

Carta dei Servizi

2024-2025

I NIDI NEL NIDO

Nido Interaziendale L'ARCOBALENO 1

via Morpurgo 7/2 - Trieste



**gestito dalla
Cooperativa Sociale L'ARCA
di Trieste**

Indice

Presentazione della Carta dei Servizi	pag.	3
La Carta dei Servizi	”	4
Le modalità di accesso all’Asilo Nido	”	5
La qualità che ci impegniamo a garantire:	”	8
<i>Ambienti</i>	”	8
<i>Servizio mensa e Igiene</i>	”	9
<i>Organizzazione</i>	”	10
<i>Orario – Funzionamento del Servizio</i>	”	11
<i>Calendario – Festività</i>	”	12
Il nostro Sistema	”	13
Il nostro Metodo	”	14
<i>Gli operatori</i>	”	15
<i>L’educatrice di riferimento</i>	”	16
<i>L’inserimento</i>	”	16
<i>La Progettazione circolare</i>	”	17
<i>La Formazione e Supervisione</i>	”	17
<i>Il Servizio per i Bambini</i>	”	18
<i>Il Servizio per le Famiglie</i>	”	19
Rilevazione della soddisfazione	”	20
La Qualità del Servizio	”	21
Gestione dei reclami	”	22

Presentazione della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi descrive sinteticamente i servizi offerti e definisce gli standard di qualità che la Cooperativa L'Arca si impegna a garantire. I principi su cui si basa questa Carta dei Servizi sono la trasparenza e la certezza del servizio.

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- fornire informazioni chiare
- informare sulle procedure per accedere al servizio
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni
- assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del servizio e controllando che questi vengano raggiunti.

La Carta dei Servizi diventa un metodo a garanzia della qualità del lavoro con i bambini e le famiglie e tende a favorire la partecipazione dei genitori.

La Carta dei Servizi

Informa

- sui servizi offerti dagli asili nido
- sulle modalità per accedervi

Impegna

la Cooperativa l'Arca a garantire l'erogazione dei servizi e delle prestazioni a determinati livelli di qualità

Indica

le regole in base alle quali Cooperativa, operatori, famiglie e aziende espletano le loro funzioni

È in sintesi

un patto tra la Cooperativa, i Genitori e le Aziende

I destinatari della Carta

La Carta dei Servizi è uno strumento per le famiglie e per coloro che desiderano conoscere le modalità di risposta ai bisogni dei bambini.

La Carta dei Servizi è parte integrante del Progetto Educativo e del Regolamento. Si invita pertanto a far riferimento a tali documenti per quanto non espressamente qui esplicitato.

Le modalità di accesso all'Asilo Nido



L'Asilo Nido Interaziendale "L'Arcobaleno 1" accoglie bambini in età compresa tra i tre mesi e i tre anni.

CRITERI E PROCEDURE DI AMMISSIONE

Le richieste per l'accoglimento vanno presentate al Coordinatore, presente in sede nelle giornate dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 13.30.

Per richiedere informazioni o concordare un appuntamento con il Coordinatore per presentare la richiesta di ammissione si può telefonare al n. 040 / 820208 oppure inviare una mail all'indirizzo:

arcobaleno@consorziolarca.it

Graduatoria

Il Coordinatore provvederà a verificare la presenza dei requisiti di ammissione (età) per formulare una lista d'iscrizione.

I criteri per la formulazione della lista d'iscrizione sono l'ordine cronologico delle richieste di ammissione e la disponibilità dei posti in base all'età dei bimbi.

I bambini frequentanti si intendono già iscritti agli anni scolastici successivi.

Le eventuali richieste in esubero, rispetto ai posti disponibili, vengono registrate in una lista d'attesa gestita con gli stessi criteri della lista d'iscrizione. Viene richiesto un rinnovo mensile dell'interesse.

Le aziende, per esercitare il diritto di prelazione sui posti disponibili, dovranno comunicare le loro richieste entro il mese di febbraio di ogni anno.



Comunicazione dell'accoglimento

Degli accoglimenti all'Asilo Nido è data comunicazione telefonica una volta verificata la disponibilità dei posti.

Costi

Il Nido d'infanzia prevede il pagamento di una retta mensile pari a:

- € 690,00 per la frequenza dalle 7.30 alle 13.00;
- € 765,00 per la frequenza dalle 7.30 alle 16.00;
- € 830,00 per la frequenza dalle 7.30 alle 17.30.

Per servizi di nido aziendale le rette sono concordate con l'ente convenzionato.

