



ASILO  
NIDO DI ROBBIO

LA CARTA DEI SERVIZI

ANNO EDUCATIVO 2021-2022

Documento revisionato a SETTEMBRE 2021

Sodexo Italia S.p.A.  
Divisione Scuole Direzione Regionale Lombardia 2  
Via Bergamo n.13 20096 Pioltello-Mi  
Tel. +39 02926841 Fax + 39 029267616

# INDICE

## 1. LA CARTA DEI SERVIZI

- 1.1 Che cos'è la Carta dei Servizi
- 1.2 Quali sono i principi a cui si ispira

## 2. IL SERVIZIO ASILO NIDO

- 2.1 Che cos'è e a chi si rivolge
- 2.2 A quali principi ci ispiriamo
- 2.3 Quali finalità perseguiamo
- 2.4 Quali servizi

## 3. COME RAGGIUNGERE L'ASILO NIDO

## 4. COME ACCEDERE AL NIDO

## 5. COME FUNZIONIAMO

- 5.1 Chi lavora al nido
- 5.2 Gli orari di apertura
- 5.3 Il calendario
- 5.4 L'inserimento dei nuovi bambini
- 5.5 I momenti d'incontro e la partecipazione dei genitori
- 5.6 L'accoglienza
- 5.7 Organizzazione dei tempi
- 5.8 Le attività
- 5.9 Il ritorno a casa
- 5.10 E' necessaria la collaborazione delle famiglie
  - 5.10.1 Il vestiario
  - 5.10.2 Le esigenze dietetiche particolari
  - 5.10.3 La puntualità
  - 5.10.4 Le richieste di variazione di orario
  - 5.10.5 La comunicazione delle assenze e la riammissione al nido

## 6. STANDARD DI QUALITA' GARANTITI

## 7. SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

## 7.1 Come rileviamo la soddisfazione delle famiglie

### ALLEGATI:

- CALENDARIO 2021-2022
- TABELLA RETTE

## **1. LA CARTA DEI SERVIZI**

### **1.1 Che cos'è la carta dei servizi**

La carta dei servizi è uno strumento con il quale intendiamo fornirVi tutte le informazioni relative ai Servizi offerti dall'Asilo Nido in una logica di trasparenza.

Secondo le ultime indicazioni di legge la Carta dei Servizi viene considerata un requisito indispensabile nell'erogazione dei servizi.

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- ❑ fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti;
- ❑ informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- ❑ indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- ❑ assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che vengano raggiunti.

L'Asilo Nido rende pubblica la propria Carta dei Servizi dalla quale sarà possibile conoscere:

- ❑ l'ente che gestisce il servizio;
- ❑ l'organizzazione del nido;
- ❑ le sue modalità di funzionamento;
- ❑ i servizi forniti;
- ❑ gli standard di qualità garantiti;
- ❑ le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente;

### **1.2 Quali sono i principi a cui si ispira**

La carta dei servizi adottata presso l'Asilo Nido risponde ai seguenti principi fondamentali cui devono ispirarsi i servizi pubblici, secondo il DCPM del 27.01.1994.

#### **Eguaglianza**

Il nostro servizio è accessibile a tutti, senza distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche.

## **Imparzialità**

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

## **Continuità**

L'erogazione del Servizio è regolare e continua, secondo gli orari indicati nel regolamento.

## **Partecipazione**

I nostri utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto alla discrezione imposta dal trattamento dei dati personali), e sono a noi gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il Servizio.

## **Efficienza ed efficacia**

I servizi dell'Asilo Nido sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti. L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione suddivisa in tre livelli:

- una formazione per il primo anno, atta alla creazione del "gruppo" tra il personale per favorire l'analisi delle dinamiche interne al gruppo al fine di instaurare uno spirito collaborativo e costruttivo tra il personale;
- un corso per tutti gli operatori, inerente ad aspetti organizzativi, gestionali, igienico sanitari e psico-pedagogici;
- una formazione permanente, ottenuta con la frequenza a specifici corsi che preparano le educatrici a seguire ogni fase della crescita dei bambini. Si ritiene fondamentale e formativo il lavoro costante del collettivo e della collegialità.

