



CARTA DEI SERVIZI
Cooperativa CO.S.S.A.G.I.

Aggiornata con CdA del 31/10/2014

Cooperativa Sociale CO.S.S.A.G.I. Onlus
sede legale e amministrativa Corso Italia n. 22 09092 Arborea (Or)
e-mail coop.soc.cossagi@tiscali.it
tel. 0783 800037
fax. 0783 80 24 01
tel. 335 12 59 690

INDICE	
PRESENTAZIONE	p.2
I. IDENTITA' E VALORI	p. 4
Storia	
Mission	
Principi fondamentali	
Lo strumento della Carta dei Servizi	
La mappa degli Stakeholders	
Sede e recapiti	
II. L'ASSETTO ISTITUZIONALE E I SERVIZI EROGATI	p.7
Servizio di Assistenza Domiciliare e L.162	
Servizio Educativo	
Centri di Aggregazione Sociale	
Ludoteca	
Nido d'Infanzia	
Servizio educativo Istituto Penale per Minori	
Servizio Mensa	
Servizio Pulizie	
III. FATTORI E STANDARD DI QUALITA'	p. 14
Tutela e reclami	
Validità della carta dei servizi	



Presentazione

La Carta dei Servizi è uno strumento che nasce dalla volontà di promuovere una corretta informazione unitamente alla garanzia dei diritti.

L'obiettivo è quello di costruire uno strumento informativo agile e di facile lettura per orientare gli utenti nella rete dei servizi e per fare conoscere gli standard di qualità, avendo come traguardo il miglioramento dei servizi stessi in relazione alle esigenze dei cittadini.

Questa carta rappresenta un'opportunità importante per favorire la conoscenza e il dialogo: sono convinta che un'adeguata informazione e una buona conoscenza sono la premessa per l'esercizio effettivo e consapevole dei propri diritti.

Sardo Alessandra

Presidente Coop. Co.s.s.a.g.i.

IDENTITA' E VALORI

STORIA

La Cooperativa Co.s.s.a.g.i. nasce ad Arborea nel lontano 1985, dove si è sempre distinta nel suo impegno nel sociale, sostenendo attività ed iniziative rivolte a minori, giovani, adulti, anziani e portatori d'handicap allo scopo di favorire il benessere condiviso.

La missione della nostra Cooperativa è di perseguire senza fini di lucro, l'interesse generale, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini delle Comunità ove opera.

La Co.s.s.a.g.i. gestisce:

Dal 1986 Servizi di Assistenza Domiciliare per conto del Comune di Arborea;

Dal 1988 Servizio Mensa Scolastica per conto del Comune di Arborea;

Dal 1994 al 2014 Ludoteca e Centro di Aggregazione anziani, per conto del Comune di Arborea;

Dal 1994 ad oggi Centro di Aggregazione Sociale minori, giovani, adulti e disabili, Servizio Educativo, Servizio Pulizie per conto del Comune di Arborea;

Dal 2006 attività ed iniziative private quali il nido d'infanzia "il Sorriso" ad Arborea;

Dal 2008 attività educative rivolte ai minori dell'Istituto Penale Minorile di Quartucciu per conto del Centro di Giustizia Minorile per la Sardegna;



MISSION

La Cooperativa Sociale Co.s.s.a.g.i. Onlus, è presente nel territorio con l'obiettivo di creare opportunità di promozione umana e di integrazione sociale dei cittadini delle Comunità ove opera, attivando e favorendo un forte sistema di rete che la collega ad enti e istituzioni che operano con il medesimo fine.

La Cooperativa opera al servizio ed in collaborazione con i Servizi Sociali degli Enti Locali, con le istituzioni scolastiche, con gli enti formativi e le agenzie educative, con le associazioni e gli enti del privato sociale.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Cooperativa Co.s.s.a.g.i. fonda il proprio intervento su alcuni principi etici fondamentali, quali:

Eguaglianza: l'erogazione del servizio pubblico e le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici devono essere uguali per tutti, evitando ogni tipo di

Discriminazione: L'eguaglianza va intesa come l'adeguamento delle modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti.

Imparzialità: la Cooperativa ispira i propri comportamenti nei confronti dei portatori di interesse a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità: l'erogazione dei servizi, secondo la normativa regolatrice di settore, è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta: la cooperativa tutela sempre il diritto dell'utente a scegliere tra i soggetti del territorio che erogano il servizio. In questo modo viene garantito un ruolo centrale e attivo al cittadino-utente, alla luce dei suoi specifici bisogni, nell'ambito del suo progetto assistenziale e della sua capacità di scelta del fornitore.