La retta comprende, oltre alla gestione educativa e il sostegno alla famiglia, i pasti, le merende e la fornitura di tutto il materiale didattico e dei prodotti necessari per la cura e l'igiene dei bambini.

In caso di assenze superiori ai 12 giorni lavorativi, la retta viene ridotta in ragione del 20%. Non vengono fatte riduzioni alle rette aziendali ma viene forfetariamente reso gratuito il servizio nel mese di agosto.

Una rete di convenzioni con Organizzazioni di volontariato ci consente, qualora vi fossero richieste precise, di adottare tariffe agevolate per situazioni di svantaggio socio-economico.

Assenze

Nel caso di assenza del bambino per qualsiasi motivo, i genitori sono invitati ad informare tempestivamente il nido.

In caso di febbre o malattie esantematiche o comunque infettive, i bambini non possono frequentare il nido.
Il nido non chiede certificato medico per il rientro dalle malattie.

Convenzione con il Comune di Trieste

Per l'anno 2024-2025 presso il nido Arcobaleno 1 sono a disposizione delle famiglie inserite nelle graduatorie comunali 13 posti.

Il Comune provvede alle iscrizioni, alla compilazione delle graduatorie e all'invio delle famiglie presso il nido.

La qualità che ci impegniamo a garantire

Ambienti

L'Asilo Nido rispetta le norme di sicurezza previste (D.leg 81/08).

Il mobilio è composto in gran parte da un conglomerato ligneo ignifugo, con spigoli arrotondati, verniciato con pittura atossica ed ecologica.

L'Asilo Nido è provvisto di impianto di rilevazione incendi.

Nel mese di agosto 2024 sono stati ultimati importanti lavori di miglioria degli interni (rifacimento pavimentazione, installazione impianti di climatizzazione e deumidificazione, sostituzione porte interne)

Gli ambienti dell'Asilo Nido sono tutti a dimensione di bambino:

- gli spazi accettazione sono dotati di armadietti personalizzati, un fasciatoio, appendini e una bacheca per le informazioni ai genitori

- i bagnetti dei bambini sono forniti di fasciatoio, vaschetta, piccoli sanitari e lavandini.

- gli spazi per il riposo sono arredati con brandine impilabili per poter usufruire di tale spazio anche per giochi in piccolo gruppo.

- gli spazi per i diversi tipi di attività sono locali attrezzati con più angoli per vari tipi di gioco e con tavolini per il gioco e per il pranzo.



- il giardino, ampio spazio con erba e alberi ad alto fusto, è attrezzato con casette, scivoli e tricicli di varie grandezze. L'ampia metratura del giardino consente di suddividere lo stesso in 8 zone dedicate e delimitate per i diversi gruppi di bambini. È stata ultimata la realizzazione di un'area

verde dedicata alla sola sezione lattanti in prossimità dell'uscita sulla zona posteriore della sezione stessa

Servizio mensa

Il servizio mensa viene gestito dal Consorzio L'Arca, dal centro di cottura situato nella stessa struttura di via Morpurgo7/2.

I genitori possono richiedere per i propri figli, mediante comunicazione scritta e firmata, la somministrazione di *diete speciali* per rispondere alle esigenze nutrizionali dei bambini o per diete legate alle convinzioni religiose delle famiglie. Per la dieta vegetariana il servizio mensa fa riferimento alla dieta approvata dall' Azienda Sanitaria.

In caso di problematiche collegate alla nutrizione sarà necessario presentare il certificato medico.

Tali diete, richieste per bambini affetti da determinate patologie, in particolare quelle per celiaci, saranno distinte dalle altre produzioni sia in termini di processo che di attrezzature utilizzate.

I pasti sono serviti nei seguenti orari:

- Merenda tra le ore 9.30 e le ore 10.30
- Pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00
- Merenda tra le ore 15.00 e le ore 16.00

Negli spazi della cucina, la sezione lattanti ha uno spazio riservato per la preparazione degli alimenti e la conservazione del latte. Gli alimenti dei lattanti possono essere preparati in qualsiasi momento della giornata.

Igiene

I locali di ciascuna sezione del Nido vengono puliti più volte al giorno, gli spazi comuni vengono puliti una volta al giorno.

- La biancheria di uso quotidiano per uso personale (bavaglini, lenzuola) è fornita dalle strutture.
- Tutto il materiale per l'igiene personale del

bimbo (pannolini, creme, detergenti) viene anch'esso fornito dalle strutture.



