

# Carta dei Servizi

Asilo Nido “Corte Chiara”

Rev. 05 del 3 settembre 2021



**ILGABBIANO**  
COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

# Indice

1.	<u>La Carta dei Servizi</u>	<u>pag. 2</u>
1.1.	<u>Che cos'è la Carta dei Servizi</u>	<u>pag. 2</u>
1.2.	<u>Quali sono i principi a cui si ispira</u>	<u>pag. 3</u>
2.	<u>Il Servizio Nido</u>	<u>pag. 4</u>
2.1	<u>Che cos'è e a chi si rivolge</u>	<u>pag. 4</u>
2.2	<u>A quali principi ci ispiriamo</u>	<u>pag. 4</u>
2.3.	<u>Quali finalità perseguiamo</u>	<u>pag. 5</u>
3.	<u>Come raggiungere il Nido</u>	<u>pag. 6</u>
4.	<u>Calendario e orari di apertura</u>	<u>pag. 6</u>
5.	<u>Requisiti per l'ammissione</u>	<u>pag. 7</u>
6.	<u>Domanda di iscrizione</u>	<u>pag. 7</u>
7.	<u>Graduatorie di ammissione</u>	<u>pag. 8</u>
8.	<u>Le rette di frequenza</u>	<u>pag. 8</u>
9.	<u>La refezione</u>	<u>pag. 9</u>
10.	<u>Come effettuare i pagamenti</u>	<u>pag. 9</u>
11.	<u>Modifica dell'orario prescelto</u>	<u>pag. 9</u>
12.	<u>Rinuncia al servizio</u>	<u>pag. 10</u>
13.	<u>Organismi di gestione</u>	<u>pag. 10</u>
14.	<u>Chi lavora al nido</u>	<u>pag. 10</u>
15.	<u>La partecipazione dei genitori alla vita del nido</u>	<u>pag. 11</u>
16.	<u>Privacy</u>	<u>pag. 11</u>
17.	<u>Codice Etico e Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01</u>	<u>pag. 12</u>
18.	<u>Riferimenti</u>	<u>pag. 12</u>
19.	<u>Allegati alla Carta dei Servizi</u>	<u>pag. 13</u>
20.	<u>Conclusioni</u>	<u>pag. 13</u>



# 1. La Carta dei Servizi

## 1.1 Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale la Cooperativa ILGABBIANO intende fornire tutte le informazioni relative all'Asilo Nido "Corte Chiara" in una logica di trasparenza.

La Carta dei Servizi rappresenta un "contratto" che l'Asilo Nido stipula con i propri utenti al fine di garantire la loro soddisfazione sulla base dei livelli di servizio in essi definiti.

La Carta dei Servizi ha dunque le seguenti finalità:

- fornire informazioni chiare;
- informare sulle procedure per accedere all'Asilo Nido;
- 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 Corte Chiara rende pubblica la propria Carta dei Servizi attraverso la quale sarà possibile conoscere:

- l'organizzazione del Nido;
- le sue modalità di funzionamento;
- i servizi forniti;
- le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente.

## 1.2 Quali sono i principi a cui si ispira

La Carta dei Servizi del Nido "Corte Chiara" gestito dalla Cooperativa "Il Gabbiano", nel perseguire le proprie finalità, si ispira a dei specifici valori che possono riassumersi nei seguenti principi:

### **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 del 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;

### **Partecipazione:**

i nostri Utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto della normativa in materia del trattamento dei dati personali), e sono a noi gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il Servizio;

### **Efficienza ed efficacia:**

i servizi del 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 permanente degli operatori.

## 2. Il Servizio Nido

### 2.1 Che cos'è e a chi si rivolge

Il Nido è un servizio educativo e sociale di interesse pubblico che concorre con le famiglie alla crescita e formazione dei bambini e delle bambine, nel quadro di una politica per la prima infanzia e della garanzia del diritto all'educazione, nel rispetto dell'identità individuale, 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.

