

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO APERTO POLIVALENTE PER MINORI "LOL"

ART. 104 RR. 4/2007 E S.M.I.



Via Giacomo Carissimi n. 28 - 76123 Andria (BT)
Tel 0883565578 Fax 0883885945 Email lol@questacitta.it

RICERCA RAPIDA INFORMAZIONI

PUNTO INFORMAZIONE



QUESTO SIMBOLO TI AIUTERÀ AD INDIVIDUARE
ALL'INTERNO DI QUESTA CARTA DEI SERVIZI ALCUNE
IMPORTANTI INFORMAZIONI IN MODO SEMPLICE E VELOCE

CARTA DEI SERVIZI



**centro aperto
polivalente
per minori**

Via Giacomo Carissimi n. 28 - 76123 Andria (BT)
Tel 0883565578 Fax 0883885945 Email lol@questacitta.it

La parola ha un immenso potere:
essa può mettere fine alla paura,
abolire il dolore, instillare la gioia,
esaltare la pietà.

(Gorgia da Lentini V° A.C.)

La presente Carta dei Servizi è redatta ai sensi dell'Art. N. 58 della L.R. N. 19/2006 e del R.R. N. 4/2007

Sommario

Presentazione e principi fondamentali	1
Dove siamo	2
Contatti	3
Tipologia, carattere e destinatari del Centro Aperto Polivalente per minori "LOL" ...	3
Descrizione generale della struttura	3
Personale	4
Prestazioni e tariffe	5
Funzionamento	5
Partecipazione e/o compartecipazione alla spesa	6
Modalità d'accesso ai servizi	6
Modalità di informazione sui servizi	7
Sportello di servizio	8
Servizio Trasporto	9
Standard di qualità	9
Rilevazione della soddisfazione degli utenti/familiari, del personale e del committente pubblico	11
Suggerimenti e reclami	11
Regolamento di servizio	12
MODULO SEGNALAZIONE/RECLAMO	13

PRESENTAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI

La Cooperativa Sociale “Questa Città” nasce nel 1978. Conformemente all'articolo 1 della Legge 381/91, non ha scopo di lucro e si propone di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, sviluppando fra essi lo spirito mutualistico e solidaristico.

Principale attività della Cooperativa è stata, fin dalla sua costituzione, la progettazione e gestione di Servizi Socio-Sanitari, Educativi e Assistenziali, finalizzati all'integrazione sociale ed al miglioramento della qualità della vita delle persone, contribuendo così alla realizzazione dell'interesse generale della comunità e alla promozione umana.

