



Carta del Servizio  
**Centro Socio Educativo**

NOI GENITORI Cooperativa Sociale onlus

Sede legale Via XXIV Maggio 4/e Erba (Co)

Sedi operative

- Erba, Via XXIV Maggio 4/e

- Alzate Brianza, Via Giovanni Paolo II n° 245

Codice fiscale e partita IVA 02158360137

Forma giuridica Società per Azioni

Tipologia Cooperativa sociale di tipo A

Data di costituzione 09/11/1994

N. Albo Nazionale Cooperative A104299

N° Albo Regionale Cooperative 265

Codice ATECO 88.1

#### RIFERIMENTI GESTIONALI

MAZZA BRUNO

Presidente Noi Genitori onlus

Tel. mobile 333 6894531

[bruno.mazza@cooperativanoigenitori.it](mailto:bruno.mazza@cooperativanoigenitori.it)

EMANUELA LAMPERTI

Direttore Noi Genitori

Tel. mobile 339 5498761

[emanuela.lamperti@cooperativanoigenitori.it](mailto:emanuela.lamperti@cooperativanoigenitori.it)

## 1 principi fondamentali della carta dei servizi



Il Decreto legge 12 maggio 1995, n.163, convertito dalla legge 11 luglio 1995, n. 273, prevedeva l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione, di proprie Carte dei servizi sulla base di schemi generali di riferimento. I contenuti della Carta dei Servizi Sociali si ispirano a sei principi fondamentali, previsti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

### **1° Eguaglianza:**

Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, neppure la localizzazione geografica può essere ragione di una differenza nel diritto.

### **2° Imparzialità:**

I soggetti erogatori hanno l'obbligo d'ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, (cittadini utenti/clienti) a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### **3° Continuità:**

L'erogazione dei servizi pubblici deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

### **4° Diritto di scelta:**

Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

### **5° Partecipazione:**

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano, può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

### **6° Efficienza ed efficacia:**

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia.

Efficacia è la capacità di risposta del servizio al bisogno che si deve soddisfare. Capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati rispetto agli utenti in carico.

Efficienza è la capacità di risposta del servizio al bisogno che si deve soddisfare rapportata ai costi di gestione per il raggiungimento dell'obiettivo target da raggiungere.

# Indice

|   |              |
|---|--------------|
| - Lettera di benvenuto.....                 | pag 1        |
| - Abstract servizio CSE.....                | pag 3        |
| <b>Il Centro Socio Educativo.....</b>       | <b>pag 5</b> |
| 1. Contesto normativo di riferimento.....   | pag 5        |
| 2. Organizzazione dei moduli formativi..... | pag 6        |
| 3. Contenuti dell'offerta formativa.....    | pag 9        |
| 4. Modalità di fruizione del servizio.....  | pag 11       |



## Lettera di benvenuto

benvenuto alla Noi Genitori, un'impresa sociale di comunità che da 25 anni, attraverso il suo Sistema Formativo, un insieme integrato di progetti e servizi, risponde ai bisogni delle persone con disabilità e delle loro famiglie.

Questa Carta del Servizio ti porterà a conoscere uno specifico servizio, il **Centro Socio Educativo**, ma ti guiderà anche alla scoperta del sistema Noi Genitori nel suo complesso e nella sua ricchezza di interazione tra servizi, competenze e risorse.

La carta esprime l'identità di un servizio della nostra Cooperativa e come tutte le identità è complessa, in evoluzione ma allo stesso tempo specifica e originale.

Attraverso la sua articolazione interna, lo scorrere dei capitoli racconta l'ispirazione culturale e valoriale, le linee guida pedagogiche, gli obiettivi educativi, la direzione e l'itinerario lungo il quale ci stiamo muovendo.

Dal territorio siamo nati e ad esso restituiamo un documento pubblico di impegni e responsabilità che esprime anche un modo di pensare, uno stile di lavoro aperto, trasparente, comunicativo e sollecitatore di partecipazione.

In modo particolare ci rivolgiamo a coloro che maggiormente sono interessati a conoscere le scelte organizzative del servizio, tecnici e famiglie, ribadendo il **diritto alla scelta consapevole e libera**.