Partecipazione: l'utente partecipa alla modalità di erogazione del servizio che lo riguarda. Ha inoltre diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano secondo le modalità disciplinate dalla legge 241/1990. Viene sostenuto il ruolo attivo dell'utente nel prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, produrre memorie e documenti per il miglioramento del servizio. Viene periodicamente rilevata la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso e per darne riscontro all'utente stesso.

Efficienza ed efficacia: il servizio è erogato in modo da garantire i principi realizzativi di efficienza ed efficacia e vengono adottate le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

LO STRUMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il principale strumento della Cooperativa Co.s.s.a.g.i. per fare conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e sulle attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento. E' pensata inoltre per essere uno strumento che permetta ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi. In questo documento vengono presentati ed illustrati tutti i servizi offerti e garantiti dalla cooperativa, le competenze professionali altamente specializzate coinvolte nei processi di implementazione, i valori etici che garantiscono il raggiungimento di elevati parametri di qualità e le modalità di gestione dei reclami.

La Carta dei Servizi rappresenta quindi l'impegno dell'Ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo alcuni principi:

1. sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
2. tempestività delle risposte;
3. accessibilità;
4. correttezza e regolarità gestionale.



Per tradurre operativamente tali principi è necessario che l'Ente adotti strumenti e procedure idonee a:

1. definire gli standard di qualità dei Servizi erogati e valutarne l'efficacia;
2. semplificare il più possibile gli aspetti burocratici;
3. gestire i reclami.

Negli oltre ventotto anni di lavoro sociale svolto dalla Cooperativa, l'impegno costante a promuovere e tutelare l'esercizio dei diritti delle persone, ci ha permesso di sviluppare professionalità e capacità organizzative per poter costruire risposte articolate e personalizzate in relazione ai bisogni, sia come servizi strutturati che come interventi più specifici.

La Carta dei Servizi della Cooperativa nasce da un lavoro condiviso e coordinato di riflessione e di elaborazione di valori, idee ed esperienze in cui hanno preso parte attiva i responsabili, i coordinatori, gli operatori e i soci. Essa ha una chiara natura pubblica ed è finalizzata alla costruzione e promozione di una più efficace e propositiva comunicazione sia interna, tra tutti gli operatori coinvolti nel processo di assistenza e cura alla persona, sia esterna, con gli utenti e con gli attori del territorio di riferimento.

LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDERS

Bambini, adolescenti, giovani, adulti, anziani, disabili, soggetti in stato di marginalità sono al centro dell'organizzazione, dell'operare quotidiano e progettuale degli operatori. I loro interessi sono al centro delle relazioni con gli altri soggetti, interni ed esterni alla Cooperativa.

Soci lavoratori, volontari e sovventori: apportano risorse e sensibilità differenti, legati al contributo specifico (professionale, di servizio volontario, finanziario) di ognuno.

SEDE E RECAPITI

La sede legale e degli uffici amministrativi della Cooperativa è sita in Corso Italia n 22 – Arborea (OR).

I nostri recapiti sono:

Tel. 0783 - 800037 – 3351259690

Fax. 0783.802401

e-mail coop.soc.cossagi@tiscali.it



II. L'ASSETTO ISTITUZIONALE E I SERVIZI EROGATI

Gli organi della Cooperativa sono l'Assemblea dei soci, il Consiglio di Amministrazione, il Presidente.

L'elenco dei servizi erogati e gestiti dalla Cooperativa:

- ❖ Servizio di Assistenza Domiciliare e L.162
- ❖ Servizio Educativo
- ❖ Centri di aggregazione
- ❖ Ludoteca
- ❖ Servizio Nido D'infanzia
- ❖ Servizio educativo Istituto Penale Minori
- ❖ Servizio Mensa
- ❖ Servizio Pulizie
- ❖ Segretariato Sociale



SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE E L.162

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO: il Servizio di Assistenza Domiciliare consiste nell'insieme degli interventi diretti a persone parzialmente autosufficienti o non autosufficienti, che non sono in grado anche temporaneamente, di garantire il soddisfacimento delle esigenze personali e domestiche, al fine di salvaguardare l'autonomia della persona, la permanenza nel proprio nucleo familiare e nell'abituale residenza. Il Servizio prevede l'elaborazione e la realizzazione di progetti personalizzati, concordati con l'utente e la famiglia, allo scopo di individuare i bisogni dell'utente e rispondere al meglio alle proprie necessità, favorendo l'autonomia dei soggetti e il mantenimento degli stessi nel proprio ambiente familiare e nel contesto sociale di appartenenza, favorendo la responsabilizzazione dei familiari e della comunità locale e contribuendo, là dove esistano processi di emarginazione, al reinserimento sociale dei destinatari dell'intervento. Il Servizio prevede prestazioni ed interventi di cura ed igiene della persona, aiuto nel governo della casa, preparazione pasti, accompagnamento ed espletamento di piccole attività, attivazione delle risorse di rete.

STRUMENTI DI CONTROLLO E VERIFICA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI: Il Servizio viene monitorato attraverso riunioni di valutazione e controllo e con l'utilizzo di strumenti di gestione operativa quali ad esempio Piani Individualizzati, Report Periodici e Questionari di Soddisfazione.

Inoltre, la Cooperativa garantisce la qualità del servizio e la regolarità dei requisiti necessari per l'erogazione attraverso la Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001;

A CHI SI RIVOLGE: persone parzialmente autosufficienti o non autosufficienti, anche temporaneamente.

DURATA DEL SERVIZIO: stabilito sulla base del progetto assistenziale individualizzato.

MESI IN CUI E' ATTIVO IL SERVIZIO: da Gennaio a Dicembre.

MODALITA' DI ACCESSO: la richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'interessato/rappresentante familiare al Servizio Sociale del Comune di residenza.

COSTI: prevede un contributo da parte degli utenti stabilito in base a dei requisiti e calcolato dall'Ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza.

STRUTTURA IN CUI VIENE SVOLTA L'ATTIVITA': domicilio dell'Utente.

ORARI: il servizio viene svolto dalle ore 7,00 alle ore 21,00 per 6 giorni a settimana dal lunedì al sabato.

PERSONALE DI SERVIZIO: gestiscono il servizio 5 operatrici OSS ed un Responsabile Tecnico del Servizio.

SERVIZIO EDUCATIVO

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO: il Servizio Educativo consiste in un insieme di interventi educativi diretti al singolo minore/disabile e alla famiglia nel suo complesso, per favorire la crescita personale e migliorare i rapporti con il nucleo familiare e il contesto socio ambientale.

Prevede l'intervento diretto di educatori e di uno psicologo e favorisce il coinvolgimento della famiglia per affrontare e superare il disagio. Le prestazioni erogate rivolte al minore prevedono l'organizzazione e la realizzazione di attività educative, di socializzazione, ludico-ricreative, culturali, sportive e di sostegno nelle attività scolastiche e didattiche. L'intervento in famiglia prevede l'inserimento dell'educatore come sostegno al ruolo genitoriale sul piano educativo migliorando e stimolando l'attenzione verso una maturazione dell'intero nucleo familiare.

STRUMENTI DI CONTROLLO E VERIFICA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI: Il Servizio viene monitorato attraverso riunioni di valutazione e controllo e con l'utilizzo di strumenti di gestione operativa quali ad esempio Piani Educativi Individualizzati, Report Periodici e Questionari di Soddisfazione. Inoltre, la Cooperativa garantisce la qualità del servizio e la regolarità dei requisiti necessari per l'erogazione attraverso la Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001;

A CHI SI RIVOLGE: minori e famiglie.

DURATA DEL SERVIZIO: stabilito sulla base del progetto educativo individualizzato.

MESI IN CUI E' ATTIVO IL SERVIZIO: da Ottobre a Maggio.

MODALITA' DI ACCESSO: l'accesso al servizio avviene attraverso i Servizi Sociali territoriali. La richiesta all'Ufficio può avvenire o direttamente dalla famiglia o dalla Scuola.

COSTI: non è prevista una contribuzione da parte dell'utente.

STRUTTURA IN CUI VIENE SVOLTA L'ATTIVITA': domicilio dell'Utente, strutture messe a disposizione dal Comune di residenza, Scuola e presso altre agenzie educative presenti nel territorio.

ORARI: gli orari di servizio vengono organizzati in base al piano individualizzato.

PERSONALE DI SERVIZIO: gestiscono il servizio due Educatrici, una Psicologa ed il Responsabile Tecnico.



