



CARTA DEI SERVIZI NIDO PER L'INFANZIA HAKUNAMATATA

ANNO SCOLASTICO 2023 - 2024

LA SORGENTE SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
VIA BRESCIA, 20 MONTICHIARI (BS)

Sommario

1.	LETTERA DEL PRESIDENTE	3
2.	PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA	3
2.1	CHI SIAMO	3
2.2	MISSION E VISION (PRINCIPI FONDAMENTALI)	4
3.	IL SERVIZIO: IL NIDO D'INFANZIA "HAKUNAMATATA"	4
3.1	COS'È E A CHI SI RIVOLGE	4
3.2	DOVE SIAMO	4
3.3	CONTATTI	4
4.	IL PROGETTO PEDAGOGICO	5
4.1	CORNICE NORMATIVA	5
4.2	LA LINEA PEDAGOGICA	5
4.2.1	Ambientamento	6
4.2.2	La programmazione educativa	6
4.2.3	L'esperienza attiva	6
4.2.4	Quotidianità al nido	7
4.2.5	Struttura	8
4.2.6	Sezioni: i gruppi di bambini	8
4.2.7	Il nostro personale	9
4.2.8	Formazione	9
4.2.9	Calendario	9
4.2.10	Orari	10
4.2.11	Mensa	10
4.3	ORGANIZZAZIONE	10
4.3.1	Modalità di ammissione	10
4.3.2.	Come accedere al servizio: pre-iscrizione e accesso alla lista d'attesa	10
4.3.3.	Iscrizione	11
4.3.4.	Diritto di prelazione	11
4.4.	RETTE E TARIFFE	12
4.5.	CONTRIBUTO COMUNALE	13
4.6	SCONTI SULLE RETTE	13

4.7 INSERIMENTI DI INIZIO ANNO	13
4.8. MODALITA' DI DIMISSIONI o INTERRUZIONE DEL SERVIZIO ANTICIPATO	13
5. PER UN SERVIZIO DI QUALITA'	14
5.1 GESTIONE DEL SISTEMA PER LA QUALITÀ	14
5.2. MONITORAGGIO PERIODICO	14
5.3 ANALISI DEI DATI	14
5.4 VERIFICHE E VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO	15
5.5 INDICATORI DELLA QUALITA'	15
6. TUTELA E RECLAMI	15
7. PRIVACY	15

1. LETTERA DEL PRESIDENTE

Caro cliente,

con questa Carta dei Servizi vogliamo raccontare la nostra storia e i valori pedagogici e culturali a cui ci ispiriamo nella gestione dei servizi educativi. La Carta dei Servizi è un documento che permette di orientarti nell'offerta dei servizi che la nostra Cooperativa Sociale offre. Nello specifico, qui troverai tutte le informazioni riguardanti il Nido per l'infanzia Hakunamatata: le caratteristiche del servizio, le modalità di erogazione, gli obiettivi e il progetto pedagogico.

Crediamo che la Carta dei Servizi sia uno strumento di trasparenza che possa creare o migliorare la relazione con i clienti. Collaborazione, quella con i clienti-utenti, che crediamo indispensabile per migliorare sempre di più il nostro lavoro e perseguire la nostra mission in modo sempre più efficace.

Il presidente della cooperativa la Sorgente

Paolo Guglielmi

2. PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

2.1 CHI SIAMO

La Sorgente è una Società Cooperativa Sociale ONLUS, nata nel 1984 da un gruppo di persone interessate all'ambito educativo e sociale. Alla base del loro lavoro c'è un'idea: che la felicità è per tutti, e che tutte e tutti debbano poter perseguire la propria realizzazione personale e una vita dignitosa. I primi servizi nascono a Montichiari e nei comuni limitrofi e si rivolgono principalmente alle persone con disabilità: i Centri Diurni Disabili, il Servizio di Formazione all'Autonomia.

