SERVIZIO DI INTEGRAZIONE
SCOLASTICA A FAVORE DEI MINORI
IN CONDIZIONI DI DISABILITÀ

CARTA DEI SERVIZI

AMBITO DISTRETTUALE N. 9 - BASSA BRESCIANA CENTRALE

ALFIANELLO, BAGNOLO MELLA, BASSANO BRESCIANO, CIGOLE, FIESSE, GAMBARA, GHEDI, GOTTOLENGO, ISORELLA, LENO, MANERBIO, MILZANO, OFFLAGA, PAVONE MELLA, PONTEVICO, PRALBOINO, SAN GERVASIO BRESCIANO, SENIGA, VEROLANUOVA, VEROLAVECCHIA

ELEFANTI VOLANTI
Società Cooperativa Sociale Onlus

01. PREMESSA

La Carta dei Servizi rappresenta l'occasione per fornire ai cittadini informazioni complete sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni.
Il *Servizio di integrazione scolastica a favore dei minori in condizione di disabilità* è svolto in modo integrato tra il Comune di residenza, referente della presa in carico, ed Elefanti Volanti Società Cooperativa Sociale Onlus, che metterà a vostra disposizione gli operatori e le operatrici che accompagneranno i vostri figli nel percorso scolastico.

La famiglia, e tutti i suoi componenti, non è solamente destinataria degli effetti benefici dei servizi. La intendiamo, piuttosto, con un ruolo protagonista e attivo all'interno di un progetto personalizzato e ad essa dedicato. Riteniamo importante condividere con le famiglie che scelgono di usufruire dei nostri servizi le metodologie, gli strumenti e gli approcci utilizzati nelle nostre attività. La chiarezza e la trasparenza sono per noi prerequisiti necessari per raggiungere in modo consapevole e responsabile gli obiettivi insieme definiti.

Il nucleo familiare partecipa già nella fase di progettazione dell'intervento nella quale viene raccolto il bisogno e si struttura il percorso personalizzato. É importante condividere in maniera chiara e trasparente con la famiglia le metodologie, gli strumenti e gli approcci impiegati per il raggiungimento di obbiettivi definiti.

Oltre alla disponibilità e professionalità dei nostri operatori, vi offriamo strumenti informativi e comunicativi quali:

- la presente Carta dei Servizi, utile per orientarsi rispetto al servizio;
- i recapiti telefonici del responsabile del servizio della cooperativa;
- i questionari di gradimento, trattati nel rispetto delle leggi sulla privacy, saranno utile feedback per migliorare sempre di più la nostra proposta;
- possibilità di presentare reclamo e/o suggerimenti sul servizio, che saranno accolti tempestivamente restituendo una soluzione positiva alle criticità.

02. COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

É uno strumento che:

- informa gli utenti sul servizio offerto e sulle modalità di accesso;
- rende partecipe l'utenza al fine di impegnare la cooperativa a mantenere e migliorare i servizi proposti;
- tutela gli utenti da eventuali inadempienze dell'ente erogatore;
- garantisce la qualità dei servizi, verificando il grado di soddisfazione degli utenti.

Cosa contiene:

- L'indicazione delle prestazioni e dei servizi offerti;
- l'elenco degli strumenti di tutela dell'utente;
- la definizione dei tempi di validità e dei modi di pubblicità della carta;
- le modalità per eventuali reclami in caso di mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta a tutela dei propri diritti.

Con la presente Carta dei Servizi Elefanti Volanti SCS Onlus si impegna a garantire un servizio di qualità anche attraverso il confronto con le famiglie, gli studenti, gli Enti Istituzionali e i Servizi Sanitari. In quest'ottica si è sempre a disposizione per qualsiasi domanda, suggerimento, osservazione o critica.

03. CHI SIAMO

Elefanti Volanti Società Cooperativa Sociale Onlus opera a Brescia e provincia dal 1991 e occupa circa 450 operatori sociali. Gestisce diversi servizi rivolti alle famiglie, italiane e straniere, ai loro diversi componenti e fasce sociali, dai minori agli anziani, perseguendo il radicamento territoriale, il lavoro di rete, la crescita culturale e il benessere collettivo.