Infine scriviamo perché ci aiuta a migliorare, perché attraverso l'esercizio narrativo, ripensiamo al nostro operato, al nostro modo di fare sintesi di bisogni, attese, speranze dei diversi attori sociali che con noi abitano questo territorio, arrivando così a meglio definire obiettivi, metodologie e i progetti di domani.

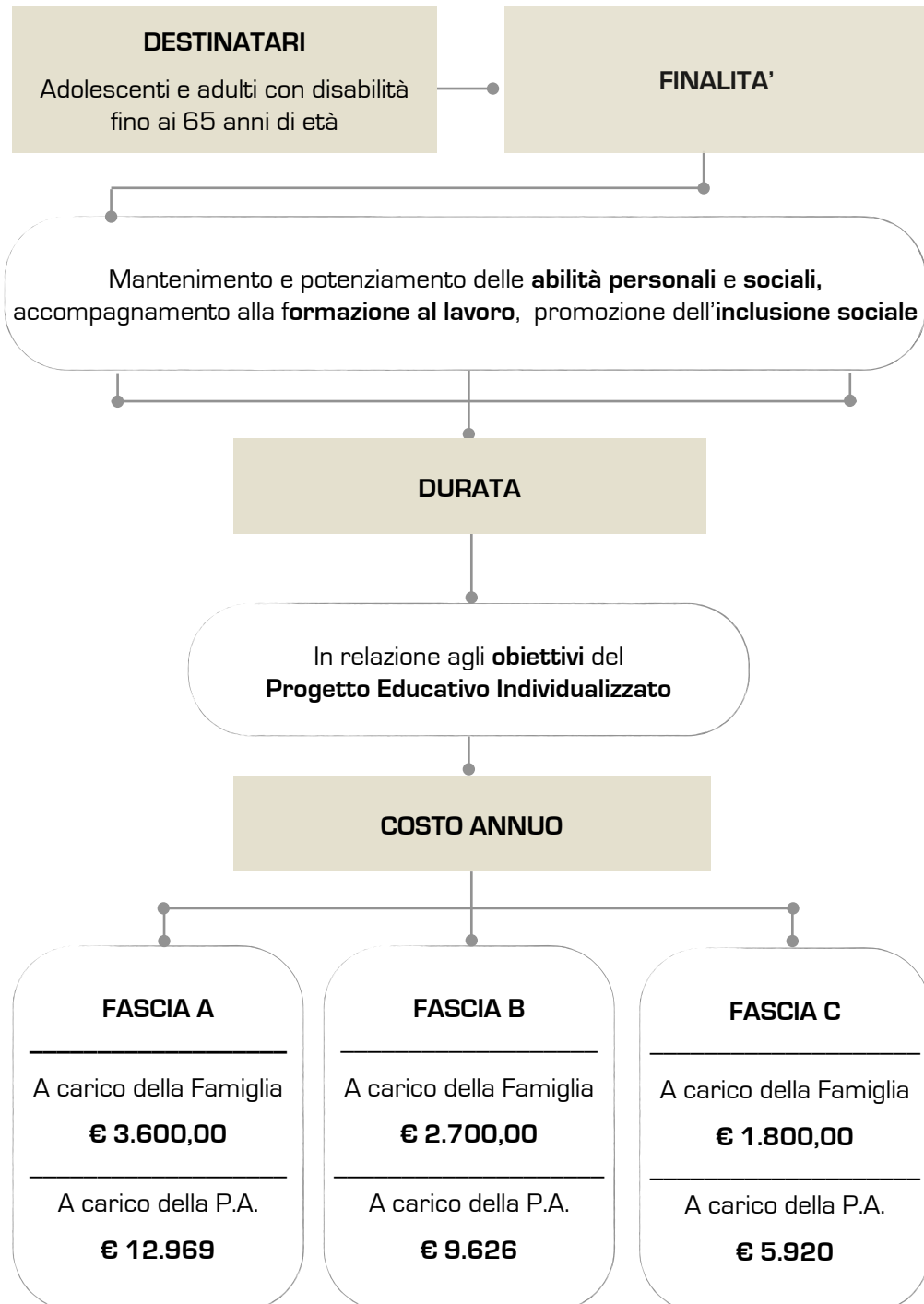
Emanuela Lamperti  
Direttore Noi Genitori