Organizzazione

La continuità della presenza del personale educativo è da intendersi quale requisito fondamentale e caratterizzante della qualità di un servizio come quello dell'asilo nido, si intende quindi operare in modo tale da garantire tale requisito attraverso un sovradimensionamento dell'organico, in modo da assicurare, per mezzo delle educatrici, regolarmente presenti in servizio e conosciute dai bambini (e famiglie), la copertura delle necessità ordinarie di sostituzioni (ferie, malattie, permessi, ecc.).

La normativa vigente nella nostra regione in materia di asili nido (rif. D.P.Reg. 27.03.2006, n. 087/Pres.) prevede un rapporto educatore/bambini di 1/5 per il gruppo lattanti (da 3 a 12 mesi), un rapporto di 1/7 per i bambini dai 13 ai 23 mesi e un rapporto di 1/10 per i bambini dai 24 ai 36 mesi.

L'ARCOBALENO 1 può ospitare 60 bambini (escluso l'overbooking) così ripartiti:

- 23 bambini di età compresa tra i 3 e i 12 mesi;
- 37 bambini di età compresa tra i 13 e i 36 mesi.

Il numero di educatori attualmente impiegato su Arcobaleno1 è:

- per la fascia 3 – 12 mesi, 1 educatore per 5 bambini che, nel corso dell'articolazione oraria dell'intera giornata, porta ad un totale di 5/6 educatori dedicati al gruppo;
- per la fascia 13 – 23 mesi, 1 educatore per 7 bambini.

- per la fascia 24 – 36 mesi, 1 educatore per 10 bambini.
- 1 educatore da impiegare nei diversi gruppi in sostituzione di educatori assenti, oppure in periodi di particolare necessità (ad es. durante gli inserimenti);

per un totale complessivo, in pianta organica, di 14 educatori.

Il gruppo di lavoro è seguito da 1 coordinatore pedagogico presente in sede che si occupa anche di funzioni logistiche vista la complessità e grandezza dell'istituzione stessa.

I servizi ausiliari sono curati da enti esterni.

Orario - Funzionamento del servizio

L'Arcobaleno 1 è aperto dal lunedì al venerdì.



L'orario di funzionamento del L'ARCOBALENO 1 è previsto dalle ore 7.30 alle ore 17.30 con una flessibilità che permette l'entrata a seconda delle esigenze dei bambini. Nel rispetto dei ritmi dei bambini sono previsti orari di uscita intermedi: dopo il pranzo o dopo la nanna.

La permanenza all'interno della struttura è prevista in un massimo di 10 ore.

Il bambino all'uscita è consegnato unicamente a chi esercita la potestà parentale o a persone appositamente delegate e identificate.

È prevista la chiusura della struttura:

- per una settimana all'anno, per attività di manutenzione, di norma coincidente con la settimana di Ferragosto
- Vigilia, Natività di N.S. (24 e 25 dicembre), Santo Stefano (26 dicembre), Capodanno (1° gennaio) e le giornate lavorative tra Natale e Capodanno
- Epifania (6 gennaio)
- Anniversario della Liberazione (25 aprile)
- Venerdì Santo, Domenica di Pasqua e lunedì dopo la Pasqua Cattolica
- Festa del Lavoro (1° maggio)
- Ognissanti (1° novembre)
- San Giusto (Santo Patrono, 3 novembre)
- Immacolata Concezione (8 dicembre)
- Festa della Repubblica (2 giugno)



La chiusura della struttura per Festività non dà luogo a riduzioni della retta.

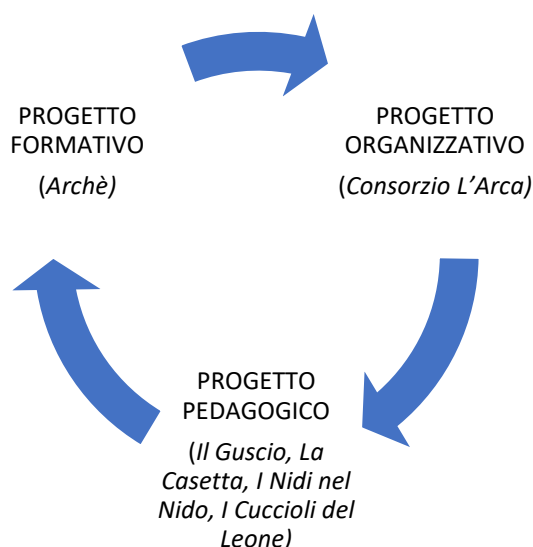
Il nostro Sistema

Il Consorzio l'Arca "ha messo a *sistema*" le competenze dei propri consorziati (Cooperative Sociali Il Guscio, La Casetta, L'Arca) maturate nel corso delle rispettive pluriennali esperienze.