CENTRI DI AGGREGAZIONE

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO: insieme di interventi educativi e di animazione volti a favorire la crescita e l'arricchimento sociale e culturale, promuovendo il benessere della persona, oltre a prevenire situazioni di isolamento e di emarginazione. Le prestazioni erogate prevedono l'organizzazione e la realizzazione di attività educative ed aggregative attraverso laboratori di interesse, animazione al chiuso e all'aperto ed attività socio-culturali.

STRUMENTI DI CONTROLLO E VERIFICA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI: Il Servizio viene monitorato attraverso riunioni di valutazione e controllo e con l'utilizzo di strumenti di gestione operativa quali ad esempio Piani Individualizzati ove necessario, Report Periodici e Questionari di Soddisfazione. Inoltre, la Cooperativa garantisce la qualità del servizio e la regolarità dei requisiti necessari per l'erogazione attraverso la Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001;

A CHI SI RIVOLGE: minori, giovani, adulti, disabili e anziani.

DURATA DEL SERVIZIO: annuale.

MESI IN CUI E' ATTIVO IL SERVIZIO: da Gennaio a Dicembre.

MODALITA' DI ACCESSO: l'accesso al servizio avviene direttamente da parte dell'utente interessato presso i locali messi a disposizione dal Comune. In casi specifici l'utente può anche essere segnalato agli operatori dall'Ufficio Servizi Sociali.

COSTI: non è prevista una contribuzione da parte dell'utente.

STRUTTURA IN CUI VIENE SVOLTA L'ATTIVITA': strutture messe a disposizione dal Comune di residenza e collaborazioni con altri enti presenti nel territorio.

ORARI: il servizio viene svolto in orario pomeridiano.

PERSONALE DI SERVIZIO: gestiscono il servizio due animatrici/educatrici e due assistenti portatori d'handicap ed il Responsabile Tecnico.

LUDOTECA

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO: insieme di interventi ludici, educativi e di animazione volti a favorire la crescita, l'integrazione, la socializzazione e lo sviluppo dei vari processi di apprendimento attraverso il gioco. Le prestazioni erogate prevedono l'educazione attraverso il gioco ovvero la realizzazione di giochi individuali e di gruppo, di movimento e non, animazione al chiuso e all'aperto ed attività socio-culturali.

STRUMENTI DI CONTROLLO E VERIFICA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI: Il Servizio viene monitorato attraverso riunioni di valutazione e controllo e con l'utilizzo di strumenti di gestione operativa quali ad esempio Piani Individualizzati ove necessario, Report Periodici e Questionari di Soddisfazione. Inoltre, la Cooperativa garantisce la qualità del servizio e la regolarità dei requisiti necessari per l'erogazione attraverso la Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001;

A CHI SI RIVOLGE: bambini dai 3 ai 12 anni

DURATA DEL SERVIZIO: annuale.

MESI IN CUI E' ATTIVO IL SERVIZIO: da Gennaio a Dicembre.

MODALITA' DI ACCESSO: l'accesso al servizio avviene direttamente da parte dell'utente interessato presso i locali messi a disposizione dal Comune. In casi specifici l'utente può anche essere segnalato agli operatori dall'Ufficio Servizi Sociali.

COSTI: non è prevista una contribuzione da parte dell'utente.

STRUTTURA IN CUI VIENE SVOLTA L'ATTIVITA': strutture messe a disposizione dal Comune di residenza e collaborazioni con altri enti presenti nel territorio.

ORARI: il servizio viene svolto in orario pomeridiano.

PERSONALE DI SERVIZIO: gestisce il servizio una Ludotecaria.



NIDO D'INFANZIA

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO: è un servizio educativo e sociale di interesse pubblico, aperto a tutti i bambini da 0 ai 36 mesi. I bambini sono considerati persone, titolari di diritti individuali, sociali, civili, nel nido si persegue, in particolare la realizzazione del diritto all'educazione. Il Nido d'Infanzia si presenta come luogo accogliente, in grado di sostenere e promuovere la crescita globale dei bambini, in collaborazione con le famiglie.

L'organizzazione dello spazio e dei tempi di vita, la possibilità di sperimentarsi in attività di gioco, di apprendimento e di relazione con gli altri, costituiscono i percorsi privilegiati nei quali i bambini trovano occasioni per acquisire coscienza di se e delle proprie competenze.