Negli anni la cooperativa ha poi attivato strumenti e percorsi specialistici a sostegno di studenti con difficoltà d'apprendimento; nonché, in particolare a partire dal 2011 - anno della fusione con la cooperativa "Caravella" - nuovi servizi per i minori e le famiglie, ampliando la platea di beneficiari e acquisendo competenze sempre più specifiche nella progettazione e realizzazione di interventi educativi. Oggi La Sorgente opera principalmente nei territori della Bassa Bresciana Orientale e del Garda (Ambiti 10 e 11), dove rappresenta un punto di riferimento nella gestione di servizi sociali, sia per le amministrazioni comunali, sia per le famiglie. Nel 2019 ha festeggiato i suoi primi 35 anni di attività al servizio della comunità.

2.2 MISSION E VISION (PRINCIPI FONDAMENTALI)

Partecipare alla costruzione di una comunità capace di valorizzare tutti i suoi abitanti e dare loro l'opportunità di realizzare se stessi, attraverso l'accoglienza, l'integrazione e la partecipazione di soggetti e famiglie in condizione temporanea o permanente di svantaggio, o comunque di bisogno di servizi e iniziative di tipo socio-sanitario ed educativo, nel territorio del sud-est bresciano, perseguendo una qualità della vita migliore, basata sulla solidarietà, la coesione sociale e la cooperazione.

3. IL SERVIZIO: IL NIDO D'INFANZIA "HAKUNAMATATA"

3.1 COS'È E A CHI SI RIVOLGE

Il Nido per l'infanzia Hakunamatata è un servizio socio educativo che ha come compito primario quello di accogliere ed accompagnare la crescita dei bambini riconoscendo e rispettando la varietà dei ritmi di sviluppo individuali. Inoltre affianca e sostiene la primaria responsabilità dei genitori di educare e crescere i figli. Il nido accoglie massimo 24 bambini dai 6 ai 36 mesi, in via prioritaria, residenti a Montichiari.

3.2 DOVE SIAMO



Via Badazzole n° 37 _ 25018 Montichiari (Bs)

3.3 CONTATTI

Nido d'Infanzia Hakunamatata

Tel. 030964372

e-mail: nidohakunamatata@coop-lasorgente.com

Cooperativa La Sorgente - Via Brescia 20, Montichiari

Tel. 030.9981060 – int. 2 – fatturazione@coop-lasorgente.com

4. IL PROGETTO PEDAGOGICO

4.1 CORNICE NORMATIVA

Il nido d'infanzia Hakunamatata si attiene alla D.G.R. 9 marzo 2020 - n. XI/2929 modifica della D.G.R. 11 febbraio 2005, n. 20588 che definisce i requisiti per l'esercizio dei nidi per l'infanzia.

Inoltre il nido si ispira agli *Orientamenti Nazionali per i Servizi Educativi per L'Infanzia* redatto dalla Commissione per il Sistema integrato 0-6 di educazione e di istruzione.

4.2 LA LINEA PEDAGOGICA

Il pensiero pedagogico alla base del nostro agire quotidiano si contraddistingue per l'impegno nel coniugare la funzione di cura con il sostegno allo sviluppo delle potenzialità di relazione, autonomia, creatività e apprendimento, di ogni bambino e bambina.

Ogni intervento è pensato e curato nei minimi dettagli perché vogliamo che il nido diventi un luogo di attenzioni in cui bambini e genitori possano fare esperienze di qualità, sia in termini di socialità che di conoscenza. Le educatrici, consapevoli che i bambini nei primi mille giorni di vita apprendono ad apprendere, si impegnano ogni giorno ad accompagnare i bambini in un'*impresa di scoperta*, sia essa emotiva che corporea, affinché l'esperienza di nido possa contribuire in modo positivo alla costruzione della propria identità. Crediamo inoltre che il nido sia un'esperienza sociale importante attraverso cui imparare a condividere, rispecchiarsi, differenziarsi.

Crediamo che predisporre un ambiente idoneo al bambino e che gli consenta di fare esperienze in modo autonomo, sia essenziale per la sua crescita. Per questo ogni ambiente è pensato come setting pedagogico cioè un ambiente organizzato in base alle esperienze che vogliamo che il bambino faccia e che pensiamo siano importanti per lo sviluppo di determinate capacità.