Attraverso un metodo condiviso di lavoro e formazione, seppur rispettoso delle singole peculiarità, il Consorzio promuove una sensibile e curata cultura dell'infanzia, il sostegno alle famiglie coinvolte, la formazione e la supervisione del lavoro di tutte le educatrici ed educatori che vi partecipano.

Negli anni i consorziati, forti dei contenuti importanti del progetto, hanno formato e sensibilizzato a questa filosofia altre persone che hanno fatto crescere il gruppo e ne hanno diffuso i contenuti professionali.

Dal punto di vista operativo, il sistema si sviluppa su tre progetti:



Il nostro Metodo

Il raggiungimento del benessere psicofisico di bambini e famiglie attraverso percorsi di sviluppo individuali adeguati ed equilibrati

Per il raggiungimento dell'obiettivo gli educatori professionisti delle cooperative si impegnano a promuovere e sostenere i percorsi di sviluppo creando ambienti favorevoli ad esso.

L'ascolto e l'accoglienza sono le due modalità principali attraverso le quali questo lavoro può essere svolto. Ascolto e accoglienza che devono essere riservati a ciascuno (adulto o bambino) in maniera adeguata, ma soprattutto individuale, originale per ognuno.

Si propone dunque, un concetto di educazione che, seppur agita in un contesto di comunità, sia rispettosa delle individualità e consideri la differenza tra le persone il suo valore più importante.

Le modalità chiave attraverso le quali si sviluppa tutto il lavoro quotidiano sono: l'ascolto, l'osservazione, l'elaborazione

L'educatore è quindi colui che:

- ascolta
- osserva
- elabora

la complessità delle relazioni umane nel nido, per il raggiungimento di quel *benessere* di cui si è detto.

Gli operatori

Il Servizio Educativo viene fornito da L'ARCA Cooperativa Sociale, cooperativa appartenente al Consorzio.

Nell'Asilo Nido L'ARCOBALENO 1 operano:

✚ 14 educatrici de L'Arca Cooperativa

Come detto, il gruppo di lavoro è seguito da un coordinatore pedagogico, da un vicecoordinatore e da professionisti esterni per la formazione, supervisione e consulenza e sono supportati da personale addetto ai servizi ausiliari dipendente dallo stesso Consorzio L'ARCA e dalla Cooperativa Germano.

Il personale educativo si incontra una volta al mese per la formazione continua e sempre una volta al mese per il lavoro di supervisione del gruppo di lavoro.

È previsto, inoltre, un programma annuale di verifica e programmazione dei singoli gruppi di lavoro. Tutti gli operatori, infine, partecipano ad almeno 1 dei progetti di formazione promossi dal Consorzio l'Arca.

Tutte le educatrici sono in possesso dei titoli di studio richiesti dal d.lgs. 65/2017

L'educatrice di riferimento

Per potersi evolvere nel migliore dei modi ogni bambino deve avere relazioni umane stabili e sane. Quindi accogliere, comprendere e sostenere i bambini piccolissimi e i loro genitori fa sì che nel nido si attivi una "silenziosa" ma potentissima forma di prevenzione delle difficoltà evolutive.

Fino dalla prima fase di frequenza il bambino viene seguito in maniera particolare da un'educatrice che rimarrà il suo riferimento all'interno dell'asilo. L'educatrice di riferimento avrà cura di instaurare anche un dialogo privilegiato con i genitori.

Questo avverrà in special modo durante il periodo dell'inserimento, periodo in cui il genitore e il bambino frequentano il nido assieme per permettere loro un distacco graduale e cosciente.

L'inserimento



Per tutti i bambini accolti (lattanti e divezzi) è previsto un periodo di inserimento.

Vista la complessità e la ricchezza delle relazioni in gioco, il percorso di conoscenza e distacco viene personalizzato per ogni singola coppia madre-bambino sia nei tempi che nelle modalità.

L'esperienza ci suggerisce tuttavia che il distacco dal genitore di riferimento di un bambino piccolo normalmente avviene in non meno di due settimane di frequenza continuata. Ciò significa che alla fine della seconda settimana di frequenza il bambino può eventualmente restare con l'educatrice al nido in assenza del genitore per la sola frequenza mattutina.

