuali, di genere e culturali, assunte come valore;
- la **personalità** nelle sue componenti fisiche, affettive, emotive, cognitive, etiche e sociali;
- la **comunicazione** allo scopo di consentire il confronto costruttivo delle idee e dei pensieri;
- un’educazione orientata al **rispetto dei valori di libertà** e giustizia;
- **processi educativi** tesi a sviluppare le potenzialità innate in ciascun bambino e bambina rendendolo capace di esprimerle e sostenendolo nella formazione della sua identità e conoscenza.

Gli obiettivi dell’Asilo Nido sono quelli di:



- accogliere bambini e bambine da tre mesi a tre anni in luoghi sicuri, pensati ed organizzati appositamente per loro;
- promuovere il benessere psicofisico, favorire lo sviluppo delle competenze ed abilità;
- contribuire alla formazione dell'identità personale e sociale dei bambini e delle bambine;
- supportare la socializzazione del bambino e della bambina attraverso le relazioni che si vengono a creare con le educatrici ed attraverso giochi ed una programmazione mirata ed attenta delle attività;
- collaborare con la famiglia per la costruzione del percorso educativo, per il benessere e l'educazione del bambino e della bambina, in un'ottica di condivisione di saperi ed intenti;
- sostenere le madri ed i padri nel loro ruolo genitoriale, affinché stabiliscano una relazione di fiducia con gli educatori;
- garantire la continuità educativa con l'ambiente sociale, anche attraverso processi di socializzazione e collaborazione con gli operatori, attuando collegamenti con la scuola dell'infanzia ed altre risorse territoriali, secondo progetti pedagogici integrati;
- collaborare con i servizi specialistici a favore dei bambini e delle bambine con particolari bisogni sociali o psicofisici;
- prevenire ogni forma di emarginazione, anche attraverso un'opera di promozione culturale e di informazione sulle problematiche della prima infanzia, coinvolgendo la comunità locale.

L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Al nido possono accedere bambini e bambine d'età compresa tra i 3 mesi e i 3 anni, suddivisi in gruppi- sezione a seconda dell'età. Il rapporto numerico educatore/bambini viene determinato in 1/7 come disposto dall'art. 8 del Regolamento Regionale 13/2004.

In caso di frequenza di un minore disabile è prevista la presenza di personale educativo di supporto a seguito di indicazioni successive alla valutazione del minore da parte dei servizi socio sanitari territoriali, al consenso della famiglia e all'approvazione del committente.

Il servizio è accessibile, in base al Regolamento del committente, prioritariamente ai bambini e alle bambine residenti nel Comune; in caso di ulteriore disponibilità di posti sono ammessi alla frequenza i bambini e le bambine residenti fuori Comune.

La disponibilità della capienza del Nido d'Infanzia può variare in base alle disposizioni del committente.

Qualora il numero e l'età dei frequentanti lo renda possibile il Nido d'Infanzia è organizzato in sezioni. Il numero delle sezioni e la loro composizione verrà deciso in base all'elenco di bambini e bambine ammessi alla frequenza da parte del committente. A seguito dei colloqui conoscitivi con le famiglie nel mese di luglio, la coordinatrice pedagogica, coadiuvata dall'equipe educativa, stabilirà numero di sezioni e distribuzione dei frequentanti e delle educatrici associate a ciascuna sezione. L'intersezione viene proposta come spazio di socializzazione e di svolgimento dell'attività didattica, come ampliamento ed integrazione delle possibilità di socializzazione e di apprendimento che la sezione offre. Essa favorisce l'incontro fra i bambini e le bambine di sezioni diverse ed una molteplice



strutturazione di esperienze.

L'inserimento del bambino e della bambina è preceduto da un colloquio individuale con i genitori condotto dalle educatrici della sezione di appartenenza al fine di acquisire informazioni relative alle abitudini e allo sviluppo psico- fisico del bambino e della bambina. Il nido dal primo giorno è aperto come da calendario ed accoglie i bambini e le bambine che avevano frequentato Nido d'infanzia nel corso dell'anno educativo precedente.