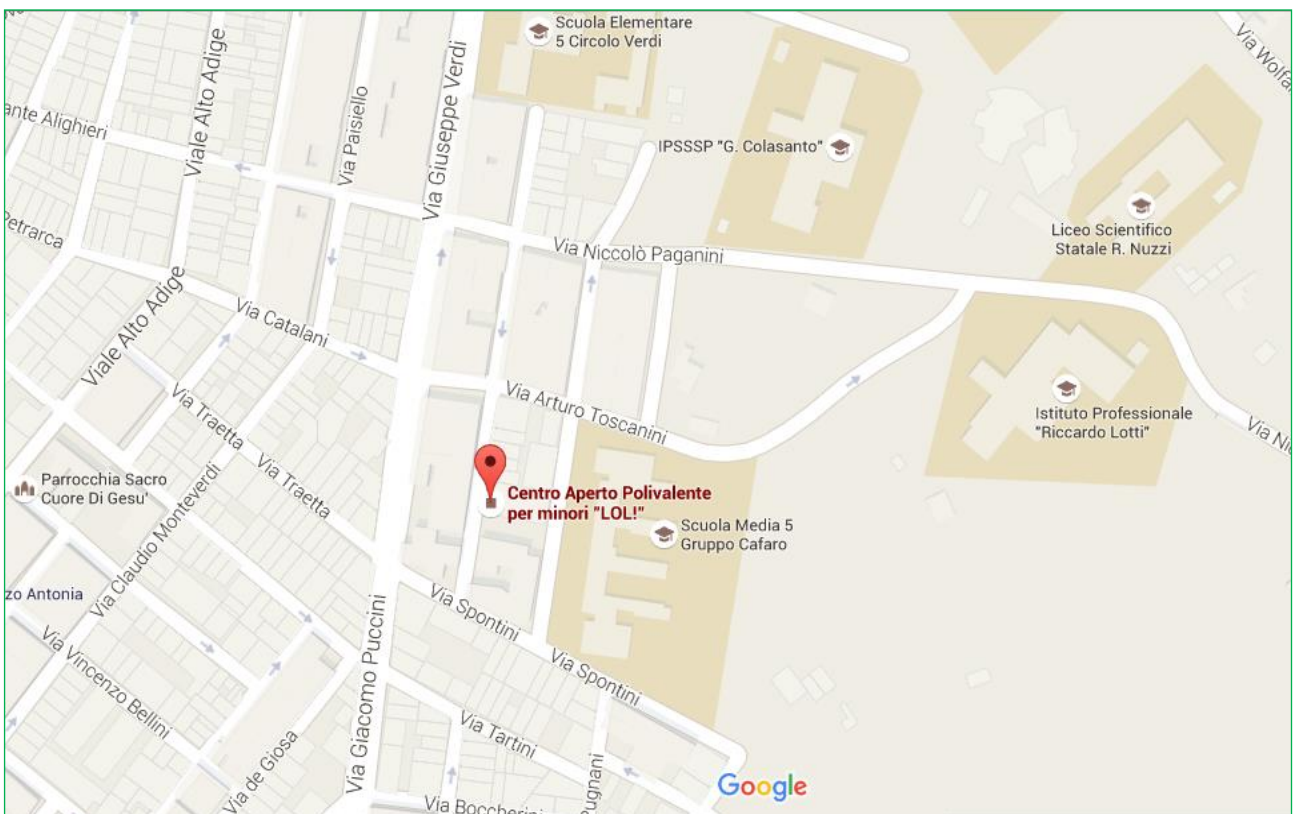
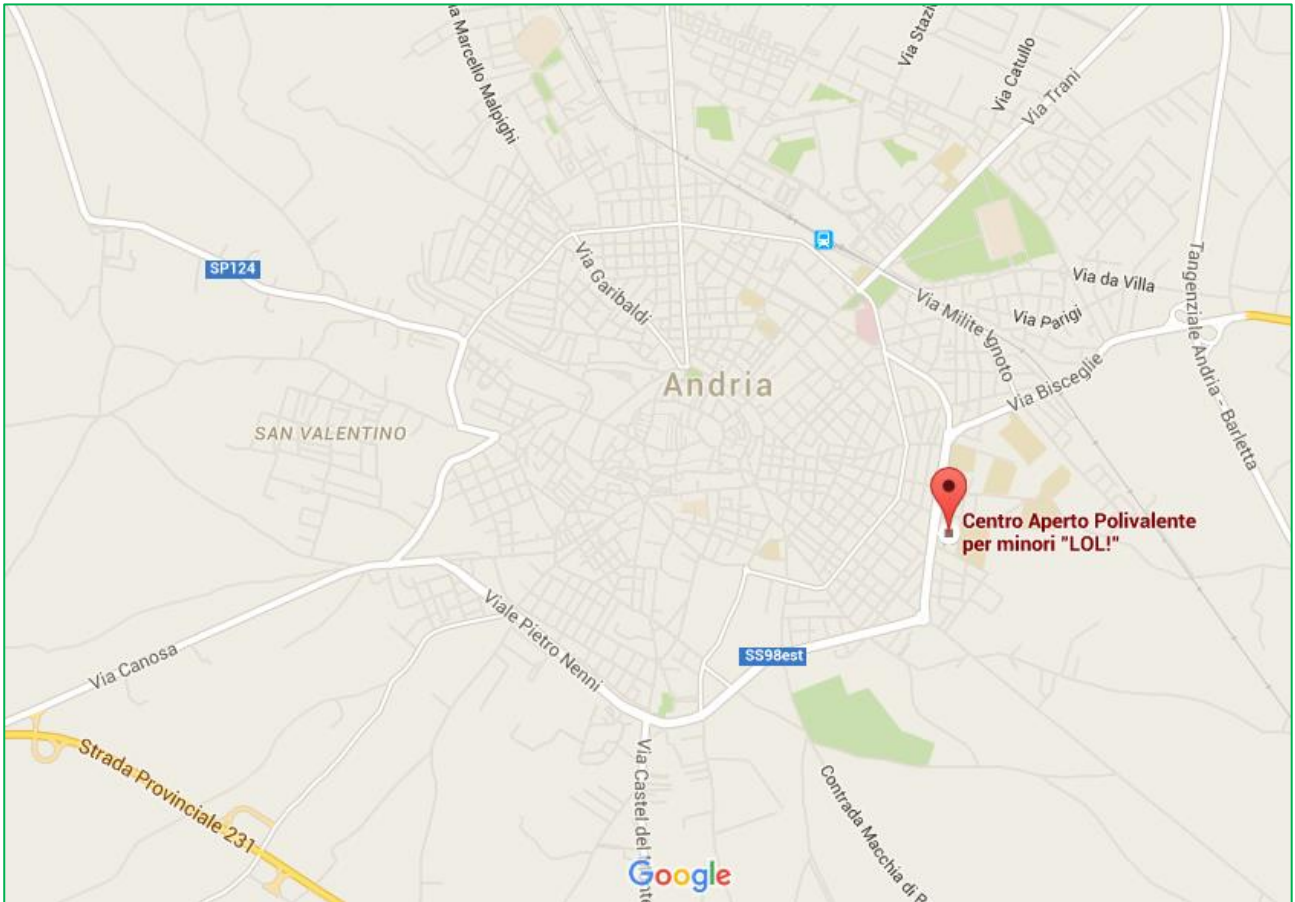
La struttura organizzativa è composta da risorse umane altamente qualificate che operano in equipe multidisciplinari. Le figure professionali di cui si avvale la Cooperativa per l'erogazione delle prestazioni sono: psichiatri, psicologi, educatori professionali, educatori professionali sanitari, terapisti della riabilitazione psichiatrica, infermieri, assistenti sociali, operatori socio sanitari, animatori sociali e operatori d'assistenza.

