

# ***CARTA DEI SERVIZI***



*[www.solicoopscs.it](http://www.solicoopscs.it)*

## **INDICE**

<i>Prefazione a cura del presidente Marcello Mellozzi</i>	<i>3</i>
<i>1. Che cos'è la carta dei servizi</i>	<i>4</i>
<i>2. Chi siamo</i>	<i>4</i>
<i>3. La "mission" e l'organizzazione</i>	<i>5</i>
<i>4. Principi fondamentali cui si attiene la cooperativa per l'erogazione dei servizi</i>	<i>6</i>
<i>5. A chi ci rivolgiamo</i>	<i>8</i>
<i>6. L'assetto istituzionale: ruoli e funzioni</i>	<i>9</i>
<i>7. I servizi</i>	<i>9</i>
<i>8. Comunità Educativa per Minori "La Villetta"</i>	<i>10</i>
<i>9. Strumenti di lavoro e documentazione</i>	<i>14</i>
<i>10. Il lavoro di rete</i>	<i>17</i>
<i>11. Il lavoro di qualità</i>	<i>18</i>
<i>12. La retta</i>	<i>19</i>
<i>13. Servizi esclusi dalla retta</i>	<i>19</i>
<i>14. Tutela della Privacy</i>	<i>20</i>
<i>15. Salute e sicurezza sul lavoro</i>	<i>20</i>
<i>16. Reclami</i>	<i>20</i>
<i>17. Validità della Carta dei Servizi</i>	<i>21</i>

## **PREFAZIONE**

*Gentili lettori,*

*la Cooperativa Sociale “Solicoop” ha scelto di impostare il proprio lavoro nell’ottica di un alto livello di Qualità dei suoi interventi.*

*A tale scopo è stata costituita, al fine di fornire risposte adeguate alle richieste dei servizi invianti e garantire accoglienza e serietà da parte dei destinatari dei nostri servizi.*

*La Carta dei Servizi è un valido modo per rendere trasparente, diretta e chiara la comunicazione tra la Cooperativa “Solicoop”, i cittadini e i committenti dei servizi.*

*Attraverso questo strumento cerchiamo di fornire una chiara descrizione della struttura, dei servizi e dei progetti, al fine di rendere evidenti i principi su cui si basa il nostro agire professionale.*

*Restiamo a Vostra disposizione per suggerimenti, domande e osservazioni.*

*Cordiali Saluti*

*Il Presidente della  
SOLICOOP  
Società Cooperativa Sociale  
Marcello Mellozzi*

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

*La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento. È pensata, inoltre, per essere uno strumento che permetta ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sull'erogazione dei servizi stessi.*

*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:*

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;*
- tempestività delle risposte;*
- accessibilità;*
- correttezza e regolarità gestionale.*

*La Cooperativa "Solicoop" si impegna a promuovere e tutelare l'esercizio dei diritti delle persone e a garantire professionalità e capacità organizzative per poter costruire risposte articolate e personalizzate in relazione ai bisogni, sia come servizi strutturati che come interventi più specifici.*

## **2. CHI SIAMO**

*La cooperativa "Solicoop" nasce nel giugno 2022.*

*Solicoop, acronimo di Solidarietà e Libertà, è stato scelto perché è nella solidarietà che nasce la vera libertà di tutti. Il motto "Solidarietà e*

*Libertà” rappresenta il nostro principale intento, ossia porci come supporto del minore e prepararlo ad affrontare un nuovo “giorno”, nel rispetto di sé, della sua crescita ma anche di tutto ciò che lo circonda.*

*La costituzione della Cooperativa senza fini di lucro rappresenta l'espressione della "cittadinanza attiva" di un gruppo di educatori e operatori sociali, motivati a svolgere il proprio lavoro in aiuto dei più deboli e ad impegnarsi in prima persona per far crescere la qualità della vita sociale, partendo proprio dalla scelta condivisa di stringere un "patto sociale cooperativo".*