La Cooperativa Il Gabbiano offre il servizio di Nido ai bambini e alle bambine residenti sul territorio di età compresa fra i 3 e i 36 mesi o comunque fino al momento in cui maturi il diritto di ammissione alla scuola dell'infanzia.

La Cooperativa è titolare del servizio Nido, per una capienza fino a 25 bambini, in base ad apposite autorizzazioni rilasciate dagli Enti competenti.

### 2.2 A quali principi ci ispiriamo

Il servizio di 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 di nido contribuisca al conseguimento degli obiettivi di tutela della salute, 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:

- formazione e socializzazione dei bambini, nella prospettiva del loro benessere psicofisico e dello sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive, relazionali e sociali;
- cura dei bambini che comporti un affidamento continuativo a figure diverse da quelle parentali in un contesto esterno a quello familiare;
- sostegno alle famiglie nella cura dei figli e nelle scelte educative;
- svolgere, nella comunità locale, funzioni di formazione permanente sulle problematiche della prima infanzia;
- 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 altri servizi del territorio (biblioteca, spazio gioco, ATS, ecc...).

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)

Eeguire da soli consegne e compiti



Garantire e promuovere l'igiene personale  
Garantire e promuovere l'igiene dell'ambiente  
Garantire la preparazione e la 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



Favorire l'interiorizzazione di regole di convivenza  
Sostenere la risoluzione positiva dei conflitti

### 3. Come raggiungere il Nido

L'Asilo Nido "Corte Chiara" si trova a Brescia, via Trento n. 155/157.



## 4. Calendario e orari di apertura

Il Nido funziona, di norma, dal 1° settembre al 31 luglio dell'anno successivo, secondo il calendario predisposto dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa e garantisce l'apertura di almeno n. 205 giorni, tra settembre e luglio, come previsto dalla normativa.

Vi è la possibilità di apertura anche nel mese di agosto salvo un numero minimo di iscrizioni.

Le chiusure durante l'anno sono relative alle festività civili e religiose previste dalla legge.

Il calendario settimanale va dal lunedì al venerdì con un orario ordinario dello svolgimento delle attività non inferiore alle 9 ore consecutive che va dalle 7:30 alle 16:30. È possibile usufruire del tempo prolungato per un arco di apertura dalle 7:00 alle 18:00.

È possibile anche scegliere una frequenza part-time il mattino dalle 7:30 alle 13:00 oppure il pomeriggio dalle 13:00 alle 16:30.

I bambini devono entrare al Nido, a colazione o pranzo avvenuti, rispettivamente entro le ore 9:00 o le ore 13:00, salvo accordi diversi presi con le educatrici.

Eventuali ritardi o assenze prevedibili vanno comunicate il giorno precedente, o segnalate la mattina stessa entro le ore 8:15 per ragioni organizzative.

Il servizio può anche adottare modalità di gestione innovative e/o integrative di tipo sperimentale.

Il Nido "Corte Chiara" è accreditato con il Comune di Brescia con il quale è stato stipulato anche un protocollo d'intesa finalizzato ad aumentare l'offerta pubblica di servizi per la prima infanzia a disposizione delle famiglie con i figli di età tra i 12 ed i 36 mesi residenti nel Comune di Brescia.

Per chi accede al Nido tramite posti convenzionati valgono le regole previste per i Nidi comunali compresi, fra le altre, gli orari ed il calendario di frequenza; in particolare per i convenzionati il tempo pieno termina alle ore 15:30.

## 5. Requisiti per l'ammissione

Sono accettate le iscrizioni fino ad esaurimento dei posti disponibili. Per l'ammissione su posti "privati" vengono seguiti i sotto indicati criteri di priorità:

1. figli di dipendenti della Cooperativa "Il Gabbiano";
2. figli di dipendenti di enti e aziende convenzionate per il numero massimo regolato da ogni convenzione;
3. fratelli di bambini già frequentanti;
4. ordine cronologico di presentazione della domanda.