L'inserimento dei nuovi iscritti avviene nell'arco dei primi mesi di apertura del servizio; in caso di rinunce nel corso dell'anno educativo, in qualsiasi mese, possono essere inseriti nuovi bambini e le bambine, nel rispetto delle disposizioni del committente.

L'inserimento inizia con l'ambientamento, seguendo un criterio di gradualità e prevedendo l'ingresso, per ogni settimana, di piccoli gruppi di bambini e bambine, in base ad accordi fra educatrici e famiglie. Nel periodo di inserimento è prevista una certa elasticità d'orario e la presenza di un genitore o di una persona significativa per il bambino e la bambina, secondo le modalità concordate con il personale educativo.

Durante l'ambientamento il bambino e la bambina conosce anche quelli che sono i momenti di vita quotidiana al nido.

La giornata è strutturata in alcuni momenti che si ripetono quotidianamente (routine) per il bambino e la bambina; le routine sono momenti educativi strutturati e privilegiati, nelle quali le educatrici si prendono cura dei bambini e delle bambine affinché essi acquisiscano maggiore consapevolezza di sé, delle proprie e altrui emozioni e potenzino maggiormente l'autonomia all'interno di situazioni strutturate e ripetitive.

Esse rappresentano momenti ad alto contenuto affettivo e di socializzazione per accogliere gli stati emotivi dei bambini e delle bambine, favorire un distacco sereno dalle figure adulte significative e aiutare i bambini e le bambine a utilizzare correttamente gli spazi.

Le routine garantiscono al bambino e alla bambina benessere e sicurezza poiché offrono una forte stabilità, cura di sé e degli altri, rispetto, senso di sicurezza e di orientamento temporale e spaziale: questi momenti sono l'accoglienza mattutina, l'igiene, il pasto, il sonno ed il ricongiungimento con i genitori.

LO SPAZIO NEL NIDO D'INFANZIA

L'ambiente è il terzo educatore, nella convinzione che la qualità degli spazi vada di pari passo alla qualità dell'apprendimento. Lo spazio è progettato e predisposto per garantire che tutti i bambini e le bambine e gli educatori si sentano a loro agio e sviluppino il piacere del fare insieme.

L'ambiente deve offrire stimoli e occasioni per esprimere le potenzialità del bambino e della bambina, facilitare il suo movimento, proporre attività limitate di numero, ma presentate in modo ordinato, per accompagnarne gradualmente lo sviluppo cognitivo ordinato.

Gli spazi sono così strutturati:

- accoglienza,



- riposo,
- servizi igienici,
- mensa/cucina,
- spazi attrezzati per le attività di gruppo caratterizzati da: angolo gioco simbolico, angolo morbido, angolo lettura, angolo motricità, angolo laboratorio esperienziale,
- uno spazio esterno.

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 e delle bambine è costituito da spazi organizzati intenzionalmente, con precisi significati educativi. Tali spazi strutturati, più o meno differenziati per fasce di età, offrono ai bambini e alle bambine stimoli e possibilità di esperienze. I materiali scelti, strutturati e non, sono idonei alle esigenze e al benessere dei bambini e delle bambine che consentono un'ampia gamma di esperienze ludico/ espressive vissute anche attraverso il corpo che connotano l'immagine e la cultura del nido.

LA GIORNATA AL NIDO D'INFANZIA

Le esperienze 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 ai momenti della giornata integrando momenti differenziati e stili educativi con continuità di senso.

La giornata non è rigidamente definita ma è caratterizzata da una successione di momenti educativi, che danno ritmo e attribuiscono valore al tempo che il bambino e la bambina vive al nido e sono volti a favorire le competenze emotive, psicomotorie, relazionali.

Le attività, svolte in forma di gioco, laboratori, attività progettuali, sono pianificate dalle educatrici sulla base dell'osservazione dei singoli e del gruppo.