### **3. LA "MISSION" E L'ORGANIZZAZIONE**

*“SOLICOOP Società Cooperativa Sociale ONLUS” è una Cooperativa Sociale di tipo A (erogazione di servizi) e B (produzione lavoro), iscritta all’Albo Regionale delle Cooperative Sociali della Regione Abruzzo con determina DPG022/38 del 10/02/23; all’Albo Nazionale delle Cooperative a mutualità prevalente (n. C138609) ed alla Camera di Commercio del Gran Sasso d’Italia per le Cooperative sociali (REA: TE-205982).*

*La cooperativa è fondata sui principi di mutualità ed è un organismo non lucrativo di utilità sociale che realizza il proprio scopo con azioni di prevenzione, cura, riabilitazione ed integrazione sociale, attraverso la gestione di servizi sociali, sociosanitari, educativi e culturali.*

*La struttura organizzativa della Cooperativa è formata da diverse aree di intervento che comprendono servizi ed attività specifiche, la cui gestione*

*avviene in un'ottica unitaria di sistema, ma con la netta separazione delle gestioni dei servizi di tipo A e di tipo B. Il nostro modello di riferimento si ispira al principio dell'“empowerment”, è basato sul decentramento e la condivisione delle responsabilità, sulla diffusione e circolarità della comunicazione, sul lavoro di squadra. È frutto di un percorso attento e continuativo, teso a realizzare al meglio nella pratica operativa, oltre che sul piano della gestione societaria, il senso della cooperazione.*

*Seguendo lo stesso principio poniamo particolare attenzione (nella operatività dei servizi come nella politica della struttura) all'attivazione ed alla cura dei collegamenti “di rete”, che potenziano l'efficacia degli interventi e le risorse del territorio, ma soprattutto sostengono la crescita di un sistema di protezione sociale attiva, fondato sulla collaborazione e la reciprocità.*

#### **4. PRINCIPI FONDAMENTALI CUI SI ATTIENE LA COOPERATIVA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI**

##### **- Uguaglianza**

*Nessuna discriminazione può essere compiuta nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sessualità, condizioni psico-fisiche o socio-economiche.*

*È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni di servizio, tra gli utenti delle diverse aree d'intervento.*

- **Imparzialità**

*Il comportamento della cooperativa “Solicoop” nei confronti degli utenti dei servizi è improntato su criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.*

- **Continuità**

*L'erogazione del servizio sarà svolta con continuità e regolarità, secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio, la cooperativa "Solicoop" provvede ad informare tempestivamente l'utente e concordare le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.*

- **Riservatezza**

*Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei diversi servizi è effettuato nel rispetto della riservatezza dovuta. Il personale della cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni delle quali viene a conoscenza, secondo le prescrizioni del D.L. 196 del 30 giugno 2003.*

- **Partecipazione e informazione**

*La cooperativa “Solicoop” garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione, secondo quanto disposto dal D.P.C.M. del 27/01/1994 in materia d'informazione agli utenti.*

- **Efficienza ed efficacia**

*La Cooperativa “Solicoop” assicura che i servizi siano conformi ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con*

*L'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.*

## **5. A CHI CI RIVOLGIAMO**

*Adolescenti e giovani in stato di marginalità sono al centro dell'organizzazione, dell'operare quotidiano e progettuale. 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.*

*Collaboriamo insieme a committenti pubblici e privati per costruire e definire le finalità e gli obiettivi, con i quali si valuta gli esiti degli interventi in un'ottica di sussidiarietà. Le istituzioni in quanto organi rappresentativi e di governo delle comunità, sono interlocutori con cui la Cooperativa "Solicoop" si confronta per elaborare progetti e azioni atti a migliorare la qualità della vita e le opportunità sociali dei territori in cui opera.*

*Associazioni, cooperative sociali e non, consorzi, agenzie di formazione, sono partner con cui la Cooperativa "Solicoop" progetta e realizza interventi e servizi.*



## **6. L'ASSETTO ISTITUZIONALE: RUOLI E FUNZIONI**

*Gli organi della Cooperativa “Solicoop” sono l’Assemblea, il Consiglio di Amministrazione, il Presidente.*