L'articolazione tecnico-organizzativa della Cooperativa è in grado di rispondere efficacemente ai bisogni dell'utenza, di garantire l'umanizzazione dell'assistenza, la personalizzazione degli interventi e il miglioramento continuo di qualità.

La Cooperativa è certificata per la Qualità, secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015; adotta un Sistema Gestione di Sicurezza sui Luoghi di Lavoro (SGSL) secondo le Linee Guida UNI-INAIL.

i DOVE SIAMO

Via Carissimi, 28 - 76123 Andria(BT), nei pressi dell'Ufficio per l'Impiego e della scuola media "P. Cafaro"



• CONTATTI



Responsabile Sportello Informativo: Dott.ssa D'Avanzo Magda Ilenia
Cellulare 3371419899
Telefono 0883565578
Fax e Segreteria telefonica 0883885945
E-mail: lol@questacitta.it
Sito WEB: www.questacitta.it

• TIPOLOGIA, CARATTERE E DESTINATARI DEL CENTRO APERTO POLIVALENTE PER MINORI "LOL"



Il Centro Aperto Polivalente per minori "LOL" (di seguito C.A.P.), ai sensi dell'articolo 104 del regolamento regionale n. 4 del 18 gennaio 2007 e s.m.i., è una struttura aperta alla partecipazione, anche non continuativa, di minori e di giovani del territorio ed opera in raccordo con i servizi sociali del Comune di Andria e con le istituzioni scolastiche, attraverso la progettazione e la realizzazione di interventi di socializzazione ed educativo ricreativi, miranti a promuovere il benessere della comunità e contrastare fenomeni di marginalità e disagio minorile.

Nel C.A.P. possono essere accolti contemporaneamente non più di 50 giovani, in età compresa dai 6 ai 24 anni, con priorità per i minori fino a 18 anni residenti nel Comune di Andria.

Il servizio è rivolto a minori e adolescenti, per i quali sono state individuate specifiche problematiche tra cui:

- Esistenza di uno stato di bisogno determinato da difficoltà del nucleo familiare a svolgere la funzione educativa nei suoi confronti;
- Presenza di difficoltà transitorie e temporanee, anche scolastiche, recuperabili con un intervento di sostegno;
- Esistenza di circostanze che comportino situazioni a rischio d'emarginazione e disadattamento per i minori.

DESCRIZIONE GENERALE DELLA STRUTTURA

Il Centro Aperto Polivalente "LOL", è sito ad Andria (BT) in Via Carissimi, 28 e occupa il piano terra di un edificio residenziale. L'Edificio è posizionato in zona semi-centrale ed è facilmente raggiungibile a piedi, con mezzi pubblici e privati. Si affaccia su due strade pubbliche, con area pedonale e parcheggio pubblico adiacente.