Un altro aspetto che costituisce la linea pedagogica in cui crediamo è la partecipazione delle famiglie alla vita del nido. Crediamo infatti che il nido possa promuovere reale benessere solo se tutti i protagonisti condividono regole, principi, valori e i medesimi obiettivi. Per far ciò il nido si impegna a creare dei momenti di scambio formali durante l'anno e a sostenere e promuovere gli scambi informali. Ci piace pensare al nido, infatti, come ad un luogo in cui si può creare una rete anche di sostegno reciproco.

4.2.1 Ambientamento

L'ambientamento al nido Hakunamatata è un ambientamento partecipato che si ispira al modello svedese. Prevede la presenza al Nido della mamma, del papà o di una figura di riferimento, per l'intera giornata, per tre giorni consecutivi.

Questo tipo di ambientamento, che negli anni ci ha confermato la validità, offre ai bambini la possibilità di sperimentare l'ambiente e le opportunità di gioco e di relazione con il personale del nido, senza essere forzato, e allo stesso tempo lascia la libertà di ritirarsi e di rifugiarsi da chi lo accompagna. La permanenza nel servizio nei primi giorni di frequenza infatti supporta in modo favorevole la transizione del bambino nel nido. Ai genitori, che probabilmente stanno vivendo emozioni e sentimenti contrastanti, offre la possibilità di accompagnare senza fretta il proprio bimbo in questa delicata separazione e allo stesso tempo si instaura un passaggio di saperi con le educatrici con le quali inizia a strutturarsi un rapporto di fiducia e reciprocità. Per le educatrici è un momento essenziale per comprendere e captare quei piccoli gesti segreti di accudimento alla base della relazione genitore-figli.

Per i bambini inseriti durante l'anno, invece, potrebbe essere proposto un ambientamento concordato con la famiglia, in sintonia con le caratteristiche/età del bambino, seguendo il principio della gradualità.

4.2.2 La programmazione educativa

Il team educativo ogni anno redige una programmazione educativa che definisce oltre al focus tematico, gli obiettivi specifici che guideranno le educatrici nella formulazione delle attività specifiche per ogni fascia d'età. La programmazione verrà condivisa con i genitori durante la prima riunione.

4.2.3 L'esperienza attiva

Seguendo la progettazione educativa, i bisogni e le caratteristiche di ogni gruppo di bambini, le educatrici propongono quotidianamente una serie di attività e di esperienze.

Sappiamo che i bambini, fin da piccolissimi, sono continuamente attratti dagli oggetti, dalla natura e dalle relazioni. Sono capaci di provare meraviglia per i suoni, le luci, i colori, le forme, intenti a lasciare tracce da condividere. Attraverso molteplici modalità espressive (parole, segni grafici e disegni, suoni e rumori, ritmi e melodie, movimenti, manipolazioni, costruzioni...) danno forma ai propri vissuti, conoscono il mondo e creano la loro realtà.

Crediamo che fare esperienze molteplici sostenga e promuova la costruzione dell'identità e la capacità di dare forma alle proprie idee. Riteniamo quindi importante puntare l'attenzione al processo e non al prodotto e di conseguenza lasciamo che i bambini facciano le esperienze proposte con libertà di espressione.

4.2.4 Quotidianità al nido

Il ritmo della giornata è scandito da routine, pause e cambiamenti. La giornata è organizzata in modo preciso e ripetitivo per permettere ai bambini la progressiva conquista dell'autonomia e allo stesso tempo serve a dare sicurezza e consentire ai bambini di controllare gli eventi e le emozioni che ne derivano.