[www.cooperativanoigenitori.it](http://www.cooperativanoigenitori.it)



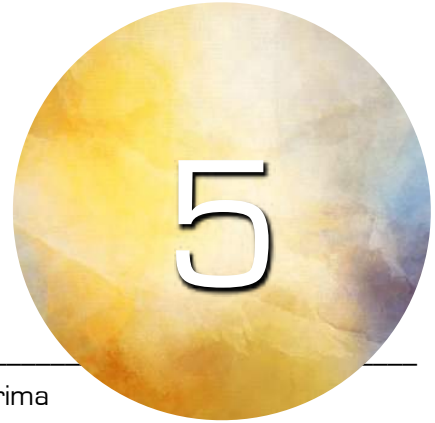
## Abstract servizio CSE





[www.cooperativanoigenitori.it](http://www.cooperativanoigenitori.it)





---

parte prima

**IL CENTRO SOCIO EDUCATIVO**

---

## 1. ~~Contesto normativo di riferimento~~

La Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale si intende fornire tutte le informazioni relative al Centro Socio Educativo (CSE) della Noi Genitori onlus e rappresenta un requisito indispensabile per l'accreditamento, la contrattualizzazione, l'erogazione dei servizi e la realizzazione degli interventi.

La Carta dei Servizi è un patto che Noi Genitori onlus stringe con propri destinatari: rappresenta cioè l'impegno a fornire agli utenti certi livelli di servizi e contemporaneamente, è un importante veicolo di comunicazione interna ed esterna.

La cooperativa Noi Genitori rende pubblica la propria Carta dei Servizi del CSE dalla quale sarà possibile conoscere nello specifico:

- la sua funzione e il suo scopo;
- la sua organizzazione;
- le modalità di funzionamento;
- i fattori, gli indicatori e gli standard di qualità del servizio;
- le modalità di rilevazione della soddisfazione, dei suggerimenti e dei reclami in funzione del miglioramento continuo.

Prima Servizio di Formazione all'Autonomia (SFA), nell'ottobre 2008, recependo quanto previsto dalle DD.G.R. n. 20763 e n. 20943 del 16 Febbraio 2005, il servizio si è trasformato in Centro Socio Educativo (CSE), qualificandosi come servizio diurno a carattere sociale.

Rappresenta il servizio storico della Cooperativa: la sua apertura nel 1994 ha coinciso con la nascita dell'ente stesso. Accoglie persone disabili in possesso di discrete autonomie personali e capacità relazionali, di adattamento e comunicazione.

Il **C.S.E.** concorre insieme allo **S.F.A.** e al **C.D.D.** a formare la rete regionale dei servizi socio assistenziali e socio sanitari diurni rivolti alle persone con disabilità.

## 2. Organizzazione dei moduli formativi

### **Tipologia di offerta**

Il CSE è articolato in moduli formativi specialistici ciascuno dei quali caratterizzato dalla presenza di un'équipe costituita da educatori.

Mira al conseguimento dell'integrazione sociale attraverso attività riguardanti 6 aree di intervento: **formazione al lavoro, cura e salute, arte e cultura, sport, abitare, tempo libero**

Il **percorso è rivolto a giovani utenti**, in uscita dalla scuola dell'obbligo o dalla scuola speciale, alla loro prima esperienza formativa extrascolastica o che da un tempo relativamente breve frequentano centri di formazione.

Il percorso consente una frequenza part time a ragazzi iscritti alla scuola secondaria di primo e secondo grado, offrendo l'occasione di integrare la formazione scolastica con una più mirata al conseguimento dell'autonomia personale e sociale.

E' un percorso che fa della dinamicità e varietà il suo punto di forza.

Offre infatti esperienze formative il più possibile stimolanti e diversificate, adatte a giovani ragazzi in formazione, che si avviano alla vita adulta.

Elementi caratterizzanti del percorso sono un'attenzione all'esercizio e al mantenimento delle abilità scolastiche ed una ricerca di opportunità di integrazione con le scuole del territorio, attraverso lo svolgimento condiviso di laboratori tematici e attività sportive.

Il servizio mira ad accompagnare alla conoscenza di Sé, nella sua dimensione fisica, psicologica, funzionale e sociale, favorendo al contempo il riconoscimento dell'Altro, non come specchio di sé, ma come persona autonoma.

