

PROCEDURA OSSERVAZIONE-SEGNALAZIONE DI GRATIFICAZIONE O EVENTUALI DISSERVIZI

Cari genitori, di seguito trovate le procedure da adottare in caso di: disservizi o eventuali richieste di ulteriori spiegazioni.

Vi chiediamo di osservare i seguenti gradi di passaggio per poter soddisfare al meglio ogni vostra richiesta.

Attraverso lo scambio ed il confronto, ci date la possibilità di migliorare.

Grazie della collaborazione.

Domanda / problema	Soluzione
Iscrizione, accordi di frequenza, modifiche e cambi	Incontro con la Direttrice Educativa o richiesta scritta all'indirizzo e-mail: direzione@casadipinocchio.ch
Quotidianità, attività, alimentazione, cambio vestiti, pannolini,...	Rivolgersi all'Educatrice di Riferimento al momento dell'accoglienza/dimissione oppure chiedendo un colloquio individuale. Se ciò non fosse possibile, rivolgersi alla Direttrice Educativa o in sua assenza alla Vice Direttrice Educativa scrivendo allo 079 535 47 30 o una e-mail a direzione@casadipinocchio.ch
Fatturazione	Rivolgersi alla Segretaria Amministrativa che si occupa della fatturazione allo 079 671 93 83 o per e-mail a tonina@casadipinocchio.ch
Reclami per disservizi o osservazioni	Rivolgersi alla Direttrice Educativa scrivendo allo 079 535 47 30 o per e-mail a direzione@casadipinocchio.ch Se ciò non fosse possibile, rivolgersi alla Direzione generale allo 079 617 69 00 per e-mail a info@casadipinocchio.ch o alla Presidente dell'Associazione La Casa di Pinocchio barbaratettamanti78@gmail.com Se quanto sopra non fosse possibile o non si è soddisfatti delle risposte, rivolgersi all' UFAG. Marco Galli, Capo Ufficio : 091 814 54 51 o marco.galli@ti.ch Francesca Scimonelli, Ispettrice socio educativa: francesca.scimonelli@ti.ch