## **2. II SERVIZIO ASILO NIDO**

### **2.1 *Che cos'è e a chi si rivolge***

L'Asilo Nido si propone come un servizio educativo e sociale di interesse pubblico, che favorisce l'armonico sviluppo psico-fisico e l'integrazione sociale dei bambini nei primi tre anni di vita, in collaborazione con le famiglie, 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'Asilo Nido comunale di Robbio offre il servizio Asilo Nido ai bambini e alle bambine di età compresa fra i 3 ed i 36 mesi, ed è autorizzato per ospitare 45 bambini.

L'Asilo Nido 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.

## ***2.2 A quali principi ci ispiriamo***

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'ONU il 20 Dicembre 1989 di cui, in particolare, richiamiamo 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 ".

Inoltre, ci preme sottolineare come il servizio Asilo Nido contribuisca al conseguimento degli obiettivi di tutela della salute e di sviluppo psicologicamente equilibrato e quindi al rispetto del diritto all'espressione e al gioco dei più piccoli.

## ***2.3 Quali finalità perseguiamo***

Le finalità principali del servizio sono:

- offrire ai bambini e alle bambine, senza distinzione di razza, cultura, lingua, etnia o religione, le medesime condizioni di formazione, cura e socializzazione per il loro benessere psico-fisico e per lo sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali.

Dentro questa finalità più in generale le operatrici dell'Asilo Nido Comunale di Robbio 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 la somministrazione dei cibi
- ❑ garantire l'incolumità e la sicurezza
- ❑ garantire l'attenzione alla comunicazione verbale e non verbale
- ❑ educare ad una corretta e varia alimentazione
- ❑ educare a corretti ritmi di attività e riposo
- ❑ offrire possibilità di fare esperienze sensoriali diversificate
- ❑ offrire ascolto ai bisogni emotivi
- ❑ creare situazioni di fiducia reciproca
- ❑ sostenere il riconoscimento e l'espressione delle proprie emozioni
- ❑ sostenere l'acquisizione dell'autonomia personale
- ❑ facilitare il processo di costruzione della personalità e dell'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
- ❑ garantire, in particolare, anche l'inserimento di bambini disabili o in situazioni di disagio relazionale e socio culturale
- ❑ promuovere una cultura attenta ai diritti dell'infanzia
- ❑ perseguire un lavoro di "rete" collaborando con enti e servizi del territorio al fine di istaurare e implementare un processo di sviluppo cognitivo ed esperienziale dei bambini, accompagnandoli nel passaggio alla scuola dell'infanzia.
- ❑ aiutare la separazione temporanea dalla figura del genitore.
- ❑ favorire l'acquisizione di capacità motorie e manuali (per es. l'uso autonomo di oggetti di uso quotidiano).
- ❑ accompagnare la conoscenza e l'uso di tutti gli spazi (per es. scendere e salire scale, superare o aggirare ostacoli).
- ❑ eseguire da soli consegne e compiti
- ❑ favorire l'interiorizzazione di regole di convivenza.

- sostenere la risoluzione positiva dei conflitti.
- promuovere situazione di cooperazione.

## **2.4 Quali servizi**

Nelle rette sono compresi pannolini e creme.

## **3. COME RAGGIUNGERE L'ASILO NIDO**

..... venite a trovarci! ... ..siamo in Via Nicorvo N.49

## **4. COME ACCEDERE AL NIDO**

All'Asilo Nido possono essere iscritti i bambini in età compresa fra i 3 mesi e i 3 anni.

È possibile visionare gli spazi del Nido, previo appuntamento con la coordinatrice.

