

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA GRANDANGOLO

Servizio accreditato Ufficio di Piano
Comuni dell'ambito di Sondrio

Grandangolo 
cooperativa sociale



CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA

GRANDANGOLO

Servizio accreditato Ufficio di Piano – Comuni dell’ambito di Sondrio

COMPETENZE DI GRANDANGOLO

Grandangolo opera nell’ambito dei servizi alla persona nel territorio Provinciale dal 1985 e ha sviluppato diffuse competenze nell’ambito della riabilitazione, dell’integrazione e dell’assistenza alle persone con disabilità.

Grandangolo si occupa da molti anni dell’integrazione scolastica degli alunni con disabilità, con servizi di assistenza scolastica ed alla comunicazione, operando con i comuni dell’ambito di Morbegno, con alcuni comuni dell’ambito di Sondrio e dell’Alto Lario, con l’Agenzia di Tutela della Salute (ATS Montagna), con alcuni istituti ed enti formativi, ecc.

Negli ultimi tre anni scolastici *Grandangolo* ha supportato ogni anno mediamente 150 alunni con disabilità.

Altre competenze nell’ambito dei servizi per le persone con disabilità:

- *Grandangolo* è ente gestore del Centro Terapeutico Riabilitativo di Sondrio (Centro Diurno di Neuropsichiatria dell’infanzia specializzato per la realizzazione di interventi riabilitativi per minori con disturbi dello spettro dell’autismo) che risponde ai bisogni di circa 60 minori, offrendo supporto anche alle famiglie e alle scuole.
- *Grandangolo* è gestore del Centro Socio Educativo e del Servizio di Formazione all’Autonomia del Centro i Prati a Cosio Valtellino a cui accedono circa 40 persone.
- *Grandangolo* gestisce interventi di assistenza domiciliare rivolti a persone con disabilità attraverso i seguenti servizi di cui è ente gestore accreditato, convenzionato/contrattualizzato: Misura B1 e Misura B1 Autismo, SEDH (Servizi educativi domiciliari Disabili) e SADH (servizi di assistenza domiciliare disabili), ADI (Assistenza Domiciliare Integrata).
- *Grandangolo* è attivo con interventi di “palestra per l’autonomia” nell’ambito delle azioni previste dalla legge sul “Dopo di noi” e sta formando il proprio personale nell’ambito dei percorsi formativi

provinciali sull'elaborazione dei Progetti di vita.

Nelle équipes dei servizi operano numerose figure professionali: Assistenti Scolastici, Educatori, Medico neuropsichiatra, Psicologi, Infermieri, Fisioterapisti, Psicomotricisti, Ausiliari Socio assistenziali, Operatori Socio Sanitari, ecc.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Alunni in possesso dei requisiti di seguito indicati:

- essere certificati dal competente collegio medico legale per l'accertamento della disabilità in età evolutiva, ai sensi del Decreto legislativo 13 aprile 2017 n. 66 *Norme per la promozione dell'inclusione scolastica degli studenti con disabilità*, ed essere in possesso dei documenti di programmazione previsti dalla normativa vigente (diagnosi funzionale/profilo di funzionamento);
- frequentare gli Istituti scolastici statali e paritari per i quali la normativa vigente prevede tale intervento;
- risiedere nel territorio dei 22 Comuni dell'ambito territoriale di Sondrio (Albosaggia, Berbenno di Valtellina, Caiolo, Caspoggio, Castello dell'Acqua, Castione Andevenno, Cedrasco, Chiesa in Valmalenco, Chiuro, Colorina, Faedo Valtellino, Fusine, Lanzada, Montagna in Valtellina, Piateda, Poggiridenti, Ponte in Valtellina, Postalesio, Sondrio, Spriana, Torre di Santa Maria e Tresivio).

TIPOLOGIA DI INTERVENTI

Questa carta dei servizi riguarda il servizio di assistenza scolastica di cui alla Legge 5 febbraio 1992 n. 104 in esecuzione a quanto disposto dall'Assemblea dei Sindaci riunitasi il giorno 11 gennaio 2022.

Il servizio di assistenza scolastica comprende l'organizzazione e la realizzazione di interventi educativi in ambito scolastico, da concordare con la scuola frequentata dall'alunno e con l'ufficio di piano, per la realizzazione di quanto previsto nel piano educativo individualizzato (PEI).