La struttura è facilmente accessibile ed in tempi brevissimi raggiungibile direttamente da mezzi di soccorso 118 e/o VVFF o forza pubblica.

L'immobile si sviluppa su di una superficie utile complessiva di oltre mq. 300 circa ed è dotato di impianti conformi alle norme in vigore e alle prescrizioni in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro e antincendio.

I locali adibiti a Centro Aperto Polivalente sono nelle condizioni tecniche strutturali ed impiantistiche di recente ristrutturazione, sono dotati di ampie finestrate che ne consentono una illuminazione ed areazione naturale e risultano ampi e spaziosi con la presenza di aree specifiche per le attività, aree destinate al personale e consulenti specialistici.

Gli ambienti per le attività si distinguono in 3 grandi aree che consentono di rispondere adeguatamente alle esigenze di accoglienza diversificate per fasce di età con spazi destinati ad attività educative, di socializzazione e animazione, psicomotorie e ludiche, culturali, di formazione, di laboratorio espressivo ed artistico, ecc.

Sono presenti N° 4 servizi igienici distinti per uomini e donne di cui uno attrezzato per accogliere persone con difficoltà motorie oltre a servizi igienici e spogliatoi dedicati al personale.

La struttura è stata progettata, nel rispetto dei requisiti strutturali definiti dall'articolo 104 del regolamento regionale n. 4 del 18 gennaio 2007 e s.m.i., per garantire una ricettività massima di n° 50 utenti contemporaneamente.

PERSONALE

Il gruppo di lavoro del C.A.P. **"LOL"** è composto dalle seguenti figure professionali:

- Personale ausiliario 1 ogni 25 ospiti che garantisce la presenza nelle ore di apertura del centro;
- Operatori in rapporto di almeno uno ogni 10 giovani utilizzando figure professionali funzionali alla realizzazione delle attività, quali educatori, educatori professionali, assistenti sociali, animatori, altre figure qualificate.

Per la gestione della struttura e l'organizzazione delle prestazioni da erogare nell'equipe è presente un operatore con funzione di Coordinatore di Struttura.

PRESTAZIONI E TARIFFE

Il C.A.P. si colloca nella rete dei servizi sociali territoriali, caratterizzandosi per l'offerta di una pluralità di attività ed interventi che prevedono lo svolgimento di funzioni quali l'ascolto, il sostegno alla crescita, l'accompagnamento, e l'orientamento.

Il centro realizza attività ludico-ricreative, di animazione extrascolastiche, rivolte a promuovere le relazioni tra ragazzi, valorizzare le propensioni e gli interessi dei ragazzi.

A titolo esemplificativo, il C.A.P. può organizzare attività quali:

- **Attività sportive:** danza, danza creativa, Hip Hop, ginnastica, ecc.. In collaborazione con varie associazioni sportive potranno essere effettuate attività sportive esterne quali calcio, pallavolo, body building, boxe, ecc.
- **Attività ricreative:** partecipazione a feste, eventi e manifestazioni del territorio, cinema, uscite in pizzeria, ecc.;
- **Attività culturali:** interventi di sostegno scolastico, cineforum, visite guidate, laboratorio di lettura, alfabetizzazione informatica, educazione alimentare, educazione stradale, ecc.;
- **Attività di informazione:** attività di orientamento alla fruizione dei servizi territoriali, attività di orientamento al lavoro, attività di informazione/formazione di tipo educativo quali sostegno alla funzione genitoriale, gestione delle dinamiche relazionali, ecc.;
- **Laboratori ludico-espressivi e artistici:** laboratori di pittura, lavorazione dei metalli, carta riciclata, teatro, propedeutica alla musica, musicoterapia di gruppo e/o individuale, ecc.;
- **Vacanze Invernali ed Estive:** colonie presso stabilimenti e strutture attrezzate.

L'equipe del C.A.P. "LOL" definisce annualmente una programmazione delle attività che tiene conto dei bisogni e degli interessi dell'utenza in carico.

Per le prestazioni erogate si applicano le seguenti tariffe:

Prestazione	Tariffa (IVA inclusa)
Accesso per 5 h al giorno	€ 24.00 al giorno
Servizio Trasporto giornaliero A/R	Incluso nella tariffa

FUNZIONAMENTO

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì nei seguenti orari:

Durante il periodo scolastico

Dalle 15.00 alle 20.00

Nel periodo di chiusura della scuola

Dalle 08.30 alle 13.30

Il C.A.P. "LOL" resterà chiuso la settimana di ferragosto, la festa patronale e le festività principali previste dal calendario.