In questo primo periodo, anche l'ambiente che il bambino inizia a conoscere deve rimanere sempre inalterato.

I programmi di inserimento sono concordati con le famiglie in giornate, orari e tempi di separazione personalizzati.

Nel caso di inserimenti di bambini diversamente abili o con problematiche particolari, potranno venir attivati tutti i contatti di rete (Servizi sociali, assistenza psicologica, Azienda Sanitaria, Tribunale ecc...) che fossero auspicabili per il miglior sostegno nel percorso evolutivo del bambino e della famiglia. Di tutte queste azioni se ne occupa il coordinatore della struttura.

La progettazione circolare

L'ascolto e l'accoglienza di ciascun bambino si concretizzano attraverso l'osservazione quotidiana del suo personale processo di crescita; solo un'attenta osservazione accompagnata da una preparazione professionale adeguata e continuata può permettere di cogliere il significato dei segnali che un bambino manda. Per poter leggere tali segnali bisogna inoltre sintonizzarsi affettivamente con lui e costruire un'alleanza di lavoro con la sua famiglia.



Su queste osservazioni, sull'accoglienza dei bisogni e attraverso i tempi e le modalità di sviluppo del singolo bambino si costruisce la progettazione educativa.

Progettazione che non può essere rigida e formulata a priori ma quanto mai flessibile, una "progettazione circolare": osservo, progetto, verifico in corso d'opera e quindi ripenso ed eventualmente modifico. In caso di situazioni di necessità potranno venir attivati tutti i contatti in rete (servizi sociali, assistenza psicologica, azienda sanitaria, tribunale, ecc.) che fossero auspicabili al fine di costruire un progetto educativo individuale mirato alla tipologia di criticità.

La Formazione e Supervisione



Gli educatori che operano nel Nido possiedono i titoli di studio richiesti dalla Legge Regionale 20/2005 e sono stati formati alla metodologia di lavoro sopra indicata nelle strutture del Consorzio L'Arca.

A garantire quell'arricchimento personale, indispensabile nel lavoro quotidiano di ogni educatore, è stabilito per tutti gli operatori un percorso annuale di formazione e supervisione permanente. E' prevista, inoltre, la partecipazione di ogni operatore al Piano

Formativo Zonale 0-6.

L'intero gruppo di lavoro partecipa alla formazione che viene condotta quasi esclusivamente da un unico docente che diventa il principale referente formativo.

Durante l'anno, inoltre, gli educatori partecipano alle attività formative programmate dal Consorzio L'Arca per tutte le strutture associate.

La supervisione del lavoro è necessaria per il raggiungimento di un buon equilibrio personale e lavorativo, assicurando una giusta professionalità educativa non solo al singolo ma all'intero gruppo.

Alle riunioni, nelle quali viene verificato sia il lavoro quotidiano con i bambini e le famiglie che le relazioni all'interno del gruppo, partecipano la coordinatrice, la vicecoordinatrice, le educatrici e un supervisore esterno.

Il servizio per i bambini

Gli spazi messi a disposizione dei bambini all'interno del nido sono suddivisi tra uno spazio dedicato ai lattanti (3-12 mesi) e uno dedicato ai divezzi.

Nell'ambiente dedicato ai *lattanti* verranno privilegiati spazi morbidi e contenitivi in cui possano sperimentare piccole esplorazioni in maniera sicura.

Gli spazi dedicati ai *divezzi* vengono concepiti in maniera più aperta in quanto in questa età aumentano le capacità motorie e di autonomia del bambino.

Viene data molta importanza allo sviluppo della capacità di gioco simbolico come inizio del pensiero creativo e cognitivo.

Le attività proposte, adeguate all'età e al momento di crescita di ciascun bambino, sono, oltre al gioco libero, la manipolazione di vari materiali, il disegno e la pittura, la drammatizzazione, il gioco motorio, il gioco della casa, la musica e il canto, il racconto, le costruzioni, il gioco con gli animali.

Le attività quotidiane di cura del bambino (il cambio, l'alimentazione, il sonno) sono seguite con attenzione dalle educatrici e considerate anch'esse come momenti in cui poter riconoscere un sereno sviluppo psicofisico del bambino.



Il servizio per le Famiglie



L'instaurarsi di una buona relazione tra gli adulti (genitore/educatore) che si occupano della crescita e dell'educazione costituisce il primo presupposto per una serena e completa fruizione del Servizio del Nido. Per questo vengono previsti alcuni incontri tra educatori e famiglia.