Il modulo di iscrizione può essere chiesto alla coordinatrice oppure al Comune (ufficio servizi sociali).

PER INFORMAZIONI: telefono asilo nido 0384-673264 o mail [paola.magatti@sodexo.com](mailto:paola.magatti@sodexo.com).

Gli utenti residenti nel territorio di Robbio che presentano certificazione ISEE, usufruiscono delle rette delle tabelle definite in giunta comunale e pubblicate sul sito del comune.

## **5. COME FUNZIONIAMO**

### **5.1 Chi lavora al nido**

#### **FUNZIONE E COMPITI**

##### Coordinatrice

- Coordinare le attività educative e ne cura l'attuazione
- Elaborare proposte pedagogiche anche sperimentali, per il miglioramento del servizio e per l'aggiornamento del personale
- Coordinare gli incarichi tra il personale e determinare i turni in relazione alle esigenze di servizio
- Vigilare sul buon funzionamento sui criteri per le ammissioni e le dimissioni
- Provvedere alla sostituzione del personale assente



- ❑ Raccogliere e consegnare le domande d'ammissione, con particolare riguardo alla loro completezza
- ❑ Supervisionare la stesura delle graduatorie di accesso
- ❑ Mantenere i contatti con il Responsabile del Servizio, e con l'Amministrazione Comunale, le famiglie dei bambini, l'ASL e i referenti dei servizi socio assistenziale del territorio
- ❑ Curare la gestione del servizio di segreteria
- ❑ Provvedere alle esigenze ordinarie e straordinarie
- ❑ Predisporre gli strumenti per la valutazione del funzionamento del servizio.

### Educatrici

- ❑ Provvedere alle cure quotidiane dei bambini, valorizzando gli aspetti di relazione, in momenti come il cambio, il pasto e il sonno, curando la continuità del rapporto adulto-bambino/a
- ❑ Garantire il soddisfacimento di bisogni affettivi, cognitivi, comunicativi e relazionali dei bambini
- ❑ Porre particolare attenzione ai problemi dell'inserimento e all'articolarsi dei rapporti con gli adulti e con gli altri bambini
- ❑ Garantire la presenza delle condizioni necessarie per un armonioso sviluppo dei bambini, in rapporto alle loro specifiche esigenze
- ❑ Mantenere, attraverso il dialogo, una continua relazione con le persone che formano l'ambiente familiare e sociale dei bambini
- ❑ Promuovere il protagonismo attivo dei genitori

### Personale addetto ai servizi

- ❑ Garantire l'apertura e la chiusura dell'Asilo Nido
- ❑ Provvedere alla pulizia degli ambienti, delle attrezzature e dei giocattoli, interni ed esterni, presenti al nido
- ❑ Assolvere funzioni di lavanderia, presiedere alla cura e all'ordine del guardaroba
- ❑ Collaborare con il personale educativo, nei momenti più significativi della giornata, partecipando al gruppo di lavoro qualora si renda necessario

- Prestare la necessaria collaborazione al personale di cucina per il buon funzionamento del servizio
- Svolgere ogni altra funzione, richiesta dal coordinatore, ascrivibile e/o equivalente al loro profilo professionale.
- Provvedere al riordino e alla pulizia della cucina
- Controllare la quantità delle derrate alimentari e verificare l'organizzazione dei rifornimenti
- Partecipare, ogni qual volta si renda necessario, al gruppo di lavoro per problemi inerenti alla distribuzione dei pasti

## **5.2 Gli orari di apertura**

L'Asilo Nido è aperto dalle ore 7.30 e alle 18.15 dal lunedì al venerdì fatti salvi i giorni festivi.

## **5.3 Il calendario**

L'Asilo Nido è aperto all'utenza dal mese di settembre al mese di luglio.

Per gli asili nido deve essere garantita un'**apertura** annuale di almeno 205 giornate come previsto dalla DGR 2929/2020.