L'orario di apertura potrà subire modifiche in relazione alle chiusure scolastiche e all'organizzazione di particolari attività.

Ogni utente usufruirà del servizio in base al Progetto Educativo Individualizzato (PEI) e secondo le necessità concordate.

PARTECIPAZIONE E/O COMPARTECIPAZIONE ALLA SPESA

Il servizio può essere completamente a carico dell'utente se l'accesso è in regime privatistico o, in alternativa, se l'accesso avviene su invio del Settore Socio Sanitario, compartecipando alla spesa in relazione alle rispettive capacità economiche (ISEE) come definito nel "Regolamento di Accesso al Sistema Integrato Locale dei Servizi e degli Interventi Sociali" del Comune di Andria.

MODALITÀ D'ACCESSO AI SERVIZI

Al Centro Aperto Polivalente per Minori si può accedere usufruendo dei buoni di servizio di conciliazione. Tale misura, promossa dalla regione Puglia al fine di sostenere e garantire lo sviluppo e il benessere dei bambini, in sostegno al ruolo educativo dei genitori, dà diritto ad un abbattimento, in relazione all'ISEE familiare. Per l'utilizzo dei buoni di conciliazione si avvia una procedura telematica, previa acquisizione di un numero di protocollo rilasciato dal Comune, che, a richiesta, può essere esplicitata con il supporto dello Sportello di servizio attivo presso la sede del C.A.P..

Prima di avviare la procedura telematica il cittadino/utente dovrà presentare l'istanza su apposito modulo al Servizio Sociale Professionale del Comune di Andria, il quale procederà alla valutazione sociale ovvero socio-sanitaria volta ad attestare la sussistenza dei requisiti necessari per l'accesso al servizio. Con l'attestazione di valutazione sociale rilasciata dal Settore Socio Sanitario, alla quale sarà attribuito un numero di protocollo, si potrà presentare l'istanza esclusivamente on-line accedendo al seguente indirizzo:

<http://www.sistema.puglia.it/portal/page/portal/SolidarietaSociale/CATALOGO>

La presentazione dell'istanza avviene in quattro fasi:

1. Registrazione referente nucleo familiare.

Il referente del nucleo familiare deve accedere all'indirizzo web:

<http://bandi.pugliasociale.regione.puglia.it> – Registrazione.

2. Generazione codice famiglia.

Al termine della compilazione il sistema genererà un “Codice famiglia”, che verrà inviato via SMS al numero di cellulare e all’indirizzo di posta elettronica indicati dal referente.

3. Anagrafica del nucleo familiare.

Questa fase prevede la compilazione di un’anagrafica del nucleo familiare, anche mono-personale, che intende presentare istanza di accesso al buono servizio.

4. Presentazione e invio della domanda di Buono Servizio

La presentazione della domanda consiste nella compilazione dei moduli disponibili sulla piattaforma telematica che si esaurisce con l’invio tramite l’utilizzo del tasto “Invia domanda”.

In caso di accesso privato, accertata la disponibilità, l’interessato, la famiglia o il tutore formula la domanda di inserimento. L’equipe del C.A.P. dopo adeguata valutazione, definisce il P.E.I. e sottopone al Coordinatore del Centro la domanda per l’autorizzazione all’inserimento.

La valutazione si conclude con la predisposizione del Piano Educativo Individualizzato (P.E.I.), condiviso con la persona e la sua famiglia, che indichi la natura del bisogno, la complessità e l’intensità dell’intervento, la sua durata, le fasi di verifica, i relativi costi e l’operatore di riferimento del caso.

Una volta inseriti nel C.A.P., gli utenti sono tenuti a osservarne le regole di comportamento descritte nel Regolamento Interno.

A conclusione di tutte le attività previste nel P.E.I., ovvero su richiesta dell’interessato, della famiglia o del tutore, si può procedere alla dimissione dell’utente.

MODALITÀ DI INFORMAZIONE SUI SERVIZI

La Cooperativa Sociale Questa Città assicura la completa diffusione di tutte le informazioni per l’accesso ai servizi forniti.

Lo strumento principale è la presente Carta dei Servizi che viene consegnata a tutti gli utenti e loro familiari.