Questo riconoscimento passa attraverso la soddisfazione del bisogno di appartenenza al gruppo dei compagni, vera palestra in cui sperimentare la coesione, l'amicizia, la nascita e la risoluzione dei conflitti, la possibilità di investire affetti al di fuori del contesto familiare.

Un'altra finalità è quella di stimolare la persona ad interagire in modo consapevole con l'ambiente naturale e sociale, favorendo la conoscenza del territorio e la capacità di modulare il comportamento in relazione al contesto.

# 7

Il modulo offre la possibilità di sperimentare occasioni di formazione al lavoro interne al servizio e stage formativi esterni, anche attraverso soggiorni vacanza, presso Cooperative di lavoro e Aziende.

Vengono fornite competenze legate al saper fare (pratiche relative alle diverse aree lavorative) e al saper essere (senso di responsabilità, tenuta al lavoro, mantenimento della motivazione) in quattro ambiti particolari:

- laboratorio tipografico,
- florovivaistico
- biscottificio,
- negozio



C'è poi un **percorso è rivolto a persone adulte** che da anni frequentano servizi di formazione, che hanno permesso loro di sperimentare varie aree di intervento formativo e maturare una conoscenza di sé, delle proprie abilità e inclinazioni.

E' un modulo formativo in cui sono inserite persone appena trentenni accanto ad altre più adulte.

Accanto alle attività consuete, che mirano, attraverso la progettazione di interventi significativi per il singolo, a consolidare la conoscenza di sé, l'autonomia, l'autodeterminazione e l'integrazione sociale mediante il rapporto con le agenzie culturali, educative, sportive, associative del territorio, sono state introdotte per gli utenti più adulti altre proposte che mediano tra il bisogno di stimolazione e quello di riposo.

Offre anche la possibilità di sperimentare un training di natura cognitiva atto a recuperare, qualora deteriorate o aumentare la capacità cognitive.

Il percorso favorisce l'adulità attraverso un avvio graduale e consapevole alla residenzialità, favorendo l'indipendenza dalla famiglia e forme di socializzazione più complete.



### 3. *Contenuti dell'offerta formativa*

**Lavoro, Cura e Salute, Arte e Cultura, Sport, Abitare e Tempo libero** sono luoghi di conoscenza di sé e del mondo.

La nostra proposta formativa si gioca sul desiderio di fare, sulla curiosità di sperimentare e sulla rielaborazione teorica. Questa dinamica permette di maturare, lavorando sulle proprie abilità, comprendere e superare i propri limiti ed entrare in un rapporto generativo con l'ambiente.

#### **FORMAZIONE AL LAVORO**

**Finalità:** acquisire abilità specifiche finalizzate ad una produzione artigianale, nel rispetto dell'ambiente, di alta qualità e curata nei particolari.

**Modalità:** formazione in aula e esperienze sul campo.

**Attività:** laboratorio di pasticceria, tipografico, manutenzione del verde, gestione bacheche cittadine, coltivazione di fiori ed erbe aromatiche, stage in azienda.

#### **CURA E SALUTE**

**Finalità:** promuovere il benessere della persona nella sua globalità.

**Modalità:** a partire da una visione olistica, ci prendiamo cura della mente e del corpo, promuovendo uno stile di vita sano.

**Attività:** Cura del corpo, Fisioterapia, Psicomotricità, Valutazione condizioni globali di salute, Stimolazione multisensoriale, Discipline orientali.

#### **ARTE E CULTURA**

**Finalità:** valorizzare e sviluppare le capacità espressive e di comunicazione.

**Modalità:** formazione in aula e realizzazione di oggetti e prodotti artistici anche destinati alla fruizione pubblica.

**Attività:** metodo di stimolazione cognitiva Feuerstein, realizzazione di libri illustrati e audiolibri, letture animate, teatro, arteterapia, artigianato, allestimento di mostre, musica, biblioteca, visite culturali, informatica.

### **SPORT**

**Finalità:** promuovere la conoscenza di sé nella relazione con gli altri e l'ambiente, promuovere uno stile di vita salutare, migliorare le proprie condizioni psicofisiche.