All'inizio di ogni anno verrà approntato il calendario riguardante i periodi di chiusura del servizio, che di norma rimane chiuso per le festività civili e religiose, e per il mese di agosto.

Si allega al presente documento il "calendario" dell'anno educativo in corso.

## **5.4 L'inserimento dei nuovi bambini**

A partire dall'anno educativo 2019/2020 a seguito di formazione dedicata, di concerto con Amministrazione e famiglie abbiamo introdotto **l'inserimento partecipato**. Questo tipo di percorso, ispirato al metodo Svedese e personalizzato secondo i modelli di attaccamento e affettività della nostra cultura, prevede in fase di inserimento la presenza continuata del genitore che accompagna ed affianca il proprio bambino nella scoperta della nuova realtà di asilo nido. Il genitore, per tre giorni interi partecipa insieme al figlio a tutte le attività dell'asilo. Insieme esplorano il nuovo ambiente,

conoscono le educatrici e gli altri bambini, condividendo tutti i momenti di routine, di cura e gioco. Durante *il terzo giorno* i genitori diventano osservatori partecipi, accompagnano i bimbi in tutte le attività quotidiane, lasciandone la conduzione alle educatrici. *A partire dal quarto giorno* ha avvio il distacco che, in accordo con la famiglia, potrà prevedere l'intera giornata o la mezza giornata.

Gli inserimenti avranno inizio nel mese di settembre sino ad esaurimento dei posti disponibili, attingendo dalla graduatoria stilata.

### **5.5 I momenti d'incontro e la partecipazione dei genitori**

Le famiglie sono chiamate ad una partecipazione attiva nella vita dell'Asilo Nido. A questo fine sono previste iniziative e momenti di incontro:

- Colloqui di inserimento del bambino/a da effettuarsi prima dell'inizio della frequenza, al fine di acquisire il maggior numero di informazioni possibili sulle abitudini del bambino (le sue abitudini, il rapporto con la pappa, il controllo sfinterico, come e quanto dorme, il livello di sviluppo motorio e linguistico, le allergie, le malattie o altre informazioni importanti), le aspettative e i timori dei genitori rispetto all'ambientamento e per concordare un allontanamento graduale dall'adulto di riferimento.
- Colloqui individuali sono importanti momenti di reciproca conoscenza e di scambio sulle modalità di intervento e di azione nei confronti dei bambini, finalizzati a rassicurare ed informare le famiglie. Sono promossi almeno due volte all'anno e ogni volta che se ne individui l'esigenza, sia su richiesta dei genitori che delle educatrici.
- Interazione quotidiana tra genitore ed educatrice. Collaborare e condividere l'esperienza di educare e socializzare, significa gestire l'iterazione quotidiana in merito alla cura e all'educazione dei bambini, attraverso sistematici scambi verbali soprattutto nei momenti di entrata e uscita dal nido.
- Riunioni assembleari che si tengono due volte l'anno o in base alle esigenze di servizio, per presentare e discutere questioni relative a organizzazione e funzionamento del nido, e le linee guida per la programmazione delle attività

educative. Qualora la situazione emergenziale dovesse perdurare, tutte queste attività sono garantite in modalità da remoto con piattaforma Teams.

- Nel mese di novembre viene consegnata la Progettazione educativa contenente la Programmazione delle attività per l'intero anno, specifica per ciascuna sezione.
- Per permettere alle famiglie di visionare costantemente l'andamento delle attività proposte in tutti i suoi molteplici aspetti, il nido di Robbio verrà arricchito da una bacheca digitale (padlet) da poter utilizzare sempre per comunicare con le famiglie come strumento digitale, ma anche come bacheca per attuare i LEAD (legami educativi a distanza) in caso di chiusura del servizio per lockdown.
- Proposte durante l'anno rivolte alle famiglie di condivisione laboratoriale con o senza bambini es: festa dei nonni, laboratori creativi per i genitori, pic-nic con le famiglie, feste in occasioni di ricorrenze quali natale, carnevale, festa della mamma e del papà.
- Iniziative di supporto alla genitorialità attraverso uno spazio di ascolto pedagogico.