LA GIORNATA DEL BAMBINO E DELLA BAMBINA

Si suddivide in momenti di gioco e socializzazione:

- Accoglienza
- Sviluppo psicofisico
- Igiene personale
- Momenti dedicati all'alimentazione
- Sonno
- Ricongiungimento con i genitori

La giornata del bambino e della bambina viene descritta in un processo e riportata su un modulo ed affissa in bacheca.

La pianificazione della giornata con le varie attività aiuta il bambino e la bambina a comprendere il concetto di tempo. L'organizzazione della giornata prevede attività stimolanti, in un contesto di quiete e rilassatezza che deve lasciare tempo alla profondità nei gesti, nelle attività e nelle esperienze.



La giornata è suddivisa in momenti strutturati, che segnano una routine e aiutano i bambini e le bambine a entrare in maniera naturale in abitudini diverse da quelle familiari, favorendo il proprio processo di crescita. Sono offerte opportunità diversificate di gioco libero ed organizzato con un coinvolgimento sia a livello individuale sia a livello di piccolo o grande gruppo, in funzione dell'età del bambino e della bambina.



IL PASTO DEL BAMBINO E DELLA BAMBINA

Il momento del pasto al nido è organizzato con la massima cura perché i bambini e le bambine 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.

Le educatrici contribuiscono alla promozione di una corretta educazione alimentare vigilando sulla corretta e sicura assunzione dei pasti e aiuta chi ancora non è in grado di mangiare autonomamente. Il momento del pasto è uno dei momenti principali e per il potenziamento delle autonomie di base e per lavorare sul loro raggiungimento. È anche un momento importante per sviluppare la socializzazione tra pari e l'imitazione dell'adulto.

La cura che le educatrici rivolgono al pasto, momento integrato a pieno titolo nelle attività educative, è diretta non solo agli aspetti nutrizionali ma anche a quelli relazionali.

I pasti sono preparati nella cucina della struttura e/o forniti da ditte accreditate convenzionate. Il menù viene elaborato da specialisti o dietisti tenuto conto del giusto ed equilibrato apporto di nutrienti che i bambini e le bambine devono assumere in relazione ai loro bisogni di crescita. In caso di intolleranze e/o allergie la famiglia deve consegnare il certificato medico al committente che procederà all'attivazione della procedura per autorizzare il pasto differenziato.

Il menù è stagionale ed è organizzato su una rotazione di 2/4 settimane e prevede piatti ed alimenti in sintonia con i cicli della natura facendo riferimento al modello alimentare mediterraneo. Viene garantita la sicurezza e l'igiene degli alimenti tramite l'adozione del manuale di autocontrollo HACCP secondo la normativa vigente.



DOMANDA DI AMMISSIONE

La domanda di ammissione, disponibile presso gli uffici del committente, deve essere presentata nei tempi e nei modi stabili da Regolamento.

I bambini e le bambine frequentanti il Nido d'infanzia che maturino il terzo anno di età durante l'anno di attività, continuano a frequentarlo fino alla conclusione dell'anno educativo. Chi viene ammesso ha diritto alla frequenza fino al compimento del terzo anno.

In base alle domande presentate, è cura del committente predisporre la graduatoria di ammissione al servizio di Nido d'infanzia e provvedere alla sua pubblicazione.

Il committente a seguito della pubblicazione della graduatoria, condivide l'elenco degli ammessi e i contatti con l'educatrice referente.

Eventuali posti che si rendano disponibili nel corso dell'anno educativo, potranno essere assegnati in base ai criteri stabiliti dalla committenza. In tal caso l'accesso del nuovo bambino e bambina è concordato con la Coordinatrice pedagogica, tenendo conto dell'età e dell'organizzazione del servizio.

In base all'età e alla disponibilità della famiglia viene pattuita la data di inserimento e durante i primi giorni è consentito l'accesso in struttura anche ai genitori. Per questo gli inserimenti sono scaglionati e suddivisi per fasce di età, per rendere agevole e accogliente l'inserimento.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Gli utenti del Nido d'infanzia sono tenuti a contribuire economicamente alla conduzione del servizio versando mensilmente la quota determinata in apposito atto del committente.