- *L’**Assemblea** è organo sovrano della cooperativa, si riunisce in seduta ordinaria almeno 1 volta l’anno, entro il 30 aprile per l’approvazione del bilancio consuntivo.*
- *Il **Consiglio di Amministrazione** è composto da 3 consiglieri eletti dall’Assemblea. Ha il compito di tradurre in strategie operative la mission e il progetto dell’organizzazione.*
- *Il **Presidente** ha la rappresentanza della Cooperativa “Solicoop” di fronte a terzi e in giudizio. Convoca e conduce le riunioni dell’Assemblea dei soci e del Consiglio di Amministrazione. È eletto dal Consiglio di Amministrazione.*

*Inoltre, si svolgono regolarmente le **Riunioni dei Soci** che rappresentano degli spazi di discussione e approfondimento e sono incontri preparatori ai momenti deliberativi veri e propri. Infine, i **pedagogisti**, gli **educatori** e i **formatori** soci di Solicoop ne rappresentano il cuore.*

## **7. I SERVIZI**

*I principali settori d’intervento della Cooperativa “Solicoop” sono rivolti ai minori a rischio di svantaggio sociale, ai minori e giovani in situazioni di difficoltà scolastiche, familiari e personali, ai giovani in genere.*

- **Doposcuola**

*È un'opportunità per affiancare i ragazzi nello studio, attivo tutti i giorni dal lunedì al sabato, rivolto a ragazze/i delle scuole primarie e secondarie di primo grado. Gli scopi che il doposcuola si pone sono: dare e incrementare autonomia nello svolgimento dei compiti; apprendere e sviluppare un metodo di studio; accrescere la motivazione allo studio; instaurare buone relazioni tra pari e con gli adulti. Gli educatori curano sia la dimensione ludica che quella educativa, affiancando i ragazzi nello svolgimento dei compiti e organizzando attività di gioco utili alla socializzazione. Grazie ad attività mirate a specifiche strategie di apprendimento, si incentivano l'autostima e l'autonomia dei fruitori.*

- **Centro Estivo**

*servizio attivo nel periodo estivo, dal mese di giugno al mese di settembre, rivolto a un'utenza appartenente alla fascia d'età tra i 6 e i 13 anni caratterizzato dallo svolgimento di attività didattiche, manuali e di gioco.*

- **Comunità Educativa per Minori**

*Struttura a carattere residenziale per minori appartenenti alla fascia di età 12-18 anni.*

## **8. COMUNITA' EDUCATIVA PER MINORI "LA VILLETTA"**

*La Comunità "La Villetta" è autorizzata al funzionamento dal Comune di Giulianova con determina n. \_\_\_ del \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ . Il servizio è operativo dal \_\_\_/\_\_\_/2023.*

**- La struttura**

*La Comunità è situata nel Comune di Giulianova in Via Delle Grazie n° 10, nel meraviglioso centro storico della città. La struttura è inserita al primo e al secondo piano di un contesto condominiale ed è provvista di un piccolo giardino. L'appartamento è dotato di tre camere da letto, doppi servizi igienici, una cucina abitabile, un salone, una sala TV e uno studio amministrativo.*

**- Chi accogliamo**

*La Comunità per Minori "La Villetta" è progettata per rispondere alle esigenze di minori con problematiche di inserimento sociale dovute a condizioni di disagio familiare, abitativo e/o socio-culturale, in conseguenza delle quali i Servizi di Tutela Minori, anche con provvedimento del Tribunale dei Minori, definiscono il collocamento in Comunità.*

*Il servizio è rivolto a minori di sesso maschile di età compresa tra i 12 e i 18 anni (o in prosieguo amministrativo sino ai 21 anni) segnalati dai Servizi di Tutela Minori o dall'Autorità Giudiziaria, fornendo un servizio residenziale attivo tutto l'anno.*

*La Comunità accoglie:*

- Minori allontanati dalle famiglie previo decreto del TM;*
- Minori sottoposti alla messa alla prova come pena alternativa al carcere su segnalazione del CGM (Centro Giustizia Minorile);*
- Minori stranieri non accompagnati;*

- *Proseguì Amministrativi;*
- *Minori in regime semi-residenziale.*

*Unici criteri di esclusione all'accoglienza sono indicati nella presenza di gravi patologie psichiatriche.*