Nello specifico delle attività dei servizi alla persona citiamo: servizi per l'integrazione scolastica e per minori con disabilità, per l'infanzia (asili nido, scuole dell'infanzia, ludoteche) e di supporto alla genitorialità (affido, educativa domiciliare), servizi rivolti alla coppia e alla tutela della maternità (consultorio familiare accreditato Ats/Regione Lombardia), per l'adolescenza e i giovani (Cag, Punto Giovani, Educativa di strada), intercultura nelle scuole e negli ospedali, alfabetizzazione, attività animative e ricreative estive (Cre), progetti di territorio, anche in contesti a rischio di marginalità (Torri di S. Polo), servizi di assistenza domiciliare e comunità residenziali a favore della popolazione anziana (anche a carattere sperimentale ed innovativo).
Collabora da anni con molte realtà, cittadine e non, istituzionali e del privato sociale.

Elefanti Volanti SCS Onlus oggi è accreditata/gestisce il Servizio di integrazione scolastica a favore dei minori in condizione di disabilità per i seguenti Comuni:

- **Ambito 6** (Comuni di Adro, Capriolo, Cologne, Erbusco, Palazzolo sull'Oglio, Pontoglio);
- **Ambito 7** (Comuni di Castelcovati, Castrezzato, Cazzago San Martino, Chiari, Coccaglio, Comezzano-Cizzago, Roccafranca, Rovato, Rudiano, Trenzano, Urago d'Oglio);
- **Ambito 8** (Comuni di Barbariga, Borgo San Giacomo, Brandico, Corzano, Dello, Lograto, Longhena, Maclodio, Mairano, Orzinuovi, Orzivecchi, Pompiano, Quinzano d'Oglio, San Paolo, Villachiara);

- **Ambito 9** (Comuni di Alfianello, Bagnolo Mella, Bassano Bresciano, Cigole, Fiesse, Gambara, Ghedi, Gottolengo, Isorella, Leno, Manerbio, Milzano, Offlga, Pavone Mella, Pontevico, Pralboino, San Gervasio Bresciano, Seniga, Verolanuova, Verolavecchia;
- **Ambito 10** (Comuni di Acquafredda, Calcinato, Calvisano, Carpenedolo, Montichiari, Remedello, Visano);
- **Ambito 11** (Comuni di Bedizzole, Calvagese della Riviera, Desenzano del Garda, Gardone Riviera, Gargnano, Limone del Garda, Lonato, Magasa, Manerba del Garda, Moniga del Garda, Padenghe del Garda, Polpenazze del Garda, Pozzolengo, Puegnago sul Garda, Salò, San Felice del Benaco, Sirmione, Soiano del Lago, Tignale, Toscolano Maderno, Tremosine, Valvestino);
- **Comune di Provaglio d'Iseo**;
- **Comune di Desenzano del Garda;**
- **Comune di Travagliato.**

04. IL SERVIZIO DI INTEGRAZIONE SCOLASTICA A FAVORE DEI MINORI IN CONDIZIONE DI DISABILITÀ

DEFINIZIONE E FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il *Servizio di integrazione scolastica a favore dei minori in condizione di disabilità* si inquadra nel più generale obiettivo del Progetto Educativo Individualizzato (PEI) che la scuola e le agenzie territoriali formulano in sinergia al fine di promuovere l'integrazione dell'alunno disabile nella sua interezza e specificità potenziando capacità di autonomia personale e comunicativa all'interno e all'esterno della scuola.

Il servizio si sostanzia nell'insieme degli interventi svolti a favore degli alunni con disabilità fisica e/o psichica e/o in condizione di svantaggio, attestata dai servizi preposti, attraverso attività di supporto finalizzate allo sviluppo di autonomie, all'acquisizione di competenze ed all'inclusione.

Tali attività hanno luogo ordinariamente nei plessi scolastici in cui i minori sono inseriti o, laddove espressamente previsto nel progetto educativo, sul territorio o presso il domicilio.

Il servizio segue il calendario scolastico annuale, è attivo durante la settimana (da lunedì a sabato), con orario di presenza degli assistenti educatori impostato per ogni singolo alunno ad inizio anno, in accordo con gli insegnanti di sostegno e di classe. L'intervento si può articolare in momenti strutturati di lavoro didattico alternati a tempi per altre attività (ricreative, di socializzazione, di gioco, di sport, di attività di gruppo e durante la mensa); le singole attività sono definite secondo esigenze, interessi e tipologie dei soggetti e illustrate alla famiglie durante gli incontri programmati.