STRUMENTI DI CONTROLLO E VERIFICA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI: Il Servizio viene monitorato attraverso riunioni di valutazione e controllo e con l'utilizzo di strumenti di gestione operativa quali ad esempio piani educativi, report periodici e questionari di soddisfazione.

A CHI SI RIVOLGE: bambini dai 0 ai 36 mesi.

DURATA DEL SERVIZIO: annuale.

MESI IN CUI E' ATTIVO IL SERVIZIO: da Gennaio a Dicembre.

MODALITA' DI ACCESSO: l'accesso al servizio avviene direttamente da parte della famiglia presentando domanda di ammissione alla Cooperativa.

COSTI: il servizio è privato e prevede un costo mensile per gli utenti.

STRUTTURA IN CUI VIENE SVOLTA L'ATTIVITA': i locali del Nido sono messi a disposizione dalla Cooperativa.

ORARI: il servizio viene svolto dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 16,00.

PERSONALE DI SERVIZIO: gestiscono il servizio 2/3 operatrici e il Responsabile Tecnico.



SERVIZIO EDUCATIVO ISTITUTO PENALE MINORILE

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO: il servizio educativo svolto presso l'istituto penale minorile si colloca all'interno dei progetti rieducativi e di recupero dei minori coinvolti nel circuito penale. Le attività svolte sono finalizzate ad offrire opportunità educative di crescita, di scoperta e sviluppo delle proprie risorse personali, qualificando il tempo trascorso all'interno dell'Istituto.

STRUMENTI DI CONTROLLO E VERIFICA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI: Il Servizio viene monitorato attraverso riunioni di valutazione e controllo con l'Area Educativa dell'Istituto e con l'utilizzo di strumenti di gestione operativa quali ad esempio report periodici e valutazioni in itinere.

A CHI SI RIVOLGE: minori detenuti presso l'Istituto Penale Minorile di Quartucciu.

DURATA DEL SERVIZIO: annuale.

MESI IN CUI E' ATTIVO IL SERVIZIO: da Gennaio a Dicembre.

COSTI: il servizio è finanziato in convenzione con il Centro di Giustizia Minorile per la Sardegna.

STRUTTURA IN CUI VIENE SVOLTA L'ATTIVITA': IPM Quartucciu.

ORARI: il servizio è organizzato in accordo con l'Area Educativa dell'Istituto in base alle esigenze e comunque con cadenza settimanale.

PERSONALE DI SERVIZIO: gestiscono il servizio due educatrici ed una Psicologa.

SERVIZIO MENSA

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO: il servizio Mensa scolastica erogato dalla Cooperativa prevede l'acquisto dei generi alimentari, il confezionamento dei pasti, la predisposizione del servizio delle pietanze, la pulizia dei locali cucina e refettorio. Il servizio è svolto presso i locali della Scuola dell'Infanzia di Arborea e garantisce la qualità dei generi alimentari rispettando la tabella dietetica del predisposta dal Servizio Sanitario nazionale e garantendo l'igiene e la pulizia dei materiali e dei locali.

STRUMENTI DI CONTROLLO E VERIFICA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI: la Cooperativa garantisce la qualità del servizio e la regolarità dei requisiti necessari per l'erogazione, attraverso l'HACCP e la Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001;

A CHI SI RIVOLGE: il servizio è garantito per gli alunni della Scuola dell'Infanzia di Arborea e per il personale docente ed Educativo secondo le indicazioni fornite dal Comune e dall'Istituto Scolastico.

DURATA DEL SERVIZIO: annuale.

MESI IN CUI E' ATTIVO IL SERVIZIO: da Ottobre a Maggio.

COSTI: il servizio prevede una contribuzione da parte delle famiglie secondo modalità previste dal Comune.

STRUTTURA IN CUI VIENE SVOLTA L'ATTIVITA': Scuola dell'Infanzia di Arborea.

ORARI: il servizio viene erogato dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,30 alle ore 14,30.

PERSONALE DI SERVIZIO: gestiscono il servizio una cuoca, 2/3 addetti alla mensa e il Responsabile Tecnico.



SERVIZIO PULIZIE

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO: il servizio di Pulizie Mensa erogato dalla Cooperativa prevede l'acquisto dei materiali occorrenti ed interventi di pulizia presso la Casa Comunale, la Biblioteca e il Mercato Civico.

STRUMENTI DI CONTROLLO E VERIFICA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI: la Cooperativa garantisce la qualità del servizio e la regolarità dei requisiti necessari per l'erogazione, attraverso la Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001.