I requisiti saranno valutati al momento dell'iscrizione e, in caso di indisponibilità di posti, si comporrà la lista d'attesa. Le domande potranno essere consegnate in ogni momento dell'anno e verranno inserite in graduatoria sulla base dei criteri elencati. I bambini già frequentanti, nel rispetto dei limiti di età, sono ammessi d'ufficio alla frequenza per l'anno successivo, salvo la presentazione di richiesta di conferma di frequenza da presentarsi almeno due mesi prima della chiusura del servizio e sempreché l'Utente abbia saldato regolarmente le precedenti rette. Dell'ammissione o dell'esclusione dal servizio per mancanza di posti, sarà data tempestiva informazione scritta agli interessati.

Regole particolari sono previste per l'iscrizione sui posti "convenzionati" con il Comune di Brescia; a tale proposito si rimanda al "Regolamento di iscrizione e prospetto rette" qui allegato.

## 6. Domanda di iscrizione

Le domande di iscrizione dovranno essere presentate, mediante la compilazione dell'apposito modulo, agli uffici amministrativi della Cooperativa "Il Gabbiano" di Via Giroldi Forcella n. 27 a Pontevico (BS), o direttamente all'asilo nido "Corte Chiara" di Via Trento n. 155/157 a Brescia

All'atto dell'iscrizione, il genitore dovrà presentare:

- Documento di identità e codice fiscale di genitori e bambino;
- Permesso di soggiorno, se trattasi di cittadino extra-comunitario.

Gli Utenti ai quali è stata comunicata l'ammissione al Nido, per confermare l'iscrizione, devono versare una quota pari ad una mensilità quale cauzione per l'utilizzo del servizio.

Anche per gli Utenti che beneficiano di convenzione comunale è richiesto un deposito cauzionale definito annualmente.

Il mancato versamento libera l'ente dall'impegno al mantenimento dell'iscrizione.

La somma versata a titolo di cauzione sarà restituita al termine della frequenza al Nido e solo se l'Utente è in regola con tutti i pagamenti.

## 7. Graduatorie di ammissione

La Direzione della Cooperativa coordina l'istruttoria delle domande e redige le graduatorie applicando i criteri stabiliti al precedente punto 5.

In caso di iscrizione di fratelli gemelli la Direzione della Cooperativa provvederà all'inserimento d'ufficio di entrambi adottando d'accordo tutte le misure atte a garantire la qualità educativa.

Qualora le dichiarazioni dovessero risultare mendaci o non corrette, in ordine a criteri determinanti ai fini dell'ammissione al Nido, la Direzione provvederà all'immediata interruzione della frequenza e alla conseguente ricollocazione in graduatoria sulla base dei requisiti effettivamente riscontrati.

## 8. Le rette di frequenza

Le rette, come da prospetto "Regolamento di iscrizione e prospetto rette", allegato alla presente Carta dei Servizi, vengono stabilite annualmente dal Consiglio di Amministrazione o dal Comitato di Gestione della Cooperativa, e sulla base dei costi di funzionamento del servizio per l'intero anno.

Le rette sono differenziate in base alle ore di permanenza del bambino presso il Nido come evidenziato nella tabella sotto riportata:

<b>ORARI di PERMANENZA</b>	
Tempo ORDINARIO	7:30 - 16:30
Tempo PROLUNGATO	16:30 - 18:00
Tempo ANTICIPATO	7:00 - 7:30
PART-TIME mattino	7:30 - 13:00
PART-TIME pomeriggio	13:00 - 16:30

**Per il part-time è stabilito un limite di 10 posti.**

L'assegnazione del posto avviene sulla base dell'ordine cronologico della formulazione della domanda.

È possibile creare pacchetti di frequenza personalizzati ed usufruire di ticket giornalieri.

È possibile effettuare l'iscrizione anticipata e riservare il posto al Nido fino all'inserimento dell'utente, a fronte del pagamento della quota fissa della retta di frequenza, al netto della quota pasti.