Le attività sono volte ad *"incrementare le competenze in ambito scolastico e nei contesti quotidiani di vita sociale, con attenzione prioritaria agli aspetti educativi e di relazione, in collaborazione con i docenti di classe, di sostegno e gli operatori coinvolti. Svolgono compiti di collegamento fra il progetto di inclusione, che definisce, nell'ambito del PEI, gli interventi di assistenza educativa, e il progetto individuale di competenza dell'Ente Locale, che si proietta oltre l'inclusione nel segmento scolastico"* (citazione Ventura e Nutini, 2019). In particolare, le attività di assistenza scolastica sono volte a supportare, consolidare e sviluppare:

- le competenze relazionali, sociali e comunicative;
- le autonomie personali e la cura del sé;
- l'integrazione col gruppo dei pari e con gli adulti.

LUOGHI DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

La sede delle scuole frequentate dagli alunni ai quali è riconosciuto il servizio, la sede dell'ufficio di piano, la sede operativa dei soggetti accreditati, la sede dei servizi territoriali coinvolti.

L'attività potrebbe inoltre svolgersi anche nei seguenti luoghi/spazi nei casi di seguito specificati:

- in caso di emergenza sanitaria: a distanza per via telematica attraverso mezzi (computer per gli operatori) e piattaforme messi a disposizione dalla scuola o, in assenza, da parte del soggetto gestore che garantiscano il rapporto tra alunno e assistente; in spazi diversi dall'ambiente scolastico (es. parchi, musei, biblioteche, ecc.) che si dovessero rendere disponibili al fine di garantire eventi imprevisti ed imprevedibili a tutela della salute pubblica (ad esempio il "distanziamento sociale" post COVID-19), se previsti dal piano educativo individualizzato e previa specifica autorizzazione del dirigente scolastico;
- a domicilio dell'alunno nel caso in cui sia stato attivato il servizio di istruzione domiciliare, previsto dal piano educativo individualizzato, per ragioni che impediscono la regolare frequenza della scuola.

Grandangolo è raggiungibile presso la propria sede di via Giuliani, 20 a Sondrio dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 17:00. La sede è sempre accessibile agli operatori e alle famiglie negli orari sopra indicati. Per la richiesta di informazioni e comunicazioni da parte della famiglia è possibile contattare la Cooperativa telefonicamente o tramite e-mail ai riferimenti sotto indicati.

Per colloqui specifici con i responsabili, con il coordinatore o con gli assistenti in merito al servizio è invece obbligatorio richiedere un appuntamento.

Numero di telefono: 0342-214033

Indirizzo e-mail: assistenzascolastica.sondrio@grandangolo.coop

PEC: grandangolo@pec.confcooperative.it

TIPOLOGIA DI INTERVENTI

Il servizio di assistenza scolastica comprende le seguenti funzioni:

- partecipazione all'attuazione del piano educativo individualizzato, in raccordo con il consiglio di

classe, con la famiglia ed i servizi coinvolti;

- esecuzione di interventi socio-assistenziali, utili alla realizzazione degli obiettivi formativi stabiliti dalla programmazione scolastica ed in particolare dal piano educativo individualizzato;
- assicurazione degli aiuti necessari all'alunno con disabilità, ove necessario supporto pratico/funzionale per poter eseguire le indicazioni fornite dagli insegnanti;
- sviluppo di autonomie personali e sociali, utili ad affrontare la quotidianità con maggiore competenza;
- sostegno alla socializzazione e allo sviluppo di relazioni in ambito scolastico;
- assistenza durante momenti organizzati dalla scuola (viaggi d'istruzione, visite guidate, uscite, ...), volta a favorire una maggior conoscenza del territorio e l'orientamento nello stesso;
- assistenza nello svolgimento di attività ludiche, di laboratorio, programmate dal consiglio di classe, con la classe di appartenenza o con classi aperte, con limitazione delle attività individuali fuori dalla classe;
- contenimento di comportamenti aggressivi, violenti e comunque costituenti motivo di rischio per l'incolumità degli stessi soggetti assistiti e di terzi;
- assistenza personale che favorisca il mantenimento di posture o l'uso di dispositivi, in attuazione delle indicazioni dei servizi specialistici;
- aiuto durante i momenti della ristorazione scolastica per la corretta assunzione dei cibi, compreso l'imboccamento e quanto necessario ad assicurare l'alimentazione, in presenza di gravi problematiche legate all'autonomia personale, certificate dai servizi specialistici;
- espletamento del servizio nei giorni e negli orari di lezione previsti per ogni anno scolastico dalle scuole interessate;

