

# IL NIDO DI ZERBOLO'



# CARTA DEI SERVIZI

# **<<IL NIDO DI ZERBOLO'>> LA CARTA DEI SERVIZI**

**(Approvata con Delibera Giunta Comunale n. 49 del 18.05.2013)**

**Che cos'è la Carta dei Servizi**

**Quali sono i principi a cui si ispira**

**Validità della carta dei servizi**

## **IL SERVIZIO ASILO NIDO**

**Che cos'è e a chi si rivolge**

**A quali principi si ispira**

**Quali finalità persegue**

## **COME RAGGIUNGERE L'ASILO NIDO**

### **COME SI ACCEDE AL SERVIZIO**

**Iscriversi**

**Essere ammessi**

**Quanto costa frequentare**

**Come dare le dimissioni**

### **COME FUNZIONA**

**Progetto educativo**

**Valore dell'ambientamento**

**Documentazione**

**Partecipazione**

**Coordinamento educativo**

**Ambientamento**

**Orari e giornata**

**Calendario scolastico**

**I protagonisti**

**Il personale**

**Indumenti**

## **ALIMENTAZIONE E SALUTE**

**Servizio mensa**

**Le esigenze dietetiche particolari**

**Tutela della salute**

## **IL RITORNO A CASA**

## **TUTELA DELLA PRIVACY**

## **RAPPORTI COL PUBBLICO E ISTITUTO DEL RECLAMO**

## ***CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI***

E' lo strumento di base che regola i rapporti fra Servizio e Utenti, è una "dichiarazione d'intenti" con la quale la Pubblica Amministrazione si fa garante del servizio reso secondo i principi fondamentali richiesti dall'articolo 3 della Costituzione Italiana, dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 oltre che dalla Legge 1044/71 e dalla Convenzione Internazionale dei Diritti del Fanciullo (L. 176/91). Gli utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto alla discrezione imposta dal trattamento dei dati personali). L'Amministrazione, il personale ed i genitori sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente "Carta dei Servizi", attraverso una "gestione partecipata" dell'Asilo Nido e dei servizi complementari.

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti,
- informare sulle procedure per accedere ai servizi,
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni,
- assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che vengano raggiunti.

L'Asilo nido comunale rende pubblica la propria Carta dei Servizi dalla quale sarà possibile conoscere:

- l'ente che gestisce il servizio;
- l'organizzazione del nido;
- le sue modalità di funzionamento;
- i servizi forniti;
- i fattori di qualità, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti;
- le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente;
- la sua partecipazione al miglioramento continuo del servizio.

## ***QUALI SONO I PRINCIPI A CUI SI ISPIRA***

La carta dei servizi adottata presso l'Asilo nido comunale risponde ai seguenti principi fondamentali cui devono ispirarsi i servizi pubblici: Eguaglianza e diritti di accesso.

**Accesso** : il servizio è accessibile a tutti, senza distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche.

L'Amministrazione attraverso procedure trasparenti definisce i criteri di accesso nonché la partecipazione degli utenti al costo del servizio; in tale ambito l'asilo nido tutela e garantisce il diritto all'inserimento dei bambini portatori di svantaggio psico-fisico e sociale.

**Imparzialità** : i comportamenti del personale dell'Asilo nido nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità.

**Continuità** : l'erogazione del Servizio è regolare e continua secondo gli orari indicati.

**Partecipazione** : nell'ambito della comunicazione sono gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il Servizio: riveste un ruolo fondamentale il rapporto famiglia – educatori, al fine della continuità pedagogico – educativa, ed in tale ambito sono sollecitati periodici incontri.

**Efficienza ed efficacia** : i servizi dell'Asilo nido comunale sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti. L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione permanente degli operatori. La formazione e l'aggiornamento si pongono come obiettivo l'analisi e la comprensione della complessità "dell'azione educativa". Il gruppo di lavoro è stato e continua ad essere indispensabile come momento di confronto e di elaborazione.

### ***VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI***

Le indicazioni contenute nella presente Carta del Servizio sono valide fino a quando non intervengano disposizioni normative o organizzative che richiedano di modificarne i contenuti.