Le routine:

- *Accoglienza e saluti:* sono momenti particolarmente importanti perché influiscono in maniera significativa sulla serenità dei legami al momento del distacco, per questo le educatrici pongono una particolare attenzione ai gesti e ai contenuti della comunicazione.
- *Pasti e merende:* è considerato un momento di condivisione in cui si gettano le basi anche per un rapporto equilibrato con il cibo. Le educatrici pongono particolare attenzione alle buone abitudini della convivenza sociale e lavorano per creare un'atmosfera serena seguendo i ritmi, le preferenze e le capacità di ogni bambino.
- *Sonno e riposo:* consideriamo questo momento come un tempo delicato, intimo, molto legato alle abitudini familiari per questo le educatrici lavorano con l'obiettivo di creare serenità affinché i bambini vivano questi momenti con piacere e disponibilità all'abbandono.
- *Cambio e cure igieniche:* è un momento caratterizzato dal contatto fisico e da una dimensione emotiva profonda, in cui il rapporto educatore-bambino prende una forma di intimità e fiducia

La nostra giornata:

7:30 - 9:00: Accoglienza

9:00 - 9:30: Spuntino

9:30-10:30: Attività esperienziali

10:30-11:15: Cambio e cure igieniche

11:15-12:15: Pranzo

12:15-12:30: Cambio e cure igieniche

12:30-13:00: Saluti e uscita per i bambini part-time

13:00-15:15: Riposo

15:15 -15:30: Cambio e cure igieniche:

15:30-16:00: Merenda

16:00-16:30: Saluti e uscita

4.2.5 Struttura

Ogni spazio del nido è costantemente studiato per offrire un ambiente favorevole che stimoli e promuova le esperienze tra i bambini in un clima positivo, giocoso e gioioso che permetta una crescita serena. La struttura è in grado di ospitare fino a 24 bambini, suddivisi in tre sezioni.

La sezione è l'ambiente di riferimento di un gruppo stabile di bambini.

Ogni sezione è progettata per rispondere al meglio ai bisogni dei bimbi che ospita, dal bisogno di contenimento, comodità, tranquillità e stimolo senso-percettivo della sezione lattanti, al bisogno di autonomia ("aiutami a fare da solo"), dei più grandi: si differenzia infatti nella disposizione e utilizzo degli arredi che sono pensati non solo per la loro funzione specifica, ma anche come elementi capaci di evocare suggestioni di gioco.

Ogni bimbo "abita" lo spazio nido, modificandolo e rendendolo proprio.

Il nido è inoltre attrezzato di giardino esterno che fornisce ai piccoli la possibilità di vivere situazioni di gioco spontaneo, movimento, utilizzo dei sensi, attraverso l'esplorazione naturale nelle diverse stagioni.

4.2.6 Sezioni: i gruppi di bambini

Il nido Hakunamatata ha scelto di suddividere il gruppo di bambini utilizzando il criterio di età omogenee così da rispondere in modo coerente ai bisogni specifici dei bambini:

piccoli SCIMMIETTE

medi ELEFANTINI

grandi COCCODRILLI

4.2.7 Il nostro personale

Il nostro gruppo di lavoro è composto dalle seguenti figure:

✓ **Coordinatore Nido:** questa figura si pone come punto di riferimento per le famiglie, per il territorio e per il personale educativo e coordina la struttura da un punto di vista organizzativo e pedagogico.

✓ **Il team educativo:** è composto da 6 educatrici. Ogni gruppo di bambini ha due educatrici di riferimento che accompagnano i bambini per tutto l'anno accademico.

✓ **Personale con funzioni non educative:** è presente 1 addetto alle pulizie che garantisce il riassetto degli ambienti del nido.

✓ **Referente pedagogico:** è presente un referente pedagogico che si pone come punto di riferimento educativo e pedagogico per il coordinatore e per il personale educativo.

4.2.8 Formazione

Il personale educativo segue una formazione annuale secondo i termini dettati dalla dgr 9 marzo 2020 - n. XI/2929 modifica della d.g.r. 11 febbraio 2005, n. 20588.

4.2.9 Calendario

Il servizio osserva l'apertura per non meno di 205 giorni annuali come da dgr 9 marzo 2020 - n. XI/2929 modifica della d.g.r. 11 febbraio 2005, n. 20588.

L'apertura è prevista, di norma, entro la seconda settimana di settembre e l'attività sarà garantita fino a luglio compreso.