Come da disposizioni dell'Ufficio di Piano dei comuni dell'ambito di Sondrio sono escluse dal servizio:

- le funzioni legate all'assistenza di base, in quanto di competenza della scuola ai sensi della Legge 3 maggio 1999, n. 124, art. 8;
- le attività didattiche e di accompagnamento fuori dall'edificio scolastico, in assenza di insegnanti che assumano la responsabilità dell'iniziativa per conto della scuola, tranne nei casi previsti dal piano educativo individualizzato e specifica autorizzazione del dirigente scolastico.

OBIETTIVI E FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio di assistenza scolastica è finalizzato ad assicurare il benessere dell'alunno in situazione di disabilità in ambito scolastico e a promuoverne lo sviluppo personale e delle sue abilità, non limitandosi così ad un approccio assistenziale, ma lavorando sulla globalità e sul potenziamento delle

competenze dell'alunno.

Il servizio di assistenza scolastica comprende una serie d'interventi, nell'ambito della normale attività scolastica, atti a perseguire le seguenti finalità:

- favorire lo svolgimento della programmazione scolastica con l'offerta di risorse aggiuntive, favorevoli all'inclusione degli alunni con disabilità;
- sostenere la persona con disabilità, nel rispetto della dignità umana e civile, al fine di garantire la realizzazione del diritto allo studio e l'integrazione scolastica in un'ottica di inclusione;
- contribuire alla formazione della personalità dei soggetti con disabilità, attraverso programmi educativi utili ad attivare processi d'autonomia individuale, l'apprendimento di capacità relazionali e comunicative con gli altri e con l'ambiente;
- favorire la diffusione nell'ambito scolastico della cultura della diversità, dell'accoglienza, dell'aiuto reciproco, della solidarietà e della valorizzazione positiva di sé e degli altri.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

1. L'ufficio di piano definisce l'elenco degli enti accreditati per l'esecuzione del servizio.
2. L'ufficio di piano, ricevuta la richiesta del servizio da parte delle scuole, effettua la valutazione delle ore di assistenza necessarie, in collaborazione con i servizi territoriali.
3. L'ufficio di piano assegna alla famiglia il voucher per l'acquisto gratuito del servizio.
4. La famiglia provvede a scegliere il gestore di cui vuole avvalersi. La scelta deve essere effettuata entro il 10 agosto, per l'organizzazione del servizio entro l'inizio delle lezioni dell'anno scolastico successivo e deve valere per tutto l'anno scolastico.

Per coloro che lo richiedono, al fine di facilitare le valutazioni della qualità dei servizi e la selezione del soggetto gestore, *Grandangolo* è disponibile a effettuare un colloquio con la famiglia, prima che sia espressa la scelta dell'erogatore.

5. *Grandangolo* prima dell'inizio delle lezioni assegnerà l'assistente all'alunno, laddove possibile lo presenterà alla famiglia e prenderà contatto con la scuola per la definizione dell'orario e della modalità di intervento. In caso di assegnazioni in corso d'anno, *Grandangolo* provvederà ad attivare il servizio entro dieci giorni lavorativi. *Grandangolo* considera l'esperienza e specializzazioni degli assistenti nelle assegnazioni, per consentire il miglior intervento possibile.
6. *Grandangolo*, di norma, assegna ciascun assistente ad un'unica sede scolastica o comunque si impegna a limitare il più possibile le sedi scolastiche di assegnazione, per favorire la programmazione educativa e l'organizzazione degli orari, contenere il numero degli interlocutori e possibili disagi per gli spostamenti.

7. La famiglia è tenuta a comunicare il giorno precedente all'assistente o al coordinatore eventuali assenze programmate e non, così come deve segnalare anticipatamente il rientro a scuola. Poiché in caso di assenza l'ufficio di piano non prevede il mantenimento dell'attività dell'assistente presso la scuola, è importante comunicare sempre e tempestivamente le assenze al fine di potere assicurare all'operatore la possibilità di operare in altri servizi.

ORARIO E GIORNI DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio di assistenza scolastica è garantito per il periodo di validità di ogni voucher assegnato.