## **II SERVIZIO ASILO NIDO**

### ***CHE COS'E' E A CHI SI RIVOLGE***

L'asilo nido si propone come un servizio educativo e sociale di interesse pubblico; favorisce l'armonico sviluppo psico-fisico e l'integrazione sociale dei bambini nei primi tre anni di vita, in collaborazione con le famiglie, nel rispetto della loro identità culturale e religiosa.

Consente alle famiglie l'affidamento e la cura dei figli a figure diverse da quelle familiari, dotate di una specifica competenza professionale.

L'Amministrazione Comunale offre il servizio Asilo Nido ai bambini e alle bambine di età compresa fra i 6 mesi ed i tre anni, residenti nel territorio comunale e non.

### ***A QUALI PRINCIPI SI ISPIRA***

Il servizio Asilo Nido si ispira al totale rispetto dei diritti del bambino così come sono espressi nella convenzione sui diritti dell'Infanzia approvata dall'ONU il 20 dicembre 1989

di cui, in particolare, richiamiamo il preambolo: “convinti che la famiglia, unità fondamentale della società e ambiente naturale per la crescita e il benessere di tutti i suoi membri e in particolare dei fanciulli, deve ricevere la protezione e l’assistenza di cui necessita per poter svolgere integralmente il suo ruolo nella collettività”.

Inoltre si sottolinea come il servizio asilo nido contribuisca al conseguimento degli obiettivi di tutela della salute (art. 24) e di sviluppo psicologicamente equilibrato (art. 29) e quindi al rispetto del diritto all’espressione (art. 13) e al gioco dei più piccoli (art. 31).

### **QUALI FINALITÀ PERSEGUE**

Le finalità principali del servizio sono:

- offrire ai bambini e alle bambine un luogo di formazione, di cura e di socializzazione per il loro benessere psico-fisico e per lo sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali; dentro questa finalità più in generale le educatrici del Asilo Nido pongono cura e attenzione in modo specifico a sostenere la crescita del bambino in un ambiente sereno e ricco di stimoli nel perseguimento di obiettivi prioritari, tra i quali:

- Garantire e promuovere l’igiene personale
- Garantire e promuovere l’igiene dell’ambiente
- Garantire la preparazione e somministrazione dei cibi
- Educare ad una corretta e varia alimentazione
- Educare a corretti ritmi di veglia – attività e sonno – riposo
- Garantire incolumità e sicurezza
- Sostenere l’acquisizione dell’autonomia personale
- Offrire possibilità di fare esperienze sensoriali diversificate
- Garantire attenzione alla comunicazione verbale e non
- Offrire ascolto ai bisogni emotivi
- Creare situazioni di fiducia reciproca
- Sostenere il riconoscimento e l’espressione delle proprie emozioni
- Aumentare l’autostima
- Facilitare positivi rapporti con coetanei e adulti
- Aiutare la separazione temporanea dalla figura del genitore
- Favorire l’acquisizione di capacità motorie e manuali (per es. l’uso autonomo di oggetti di uso quotidiano)
- Accompagnare la conoscenza e l’uso di tutti gli spazi (per es. scendere e salire scale, superare o aggirare ostacoli)
- Eseguire da soli consegne e compiti

- Favorire l'interiorizzazione di regole di convivenza
- Sostenere la risoluzione positiva dei conflitti
- Promuovere situazione di cooperazione
- sostenere le famiglie nella cura dei figli e nelle scelte educative;
- facilitare l'accesso delle madri al lavoro e promuovere la conciliazione delle scelte professionali e familiari dei genitori, favorire la socializzazione tra i genitori;
- garantire, in particolare, anche l'inserimento di bambini disabili o in situazioni di disagio relazionale e socio culturale;
- promuovere una cultura attenta ai diritti dell'infanzia;
- perseguire un lavoro di "rete" collaborando con enti e altri servizi del territorio.

### **COME RAGGIUNGERE L'ASILO NIDO**

L'asilo nido è situato nel centro del paese e precisamente ubicato all'interno del "Plesso Scuola di Zerbolò" in Via Roma. L'asilo nido può organizzare delle giornate di "nido aperto" durante il periodo dell'iscrizione ed essere coinvolto attivamente per la "Festa dei nuovi nati", istituita nell'anno 2013.