**Il servizio di "tempo prolungato" è attivato con un minimo di 5 iscritti.**

**Il servizio di "tempo anticipato" è attivato con un minimo di 3 iscritti.**

Sono previsti i seguenti casi di riduzione sulla retta:

- 1) nel caso in cui due (o più) fratelli iscritti frequentino contemporaneamente il Nido, la retta per il secondo figlio (e successivi) verrà ridotta del 20%;
- 2) i figli dei dipendenti delle Cooperative del gruppo "Gabbiano", nonché delle Società convenzionate con la Cooperativa, usufruiscono di uno sconto del 7% sulla retta;
- 3) per assenze continuative per motivi di salute comprovate da certificato medico e superiori al mese, è previsto uno sgravio sulla retta. Al fine di mantenere l'iscrizione al Nido, si richiede il versamento del 50% della quota mensile. Ogni altro caso di assenza non darà diritto ad alcuna riduzione della retta mensile di riferimento, che dovrà essere interamente versata;

4) per gli inserimenti al Nido che avvengono dopo il 15 del mese la retta mensile verrà ridotta del 50%. Per quanto riguarda le rette applicate agli Utenti iscritti su posti "convenzionati" con il Comune di Brescia valgono le rette definite dal Comune stesso.

## 9. La refezione

L'Asilo Nido offre ai bambini e agli operatori un servizio di ristorazione che assicura elevati standard di qualità degli alimenti, nel rispetto delle necessarie garanzie di igiene.

### Le tariffe

A fronte di questo servizio, le famiglie dei bambini sono tenute al pagamento di una contribuzione con addebito del costo, come da prospetto "Regolamento di iscrizione e prospetto rette" allegato alla presente Carta dei Servizi; la tariffa di frequenza mensile include un costo medio dei pasti che viene conguagliato nel mese successivo, aggiungendo o sommando il costo dei pasti effettivamente consumati.

### Diete speciali

I genitori dei bambini iscritti al nido, nel caso il cui il loro figlio sia soggetto ad intolleranze, allergie o patologie alimentari, possono richiedere una dieta personalizzata consegnando, all'atto dell'iscrizione o comunque prima dell'inizio della frequenza, un certificato medico (in originale) che attesti la necessità di una dieta speciale.

**Non è consentito ai famigliari dei bambini portare cibi da casa per il loro consumo presso il Nido salva la possibilità di portare dolci in occasione di feste purché prodotti e confezionati da soggetti a ciò abilitati ed autorizzati, contenuti in confezioni originali riportanti l'elenco degli ingredienti e la data di scadenza.**

## 10. Come effettuare i pagamenti

La retta (comprensiva dei pasti) deve essere versata entro il giorno 10 del mese di riferimento.

Il pagamento può essere effettuato a mezzo bonifico bancario o SDD (addebito bancario diretto) utilizzando le coordinate bancarie fornite dalla Cooperativa e riportate nel prospetto "Regole di iscrizione e rette" allegato alla presente Carta dei Servizi.

Il mancato versamento della retta nei termini indicati comporterà l'allontanamento del bambino dal Nido e l'avvio delle pratiche di recupero coattivo del credito, così come previsto dal Contratto sottoscritto tra le Parti.

## 11. Modifica dell'orario prescelto

É possibile richiedere la modifica dell'orario di fruizione del servizio tramite la presentazione di apposito modulo (disponibile presso il servizio) debitamente compilato e sottoscritto.

Il passaggio da una fascia oraria all'altra a partire dal mese successivo alla data di presentazione della richiesta sarà approvato fatta salva la disponibilità di posti.

## 12. Rinuncia al servizio

Per la rinuncia al servizio e il conseguente depennamento del bambino dalla graduatoria viene richiesto un mese di preavviso.

In caso di mancato o inferiore preavviso, la famiglia sarà tenuta a versare per intero la retta dovuta a completamento del periodo richiesto.