La chiusura è prevista:

- ✓per tutto il mese di agosto;
- ✓festività natalizie e pasquali;
- ✓motivi richiesti dalla gestione;
- ✓festività o ricorrenze particolari.

Il calendario dettagliato verrà consegnato ai genitori all'inizio dell'anno scolastico e sarà affisso nella bacheca presente in struttura.

4.2.10 Orari

Il servizio sarà aperto tutti i giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì, dalle 7.30 alle 16.30.

Il genitore può scegliere l'orario più idoneo alle sue esigenze tra:

- FULL TIME
- PART TIME MATTINA
- PART TIME POMERIGGIO

4.2.11 Mensa

Il servizio mensa viene affidato ad una ditta esterna al fine di garantire una dieta equilibrata.

4.3 ORGANIZZAZIONE

4.3.1 Modalità di ammissione

Sono ammessi al servizio i bambini e le bambine nella fascia di età compresa fra i 6 e i 36 mesi. Verrà data priorità ai bambini residenti nel comune di Montichiari.

Il numero dei part-time ammessi sarà a discrezione della Cooperativa.

È possibile effettuare la variazione di orario durante l'anno scolastico tramite richiesta scritta via mail, salvo disponibilità.

È possibile pre-iscriversi durante tutto l'anno scolastico

4.3.2. Come accedere al servizio: pre-iscrizione e accesso alla lista d'attesa

Per effettuare richiesta di iscrizione è necessario inviare una mail a:

nidohakunamatata@coop-lasorgente.com

contenente i seguenti dati:

- nome e cognome del bimbo/a
- età
- residenza
- la fascia oraria richiesta
- il periodo d'inizio frequenza
- il recapito telefonico del genitore.

Le domande verranno esaminate ed archiviate dalla coordinatrice, che verificherà la completezza dei dati richiesti e predisporrà una lista d'attesa, seguendo come principi di priorità la residenza, l'età del bimbo/a (per creare sezioni con fasce d'età il più possibile omogenee) e la data d'iscrizione.

L'effettiva iscrizione avverrà, secondo disponibilità, solo a seguito della comunicazione della coordinatrice che provvederà alla consegna dei moduli d'iscrizione tramite mail.

4.3.3. Iscrizione

Il genitore/tutore per perfezionare l'iscrizione dovrà:

- versare la cauzione richiesta
- consegnare la copia del versamento della cauzione
- compilare, in tutte le sue parti, e consegnare i moduli ricevuti
- versare 25€ per l'iscrizione.

I moduli di iscrizione comprendono:

- Carta dei Servizi e Regolamento;
- Contratto per la fruizione del servizio;
- Scheda d'iscrizione;
- Liberatoria privacy;
- Modulo fatturazione;
- Modulo fermaposto;
- Informazioni varie (calendario; moduli e deleghe; ecc).

4.3.4. Diritto di prelazione

Il bambino iscritto ha diritto di prelazione per il mantenimento del posto per la successiva annualità. L'esercizio del diritto di prelazione per l'anno scolastico seguente dovrà essere espresso, con apposito modulo consegnato dal Nido, entro il 31 GENNAIO dell'anno scolastico in corso. Decorso tale termine senza che i genitori abbiano espresso la propria volontà in merito al diritto di prelazione al posto, si intenderà tacitamente ed irrevocabilmente libero il posto per la frequenza.

La pre-iscrizione all'anno successivo avverrà con il versamento della quota di iscrizione.

4.4. RETTE E TARIFFE

ORARIO	RETTA* (dai 12 mesi)	RETTA LATTANTI * (6 -12 mesi)
FULL TIME	€ 509 + € 5,20 pasto/gg	€ 559 + € 5,20 pasto/gg
PART TIME MATTINA	€ 399 + € 5,20 pasto/gg	€ 449 + € 5,20 pasto/gg
PART TIME POMERIGGIO	€ 399	€ 449
FULL TIME NON RESIDENTE	€ 620 + € 5,20 pasto/gg	€ 670 + € 5,20 pasto/gg
PART TIME NON RESIDENTE	€ 520 + € 5,20 pasto/gg	€ 570 + € 5,20 pasto/gg
PART TIME POMERIGGIO	€ 520	€ 570

*prezzi IVA inclusa

Le rette del servizio sono deliberate dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa.