Il primo incontro è una riunione collettiva che vede come protagonisti tutti i genitori dei nuovi iscritti e tutti gli educatori in modo che i genitori possano conoscere le modalità di lavoro del Nido. Nel corso di questa riunione vengono approfonditi i temi e le richieste di comune interesse, poiché molti sono i dubbi e le curiosità dei genitori che si apprestano a lasciare per la prima volta i loro bambini a persone estranee. Inoltre, con le singole famiglie vengono programmate e definite le date di inizio inserimento.

Il coordinatore e l'educatore di riferimento saranno a disposizione per ulteriori colloqui, almeno uno durante l'anno verrà richiesto dall'educatore stesso.

Nel corso dell'anno saranno previsti momenti di incontro: feste per i bambini e le famiglie e 3 riunioni a tema su argomenti pedagogici. Il tema verrà scelto prendendo spunto dalle richieste e dalle osservazioni delle famiglie nella comunicazione quotidiana.



La nascita di un figlio è un evento lieto ma modifica fortemente i rapporti di coppia e trasforma la famiglia. Qualora ci fosse la necessità, il servizio propone di offrire un percorso continuativo di sostegno alle famiglie o di consulenza psicopedagogica.

I genitori hanno un proprio organo di rappresentanza, il Comitato di Gestione, che si riunisce tre volte all'anno e collabora con il personale educativo e il Coordinatore. Gli incontri del Comitato sono aperti a tutte le famiglie interessate.

Rilevazione della soddisfazione



Il grado di soddisfacimento delle aspettative dei genitori viene monitorato sistematicamente sia attraverso la comunicazione breve quotidiana sia attraverso la somministrazione di questionari che favoriscano l'espressione delle famiglie in merito al percorso dei loro bambini presso le nostre strutture. Il questionario viene consegnato ad ogni famiglia prima della fine della frequenza. I risultati del questionario sono elaborati e riportati nella verifica annuale del sistema di qualità. Vengono

esposti all'albo.

Gli eventuali reclami vengono gestiti tempestivamente, in ogni caso viene dato un riscontro ai rilievi sollevati entro una settimana.

La Qualità del Servizio



La Cooperativa L'Arca, gestore del Servizio del nido interaziendali L'ARCOBALENO 1 è dotata della certificazione UNI EN ISO 9000:2015, da gennaio 2018. La conformità del Sistema di Gestione per la Qualità è stata verificata ad opera dell'Organismo di certificazione TÜV Italia, che ha rilasciato uno specifico certificato.

GESTIONE DEI RECLAMI

Le comunicazioni provenienti dall'utenza e riguardanti le sue insoddisfazioni, le sue difficoltà, le sue richieste d'intervento, le sue manifestazioni d'interesse, l'espressione dei suoi punti di vista, sono elementi a cui sarà sempre data la massima importanza, in termini di ascolto.

Chi può presentare il reclamo?

I genitori e i famigliari dei bimbi possono presentare reclami con le modalità qui di seguito descritte.

Come può essere presentato il reclamo?

In forma verbale.
Comunicando direttamente con la coordinatrice Serena Bontempi presente presso la struttura o telefonando al numero 040 / 820208 dalle ore 9 alle ore 13 dal lunedì al venerdì (esclusi i giorni festivi).

I reclami così ricevuti verranno immediatamente trascritti e tradotti in una scheda reclamo da parte della stessa persona che lo ha recepito.

In forma scritta - Presso la struttura è sempre disponibile (in forma cartacea ed elettronica) una scheda reclami che, una volta compilata, può essere:

- consegnata presso la struttura
- inviata all'indirizzo e-mail: arcobaleno@consorziolarca.it

Naturalmente, il reclamo può essere presentato in qualsiasi altra forma scritta, recapitata direttamente presso la struttura, per via postale, indirizzandolo a:

L'Arca – L'Arcobaleno 1 – Via Morpurgo 7/2
34100 - Trieste

Come viene data risposta al reclamo?

La risposta al reclamo viene data dalla coordinatrice

Nella stessa modalità con cui il reclamo viene recepito, a questo viene data risposta:
in forma verbale – per mezzo di un colloquio dedicato, con la persona che lo ha formulato;
in forma scritta – per mezzo di una comunicazione, spedita al domicilio della persona che ha formulato il reclamo; in ogni caso, entro 7 giorni di calendario dalla data della ricezione. Nella risposta viene data informazione su come è stato gestito il reclamo, su cosa sia stato fatto o cosa si stia facendo e chi sta provvedendo al soddisfacimento del reclamo stesso.