## 13. Organismi di gestione

Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa "Il Gabbiano", collegialmente con la Direzione e la Coordinatrice Responsabile dei Servizi all'Infanzia, determina:

- gli indirizzi per il miglioramento del servizio;
- gli indirizzi per la revisione del regolamento;
- i parametri per la definizione dell'Area di utenza;
- le rette di frequenza.

L'équipe è composta dal personale in servizio ed è presieduta dalla Coordinatrice Responsabile dei Servizi all'Infanzia.

Al Collegio del personale sono affidate le seguenti funzioni:

- elaborare il progetto educativo del Nido, caratterizzandolo secondo le proprie abilità e competenze, le risorse disponibili e le caratteristiche dell'utenza;
- suggerire le iniziative per favorire la comunicazione con le famiglie;
- concordare le modalità organizzative delle turnazioni, in modo da assicurare la presenza in servizio nelle ore di apertura;
- organizzare la distribuzione degli incarichi, con particolare riguardo alla rilevazione delle presenze dei bambini;
- raccogliere i dati utili alla redazione di statistiche.

## 14. Chi lavora al Nido

Il team è composto da tutti gli operatori in servizio ed è diretto dalla Coordinatrice Responsabile dei Servizi all'Infanzia della Cooperativa "Il Gabbiano".

FUNZIONE	COMPITI
Coordinatrice	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Mantiene i contatti con la Coordinatrice Responsabile del Servizio e con l'Amministrazione della Cooperativa</li><li>○ Mantiene i contatti con l'ATS</li><li>○ Mantiene i rapporti con le famiglie</li><li>○ É responsabile dei beni ricevuti in consegna</li><li>○ Compila giornalmente l'apposito registro delle presenze dei bambini e del personale</li><li>○ Provvede a trasmettere l'elenco delle presenze all'Amministrazione della Cooperativa</li><li>○ Indica la necessità di sostituzione del personale assente</li><li>○ Supervisiona le conformità di comportamento di tutto il personale del Nido</li><li>○ Raccoglie le rilevazioni di soddisfazione delle famiglie</li><li>○ Raccoglie i reclami e li trasmette all'Amministrazione della Cooperativa attraverso la figura della Coordinatrice Responsabile</li></ul>
Educatrici	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Provvedono alla cura dei bambini/e</li><li>○ Svolgono le attività educative</li><li>○ Mantengono la relazione con le famiglie</li><li>○ Partecipano al buon funzionamento del servizio</li><li>○ Promuovono il protagonismo attivo dei genitori.</li><li>○ Sono sempre responsabili della gestione del gruppo bambini presenti al Nido</li><li>○ Realizzano il Progetto Educativo attraverso le attività didattiche</li></ul>
Ausiliaria	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Provvede alla pulizia degli ambienti e degli oggetti presenti al Nido</li><li>○ Presiede alla cura e all'ordine del guardaroba</li><li>○ Collabora con il personale educativo per il buon funzionamento del servizio</li></ul>

# 15. La partecipazione dei genitori alla vita del nido

Il rapporto tra famiglia ed educatrici rappresenta uno degli elementi che maggiormente qualificano l'esperienza educativa nel Nido.

L'Assemblea delle famiglie è composta dai genitori dei bambini iscritti al Nido. Al suo interno designa n°2 rappresentanti. L'Assemblea si riunisce su convocazione dei propri rappresentanti. La convocazione può avvenire anche per richiesta scritta e motivata da almeno un terzo dei componenti l'Assemblea.

La comunicazione con le famiglie viene garantita da:

**Assemblea dei genitori:** nei primi mesi dell'anno scolastico le educatrici convocano i genitori di tutti i bambini e le bambine per illustrare l'organizzazione e la programmazione collegiale redatta dal team.

**Progetti genitori:** vengono organizzati incontri cui partecipano esperti e genitori, per considerare gli aspetti riguardanti lo sviluppo e la crescita dei bambini e delle bambine, il rapporto genitori/figli, genitori/Nido.