Il servizio è garantito da una struttura professionale che comprende figure quali il coordinatore del servizio e gli assistenti educatori in grado di garantire lo svolgimento del servizio e si pone le seguenti finalità:

- Supportare il percorso di integrazione scolastica dell'alunno;
- Favorire e potenziare la socializzazione, la relazione e l'integrazione con i coetanei;
- Promuovere e potenziare i diversi livelli di autonomia personale e sociale;
- Favorire i rapporti tra l'alunno e le diverse figure presenti nella scuola;
- Favorire la partecipazione nelle diverse attività scolastiche, facilitando l'espressione dei bisogni, valorizzandone le risorse e le potenzialità.

I DESTINATARI

I destinatari del *Servizio di integrazione scolastica a favore dei minori in condizione di disabilità* nelle scuole sono gli alunni/studenti residenti in uno dei Comuni dell'Ambito Territoriale che frequentano gli Istituti Scolastici di ogni ordine e grado, pubblici o paritari, a partire dal primo anno della Scuola dell'Infanzia, fino al completamento dell'obbligo formativo (ripartito sulla base delle specifiche competenze degli enti locali preposti) e che abbiano le seguenti caratteristiche:

- **Disabilità certificata** da appositi Enti ed Organismi come previsto da normativa in vigore;
- **Gravi difficoltà comportamentali e di adattamento** dettate da grave disagio sociale o situazione di svantaggio socio-culturale segnalato dai servizi sociali.

05. PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- **Continuità:** L'erogazione del servizio è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento del servizio.
- **Eguaglianza:** il servizio deve essere erogato garantendo la pari dignità tra gli utenti. Questo non significa uniformità del servizio, ma piuttosto una diversificazione dello stesso perché è solo riconoscendo la diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni iniziali che si potrà passare da un'eguaglianza formale ad un'eguaglianza sostanziale.
- **Tutela della privacy:** Il trattamento dei dati riguardanti ogni fruitore del servizio è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta, il personale della cooperativa è tenuto al rispetto delle norme che regolano il segreto professionale, il segreto d'ufficio nonché la tutela della privacy.
- **Efficienza ed efficacia:** Elefanti Volanti SCS Onlus assicura la conformità del servizio erogato ai parametri di efficienze ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire supporto, sostegno e tutela alle persone, valorizzando al massimo le risorse umane, logistiche e di rete a disposizione.

- **Professionalità:** Elefanti Volanti SCS Onlus offre un servizio qualificato ad opera di personale professionale ed affidabile. Agli operatori è richiesta anche grande capacità relazionale oltre che professionale. La cooperativa investe sul proprio personale impiegato attraverso formazione e aggiornamenti continui sulla base dei bisogni rilevati.
- **Qualità del servizio:** Il servizio è reso in base ad un efficace sistema di qualità che si basa sui risultati ottenuti nei confronti dell'utenza e nel quale gli obiettivi da perseguire e le prescrizioni da rispettare sono definiti e controllati in maniera continuativa dai professionisti.

06. MODALITÀ DI ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

MODALITÀ DI AVVIO DEL SERVIZIO

L'Assistente Sociale del Comune di residenza dell'alunno prenderà contatto con la Coordinatrice per condividere il progetto educativo attuato sul minore.

Nel primo incontro la coordinatrice rileverà le esigenze dell'utente attraverso la raccolta di molteplici dati funzionali all'attribuzione del personale di assistenza e all'attuazione del progetto annuale sul minore.

La coordinatrice riceverà inoltre dal servizio competente informazioni inerenti alla natura delle prestazioni da effettuare nei confronti dell'utente e al monte ore settimanale previsto.

Questi dati favoriranno una corretta selezione del personale e un efficace abbinamento assistente/alunno disabile. Questa prassi verrà effettuata in stretta collaborazione con il Referente del Comune, in quanto figura a contatto diretto con le famiglie utenti e la Direzione Didattica.

In seguito la coordinatrice si occuperà di presentare il caso all'operatore e, se richiesto, si potrà effettuare un incontro con il referente della scuola dell'alunno.