*La capienza massima è di n. 5 posti e di n. 1 posto di pronta accoglienza.*

*Si evidenzia come il ridotto numero di ospiti accolti fornisce alla Comunità una dimensione familiare e consente, allo stesso tempo, la messa in atto di un progetto caratterizzato da interventi estremamente individualizzati e complessi. Infatti, la presenza di un ottimo rapporto ospiti-operatori si pone come condizione in grado di contenere e rispondere ai diversi bisogni ed alle problematiche di questa tipologia di utenza.*

### **- Équipe educativa**

*L'équipe degli operatori è composta da:*

- *1 Responsabile/Coordinatore Sociologo: svolge funzioni di raccordo con gli enti invianti e i servizi esterni, coordina l'équipe educativa, struttura e supervisiona i progetti educativi, verifica i progetti e, previa favorevole valutazione ed in accordo con i servizi invianti, offre uno spazio di supporto individuale agli ospiti della comunità.*
- *2 Educatori Professionali: elaborano ed attuano i progetti educativi e costituiscono il punto di riferimento per i singoli ospiti.*
- *1 Pedagogista: collabora con le altre figure professionali presenti in struttura e contribuisce alla gestione dei rapporti con la scuola.*

*Fornisce, inoltre, assistenza e supporto agli ospiti della comunità; collabora alla realizzazione di progetti educativi.*

- *2 Assistenti Ausiliari (Animatore Sociale): affiancano gli educatori nello svolgimento delle attività quotidiane della comunità.*
- *Altre figure: tirocinanti, volontari e giovani in servizio civile. L'equipe si riunisce settimanalmente e segue un percorso di formazione permanente attraverso la partecipazione a corsi di aggiornamento, convegni, giornate di studio.*

#### **- Inserimento degli ospiti**

*L'inserimento in Comunità avviene attraverso il conseguimento delle seguenti fasi:*

- 1) richiesta di disponibilità all'accoglienza da parte dell'Ente Affidatario del minore;*
- 2) conferma di disponibilità all'accoglienza da parte del Responsabile della Comunità;*
- 3) incontro tra i Servizi Sociali e il Responsabile della Comunità per la presentazione del caso;*
- 4) incontro conoscitivo con il minore;*
- 5) in caso di consenso all'inserimento, il Responsabile concorda con il Servizio Sociale tempi e modalità d'ingresso e lo predispone.*
- 6) accoglienza: l'ingresso prevede il coinvolgimento di tutta l'equipe;*

*7) entro i primi trenta giorni di permanenza in Comunità, viene definito insieme al Servizio di competenza il Progetto Educativo Individualizzato del minore, che viene firmato e sottoscritto per condivisione da tutti i soggetti coinvolti, ovvero legalmente tenuti ed autorizzati.*

**- Dimissioni e allontanamento**

*Le dimissioni dell'ospite vengono concordate dal Responsabile e dall'equipe assieme ai Servizi Inviati quando:*

- il progetto avviato con il minore si considera concluso,*
- il minore e/o l'ente rinuncia al prosieguo del progetto in quanto non ritiene opportuno investirvi,*
- sono state individuate e consolidate condizioni abitative e di lavoro stabili,*
- il Tribunale dei Minori predispose il reinserimento in famiglia.*

*L'allontanamento interviene a seguito di gravi inadempienze da parte dell'ospite (violenza, uso di alcool e droghe, ecc.).*

**9. STRUMENTI DI LAVORO E DOCUMENTAZIONE**

**- Cartella del minore**

*Per ogni minore ospite sarà predisposta una propria cartella contenente tutti i documenti che lo riguardano suddivisa per sezioni: Amministrativa, Educativa, Legale, Sanitaria, Scolastica.*

**- Progetto educativo individualizzato (P.E.I.)**

*Il P.E.I. viene redatto (entro due mesi) a favore di ogni minore dal responsabile di comunità e dagli educatori, valutato periodicamente ogni 3 mesi e comunque in momenti di necessità. Il P.E.I. è uno strumento di straordinaria importanza poiché consente di dirigere le azioni educative e psico-educative delle équipe in modo intenzionale e di realizzare a pieno tutti quei principi già espressi nella dimensione del soggetto, co-costruendo un significativo percorso educativo e psico educativo, non esclusivamente calato dall'alto. Il responsabile di comunità e l'équipe condividono con ogni minore la sua progettualità in modo da promuovere una partecipazione attiva al proprio cammino di crescita e di maturità, sempre in considerazione degli specifici gradi di consapevolezza e interiorizzazione del minore. Tutte le valutazioni riferite al P.E.I., nelle modalità sopra descritte, possono fornire materiale utile per indicare eventuali variazioni al singolo progetto.*