### **5.6 L'accoglienza**

L'accoglienza è previsto tra le ore 7.30 e le ore 9.00

I genitori sono tenuti a rispettare l'orario di entrata e uscita prescelti in base alle proprie esigenze, salvo il verificarsi di situazioni straordinarie da giustificare.

### **5.7 Organizzazione dei tempi**

La giornata educativa del nido si svolgerà indicativamente in questo modo:

7.30 - 9.00 Accoglienza dei bimbi

9.00-9.30 cambio e igiene delle mani

9.30 - 10.00 Spuntino

10.00 - 10.45 Giochi nelle sezioni o laboratori

10.45 - 11.00 momenti di cura/sanificazione delle mani

Per chi effettua il baby parking è giunto il momento di tornare a casa

11.00 - 12.00 consumazione della pappa.

12.00 - 12.30 cambio e preparazione per il sonno.

Per chi effettua il part-time mattutino è giunto il momento di tornare a casa.

13.00 - 15.00 Pisolino pomeridiano accompagnato da ninne nanna e fiabe

15.00 -16.00 Risveglio, cambio e merenda

16.00 - 18.00 Avvicinandosi l'orario di uscita, si propongono giochi ed attività pensate e strutturate al fine di favorire il ricongiungimento tra genitori e figli, ed eliminare l'ansia per l'attesa dei genitori.

## **5.8 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 dei bambini e comprendono, a titolo esplicativo e come proposta:

- ascolto ed espressione musicale;
- "Il cestino dei tesori" (6-12 mesi) e il "Gioco euristico" (12-24 mesi); "Cos'è questo? Quello che vedo, tocco e sento, ma soprattutto quello che scopro! "
- laboratorio tattile (4-36 mesi); "È morbido, è ruvido, è peloso: mi piace, mi dà fastidio, mi abituo ..."
- giochi di abilità e coordinazione, psicomotricità (6-36 mesi) "Saliamo, scendiamo, ci nascondiamo, ci arrampichiamo e superiamo gli ostacoli!"
- giochi di manipolazione (12-36 mesi); "Impastiamo, modelliamo, ritagliamo e i risultati li mostriamo ai bimbi con cui giochiamo"
- espressione grafico pittorica (12-36 mesi); "Scopriamo che possiamo lasciare una traccia di noi da soli o con i nostri compagni"

- gioco del travaso e attività con l'acqua (12-36 mesi); "Riempiamo, svuotiamo, versiamo e rovesciamo e se è acqua facciamo le bolle"
- biblioteca dei piccoli (12-36 mesi); "Uno spazio tutto nostro per sfogliare, guardare e rivivere le storie che più ci piacciono"
- il travestimento (24-36 mesi); "Un cappello, una borsa, un foulard: basta poco per giocare, imparare e vedersi diversi!"
- giochi di socializzazione, gioco simbolico e gioco di scoperta (24-36 mesi); "Che bello fare la spesa e cucinare, perché al mondo dei grandi ci possiamo avvicinare!"
- attività all'aperto "Raccogliamo i fiori e le foglie, e seguiamo il ritmo delle stagioni e della natura!"

### **5.9 Il ritorno a casa**

Questo momento è meno problematico dell'entrata, ma simboleggia sempre un distacco dagli amici, dai giochi, e può far rivivere le sensazioni provate la mattina. Allo scopo di rendere il tutto il meno traumatico possibile, al momento dell'uscita le educatrici si intratterranno con il genitore dando un breve resoconto sull'andamento della giornata prima del definitivo ricongiungimento. Le educatrici del nido hanno l'obbligo di affidare i bambini al momento del congedo soltanto ai genitori. Nel caso in cui i genitori non possano recarsi a prendere i figli, dovranno autorizzare a mezzo scritto una persona maggiorenne, comunicando al personale le generalità della persona autorizzata, che dovrà presentarsi con un documento di riconoscimento.