**Colloqui individuali:** ogni educatrice organizza i colloqui individuali con i genitori per parlare di argomenti che riguardano vari aspetti della crescita personale dei bambini e delle bambine, mettendo a punto alleanze e condivisione di principi e comportamenti educativi.

## Customer Satisfaction

Le famiglie vengono interpellate dalla Cooperativa per esprimere un giudizio sulla qualità della gestione del Nido attraverso un questionario di soddisfazione, somministrato prima del termine dell'anno scolastico; gli esiti vengono successivamente relazionati dal Servizio Comunicazione, Marketing e Servizio Clienti, e messe a disposizione delle famiglie presso il Nido. Questo strumento del nostro "Sistema Qualità", prevede degli items che spaziano nei diversi ambiti della gestione (attività, routine, colloqui, informazioni, mensa, organizzazione spazi, ecc).

# 16. Privacy

Il Servizio assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute degli Utenti, avvenga nel rispetto del Nuovo Regolamento U.E. n.2016/679 (GDPR).

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- gestione amministrativa;
- riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune e/o eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione;
- presa in carico dell'Utente.

I dati relativi alla salute dell'Utente sono oggetto di comunicazione esclusivamente:

- al Personale addetto all'assistenza che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per potere dar corso all'erogazione del Servizio;
- all'ATS competente territorialmente in ottemperanza alla normativa vigente, Comuni e relativi Servizi Sociali, Regione, Enti Pubblici in genere nel caso sia previsto da una norma.

Titolare del trattamento dei dati è "Il Gabbiano" Società Cooperativa Sociale Onlus, l'incarico di DPO (Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati personali) è stato affidato ad un'azienda esterna specializzata, mentre il Supervisore Privacy per la struttura è il Coordinatore Responsabile del Servizio.

# 17. Codice etico e modello di organizzazione gestione e controllo ex d.lgs. 231/01

Ai sensi del D.Lgs. 231/2001 la Cooperativa ha provveduto a dotarsi di un modello di organizzazione, gestione e controllo nonché di un Codice Etico ossia una carta dei diritti e doveri morali e che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante all'organizzazione della Cooperativa stessa.

In questo documento sono esplicitati in maniera chiara i principi etici e sociali a cui dipendenti, soci, amministratori, collaboratori, fornitori e tutti coloro che operano con la Cooperativa si devono attenere.

## 18. Riferimenti

Per qualsiasi informazione e per il ritiro dei moduli di iscrizione è possibile rivolgersi a:

- Cooperativa "Il Gabbiano" – Via Giroldi Forcella, 27 – Pontevecchio (BS)  
telefono 030/9930282, fax 030/9930419  
e-mail: [info@ilgabbiano.it](mailto:info@ilgabbiano.it), [www.ilgabbiano.it](http://www.ilgabbiano.it)
- Nido "Corte Chiara" – Via Trento, 155/157 – Brescia  
telefono 030/302608, fax 030/302608, cell. 349/9108319  
e-mail: [nido.cortechiara@ilgabbiano.it](mailto:nido.cortechiara@ilgabbiano.it)

## 19. Allegati alla Carta dei Servizi

1. Regolamento per l'iscrizione e prospetto rette
2. Menù tipo
3. Modulo di reclamo o suggerimento
4. Questionario di soddisfazione
5. Regolamento "Piccole regole educative"

## 20. Conclusioni

*La ringraziamo dell'attenzione che ci ha prestato.*

*Nella speranza di garantire un Servizio professionalmente all'altezza delle Sue aspettative, Le chiediamo di collaborare comunicandoci personalmente (o tramite modulo allegato) i Suoi suggerimenti, che terremo sempre presenti nell'ottica di un continuo miglioramento e dell'ottimizzazione dei Servizi erogati.*

*Cerchiamo, con impegno costante, di assicurare un Servizio di qualità!*