**- Relazioni d'aggiornamento**

*La prima relazione sarà effettuata a distanza di un mese dall'ingresso del minore. In seguito, a cadenza trimestrale (in concomitanza con la valutazione periodica del P.E.I.) o in ogni momento dovessero insorgere eventuale particolarità, sarà cura del responsabile redigere la relazione d'aggiornamento per i servizi invianti, contenente tutte le informazioni sull'andamento del percorso di ogni minore.*

**- *Planning delle procedure***

*Saranno predisposte singole procedure volte alla gestione della comunità: preparazione e somministrazione dei pasti; pulizie degli spazi interni; gestione biancheria sporca e pulita; sanificazione di materassi e cuscini; prevenzione pediculosi; disinfezione ambienti e spazi esterni; auto-somministrazione farmaci; igiene degli ospiti.*

**- *Agenda settimanale***

*Strumento in cui sono annotati tutti gli appuntamenti degli operatori e degli ospiti. È organizzata dal coordinatore sentiti i vari responsabili delle attività.*

**- *Diario di comunità***

*Strumento fondamentale per la comunicazione fra il personale. Ogni operatore è tenuto tassativamente alla compilazione giornaliera del diario, datando e sottoscrivendo ogni comunicazione, evento, intervento, risonanza emotiva, annotazioni particolari e/o qualsiasi particolare che avere rilevanza.*

**- *Fascicolo personale del minore***

*Per ogni ospite sarà predisposto e compilato un fascicolo contenente il P.E.I., tutti gli interventi e gli aggiornamenti relativi al percorso del minore, nonché tutte le notizie relative all'aspetto sanitario, amministrativo, legale e scolastico. La redazione di tale documento è oggetto specifico degli incontri dell'équipe.*



**- Verbali**

*Per ogni riunione tenuta dall'équipe e con i servizi esterni saranno stilati e archiviati appositi verbali, per produrre una proficua memoria storica delle riflessioni e degli interventi effettuati.*

**- Planning orario preventivo e consuntivo**

*Piano orario di lavoro settimanale degli educatori, del personale ausiliario, volontario, tirocinante e in servizio civile. Alla pianificazione preventiva corrisponde un riepilogo consuntivo delle ore effettive di lavoro svolto dagli educatori che, in caso di imprevisti, può differire dal planning preventivo.*

**- Agenda medica e terapeutica**

*Sono gli strumenti utilizzati per segnalare gli appuntamenti medici e il piano terapeutico. Per questo ultimo, è prevista l'annotazione su appositi moduli datati e controfirmati da ogni operatore che sovrintenda alla autosomministrazione di un farmaco, con l'indicazione della relativa prescrizione medica.*

**10. IL LAVORO DI RETE**

*Grande attenzione ed importanza vengono date alla collaborazione ed all'interazione con tutti gli stakeholders territoriali: servizi invianti (durante l'intero percorso del minore, realizzata con incontri periodici e relazioni scritte a frequenza regolare); famiglie d'origine (così come*

*stabilito dal TM, Magistrato, Giudice e/o servizi invianti); Giudici, Magistrati, Tribunali; parrocchie; scuole; datori di lavoro; comuni; forze dell'Ordine; associazioni di volontariato.*

## **11. IL LAVORO DI QUALITA'**

*La Solicoop Cooperativa Sociale si impegna a garantire al proprio personale educativo ed amministrativo percorsi di formazione continua rispetto alle tematiche teoriche ed operative specifiche dei propri ambiti di intervento. In particolare, l'aggiornamento costante riguarda, oltre ad argomenti più generali, i percorsi educativi individualizzati, i processi e gli strumenti di valutazione dei progetti educativi per minori.*