### **COME ACCEDERE AL NIDO**

#### ***ISCRIVERSI***

All'Asilo Nido possono essere iscritti i bambini in età compresa fra i sei mesi e i tre anni. Le iscrizioni si ricevono direttamente presso gli Uffici Comunali negli orari di apertura del Comune e precisamente, le domande di ammissione devono essere presentate presso gli Uffici Comunali entro il 31 luglio per gli inserimenti da effettuarsi per l'apertura dell'anno scolastico programmati per settembre ed entro il 31 di dicembre per gli inserimenti programmati nel mese di gennaio. In ogni caso, le domande presentate durante l'anno troveranno accoglimento fino alla completa copertura dei posti disponibili. Le domande di ammissione, in carta semplice (modello allegato e disponibile sul sito del comune), devono indicare i dati anagrafici dei genitori e del bambino di cui si chiede l'ammissione, il mese dal quale si intende usufruire del servizio, l'eventuale recapito telefonico ed essere sottoscritte da almeno uno dei genitori. Nella domanda i genitori possono far presenti particolari necessità o stati di bisogno.

Per ogni ulteriore informazione e modulistica:

- uffici comunali: 0382.818672

- e-mail: [demografici@comune.zerbolo.pv.it](mailto:demografici@comune.zerbolo.pv.it)

- sito Internet : [www.comune.zerbolo.pv.it](http://www.comune.zerbolo.pv.it)

### **ESSERE AMMESSI**

Dopo aver soddisfatto le esigenze della popolazione residente in Zerbolò e nei comuni convenzionati, potranno essere ammessi i bambini residenti in altri comuni.

Alle domande di ammissione viene attribuito un punteggio tale da poter determinare una graduatoria per le entrate graduali dei bambini tenuto conto in specie delle esigenze delle famiglie e del numero delle domande. I fattori che concorrono a determinare le priorità sono i seguenti:

Particolari situazioni e condizioni familiari oggetto della valutazione da parte del Servizio Sociale competente	Punti 5
Presenza di portatori di handicap nell'ambito del nucleo familiare anagrafico di convivenza	Punti 4
Madre lavoratrice a tempo pieno	Punti 2
Madre lavoratrice a part time	Punti 1
Nucleo familiare con un solo genitore	Punti 3
Assenza di figure parentali in grado di fornire sostegno nell'accudimento del bambino	Punti 2
Presenza nel nucleo familiare anagrafico di altri figli minori di anni 15	Punti 1 per ogni figlio fino ad un massimo di punti 3

La graduatoria così predisposta entro il 31 luglio sarà esposta al pubblico presso l'albo pretorio del Comune e l'Asilo Nido. In seguito la graduatoria viene aggiornata periodicamente ed è pubblica.

## **QUANTO COSTA FREQUENTARE**

La tariffa di frequenza è determinata periodicamente dalla Giunta Comunale in base alla frequenza e in base a fasce di reddito (si rimanda al sito istituzionale del Comune per prendere visione delle tariffe attualmente vigenti). Se l'inserimento del bambino avviene nella prima quindicina del mese, la famiglia dovrà pagare l'intera retta base più i buoni pasto per tutti i giorni di effettiva presenza, laddove l'inserimento avverrà nella seconda quindicina del mese, la famiglia dovrà pagare il 50% della retta base più i buoni pasto per tutti i giorni di effettiva presenza. In caso di dimissioni nella prima quindicina del mese, la famiglia dovrà pagare il 50% della retta base più i buoni pasto per tutti i giorni di effettiva presenza, in caso di dimissione nella seconda quindicina del mese, la famiglia dovrà pagare l'intera retta base più i buoni pasto per tutti i giorni di effettiva presenza. La retta viene pagata mediante appositi bollettini postali a disposizione presso gli Uffici comunali. Per l'utilizzo del servizio ad orario ridotto, la retta è ridotta del 30%. Per part-time si intende una permanenza continuativa dalle ore 07.45 alle ore 13.30. Alla conferma dell'inserimento la famiglia dovrà pagare una quota d'iscrizione di € 50,00, cifra che rimane in ogni caso di competenza del Comune di Zerbolò anche in caso di mancata frequenza parziale, totale o di rinuncia, fatto salvo il saldo della retta dovuta; negli altri casi la quota d'iscrizione viene detratta dalla prima retta.