Inoltre, il Centro Aperto Polivalente per minori “LOL” si è dotato di un Regolamento di Servizio che rappresenta un’ulteriore fonte di informazioni utili per il cittadino/utente.

La Carta dei Servizi ed il Regolamento di Servizio sono consultabili presso la sede del C.A.P. e sono stati consegnati al Settore Socio Sanitario del Comune di Andria.

Qualora si renda necessario, ulteriori informazioni d'interesse possono essere richieste dagli utenti e/o dai loro familiari al Coordinatore della struttura, che le fornirà nel rispetto delle norme che tutelano la privacy e fatte salve eventuali autorizzazioni da parte dell'Ente inviante, ovvero dall'Ufficio delle Politiche Sociali del Comune di Andria.

SPORTELLO DI SERVIZIO

Presso la sede del C.A.P. "**LOL**" gestito dalla Cooperativa Sociale Questa Città è attivo lo **Sportello di servizio** che assolve alle seguenti funzioni:

- Informazione e comunicazione;
- Stipula dei contratti di servizio con il cittadino/utente
- Raccolta di suggerimenti, reclami, indicazioni, consigli proposti dai cittadini-utenti e dalle loro famiglie;
- Riscossione dei corrispettivi economici relativi agli interventi svolti, eventualmente dovuti dal cittadino.

La Cooperativa offre ai propri utenti tutte le funzioni dello Sportello Informativo anche a domicilio. In tal caso, previo appuntamento, un operatore incaricato, munito di tesserino di riconoscimento, si recherà a casa dell'utente per fornire tutte le informazioni ed il supporto possibile.

Per informazioni è possibile contattarci telefonicamente, per e-mail o portandosi di persona ai seguenti recapiti:

- **Via Carissimi, 28 - 76123 Andria(BT)** (Nei pressi dell'Ufficio per l'Impiego e la scuola media "P. Cafaro")
- **Telefono: 0883565578**
- **Fax e Segreteria Telefonica: 0883885945**
- **e-mail: lol@questacitta.it**
- **Responsabile Sportello di servizio Dott.ssa D'Avanzo Magda Ilenia**
- **Cellulare 3371419899**

È possibile altresì ottenere informazioni in qualsiasi momento visitando il **Sito WEB** della Cooperativa all'indirizzo: www.questacitta.it.

Lo Sportello è aperto tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 20:00

SERVIZIO TRASPORTO

La Cooperativa Sociale Questa Città assicura stabilmente sul territorio del Comune di Andria una disponibilità di automezzi che, a richiesta, garantisce il servizio di trasporto in ambito urbano. Per tale servizio, qualora non sia già incluso nella tariffa giornaliera, è richiesto un contributo forfettario onnicomprensivo da parte dell'utente di € 2,50 iva inclusa,

In occasione di attività territoriali organizzate dalla Cooperativa, è garantito il servizio trasporto gratuito dalle rispettive abitazioni alla sede dell'evento, per favorire la partecipazione degli utenti assistiti.

STANDARD DI QUALITÀ

La Cooperativa Sociale Questa Città è certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 ed ha nella centralità dell'utente e della sua piena soddisfazione, il principale criterio ispiratore del proprio Sistema di Qualità.

Inoltre adotta un Sistema Gestione di Sicurezza sui Luoghi di Lavoro (SGSL) secondo le linee guida UNI-INAIL ed implementa lo standard OHSAS 18001.

Il C.A.P. "LOL", garantisce il rispetto degli standard generali e specifici di qualità, richiamati negli articoli 37 e 104 del R.R. 4/07 e s.m.i.. In particolare l'attenzione è posta ai seguenti standard:

STANDARD GENERALI E SPECIFICI	
REQUISITO	DESCRIZIONE
Personale	<p>L'organizzazione del C.A.P. "LOL", ai sensi dell'Art. 104 del Reg. Reg. n° 4/2007, opera attraverso le seguenti figure professionali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • educatori, educatori professionali, assistenti sociali, animatori e altre figure qualificate, uno ogni 10 utenti; • Personale ausiliario, 1 ogni 25 ospiti; <p>All'interno dell'organizzazione è presente un Coordinatore della struttura individuato tra le figure professionali dell'area socio-psico-pedagogica.</p>
Adozione di una Carta dei Servizi	<p>Il Centro "LOL" si è dotato di una Carta dei Servizi redatta ai sensi dell'art. 58 del Regolamento Regionale della Regione Puglia n. 19 del 10 luglio 2006 e s.m.i., che si impegna ad aggiornare con cadenza almeno biennale.</p>
Adozione di un Registro degli utenti	<p>Il servizio si è dotato di un Registro degli utenti con l'indicazione del Progetto Educativo Individuale</p>
ULTERIORI STANDARD	