Il servizio sarà svolto nei giorni e negli orari concordati con la scuola in cui si svolge l'attività al fine di rispondere al bisogno assistenziale di ogni singolo alunno. Il servizio è attivabile esclusivamente nelle giornate previste dal calendario scolastico, secondo la programmazione delle singole scuole ed entro le fasce orarie stabilite dall'ufficio di piano (8:00-16:30 dal lunedì al venerdì e 8:00-13:00 il sabato)

PERSONALE IMPIEGATO

Per il servizio viene impiegato personale qualificato di cui è verificata l'assenza degli impedimenti di cui all'art. 8, comma 16 del capitolato speciale.

Gli operatori socio educativi impiegati nel servizio da *Grandangolo* sono in possesso di almeno uno dei seguenti titoli culturali o titoli equipollenti/equiparati:

- diploma di maturità magistrale/liceo socio-psico-pedagogico
- diploma di abilitazione all'insegnamento nelle scuole di grado preparatorio
- diploma di dirigente di comunità
- diploma di tecnico dei servizi sociali e assistente di comunità infantile
- operatore servizi sociali e assistente per l'infanzia
- vigilatrice di infanzia
- puericultrice
- laurea in scienze dell'educazione o della formazione, psicologia, sociologia
- educatore professionale socio-pedagogico in possesso del diploma di laurea classe L-19 Scienze dell'educazione e della formazione ad indirizzo specifico per servizi per l'infanzia
- LM-50 Programmazione e Gestione dei servizi educativi
- LM-57 Scienze dell'educazione degli adulti e della formazione continua
- LM-85 Scienze pedagogiche o LM-93 Teorie e metodologie dell'e-learning e della media education
- Eventuali altri titoli ammessi dall'ufficio di piano dei comuni dell'ambito di Sondrio.

In assenza di personale con i titoli di studio sopra indicati, potrà essere impiegato personale con diploma di scuola secondaria di secondo grado, che abbia svolto servizi educativi in ambito scolastico per almeno un anno scolastico negli ultimi cinque anni.

COORDINAMENTO DEI SERVIZI

Grandangolo gestisce e organizza le attività di assistenza scolastica attraverso un responsabile specificatamente individuato e formato: il coordinatore.

La figura del coordinatore è in possesso di uno dei seguenti titoli o esperienza pregressa:

- LM-50 Programmazione e Gestione dei servizi educativi;
- LM-57 Scienze dell'educazione degli adulti e della formazione continua;
- LM-85 Scienze pedagogiche o LM-93 Teorie e metodologie dell'e-learning e della media education L19
- Laurea in scienze dell'educazione/formazione, psicologiche o sociologiche;
- Esperienza di almeno 3 anni nel coordinamento in servizi educativi e possesso di diploma attinente al ruolo di operatore socio educativo.

Il servizio conta inoltre sulla presenza di un vice-coordinatore, scelto tra gli educatori in servizio.

Grandangolo assicura al coordinatore il supporto di numerose persone che collaborano alla definizione dei progetti di intervento e alla gestione di specifiche e particolari esigenze: direttore dei servizi, responsabile d' area, medico neuropsichiatra, psicologi, educatori, ecc.

Il coordinatore è reperibile telefonicamente per tutte le giornate di servizio di ogni anno scolastico, negli orari delle lezioni e anticipatamente dalle ore 7:00 alle ore 18.00 per la gestione di eventuali sostituzioni di personale assente.

Il coordinatore assolve alle seguenti funzioni:

- individua gli operatori necessari per gli incarichi, organizza l'orario di lavoro e le sostituzioni per assenze e ferie del proprio personale, per consentire la migliore realizzazione delle attività;
- è responsabile della programmazione e organizzazione delle attività, mediante un continuo monitoraggio e verifica del corretto svolgimento e della conformità al piano educativo individualizzato;
- coordina tutto il personale in servizio e coinvolge gli operatori nelle diverse fasi di