A CHI SI RIVOLGE: il servizio è garantito per tutti gli operatori ed i cittadini che usufruiscono a qualsiasi titolo dei locali in oggetto.

DURATA DEL SERVIZIO: annuale.

MESI IN CUI E' ATTIVO IL SERVIZIO: da Gennaio a Dicembre.

COSTI: il servizio non prevede una contribuzione da parte dei cittadini.

STRUTTURA IN CUI VIENE SVOLTA L'ATTIVITA': Casa Comunale, Biblioteca e Mercato Civico.

ORARI: il servizio viene erogato dal Lunedì al Sabato in orario pomeridiano.

PERSONALE DI SERVIZIO: gestiscono il servizio 2/3 addetti alle pulizie e il Responsabile Tecnico.



SEGRETARIATO SOCIALE E DISBRIGO PRATICHE AMMINISTRATIVE

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO: L'intervento consiste nell'espletamento di pratiche assistenziali ed amministrative, in particolare per quegli utenti impossibilitati a svolgere questi compiti, poiché privi di un riferimento familiare.

L'intervento prevede la cura degli aspetti burocratici nei rapporti che gli utenti hanno con la Pubblica Amministrazione, in particolare, per quel che concerne i rapporti con gli Enti locali, gli Istituti di Previdenza, le A.S.L., gli Uffici Postali ecc..

STRUMENTI DI CONTROLLO E VERIFICA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI: la Cooperativa garantisce la qualità del servizio e la regolarità dei requisiti necessari per l'erogazione.

A CHI SI RIVOLGE: il servizio è rivolto a tutti i cittadini.

DURATA DEL SERVIZIO: annuale.

MESI IN CUI E' ATTIVO IL SERVIZIO: da Gennaio a Dicembre.

COSTI: il servizio prevede una contribuzione da parte dei cittadini.

STRUTTURA IN CUI VIENE SVOLTA L'ATTIVITA': Sede Amministrativa della Cooperativa.

ORARI: il servizio viene erogato su richiesta.

PERSONALE DI SERVIZIO: gestiscono il servizio due addetti amministrativi della Cooperativa.

SERVIZIO DI TRASPORTO PER DISABILI

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO: il servizio prevede il trasporto di utenti attraverso l'utilizzo di un mezzo adibito anche a trasporto disabili.

STRUMENTI DI CONTROLLO E VERIFICA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI: la Cooperativa garantisce la qualità del servizio e la regolarità dei requisiti necessari per l'erogazione.

A CHI SI RIVOLGE: il servizio è rivolto a tutti i cittadini.

DURATA DEL SERVIZIO: annuale.

MESI IN CUI E' ATTIVO IL SERVIZIO: da Gennaio a Dicembre.

COSTI: il servizio prevede una contribuzione da parte dei cittadini.

STRUTTURA IN CUI VIENE SVOLTA L'ATTIVITA': Territorio Regionale.

ORARI: il servizio viene erogato su richiesta.

PERSONALE DI SERVIZIO: gestiscono il servizio 2/3 operatori della Cooperativa.



IV. FATTORI E STANDARD DI QUALITA'

La Cooperativa Co.s.s.a.g.i. svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi offerti e sulle risposte ai bisogni dei propri utenti, per un continuo miglioramento degli standard di qualità. Come punti di riferimento, a garanzia della qualità dei servizi, la Co.s.s.a.g.i. dal 2005 è Certificata ai sensi della UNI EN ISO 9001 e prevede:

- Formazione specifica e aggiornamento permanente rivolti a tutto il personale;
- Promozione e supporto di attività capaci di monitorare, valutare e migliorare i processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni.

- Definizione di politiche e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti degli utenti, in relazione all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle prestazioni, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione del servizio.

La Cooperativa si impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati:

- attraverso proprie attività di controllo della qualità, indicate nel manuale della qualità;
- attraverso la valutazione sistematica di reclami e suggerimenti provenienti dai fruitori dei servizi offerti.

TUTELA E RECLAMI

Gli utenti che usufruiscono dei servizi possono, individualmente o in forma associata, sporgere reclamo o fare segnalazioni in merito a qualsiasi problema o disfunzione.

Reclami e segnalazioni possono essere presentati in ogni momento, in forma scritta attraverso appositi moduli messi a disposizione dalla Cooperativa.

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento potrà subire aggiornamenti motivati e migliorativi qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario.