REQUISITO	DESCRIZIONE
Ubicazione	L'ubicazione del C.A.P. "LOL" è in pieno contesto urbano per facilitare la partecipazione degli utenti alla vita sociale del territorio.
Accessibilità della Struttura	È assicurato il Servizio Trasporto e la piena accessibilità senza barriere architettoniche.
Ricettività	La struttura si sviluppa su di una superficie complessiva di mq. 316.14 di cui mq. 35.55 destinata a servizi, per una superficie al netto dei servizi igienici pari a mq. 280,59, capace di ospitare un numero massimo di utenti pari a 50, per i quali è ampiamente garantito il rapporto di 1 ospite ogni 5 mq. (280,59/50) di superficie utile al netto dei servizi igienici.
Spazi per attività collettive e di socializzazione	Il C.A.P. "LOL" è organizzato in modo da favorire la vita comunitaria e l'integrazione sociale degli utenti. Dispone di spazi dedicati ad attività individuali e/o di gruppo, di socializzazione e di laboratori, in modo da garantire autonomia individuale, fruibilità differenziata per fasce di età e privacy.
Attività	Tutte le attività sono organizzate nel rispetto dei normali ritmi di vita degli utenti. Si svolgono attività individuali e/o di gruppo, volti a favorire l'integrazione, la crescita e lo sviluppo psicosociale del minore. Il C.A.P. "LOL" definisce annualmente la programmazione di tutte le attività di gruppo sulla base della valutazione del bisogno degli interessi e delle naturali propensioni degli utenti, con particolare attenzione al lavoro di rete con il territorio.
Progetto Educativo Individualizzato (PEI)	Il C.A.P. "LOL" attua attività e interventi in base al Progetto Educativo Individualizzato predisposto dall'equipe socio educativa del Centro, ovvero dai competenti Servizi Sociali in caso di invio pubblico. Il PEI indica gli obiettivi da raggiungere, i contenuti e le modalità delle prestazioni, il piano delle verifiche almeno annuali.

Inoltre, al fine di qualificare ulteriormente il servizio e le prestazioni, la Cooperativa Sociale Questa Città, nella gestione del C.A.P. **"LOL"**, si pone i seguenti Obiettivi di qualità:

OBIETTIVI	INDICATORI	STANDARD
Rispondere tempestivamente alle richieste di attivazione del servizio	<i>Tempo massimo (giorni) di risposta per l'avvio del servizio</i>	≤ 5 giorni

Limitare il turn-over degli operatori (cambio frequente di operatori che seguono il singolo caso)	<i>Numero medio di operatori per utente nel trimestre</i>	≤ 2
Rilevare in modo sistematico e statisticamente significativo il grado di soddisfazione dell'utente, del personale e del committente pubblico/familiari	<i>Percentuale degli intervistati nell'anno</i>	≥90%
Garantire l'aggiornamento professionale degli operatori	<i>Ore annue complessive di formazione individuale</i>	≥20 ore

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI/FAMILIARI, DEL PERSONALE E DEL COMMITTENTE PUBBLICO

La rilevazione della soddisfazione si colloca all'interno dell'articolato progetto per la qualità che la Cooperativa Sociale Questa Città ha avviato da alcuni anni. Scopo di questa rilevazione è la constatazione dell'adeguatezza del servizio nel soddisfare gli scopi dichiarati e i bisogni individuati degli utenti, dei familiari, del personale dedicato e del committente pubblico, nonché reperire informazioni utili per migliorare costantemente il servizio offerto, allo scopo di promuovere significativi benefici e miglioramenti.

A tal fine, ogni anno, la Cooperativa somministra appositi questionari di soddisfazione tesi a valutare la qualità percepita dei servizi offerti.

In particolare, sottopone a monitoraggio e valutazione le seguenti aree:

- Qualità organizzativa;
- Qualità percepita dal cliente;
- Qualità professionale.