Nell'ipotesi di chiusura dell'asilo nido per causa di forza maggiore, per gli utenti residenti, residenti in comuni convenzionati e non residenti, la retta è calcolata sugli effettivi giorni di fruizione del servizio.

Analogamente, nell'ipotesi d'inserimento non coincidente con l'inizio del mese, per gli utenti residenti, (residenti in comuni convenzionati e non residenti), la retta è calcolata sugli effettivi giorni di fruizione del servizio.

Decorsi due mesi di assenza, salvo gravi, comprovati e giustificati motivi, si ha la perdita del posto presso l'asilo nido.

## **COME DARE LE DIMISSIONI**

In caso di rinuncia, per qualsiasi motivo, del posto al Nido i genitori sono tenuti a comunicare per iscritto (come da modello allegato e disponibile sul sito del comune) con tempestività agli Uffici Comunali la data in cui il bambino cesserà la frequenza.

## **COME FUNZIONA**

### ***PROGETTO EDUCATIVO***

Lo sviluppo dei progetti ha origine dall'osservazione degli interessi, orientamenti, curiosità, dubbi, desideri dei bambini e delle bambine ed è condotto in stretta relazione tra bambini, educatrici ed altri adulti coinvolti.

E' indispensabile scegliere nel momento in cui si costruisce un progetto. Un anno scolastico può essere costellato da molti progetti che ruotano intorno a tematiche condivise e dichiarate nei propositi progettuali.

### ***VALORE DELL'AMBIENTAMENTO***

L'ingresso del bambino al nido, o ambientamento, va inteso come un rapporto di reciprocità in cui bambino, famiglia e nido entrano in relazione e si modificano adattandosi l'un l'altro; rappresenta spesso per il bambino e il genitore la prima esperienza di separazione ed è per questo carica di forti valenze emotive ed affettive.

E' fondamentale creare un contesto caratterizzato da accoglienza ed empatia in cui bambini e genitori si sentano accolti e valorizzati.

### ***DOCUMENTAZIONE***

La documentazione consente alle educatrici di indagare i pensieri, i processi, gli apprendimenti, le strategie utilizzate dai bambini e di valorizzare i loro prodotti; consente di capire e quindi di progettare un contesto sempre migliore e più vicino ai bambini, di rilanciare i temi, le questioni, le possibilità che i bambini costruiscono, in modo da rendere circolare e continuo il processo di apprendimento.

La documentazione è legata in maniera inscindibile ai processi di osservazione e ricerca che dovrebbero essere condivisi all'interno del gruppo di lavoro. La documentazione avviene attraverso diverse modalità (resoconto scritto, fotografie, diapositive, ...) e tipologie ( pennellature, quaderno e tabella delle quotidianità, pubblicazioni, ...)

### ***PARTECIPAZIONE***

La partecipazione è una strategia educativa che caratterizza il nostro essere e fare scuola; la partecipazione dei bambini, delle bambine, delle famiglie e di tutti coloro che abitano il territorio è una condizione fondamentale senza la quale il nido non può considerarsi un contesto di relazione.

La partecipazione avviene in modi e momenti diversi, sia mediante colloqui individuali che fissando.

## **COORDINAMENTO EDUCATIVO**

Presso l'asilo nido è in servizio il coordinatore. Il coordinatore, oltre a svolgere le proprie mansioni di educatore, è incaricato di compiti organizzativi e propositivi per un buon funzionamento dell'attività.

## **AMBIENTAMENTO**

L'ambientamento del bambino al nido è preceduto da:

colloquio individuale per uno scambio d'informazioni sulla storia del bambino e della famiglia.

L'ambientamento avviene:

o a piccolo gruppo;

o con la presenza di un familiare;

o con orario ridotto per tutta la settimana.