Dal momento dell'effettiva presa in carico dell'utente sarà fornita all'operatore una scheda per registrare le presenze.

MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

La funzione del Servizio di integrazione scolastica a favore dei minori in condizione di disabilità è quella di favorire il benessere e la crescita educativa del minore con disabilità e/o in condizione di svantaggio all'interno del gruppo classe e/o scuola, in particolare, quella di 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.

Gli ambiti di intervento del servizio sono:

- supporto all'integrazione scolastica dell'alunno disabile;
- supporto agli apprendimenti scolastici dell'alunno disabile (affiancamento e accompagnamento nei percorsi didattici concordati con il team docente);
- collaborazione con gli insegnanti e gli altri soggetti coinvolti nell'intervento sul disabile (partecipazione alla programmazione, partecipazione a incontri con insegnanti e specialisti);
- interventi extrascolastici atti a migliorare le competenze sociali della persona disabile;
- accompagnamento nei viaggi di istruzione. L'accompagnamento ai viaggi d'istruzione spetta prioritariamente all'insegnante di sostegno, con l'eventuale presenza dell'assistente educatore qualora l'alunno disabile presenti elevati carichi di assistenza, solo per le situazioni autorizzate in sede di Commissione Supporto Assistenza Educativa e con accettazione dell'operatore assegnato.

La funzione dell'Assistente scolastico è quella di fornire un supporto educativo, "ad personam", intervenendo nel campo delle competenze dell'alunno con disabilità e/o in condizione di svantaggio, delle sue relazioni sociali e delle sue autonomie personali.

In relazione al progetto educativo individualizzato, il supporto, che generalmente si configura come intervento individuale in ambito scolastico, può in alcuni casi particolari essere inteso come intervento socio-educativo in piccolo gruppo. In considerazione della natura educativa delle prestazioni in cui si sostanziano gli interventi da erogare, restano di competenza degli Istituti scolastici il raggiungimento degli obiettivi didattici e l'assistenza di base, relativamente ai quali gli stessi provvederanno ad organizzarsi con proprio personale o altre figure di riferimento e appositamente designate, così come previsto dalla normativa di riferimento.

É necessario che l'intervento di assistenza socio-educativa scolastica preveda una progettualità integrata ai fini del raggiungimento e realizzazione del progetto educativo individualizzato (PEI). Il servizio di assistenza educativa scolastica prevede sia ore destinate all'intervento diretto con l'alunno, sia ore destinate a momenti di programmazione, verifica, coordinamento formazione e supervisione.

ASSENZA DEL MINORE

In caso di assenza scolastica del minore la famiglia è tenuta ad avvisare direttamente l'Assistente/il Coordinatore (oltre che l'Istituto Scolastico) dell'assenza, in modo che questi non prenda servizio. In caso di mancato avviso sarà altresì riconosciuta un'ora di servizio all'operatore.

07. IL PERSONALE

ASSISTENTE SCOLASTICO/OPERATORE

L'assistente scolastico è un educatore, figura professionale di sistema, che interviene all'interno dell'organizzazione scolastica. La titolarità e responsabilità dei progetti didattici e di integrazione, pur necessitando della condivisione e della compartecipazione tra tutti i soggetti coinvolti, rimane delle istituzioni scolastiche. L'assistente educatore non svolge mai mera assistenza, ma progetta e verifica interventi educativi per il raggiungimento della massima autonomia possibile e per l'integrazione scolastica a sociale dell'alunno.
Le qualifiche professionali dell'Assistente scolastico sono in linea con i capitolati dei rispettivi enti appaltanti.

LE CARATTERISTICHE DELL'ASSISTENTE

La figura ed il ruolo dell'assistente educatore richiedono le seguenti attitudini personali:

- capacità di ascolto
- capacità di comunicazione
- capacità di coinvolgimento
- capacità di agire il proprio ruolo con flessibilità
- capacità di lavoro in gruppo raccordando il proprio lavoro con quello delle insegnanti e di altri operatori coinvolti
- capacità di entrare in empatia non solo con l'utente, ma con l'intera classe di bambini

L'operatore imposta la propria attività attraverso:

- **l'osservazione:** strumento operativo finalizzato alla raccolta di informazioni sulle capacità possedute dal soggetto, sul livello di maturazione raggiunto, sulle difficoltà emotive, intellettive e di socializzazione, avendo come riferimento le attitudini e le potenzialità del singolo;
- **la programmazione** definita per obiettivi e non per contenuti. Gli obiettivi e gli strumenti saranno progettati in forma individualizzata a seconda delle esigenze dei minori diversamente abili;
- **la verifica in itinere:** come momento di monitoraggio degli obiettivi raggiunti, di formulazione ed individuazione di nuovi obiettivi e nuove strategie.