Il Sistema di Monitoraggio e Valutazione della Qualità della Struttura, del Servizio e delle Prestazioni è adeguato periodicamente ai più avanzati standard di qualità ed utilizza i seguenti strumenti:

- Questionario di Soddisfazione dell'utente/familiare;
- Questionario di Soddisfazione del committente pubblico;
- Questionario di Soddisfazione dei dipendenti.

Dei risultati di tale indagine valutativa è data comunicazione al Dirigente del Settore Socio Sanitario del Comune di Andria.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

La Cooperativa Sociale Questa Città garantisce la qualità delle prestazioni ed è attenta alla tutela dei diritti del cittadino utente. A tal fine gli utenti, i loro familiari, i

rappresentanti delle associazioni di tutela e volontariato e chiunque ne abbia interesse, possono fornire suggerimenti e/o sporgere reclamo, a seguito di un disservizio, atto o comportamento, che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami possono essere effettuati utilizzando la specifica scheda preventivamente distribuita ai cittadini utenti (**Allegato A** della presente Carta dei Servizi), disponibile presso la sede del C.A.P. "LOL" e scaricabile dal sito internet www.questacitta.it.

La scheda può essere consegnata a mano al Coordinatore del Servizio o inoltrata per posta al Responsabile dell'U.R.P. Lo stesso è disponibile anche a ricevere segnalazioni e reclami presentati oralmente. In ogni caso il Coordinatore di Struttura o il Responsabile dell'U.R.P., dopo aver preso in considerazione e analizzato le schede di reclamo, provvedono a mettere a conoscenza l'interessato sugli esiti del reclamo entro il periodo di tempo più breve possibile e, comunque, nei tempi e modi previsti per legge.

Il Responsabile dell'U.R.P. è raggiungibile telefonicamente, per e-mail o per posta ai seguenti recapiti:

Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico

Dott.ssa Annunziata Romanelli

Via Guardialto, 8 - 70024 Gravina in P. (BA)

Tel/fax 080 3264570

Cell. 3703626886

e-mail: romanelli@questacitta.it

REGOLAMENTO DI SERVIZIO

In rispetto di tutte le leggi vigenti in materia di gestione del personale, la Cooperativa Sociale Questa Città si è dotata di un Regolamento Interno, redatto ai sensi della Legge n.142 del 03/04/2001 e s.m.i..

Nei confronti del personale addetto al Centro Aperto Polivalente per minori "LOL", la Cooperativa applica il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Cooperative Sociali.

Tutti i dipendenti sono coperti dalle assicurazioni contrattuali obbligatorie.

Per tutte le attività e per tutto il suo personale, la Cooperativa Sociale Questa Città assicura il pieno rispetto di tutti gli adempimenti previsti in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro previsti dal D. Lgs n.81 del 09/04/2008 e s.m.i..

Inoltre, al fine di assicurare un adeguato livello qualitativo del servizio, la Cooperativa Sociale Questa Città si è dotata di un Regolamento di Servizio del C.A.P. "LOL".

Il Regolamento Interno ed il Regolamento di Servizio sono consultabili presso la sede del Servizio e sono conosciuti ed accettati da tutto il personale dedicato.

MODULO SEGNALAZIONE/RECLAMO

luogo _____, data _____

MODALITÀ DI RISPOSTA (indicare la modalità con la quale si desidera ricevere la risposta)

- scritta
- telefonica
- fax
- e-mail

DATI RELATIVI ALL'UTENTE / FAMILIARE

Nome _____ Cognome _____

Indirizzo _____

Tel. _____ Fax _____ E.Mail: _____

DATI RELATIVI ALLA STRUTTURA

Nome _____

Indirizzo _____

DATI RELATIVI AL FORNITORE

Nome _____

Indirizzo _____

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

PROPOSTE DI MODIFICA

AZIONE CORRETTIVA/PREVENTIVA INTRAPRESA

I suggerimenti/reclami per potenziali o reali disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni possono essere:

- inseriti nella Cassetta dei Reclami presente in ogni struttura;
- consegnati a mano al Responsabile di Struttura;
- inviati al Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico ai seguenti recapiti:
-

U.R.P. Coop. Sociale Questa Città

Via Guardialto, 8

70024 GRAVINA IN P. (BA)

Tel/Fax 080 3264570

Cell. 3703626886

Posta elettronica: romanelli@questacitta.it

Stampato in proprio
Aggiornata a Maggio 2020



Cooperativa Sociale ONLUS
Servizi Socio Sanitari Educativi ed Assistenziali