Le modalità di frequenza per le settimane successive sono concordate con le famiglie, nel rispetto dei tempi e dei comportamenti dei bambini.

## **ORARI E GIORNATA**

La giornata al nido è scandita da routine quali pasti, cambio, sonno che, in tempi e spazi definiti, permettono ad ogni singolo bambino il soddisfacimento dei bisogni primari individuali. Le "cure" sono il momento centrale della vita del nido ed accolgono il bisogno di intimità e sicurezza di ciascun bambino.

Il nido è aperto dal Lunedì al Venerdì dalle ore 7.45 alle ore 17,45 (con facoltà di part-time, da concordare con gli uffici competenti) così specificato:

- ore 7.45-9.30 – Ingresso ed accoglienza

Al mattino dalle 7,45 alle 9,30 vengono accolti i bambini e, dopo uno scambio di informazioni ed il saluto, il bambino inizia la sua giornata con attività libere, quali costruzioni, incastri, lettura a tappeto, canzoncine, ...

Le educatrici dedicano una particolare attenzione a questo momento molto delicato per i bambini cercando di attuare strategie diversificate per favorire un distacco sereno dal genitore.

Alle 9.30, dopo le cure igieniche, i bambini fanno una piccola colazione con la frutta.

- ore 10.00-11.00 – attività educative

Le educatrici attraverso la progettazione di momenti differenti d'incontro con l'ambiente e i materiali in esso presenti, coinvolgono i bambini e le bambine in giochi e/o attività e nella costruzione di relazioni ed esperienze di crescita.

- ore 11.30 – Pranzo

L'alimentazione, oltre a rappresentare un momento nutrizionale, comprende in sé una serie di interventi sensoriali emotivi e psicologici che costituiscono le basi dei primi rapporti relazionali del bambino. Nella vita del Nido il cibo raffigura un sistema di rapporti, di apprendimenti che vedono come protagonisti i bambini, gli educatori, le famiglie. Per il bambino il cibo è oggetto di conoscenza, fonte di piacere, socialità e benessere, importante momento relazionale, ricco di valenze simboliche che veicolano sentimenti d'amore, d'accettazione, di intimità. Mangiare al Nido significa elaborare insieme agli altri un rituale fatto di tempi e scansioni particolari, di scambi, vicinanza, sensazioni molteplici. È una grande conquista di crescita, occasione di apprendimento con un adulto vicino, attento e incoraggiante.

- ore 12.00 – Cura personale ed igiene
- ore 13.00 e a seguire – Sonno nei lettini individuali

È un momento delicato nella giornata del bambino che, per potersi “abbandonare con fiducia” e per “lasciare temporaneamente” ciò che lo circonda, deve essere rassicurato dall'educatore di riferimento attraverso la costruzione di abitudini individuali (l'orsetto, il ciuccio...) e di gruppo (la ninnananna, il racconto di una fiaba...). Il riconoscimento e il rispetto di queste abitudini e delle emozioni che questo momento scatena permettono ad adulti e bambini di creare gradualmente uno spazio privilegiato, all'interno del quale sentirsi riconosciuti e accolti nei propri bisogni. Al risveglio seguono le cure igieniche e la merenda.

- ricongiungimento

Dialogo con le famiglie per il passaggio delle informazioni relative alla giornata del bambino al nido.

- ore 12.30-13.30 – 1° uscita utenti part-time e non
- ore 16.00-16.15 – 2° uscita senza merenda
- ore 16.30-17.45 – 2° uscita libera.

### **CALENDARIO SCOLASTICO**

Il servizio di nido funziona 47 settimane, con apertura settimanale dal lunedì al venerdì di norma dal mese di Settembre al mese di Luglio e prevede momenti di sospensione delle attività didattiche nei seguenti periodi:

- Festività infrasettimanali religiose o nazionali
- Periodo di Natale e Pasqua
- Periodo estivo (mese di agosto)

## ***I PROTAGONISTI***

Protagonisti del nido sono i bambini, i genitori, i nonni, i fratelli, le educatrici, la cuoca, le ausiliarie, il personale amministrativo e direttivo e tutti coloro che occasionalmente vi accedono per condividere con i bambini attività ed esperienze – scuola materna, tirocinanti, formatori, ...