- programmazione, gestione e verifica periodica, anche tramite il lavoro di equipe;
- è referente per i servizi di assistenza scolastica affidati, nei confronti dei responsabili dell'ufficio di piano, degli insegnanti, degli operatori sociali o sanitari eventualmente coinvolti sui casi degli alunni ai quali è stato assegnato il voucher;
 - partecipa alle riunioni di programmazione, organizzazione e verifica con l'ufficio di piano, con i propri educatori, con le agenzie territoriali eventualmente coinvolte favorendo così il lavoro di rete con tutti gli attori che cooperano al benessere dell'alunno;
 - aggiorna costantemente il referente dell'ufficio di piano, in merito a fatti rilevanti che richiedano la revisione degli interventi programmati (assenze/sostituzioni di operatori, assenze prolungate di alunni, difficoltà operative, circostanze eccezionali ...);
 - gestisce eventuali colloqui individuali che vengano richiesti dai genitori, garantendo in particolare che essi avvengano con modalità tali da garantire la riservatezza; presidia, anche tramite aggiornamenti, i colloqui gestiti direttamente dagli operatori;
 - è abilitato a prendere decisioni immediate per conto della Cooperativa accreditato rispetto a problematiche connesse allo svolgimento del servizio;
 - opera in stretta collaborazione con il personale dell'ufficio di piano al fine di rendere funzionali le diverse comunicazioni di carattere organizzativo, verificare eventuali difficoltà di carattere educativo-metodologico, riportare con immediatezza qualunque segnalazione o problematica emersa in relazione alle attività, onde assicurare una corretta conduzione dell'esperienza;
 - nel caso di incidenti agli alunni affidati, per i quali non venissero attivate misure assicurative scolastiche, informa tempestivamente il referente dell'ufficio di piano, stila immediatamente una relazione, ai fini dell'eventuale avvio della pratica assicurativa.

FORMAZIONE

Grandangolo garantisce adeguata formazione continua al personale, attraverso l'individuazione di formatori qualificati ad affrontare tematiche legate alla gestione della disabilità, per almeno 10 ore/anno scolastico. Inoltre, il coordinatore svolge una costante funzione di supporto e indirizzo educativo a tutti gli assistenti impegnati nel servizio, ricorrendo alla supervisione in caso di necessità per supportare gli operatori e offrire un punto di vista esperto sugli aspetti pedagogici del caso.

GESTIONE DEL PERSONALE

Grandangolo, nei limiti delle risorse messe a disposizione e delle regole stabilite dal contratto di accreditamento, si impegna garantire la stabilità del personale, nei limiti del possibile, a limitare il

turn over, salvo cause di forza maggiore, per assicurare gli aspetti legati alla conoscenza e alla continuità della programmazione, perché le figure incaricate possano costituire punti di riferimento stabili per gli alunni e si possa consolidare un gruppo di operatori esperti.

In caso di assenza di un assistente, *Grandangolo* provvede alla sua sostituzione con altro soggetto con requisiti e titoli previsti; in caso di alunni in situazione di grave disabilità complessa la sostituzione sarà immediata, nei limiti del possibile; in altri casi la sostituzione dovrà essere garantita per assenze superiori a tre giorni.

Il personale in servizio è tenuto a:

- tenere un comportamento irreprensibile, improntato alla massima educazione, correttezza e professionalità, adeguata alle specifiche mansioni, alla tipologia degli alunni con disabilità e alla relazione con le famiglie e tra operatori del servizio stesso;
- segnalare tempestivamente al coordinatore ogni eventuale anomalia rilevata durante lo svolgimento delle attività, per le valutazioni e gli adempimenti di conseguenza;
- seguire scrupolosamente l'igiene propria personale e, in caso permanga la situazione di emergenza sanitaria, rispettare quanto previsto dalla normativa vigente (eventuale utilizzo di dispositivi di protezione, detersione delle mani...);
- partecipare alle riunioni di équipe organizzate dal coordinatore o richieste dall'ufficio di piano per la programmazione, il monitoraggio e la verifica delle attività;
- partecipare a riunioni di programmazione con il personale scolastico e i servizi specialistici, quando necessarie, redigendo un verbale in ognuna di queste situazioni; per tali impegni possono essere utilizzate le ore di servizio non svolte a causa dell'eventuale assenza degli alunni.

Secondo gli adempimenti di cui all'art. 2 d.lgs. 39 del 4 marzo 2014 (recante "*Attuazione della direttiva 2011/93/UE relativa alla lotta contro l'abuso e lo sfruttamento sessuale dei minori e la pornografia minorile*"), per tutto il personale adibito ad attività che comportino contatti diretti e regolari con minori, *Grandangolo* provvede all'acquisizione del certificato penale del casellario giudiziale. Il certificato viene richiesto prima dell'avvio delle attività e in occasione dell'assunzione di nuovo personale entrandone in possesso secondo i tempi di rilascio del tribunale.