**Modalità:** attraverso il gioco, l'agonismo, il divertimento nel gruppo e con le scuole del territorio.

**Attività:** Escursionismo, Sci alpinismo, Nuoto, Ginnastica, Bocce, Scherma, Canottaggio, Tiro con l'arco.

### **ABITARE**

**Finalità:** acquisire autonomie e abilità di vita adulta, per le famiglie avviare un percorso sul dopo di noi durante noi.

**Modalità:** esperienze in piccolo gruppo in comunità residenziale "Casa Lorenza".

**Attività:** settimane di residenzialità, momenti di approfondimento su tematiche giuridiche e patrimoniali.

### **TEMPO LIBERO**

**Finalità:** vivere le occasioni, i luoghi e gli ambiti di tempo libero sul territorio, al di fuori dell'orario di frequenza dei servizi diurni.

**Modalità:** attraverso la presenza dei volontari dell'Associazione Links, uscite settimanali serali o durante i fine settimana.

**Attività:** uscite sportive, ricreative, culturali, spinning, basket e calcio.



## 4. Modalità di fruizione del servizio

### Destinatari

Il CSE può accogliere persone disabili:

- a) che hanno terminato il percorso scolastico dell'obbligo o che stanno assolvendo all'obbligo scolastico attraverso la definizione di progetti formativi integrati scuola/centro diurno;
- b) con prerequisiti che permettano di acquisire e consolidare, attraverso progetti formativi specifici, le abilità scolastiche proprie del primo ciclo delle elementari;
- c) che necessitano di percorsi di supporto e integrazione formativa a progetti di inserimento lavorativo guidato;
- d) che possiedono discrete capacità relazionali, di adattamento e di comunicazione;
- e) in grado di acquisire e consolidare, tramite un adeguato percorso formativo guidato, abilità tali da consentire loro un comportamento il più possibile consapevole, autonomo e socialmente conforme;

### Progetti speciali

Sono progetti temporanei della durata massima di 2 anni, attivati in via eccezionale e rivolti a persone:

- già inserite nel CSE che sono andate incontro a una situazione di grave ma temporaneo peggioramento delle loro condizioni psicofisiche, tale da richiedere un rapporto educativo più stretto, in attesa del ristabilirsi della loro situazione;
- già inserite nel CSE che sono andate incontro ad una situazione di grave e definitivo peggioramento delle loro condizioni psicofisiche tale da richiedere un trasferimento presso il Centro Diurno Disabili o altra struttura idonea;
- in via di inserimento e per le quali si ipotizza che un iniziale affiancamento educativo esclusivo possa agevolarne l'ingresso che risulterebbe troppo difficoltoso se gestito nel rapporto educativo 1/5.

## Ammissioni e Dimissioni

Le ammissioni sono proposte dai servizi sociali territoriali, che, in accordo con il responsabile del servizio e con il consenso della famiglia, propongono un progetto d'inserimento. Il progetto d'inserimento prevede la valutazione specialistica e uno stage d'orientamento.

Tale stage, della durata indicativamente di 50 ore, ha come obiettivo quello di orientare il percorso d'inserimento futuro nel servizio, mediante una conoscenza diretta dell'utente.

La decisione finale, in merito alla scelta del modulo formativo più idoneo, consegue dal confronto tra i tecnici della Cooperativa, quelli dei servizi territoriali, la famiglia e l'utente e prevede la definizione delle linee generali d'intervento e gli obiettivi specifici da perseguire nel breve e medio periodo.

L'inserimento deve essere preceduto dalla stipula della convenzione che regola i rapporti tra ente inviante e Cooperativa.

Gli **importi annuali** in corso, al netto dell'IVA, riportati in tabella sono annualmente rivisti con decorrenza 1 gennaio, sulla base delle variazioni del costo della vita, secondo l'indice ISTAT rilevato nel mese di novembre:

| Intensità di frequenza  | Ore annue                | Importo annuo      |
|-------------------------|--------------------------|--------------------|
| Fascia A                | oltre 1,176 ore annue    | <b>12.969</b>      |
| Fascia B                | da 706 a 1.175 ore annue | <b>9.626</b>       |
| Fascia C                | fino a 705 ore annue     | <b>5920</b>        |
| Progetto di inserimento | minimo 50 ore            | <b>1.034</b>       |
| Progetto speciale       | rapporto educativo 1:1   | <b>27,00 orari</b> |

Le **dimissioni** sono ipotizzabili quando:

- il progetto educativo, per decisione della Cooperativa in accordo con i servizi sociali territoriali, abbia esaurito la sua validità pedagogica e si evidenzi la necessità di un nuovo e diverso percorso di formazione;
- risulta da espressa decisione della famiglia che deve risultare da comunicazione scritta.