COORDINATORE

É la figura professionale che ha il compito di collaborare, nell'ambito di un progetto di rete, con le istituzioni coinvolte nel servizio (Servizio Sociale Comunale, servizi specialistici, scuole, famiglie,...).
Svolge le seguenti funzioni:

- Coordinamento degli educatori;
- Supervisione sull'organizzazione del servizio;
- Garanzia della qualità e della continuità dei servizi;
- Contatto regolare e massima collaborazione con le istituzioni esterne;
- Programmazione degli interventi di formazione e dell'addestramento del personale;
- Supervisione del regolare funzionamento del servizio;
- Collaborazione al mantenimento del Sistema di Gestione per la Qualità del servizio
- Partecipazione a periodici incontri di verifica e programmazione;
- Gestione delle sostituzioni del personale.

MODALITÀ DI SOSTITUZIONE DEL PERSONALE

In caso di assenza del personale (per malattia o cause impreviste), si provvederà sempre a sostituire il personale con tempistica concordata preventivamente con il Comune/Ambito.
La sostituzione effettuata sarà tempestiva e a garanzia della continuità educativa/didattica del minore (generalmente entro 2,5 ore prima dell'inizio del servizio).

La sostituzione del personale educativo risulta essere un nodo delicato del servizio di Assistenza scolastica, a garanzia di una maggiore qualità e tempestività delle sostituzioni è stato introdotto un ufficio specifico: l'ufficio movimentazione che supporterà il Coordinatore nel trovare la soluzione più tempestiva possibile.

Qualora fosse necessario sostituire definitivamente l'operatore, il coordinatore garantirà l'adeguato passaggio di informazioni tra l'operatore uscente e il nuovo, programmando, se necessario, una compresenza scolastica tra i due operatori.

08. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

GESTIONE DEL SISTEMA PER LA QUALITÀ (POLITICA DELLA QUALITÀ)

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

Obiettivi della politica della qualità sono:

- soddisfazione delle parti interessate (Ente/committente e famiglie) sia con riferimento a contratti e convenzioni stipulate con Enti pubblici o Aziende private sia rispetto alle esigenze implicite ed esplicite;
- valorizzazione del personale per assicurare la disponibilità di operatori qualificati e per garantire la motivazione ed il coinvolgimento, nonché la sua formazione ai fini di garantirne la massima professionalità e competenza;
- estensione del sistema qualità ai servizi trasversali come metodo di miglioramento organizzativo e gestionale.

MONITORAGGIO PERIODICO

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

Il servizio pianifica ed attua i processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari a:

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

ANALISI DEI DATI

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

09. CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ

La Cooperativa dispone delle seguenti Certificazioni di Qualità:

- Certificato di Gestione Controllo **Qualità UNI ISO 9001:2015** in relazione a: gestione, coordinamento e progettazione asili nido, centri di aggregazione giovanili. Servizio di assistenza ai minori: assistenza per integrazione scolastica e domiciliare (ADM – ADP);
- Certificato di Conformità del Sistema di Gestione della Qualità **RINA conforme alla norma UNI 11034** per i servizi all'infanzia;
- **Certificato UNI/PdR 125:2022** – "Certificazione parità di genere"
- **Certificato ISO 14001:2015** – "Sistemi di gestione ambientale"

Inoltre la Cooperativa è accreditata con:

- **REGIONE LOMBARDIA:** Elenco dei Soggetti qualificati allo svolgimento degli interventi di inclusione scolastica degli studenti con disabilità sensoriale ai sensi degli artt. 5 e 6 della L.R. n. 19/2007 come previsto dalla DGR n. X/6971/20017 SEZIONE A - DISABILITÀ UDITIVA;
- **REGIONE LOMBARDIA:** Elenco dei Soggetti qualificati allo svolgimento degli interventi di inclusione scolastica degli studenti con disabilitàsensoriale ai sensi degli artt. 5 e 6 della L.R. n. 19/2007 come previsto dalla DGR n. X/6971/20017 SEZIONE B - DISABILITÀ VISIVA;
- **AMBITO MONTE ORFANO:** ente gestore accreditato per i Servizi di Assistenza scolastica per i comuni dell'Ambito distrettuale n. 6;
- **AMBITO OGLIO OVEST:** ente gestore accreditato per i Servizi di Assistenza scolastica per i comuni dell'Ambito distrettuale n. 7;
- **AMBITO BASSA BRESCIANA OCCIDENTALE:** ente gestore accreditato per i Servizi di Assistenza scolastica per i comuni dell'Ambito distrettuale n. 8;
- **AMBITO BASSA BRESCIANA ORIENTALE:** ente gestore accreditato per i Servizi di Assistenza scolastica per i comuni dell'Ambito distrettuale n. 10;
- **AMBITO COMUNITÀ MONTANA PARCO ALTO GARDA:** ente gestore accreditato per i Servizi di ADM e SED H per i comuni dell'Ambito distrettuale n. 11;
- **COMUNE DI BRESCIA:** accreditamento dei Servizi Sociali Domiciliari rivolti a Persone Anziane, Adulte anche con Disabilità e Minori con disabilità (Zona Est e Zona Nord).

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Elefanti Volanti SCS Onlus si impegna a monitorare il grado di soddisfazione degli utenti tramite la somministrazione di appositi questionari sulla qualità percepita durante ed alla fine del servizio offerto.

Tali dati, se richiesti dalla committenza, verranno utilizzati per elaborare statistiche in merito al valore degli indicatori qualitativi e quantitativi desunti dai questionari.
Inoltre, i dati estrapolati e analizzati, verranno impiegati dalla cooperativa per perseguire miglioramenti e puntare a standard qualitativi sempre più elevati.

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL PERSONALE IN SERVIZIO

Elefanti Volanti SCS Onlus si impegna a monitorare anche il grado di soddisfazione dei propri operatori e delle proprie operatrici, tramite la somministrazione di appositi questionari erogati alla fine del servizio offerto. Queste rilevazioni permetteranno di ascoltare i bisogni e migliorare le condizioni lavorative dei dipendenti, migliorando di conseguenza anche l'erogazione del servizio stesso.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Elefanti Volanti SCS Onlus è impegnata ad ascoltare, accogliere e registrare eventuali suggerimenti, reclami o altre segnalazioni riguardanti disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati dalla presente "Carta dei Servizi". Le segnalazioni possono essere presentate per iscritto utilizzando l'apposito modulo, da poter richiedere:

- inviando una e-mail a cooperativa@elefantivolanti.it
- di persona, presso la sede di Elefanti Volanti SCS Onlus in Via Enrico Ferri n. 99 a Brescia, dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30

Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo verrà fornita risposta scritta.

LA PRIVACY

Tutto il personale di Elefanti Volanti Società Cooperativa Sociale Onlus garantisce assoluta riservatezza e privacy in merito a quanto si venisse a conoscenza nel rapporto di servizio, in osservanza del D.Lgs 196/2003 e del Regolamento UE 2016/679.

10. INFORMAZIONI E CONTATTI

Sede Legale: Via E. Ferri, 99 – 25123 Brescia (BS) Telefono: 030 6591725
Posta elettronica certificata (PEC): coop@pec.elefantivolantionlus.it
Email: cooperativa@elefantivolanti.it
Sito Web: www.elefantivolanti.it Rappresentante Legale: Dott.ssa Adalgisa Pricoco
Gli uffici di Elefanti Volanti Società Cooperativa Sociale Onlus sono aperti dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 12.30

REFERENTE PER IL SERVIZIO DI INTEGRAZIONE SCOLASTICA A FAVORE DEI MINORI IN CONDIZIONE DI DISABILITÀ

La Coordinatrice del Servizio di integrazione scolastica a favore dei minori in condizione di disabilità referente per l'Ambito 9 è la **Dott.ssa Cristina Manini**, cui enti e famiglia potranno fare riferimento.

e-mail: **cristina.manini@elefantivolanti.it**
Telefono: **366 7566026**