Il personale è tenuto a mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti e su tutti i dati relativi agli alunni, nel rispetto di

quanto stabilito dal d.lgs. 196/2003 e dal regolamento UE 2016/679.

Grandangolo applica nei confronti dei lavoratori le condizioni contrattuali, normative e retributive, risultanti dal contratto collettivo nazionale di lavoro e dagli accordi integrativi territoriali sottoscritti dalle organizzazioni imprenditoriali e dei lavoratori maggiormente rappresentative. *Grandangolo* rispetta le norme e le procedure previste dalla legge, osserva e applica tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali, nei confronti del proprio personale.

RISPETTO NORMATIVA SU RISERVATEZZA DATI PERSONALI

Grandangolo osserva il Regolamento UE 2016/679 e il D.lgs. 196/2003 e successive modifiche.

Al personale di *Grandangolo* è fatto divieto di effettuare, esporre o diffondere riproduzioni fotografiche e di qualsiasi altro genere. *Grandangolo* si impegna a custodire i dati personali e a non diffondere dati e informazioni inerenti agli alunni, di cui possa venire in possesso nel corso del servizio, secondo le regole e le modalità previste dal Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e dal D.Lgs. n.196/03 - come modificato dal D.Lgs. n.101/18 - “*Codice in materia di protezione dei dati personali*”.

I dati potranno essere condivisi con l’ufficio di piano e con l’istituto scolastico o con altri enti deputati a garantire il servizio per le finalità connesse alla gestione dello stesso.

ASSICURAZIONE

La cooperativa ha stipulato adeguata polizza di Responsabilità Civile verso terzi secondo i requisiti stabiliti dal capitolato.

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi risponde all’esigenza di rendere trasparenti gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell’utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato.

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Sarà cura dell’Ente accreditato somministrare, una volta l’anno il Questionario di gradimento per monitorare e misurare l’efficacia del servizio e il grado di soddisfazione degli utenti e delle loro

famiglie. Con cadenza annuale avverrà altresì la somministrazione del questionario di soddisfazione degli operatori e degli insegnanti. Il questionario potrà essere compilato e consegnato in forma anonima. Resta la possibilità durante l'anno di fissare colloqui individuali al fine di richiedere un confronto o un approfondimento.

RECLAMI

I familiari dei minori che fruiscono del Servizio possono presentare osservazioni, opposizioni o reclami contro atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità del servizio. Tale diritto può essere esercitato mediante:

- apposita scheda (Allegato A) da consegnare o inviare presso la sede amministrativa della Cooperativa (via mail, fax, posta o brevi manu);
- segnalazione telefonica o via mail alla Direzione della Cooperativa;
- colloquio con il Coordinatore o, in subordine e in assenza dello stesso, con il Responsabile di Area.

Le osservazioni, le opposizioni e i reclami devono essere presentate entro 30 giorni dal momento in cui l'interessato è venuto a conoscenza di atti o comportamenti impropri all'interno del servizio. Entro al massimo 30 giorni, la Direzione della Cooperativa comunicherà all'interessato le misure prese per la soluzione del problema.

Qualora la risposta non sia soddisfacente l'utente può presentare, con le medesime modalità di cui sopra, istanza di riesame del reclamo.

DATA DI REDAZIONE

Questo documento è stato redatto in data 18 luglio 2022

ALLEGATI

ALLEGATO A: modulo segnalazioni.

**ALLEGATO A
MODULO PER SEGNALAZIONI**

MOTIVAZIONE DELL'UTILIZZO DEL MODULO

- Reclamo
- Rilievo
- Suggerimento
- Elogio

CHI SEGNALA

Cognome _____ Nome _____
Residente a _____ Via _____
Cap _____ Tel _____ Mail _____

PER CHI SEGNALA

Cognome _____ Nome _____
Residente a _____ Via _____
Cap _____ Tel _____ Mail _____
Eventuale grado di parentela _____

POSSESSO DI DELEGA

- Si
- NO

EVENTO SEGNALATO (Descrivere i fatti, i luoghi e i tempi oggetto della segnalazione, eventuali richieste e suggerimenti).

Grandangolo invierà una risposta scritta al promotore solo nel caso di presentazione di un reclamo.

Luogo e Data _____, _____

Firma _____