*Inoltre, al fine di garantire l'attuazione della politica per la qualità, la Solicoop si prefigge di:*

- assicurare il benessere delle persone, non solo con la competenza e la professionalità dei propri operatori, ma anche attraverso la protezione da qualsiasi condizionamento verso le sue convinzioni morali, politiche e religiose;*
- aggiornare continuamente il proprio modo di soddisfare le esigenze degli individui con attenzione, versatilità e capacità di adattamento ad un contesto che cambia;*
- assicurare l'erogazione delle prestazioni in ambienti adeguati, piacevoli, confortevoli e sicuri;*
- mantenere attivo un sistema di raccolta e monitoraggio dei reclami dal quale fare scaturire interventi correttivi e migliorativi dell'organizzazione,*

*raccogliere periodicamente dati sulla soddisfazione delle persone, al fine di poter individuare opportunità di miglioramento;*

*- operare nel rispetto di tutte le norme riguardanti il personale ed i mezzi operativi, la sicurezza, la protezione dell'ambiente.*

## **12. LA RETTA**

*La retta giornaliera è di 90,00 euro (IVA 5% esclusa)*

*La retta è comprensiva di:*

*vitto e alloggio, progetto ed intervento educativo, intervento psicologico individuale e di gruppo, consulenza legale, assistenza medica e farmaceutica di base, abbigliamento di base, attività scolastiche, attività ricreative, telefonate ai familiari, trasporti, indennità settimanale per spese personali, vacanze estive.*

## **13. SERVIZI ESCLUSI DALLA RETTA**

*interventi sanitari privati; assistenza per ricoveri ospedalieri (a partire dal secondo giorno di ricovero in ospedale) cure, supporti e apparecchiature specialistiche (oculistiche/odontoiatriche, ortopediche, ecc.), rette mense scolastiche, supporto doposcuola, gite con pernottamento, incontri protetti, passaporti, rilascio patenti di guida, psicoterapia privata, altri oneri non riconducibili a quanto strettamente indispensabile al progetto pedagogico, tutto quanto non espressamente indicato nella voce "la retta è comprensiva di". Per assenze preventivate dalla comunità o per mantenimento posto in*

*caso di fughe è richiesto il pagamento dell'80% della retta ai fini del mantenimento del posto.*

#### **14. TUTELA DELLA PRIVACY**

*La Solicoop Società Cooperativa Sociale, garantisce la tutela ed il rispetto circa il trattamento e la conservazione dei dati personali, ai sensi delle disposizioni attualmente vigenti in materia di tutela della privacy. In particolare, i dati personali degli ospiti vengono conservati in appositi archivi, fisici e informatici, protetti in maniera conforme alla legge e custoditi in modo tale da evitare l'accesso alle persone non autorizzate. La conservazione dei dati avviene per un periodo non superiore a quello necessario al perseguimento delle finalità di trattamento, in un'ottica di non eccedenza dei dati trattati.*

#### **15. SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO**

*Le caratteristiche delle strutture che ospitano le attività e le modalità di erogazione dei servizi rispettano le prescrizioni in tema di sicurezza e salute sul lavoro previste dalla normativa vigente.*

#### **16. RECLAMI**

*La Solicoop società cooperativa sociale, al fine di tutelare i cittadini e di assicurare la migliore realizzazione dei servizi, garantisce la possibilità di*

*effettuare reclamo a seguito di eventuali disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità dei servizi erogati. La valutazione dei reclami e dei suggerimenti, permette alla Cooperativa di individuare e verificare gli obiettivi di miglioramento assegnati in sede di programmazione annuale, tenendo conto delle relative disponibilità economiche, tecniche e organizzative.*

*Le segnalazioni, le osservazioni e i reclami possono essere indirizzati a:*

**Solicoop società cooperativa sociale**

Via Delle Grazie, 10 - 64021 Giulianova (TE)

Tel. 0858006168 - [solicoopscs@gmail.com](mailto:solicoopscs@gmail.com)

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

*La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, sottoposto a verifica almeno una volta l'anno dall'équipe e revisionata ogni qualvolta sia necessario e comunque almeno ogni 2 anni.*