CALENDARIO E ORARIO

Il calendario e l'orario di funzionamento della struttura vengono determinati sulla base delle specifiche del capitolato d'appalto e approvati dal committente, ed esposti in bacheca al Nido d'infanzia.

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Faro Cooperativa Sociale si fa garante della conformità del servizio alla normativa vigente e alla norma UNI 11034:2003 e alla UNI EN ISO 9001:2015.



PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

Il Faro Cooperativa Sociale si adopera per coinvolgere le famiglie nel processo di crescita dei bambini e delle bambine.

L'azione pedagogica segue i seguenti percorsi di collaborazione con i genitori:

- primo incontro caratterizzato da un colloquio iniziale con i genitori, preliminare all'ingresso del bambino e della bambina nel Nido, necessario per programmare la gestione dell'inserimento. Nel corso del colloquio si procede alla compilazione di una scheda personale con alcuni indicatori significativi, quali le caratteristiche motorie, il linguaggio e le abitudini alimentari.
- Nella fase dell'inserimento il familiare rimane con il bambino e la bambina in struttura per partecipare alle attività proposte dalle educatrici e interagire con il figlio, consolandolo se necessario.
- I colloqui periodici nel corso dell'anno, il dialogo con la famiglia è sempre vivo e alimentato attraverso diverse modalità come ad esempio colloqui al momento dell'accoglienza al mattino o al momento della restituzione all'orario di uscita, individuali "informali", colloqui individuali "formali" e incontri collettivi.

Le feste sono organizzate principalmente nelle ricorrenze più tradizionali (come ad esempio Natale, Pasqua, Carnevale e fine anno educativo) o in alcune ricorrenze significative come la festa del papà, la festa della mamma. Esse rappresentano importanti momenti di condivisione e partecipazione alla vita comunitaria del nido e momenti privilegiati di consolidamento del rapporto genitori-figli; esse sono una gioiosa conclusione di un periodo di vita e di un percorso vissuto insieme.

Il Faro Società Cooperativa Sociale promuove momenti formativi per i genitori, che vengono definiti dal coordinatore pedagogico e dall'equipe in sede di programmazione. Lo scopo è quello di condividere un'esperienza umana, mettendo i genitori nelle condizioni di scoprire e avere fiducia nella loro insostituibile capacità di comprendere i propri figli. I momenti formativi per i genitori vengono inseriti nella programmazione annuale e sono definiti in base all'analisi del fabbisogno rilevato dalle educatrici e dalla coordinatrice pedagogica.

Lo scopo degli interventi è quello di supportare le famiglie nelle competenze genitoriali e aiuta a rinforzare le capacità educative e comunicative genitoriali. La volontà è quella di far sentire i genitori adeguati e competenti e avvicinarli sempre più ai bisogni dei figli.

LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DA PARTE DELLE FAMIGLIE

Il Faro Società Cooperativa Sociale, 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 predisposti, rivolti ai genitori.



I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, educativi ed amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. I dati raccolti vengono elaborati, analizzati e raccolti in una relazione analitica con formulazione di conseguenti proposte di intervento.

Per eventuali quesiti o problematiche inerenti il Servizio l'utente potrà rivolgersi al Coordinatore pedagogico e al referente del Nido d'infanzia.

RECLAMI DA PARTE DELLE FAMIGLIE

Il reclamo ha lo scopo di offrire ai clienti uno strumento agile e immediato per segnalare alla Direzione della Cooperativa comportamenti non in linea con i principi e le finalità della presente Carta dei Servizi. Il committente e le famiglie possono 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 verbale, scritta e a mezzo posta elettronica all'indirizzo email del Nido d'infanzia o tramite il sito www.ilfarosociale.it e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione purché siano 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 della Cooperativa, 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.