In entrambi i casi la decisione delle dimissioni deve essere comunicata almeno 60 (sessanta) giorni prima della data prevista per la cessazione della frequenza.



Qualora un'eventuale richiesta di dimissioni da parte della famiglia pervenga senza il prescritto anticipo, le dimissioni sono da considerarsi effettive a partire dall'inizio del mese successivo alla ricezione della richiesta da parte della Cooperativa.

### Servizi aggiuntivi

- **Pasti:** per la preparazione e somministrazione dei pasti vengono osservate le norme igienico-sanitarie vigenti.
- **Assunzione farmaci:** il personale sociale non è autorizzato alla somministrazione dei farmaci.

### Tempi di apertura del servizio

Il Centro Socio Educativo ha un'apertura di 47 settimane annue. Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 16.00. Una personalizzazione, diminuzione o aumento delle ore annue di fruizione deve essere definita al momento dell'inserimento o in sede di revisione del progetto. Essa è possibile solo nei casi in cui è condizione indispensabile per la buona riuscita del percorso formativo.

### Regolamentazione delle assenze

Le assenze dovranno essere comunicate tempestivamente al servizio. In caso di assenze per infortunio avvenuto durante la frequenza del servizio la relativa certificazione medica dovrà pervenire tempestivamente, entro ventiquattro ore per consentire l'assolvimento degli obblighi nei confronti degli istituti assicurativi. Le assenze immotivate, se ripetute, possono essere causa di dimissioni dal centro.

### Standard di personale

Il Sistema Formativo opera attraverso la presenza di personale dipendente, consulenti, volontari, con una diversa attribuzione di ruoli, compiti e responsabilità. Il rapporto educativo standard è di un educatore ogni cinque utenti, una personalizzazione del rapporto educativo si realizza attraverso l'attivazione di un Progetto Speciale. Attualmente le figure professionali presenti sono:

Figure professionali previste dalla normativa regionale specifica:

- Coordinatore del servizio;
- Educatori.

### Figure professionali aggiuntive a quelle previste

- Psicologo
- Psicomotricista
- Fisioterapista
- Insegnante di educazione fisica
- Tecnico di attività espressive
- Musicoterapista
- Servizio civile
- Volontari

### Soci fruitori

In sede di ammissione di un nuovo utente, allo scopo di favorire il perseguimento degli scopi sociali con la partecipazione diretta e la conoscenza delle attività e del funzionamento della struttura, è richiesto all'utente stesso o ad un familiare di aderire alla Cooperativa in qualità di socio fruitore tramite la sottoscrizione delle relative quote associative.

Ogni variazione di residenza deve essere sollecitamente comunicata alla Cooperativa.

### Copertura assicurativa

Gli utenti e il personale (dipendenti, collaboratori, volontari) sono coperti da una polizza di responsabilità civile per danni verso terzi e dall'assicurazione INAIL contro il rischio infortunio laddove previsto dalla normativa vigente.

### Compartecipazione ai costi della Famiglia

Alle **famiglie** degli utenti è richiesto il pagamento di una quota forfetaria riferita al **progetto d'inserimento** dei nuovi utenti, al netto dell'IVA:

|             |                        |                    |
|-------------|------------------------|--------------------|
| Inserimento | 50 ore di osservazione | <b>Euro 150,00</b> |
|-------------|------------------------|--------------------|

Una **quota forfetaria mensile per dodici mensilità** a parziale copertura delle spese di gestione del Centro. Tale quota è diversificata per l'intensità di frequenza:

| Intensità di frequenza | Ore annue          | Importo mensile | Importo annuo   |
|------------------------|--------------------|-----------------|-----------------|
| FASCIA A               | oltre 1.176 ore    | 300,00          | <b>3.600,00</b> |
| FASCIA B               | da 706 a 1.175 ore | 225,00          | <b>2.700,00</b> |
| FASCIA C               | fino a 705 ore     | 150,00          | <b>1.800,00</b> |



L'ammontare della quota, così come l'eventuale decurtazione per assenze, viene stabilito dal Consiglio di Amministrazione.