Il versamento della retta dovrà essere effettuato entro 10 giorni dall'emissione della fattura da parte della cooperativa tramite bonifico bancario, RID specificando sullo stesso:

- il nome dell'intestatario
- il numero della fattura

In caso di assenza, anche se prolungata, verrà addebitata la retta piena ad esclusione del pasto che non verrà conteggiato. Pertanto i genitori dovranno comunicare l'assenza entro e non oltre le ore 8,30. In caso di assenza non comunicata il pasto verrà ordinato e quindi addebitato.

La cauzione richiesta al momento del perfezionamento dell'iscrizione è pari all'importo di una retta mensile. Tale cauzione sarà restituita alla famiglia al termine del periodo di permanenza del bambino entro il 31 Ottobre dell'anno in corso e dopo aver verificato tutti i pagamenti.

Se non verranno rispettate le modalità di dimissioni del bambino e la puntualità nel pagamento mensile delle rette fatturate, la cooperativa è autorizzata all'incasso della cauzione versata.

LA RETTA COMPRENDE

- ✓ Spuntini e merende;
- ✓ Materiale ludico/didattico

4.5. CONTRIBUTO COMUNALE

Le Rette sopra indicate, per i Residenti di Montichiari, sono state calcolate includendo il contributo annuo per bambino che versa il Comune al Nido.

4.6 SCONTI SULLE RETTE

In caso di fratelli iscritti e frequentanti il servizio contemporaneamente, verrà applicato uno sconto del 5% sulla retta di uno dei due.

4.7 INSERIMENTI DI INIZIO ANNO

Per gli inserimenti di settembre, scaglionati nell'ottica di favorire ambientamenti di piccoli gruppi, vengono applicati i seguenti sconti:

- Inserimento entro il 5° giorno lavorativo del mese: nessun sconto previsto
- Inserimento tra il 6° e il 10° giorno lavorativo del mese: sconto del 25 %
- Inserimento tra l'11° e il 15° giorno lavorativo del mese: sconto del 50 %
- Inserimento oltre il 16° giorno lavorativo del mese: sconto del 75%

4.8. MODALITA' DI DIMISSIONI o INTERRUZIONE DEL SERVIZIO ANTICIPATO

È possibile ritirare il proprio figlio/a entro e non oltre il 31 Gennaio inviando una mail entro il 31 Dicembre dell'anno precedente.

In caso di mancato rispetto dei termini di preavviso sopra indicati o non rispetto dei tempi di dimissione, sarà corrisposto, a titolo di penalità, l'importo corrispondente a 2 rette e sarà trattenuta la cauzione.

La Cooperativa La Sorgente può interrompere il servizio per i seguenti motivi:

- mancato versamento della retta di frequenza secondo i tempi e le modalità stabilite. Nel caso di morosità, trascorso il 60° giorno dal mancato pagamento della retta stabilita saranno attivate le procedure per il recupero del credito come da normativa vigente;
- assenza ingiustificata oltre 30 giorni.

5. PER UN SERVIZIO DI QUALITA'

5.1 GESTIONE DEL SISTEMA PER LA QUALITÀ

Il sistema di gestione della qualità risulta essere lo strumento più opportuno per migliorare la propria capacità di pianificazione e controllo dei processi finalizzati alla soddisfazione delle parti interessate.

Obiettivi della politica della qualità sono:

- Soddisfazione delle parti interessate (Ente/committente, famiglie ed utenti) sia con riferimento a contratti e convenzioni stipulate con Enti pubblici o Aziende private sia rispetto alle esigenze implicite ed esplicite;
- Valorizzazione del personale per assicurare la disponibilità di operatori qualificati e per garantire la motivazione ed il coinvolgimento, nonché la sua formazione ai fini di garantire la massima professionalità e competenza.