### **5.10 E' necessaria la collaborazione delle famiglie**

#### **5.10.1 Il vestiario**

Ogni bambino/a deve avere un sacchetto contrassegnato contenente due cambi completi, 1 bavaglia, un paio di pantofole (o calze anti-scivolo).

Per la loro incolumità si chiede gentilmente di non mettere ai bambini catenine, braccialetti, orecchini, fermagli che possano risultare pericolosi. Sia i vestiti indossati che i vestiti di ricambio dovranno essere comodi e facili da indossare.

#### **5.10.2 Le esigenze dietetiche particolari**

Le esigenze dietetiche particolari devono essere comunicate sin dall'ambientamento e possono riguardare motivi di salute, documentati da certificato medico o per motivi etico-religione motivato con idonea certificazione. E' possibile operare piccole variazioni per eventuali disturbi temporanei, ma le richieste devono pervenire entro le ore 9.00.

#### **5.10.3 La puntualità**

Chiediamo ai genitori di rispettare gli orari d'ingresso ed uscita e di avvisare in caso di ritardo imprevisto con una telefonata.

#### **5.10.4 Le richieste di variazione di orario**

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

#### **5.10.5 La comunicazione delle assenze e la riammissione al nido**

In caso di assenza prevedibile i genitori devono preventivamente avvertire il personale del nido e precisare la presumibile durata dell'assenza.

Negli altri casi i genitori devono avvertire entro le ore 9.00 del primo giorno dell'assenza. In caso di assenza per malattia al rientro è necessario presentare l'autocertificazione (da richiedere presso il nido).

## **6. STANDARD DI QUALITA' GARANTITI**

- Personalizzazione del periodo d'inserimento.
- Rapporto numerico tra personale e bambini iscritti: conforme alla normativa vigente. L'erogazione del servizio deve avvenire nel rispetto delle normative (in particolare la DGR n. XI/2929 del 09.03.2020) e successive

modificazioni/integrazioni, garantendo gli standard gestionali e strutturali previsti e dalla normativa nazionale e regionale.

In particolare:

Ore finalizzate dalle ore 8.30 alle ore 15.30

Ore non finalizzate dalle ore 7,30 alle ore 8.30 e dalle ore 15.30 alle ore 18.15

- Formazione e aggiornamento continuo di tutto il personale: Almeno 20 ore annue.
- Esistenza di materiale vario, conforme alle norme CE e idoneo all'età, sempre a disposizione dei bambini: Sempre presenti e accessibili ai bambini giochi morbidi, libri, angolo per: il gioco simbolico, la coordinazione oculo-manuale e lo sviluppo delle abilità motorie.
- Comunicazione con le Famiglie.
- Esistenza della Carta dei Servizi. Diffusione alla richiesta di accesso al servizio.
- Cogestioni di momenti di festa o giornate di nido aperto o iniziative con le famiglie.

## **7. SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE**

### ***7.1 Come rileviamo la soddisfazione delle famiglie***

Al fine di verificare il livello di gradimento del servizio erogato, delle iniziative proposte e realizzate, delle modalità di comunicazione, la competenza del personale educativo e ausiliario e per offrire anche la possibilità di esprimere suggerimenti, commenti e proposte, Sodexo ha previsto un questionario da distribuire da aprile a maggio a tutte le famiglie che usufruiscono del servizio. I risultati sono presentati ai genitori tramite affissione in bacheca dei risultati con eventuali piani di miglioramento.

### ***7.2 Reclami***



Qualora i genitori rilevino disservizi che violano gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi possono presentare reclamo al coordinatore che verrà gestito secondo le procedure della certificazione ISO 9001.