Ogni variazione dell'importo e delle decurtazioni sarà comunicata tempestivamente alle famiglie. Tale quota si riferisce alle spese previste come ordinarie dalla programmazione annuale.

Eventuali attività straordinarie (es. vacanze), per le quali è richiesta previamente l'adesione individuale, possono comportare contributi aggiuntivi, stabiliti di volta in volta.

Il pagamento della retta mensile avviene, dietro emissione di regolare fattura **tramite R.I.D. da effettuarsi entro la fine del mese successivo** a quello di emissione della fattura.

### Rapporti con le famiglie

Nel corso dell'anno con le famiglie degli utenti inseriti sono offerti i seguenti spazi di dialogo, confronto e consulenza:

- incontri in comune di presentazione del progetto formativo del servizio per l'anno sociale in corso;
- incontri individuali di condivisione del PEI e di restituzione dell'anno formativo;
- Incontri di formazione a piccoli gruppi su tematiche di interesse comune;
- Incontri periodici di monitoraggio.

Annualmente le famiglie sono coinvolte nella valutazione della qualità percepita attraverso strumenti di rilevazione.

### Visite al servizio

I familiari degli utenti, gli operatori dei Servizi territoriali e chiunque manifesti un interesse, possono accedere alla struttura, concordando modalità e tempi con il responsabile del servizio.

### Ubicazione e accessibilità

La sede del Centro Socio Educativo è in via XXIV Maggio 4/e, nel cuore della città di Erba, facilmente raggiungibile da diverse reti dei mezzi pubblici, vicinissima al centro.

Il CSE fa riferimento all'ambito territoriale della ATS Insubria.

## Sistema di rilevazione della qualità percepita

La Noi Genitori ha implementato, da tempo, un sistema di raccolta dati relativo al grado di soddisfazione delle famiglie (o di chi ha la protezione giuridica) attraverso la somministrazione di un questionario appositamente predisposto.

La rilevazione è eseguita con cadenza annuale e la restituzione dei risultati emersi dall'analisi e dalla elaborazione dei questionari sarà fatta attraverso una comunicazione scritta agli interessati.

Riteniamo che l'introduzione d'indagini sistematiche sul grado di soddisfazione degli utenti, dei familiari, operatori e collaborazioni territoriali sia fondamentale per raccogliere informazioni utili al continuo miglioramento dei servizi offerti al territorio.

## Privacy

In ottemperanza agli adempimenti richiesti dal Regolamento UE 2016/679 che "garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti delle libertà fondamentali, nonché della dignità della persona", si chiede agli utenti stessi o ai loro familiari l'autorizzazione scritta per il trattamento dei dati personali e dei "dati sensibili".

Sarà richiesto il consenso per la diffusione d'immagini (fotografie, filmati, opuscoli, ecc.) che riguardano gli utenti in occasione dell'allestimento di stands, mostre, concorsi, riprese televisive aventi come scopo l'illustrazione dell'attività del centro o in generale il tema della disabilità.

## Gestione dei reclami

Qualsiasi segnalazione o reclamo scritto o telefonico, va indirizzato al Presidente il quale individua le cause, con il referente della funzione interessata, mette a punto le modalità d'azione per la risoluzione dei problemi.

La cooperativa prevede inoltre sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza attraverso appositi strumenti. I reclami possono essere segnalati al telefono 031641522, via fax 0313335476, mail: [bruno.mazza@cooperativanoigenitori.it](mailto:bruno.mazza@cooperativanoigenitori.it) o di persona, chiedendo un appuntamento

## Riferimenti operativi

Per informazioni o approfondimenti rivolgersi a:

**Emanuela Lamperti**, Direttore Noi Genitori

Telefono Fisso 031 641522 - Mobile 339 5498761

[emanuela.lamperti@cooperativanoigenitori.it](mailto:emanuela.lamperti@cooperativanoigenitori.it)

# Galleria fotografica