## ***IL PERSONALE***

**Le educatrici**, in numero variabile in base agli iscritti, che:

- Provvedono alla cura dei bambini/e svolgono le attività educative
- Mantengono la relazione con le famiglie
- Partecipano al buon funzionamento del servizio
- Promuovono il protagonismo attivo dei genitori

### **Le ausiliare**

La preparazione pasti e la pulizia vengono effettuate da personale ausiliario.

### **Personale**

Lo standard di personale dovrà rispettare i seguenti valori educativi:

- a) 1 unità di personale in servizio ogni 8 bambini in età superiore a 1 anno;
- b) 1 unità personale in servizio ogni 5 bambini in età inferiore ad 1 anno;
- c) I rapporti globali 1/5 e 1/8 vanno calcolati rispetto al personale in servizio sui bambini frequentanti. Anche per gli altri servizi forniti si fa riferimento agli standard regionali;
- d) La presenza di bambini portatori di handicap può modificare il rapporto sopra citato nel rispetto della normativa vigente.

## ***INDUMENTI***

I genitori devono provvedere affinché il proprio bambino abbia a disposizione vestiti ed indumenti di ricambio, compreso un lenzuolino per la nanna, un asciugamano e bavaglie.

Al personale del Nido non può essere fatto carico di alcuna responsabilità in merito ad oggetti o a capi di valore indossati dai bambini

## **ALIMENTAZIONE E SALUTE**

### ***SERVIZIO MENSA***

I pasti sono preparati giornalmente dalla cuoca secondo il menù settimanale approvato dall'Asl.

### ***LE ESIGENZE DIETETICHE PARTICOLARI***

Le esigenze dietetiche particolari devono essere comunicate sin dall'inserimento e possono riguardare motivi di salute documentati da certificato medico o motivi religiosi.

E' possibile operare piccole variazioni per eventuali disturbi temporanei se di facile esecuzione. In questo caso è previsto un menù leggero, aderente al menù giornaliero. Per usufruire di tale menù, occorre segnalarlo alle educatrici la mattina stessa.

### ***TUTELA DELLA SALUTE***

Gli interventi di prevenzione, assistenza e sorveglianza igienico - sanitaria sono assicurati dalla competente ASL territoriale attraverso il servizio di igiene pubblica.

Si rimanda al protocollo sanitario dell'ASL competente per i dettagli del caso.

### **IL RITORNO A CASA**

Le educatrici del nido hanno l'obbligo di affidare il bambino/a al momento del congedo soltanto ai genitori (o al genitore affidatario in caso di separazione o divorzio).

Qualunque altra persona venga a prendere il bambino/a deve essere maggiorenne e munito di delega scritta dai genitori. Nel momento dell'uscita le educatrici danno un breve resoconto sull'andamento della giornata. Per comunicazioni più approfondite occorre chiedere un colloquio. Il bambino/a e il suo accompagnatore possono fermarsi alcuni minuti per prepararsi all'uscita.

### **TUTELA DELLA PRIVACY**

I dati personali e le immagini dei bambini sono tutelati dal D.lgs. n. 196/2003. Il Personale può effettuare riprese video o fotografiche esclusivamente previa autorizzazione scritta da parte dei genitori. Foto e filmati dei bambini possono comunque essere utilizzati esclusivamente nell'ambito di iniziative educative o culturali.

Tutti gli operatori del Servizio, inoltre, sono tenuti al segreto d'ufficio.

### **RAPPORTI COL PUBBLICO E ISTITUITO DEL RECLAMO**

L'Amministrazione Comunale assicura la presenza di uffici volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali utenti e potenziali utenti possono ricevere tutte le informazioni utili. Eventuali reclami, segnalazioni di disservizi, proposte e suggerimenti riguardanti:

- graduatoria;
- liste d'attesa;
- criteri di ammissione;
- mantenimento posto

possono essere espressi presso gli uffici comunali.

I reclami dovranno contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

Il reclamo non sostituisce i ricorsi, poiché ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle normative vigenti.