5.2. MONITORAGGIO PERIODICO

Gli standard di qualità del servizio vengono definiti e verificati periodicamente in termini di efficienza ed efficacia. Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare, in tempi brevi, gli eventuali correttivi sia in termini quantitativi che qualitativi. Il servizio pianifica ed attua i processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari a:

- dimostrare la conformità ai requisiti del servizio;
- assicurare la conformità del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ);
- migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità;
- individuare i metodi applicabili, incluse le tecniche statistiche e l'estensione della loro utilizzazione.

5.3 ANALISI DEI DATI

La Sorgente individua, raccoglie ed analizza i dati appropriati per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità. Rientrano in tali ambiti i dati risultanti dalle attività di monitoraggio, di misurazione e di altre fonti pertinenti, che hanno lo scopo di fornire informazioni in merito alla soddisfazione delle parti interessate, alla conformità ai requisiti del servizio e alle caratteristiche dell'andamento dei processi incluse le opportunità per azioni preventive.

5.4 VERIFICHE E VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

La Cooperativa si impegna ad attuare verifiche e valutazioni del servizio attraverso la somministrazione di un questionario annuale per monitorare la qualità percepita ed il grado di soddisfazione del servizio. Sulla base della valutazione della qualità percepita e la verifica del servizio complessiva sarà possibile definire annualmente un piano di miglioramento.

L'incontro quotidiano con le Famiglie, i colloqui e le riunioni calendarizzate durante l'anno sono ulteriore occasione di raccolta di informazioni utili alla valutazione e miglioramento del lavoro svolto.

5.5 INDICATORI DELLA QUALITA'

La certificazione di Qualità prevede la definizione di un sistema di controllo delle diverse fasi legate all'erogazione di un servizio, attraverso l'utilizzo di strumenti tecnici ed informatici idonei alla verifica e alla "misurabilità del servizio" erogato.

STANDARD DI QUALITA'	VALORE DICHIARATO
STANDARD QUALITATIVI	
Indice soddisfazione famiglia	>80 %
Turn-over operatori	< 20 %
Reclami	< 3
STANDARD QUANTITATIVI	
Giorni di apertura	Più di 205
Ambientamento partecipato	3 giorni con il genitore
Esposizione del progetto psicopedagogico e del progetto di sezione	Entro la fine di novembre
Formazione del personale	20 ore annuali

6. TUTELA E RECLAMI

I genitori possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto dei principi enunciati nella presente carta dei servizi.

Per inoltrare un reclamo sono previste le seguenti modalità:

- Invio di una mail con la descrizione della carenza/anomalia riscontrata all'indirizzo nidohakunamatata@coop-lasorgente.com
- Esposizione verbale dell'anomalia o carenza del servizio alla coordinatrice della struttura.

In caso di non completa soddisfazione da parte di chi ha presentato il reclamo, è possibile richiedere

il riesame alla Direzione di Cooperativa La Sorgente, rispetto a quanto inoltrato per una definitiva risposta.

Le segnalazioni, le osservazioni e i reclami possono essere indirizzati a: info@coop-lasorgente.com

La cooperativa entro 15 giorni invierà una comunicazione:

- nel caso di suggerimento/ segnalazione riguardante la valutazione e fattibilità del suggerimento proposto e/o comunque una risposta in merito a quanto segnalato;
- nel caso di un reclamo sarà indicato l'esito degli accertamenti effettuati e gli impegni presi per la risoluzione delle eventuali irregolarità.

7. PRIVACY

Informativa ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 Reg. UE 2016/679 (*Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali*).

La cooperativa La Sorgente adotta un manuale della Privacy in riferimento al Reg. UE 2016/679 ("Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali") che prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. I dati personali forniti sono finalizzati all'erogazione dei servizi offerti dalla cooperativa La Sorgente, all'adempimento degli obblighi contabili e fiscali vigenti derivanti, nonché all'eventuale effettuazione di fotografie/videoriproduzioni finalizzate e promuovere le attività organizzate dalla Cooperativa.

Il trattamento dei dati avviene tramite strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza e può essere effettuato mediante strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.