



IL BALZO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ETS

Centro Socio Educativo Carta dei servizi





Sommario

1. PRINCIPI FONDAMENTALI	3
1.1 I principi fondamentali nell'erogazione dei servizi [codice etico Il Balzo]	3
2. CHI SIAMO	3
2.1 Metodo educativo.....	3
2.2. La storia.....	3
2.3 Mission e valori.....	4
3. TIPOLOGIA DI SERVIZIO	4
4. PROGETTO EDUCATIVO E STRUMENTI OPERATIVI	4
4.1 Le attività.....	5
5. IL RUOLO DELLA FAMIGLIA	7
6. LO SPAZIO	8
7. DIRITTI E DOVERI	8
8. MODALITÀ DI AMMISSIONE.....	9
9. DIMISSIONI	10
10. EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	10
11. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	10
11.1 Il Coordinatore del servizio.....	11
11.2 L'Educatore.....	11
11.3 L'équipe	12
11.4 Il Responsabile dell'area adulti.....	12
11.5. Altre figure professionali.....	13
12. MODULISTICA.....	13
13. LA TUTELA DEGLI UTENTI:.....	13
13.1 Segnalazioni e reclami	13
14. COSTI.....	14
15. CONTATTI	14
16. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	14



1. PRINCIPI FONDAMENTALI

Questo documento si pone l'obiettivo di presentare con chiarezza la Cooperativa Il Balzo, ed in particolare il centro socio educativo (C.S.E) rivolto a persone adulte con disabilità.

La Carta dei servizi risponde al diritto dei cittadini all'informazione e alla trasparenza, e svolge una funzione di coinvolgimento e tutela dei beneficiari e della collettività rispetto al diritto di avere servizi e prestazioni di qualità.

Questo documento mira a registrare il percorso di miglioramento continuo, relativo alla qualità dei servizi, sul quale Il Balzo ha deciso di impegnarsi e di definire, inoltre, i principi di intervento, le modalità di erogazione delle prestazioni e le forme di relazione con i suoi fruitori.

1.1 I principi fondamentali nell'erogazione dei servizi [codice etico Il Balzo]

La Carta dei servizi recepisce i principi fondamentali riguardo alle modalità di erogazione dei servizi:

- Centralità della persona: Il Balzo privilegia l'attenzione all'unicità della persona, alle relazioni significative per la sua realizzazione e per il suo stesso progetto di vita;
- Qualità dei servizi, intesi come un bene comune ad alto impatto sociale non solo sui beneficiari diretti ma anche su tutta la comunità di riferimento e sul sistema sociale.
- Attenzione al lavoratore, che significa qualificazione professionale, miglioramento dell'efficacia organizzativa e gestionale, stabilità di condizioni occupazionali ed equilibrio tra vita personale e professionale.

I principi generali di gestione dei servizi coincidono con i valori della cooperativa: Rispetto; Ascolto; Professionalità; Responsabilità; Valore della cooperazione; Legalità; Trasparenza; Valore della cooperazione.

2. CHI SIAMO

2.1 Metodo educativo

Nella gestione dei propri servizi la cooperativa Il Balzo fa riferimento al modello bio-psico-sociale, in quanto utilizza un approccio integrato - che tiene conto di tutte le dimensioni esistenziali dell'individuo - e multidisciplinare, che prevede il coinvolgimento di diverse figure professionali, le quali contribuiscono portando all'attenzione punti di vista differenti, valorizzando le dimensioni contestuali e la dimensione evolutiva.

2.2. La storia

La cooperativa Il Balzo opera in via prioritaria sul territorio dell'ambito sud Visconteo, attraverso la realizzazione di servizi e progetti rivolti a minori, famiglie, persone con disabilità e persone rifugiate.



La Cooperativa, nata inizialmente per offrire servizi a supporto della disabilità, negli anni ha maturato una certa esperienza anche nella gestione di servizi dedicati ai minori e nell'accoglienza di migranti, attraverso la gestione di un SAI- Servizio accoglienza e Integrazione e di alcuni CAS - Centri di Accoglienza Straordinari.

Attualmente, in relazione all'area dedicata agli adulti con disabilità o autismo e quella dedicata alle famiglie, sono gestiti i seguenti servizi:

- Centro socio educativo
- Soggiorni climatici estivi
- Consulenze e supporto al nucleo familiare ed ai caregiver.

2.3 Mission e valori

La mission della cooperativa è rivolta principalmente alla costruzione di una comunità, sul territorio sud milanese, capace di produrre coesione sociale attraverso l'accoglienza e l'inclusione nei confronti di persone in condizione di fragilità, temporanea o permanente, e per perseguire una qualità di vita migliore, basata sulla solidarietà e la cooperazione, sul lavoro e il volontariato.

3. TIPOLOGIA DI SERVIZIO

Il C.S.E. è un centro educativo diurno situato in via Roma 89 a Rozzano, rivolto prioritariamente a persone adulte con disabilità di età compresa tra i 18 e i 65 anni, in carico ai Servizi Socio-Assistenziali e Sanitari del paese.

L'obiettivo primario del servizio è quello di attuare percorsi educativi che mirino al potenziamento e al mantenimento delle capacità cognitive e delle autonomie personali e relazionali.

All'interno della struttura opera un'équipe di educatori professionali, i quali pensano e realizzano percorsi educativi personalizzati, predisponendo per ciascun utente un PEI – Progetto Educativo Individualizzato, che tenga conto delle peculiarità, delle esigenze e dei bisogni di ogni persona.

Inoltre, allo scopo di realizzare una presa in carico globale dell'utente, il C.S.E. opera in stretta collaborazione con i Servizi Socio-Sanitari e con le realtà culturali, formative e di socializzazione presenti sul territorio.

4. PROGETTO EDUCATIVO E STRUMENTI OPERATIVI

Il C.S.E propone interventi educativi con lo scopo di sostenere l'adulto e il suo nucleo familiare nel percorso di crescita e mantenimento delle proprie abilità, al fine di agevolare l'inserimento nella società, promuovendo una positiva immagine di sé e stimolando lo sviluppo delle competenze sociali e dell'autonomia personale.



Il coinvolgimento della famiglia nel percorso del figlio avviene tramite incontri periodici con gli educatori, supportati anche dalla presenza di una psicologa dedicata alla supervisione degli operatori e al sostegno familiare.

Inoltre, l'èquipe mantiene contatti con i servizi invianti e con le varie realtà presenti sul territorio frequentate dall'utente, come associazioni sportive o di volontariato.

Il modello educativo messo in atto dalla cooperativa mira ad implementare e supportare le capacità dell'utente, costruendo percorsi basati sulla valorizzazione delle competenze e degli interessi e lavorando al fine di compensare le fragilità, migliorare le autonomie e garantire il benessere personale, sociale, relazionale e familiare.

Per questo motivo risulta fondamentale la costruzione di una solida alleanza educativa con la famiglia, oltre che con gli assistenti sociali.

Il metodo di lavoro del C.S.E. considera di primaria importanza le esigenze espresse direttamente dagli utenti in carico, o indirettamente raccolte attraverso l'osservazione, e sulla base delle stesse vengono stilati i progetti educativi individualizzati.

Questi ultimi vengono poi condivisi con la famiglia, con gli assistenti sociali e con eventuali figure professionali esterne quali psicologi, psichiatri, fisioterapisti, etc.

L'intervento educativo al C.S.E. è pertanto caratterizzato dal lavoro svolto dagli educatori professionali che lavorando congiuntamente si occupano della presa in carico della persona, attivando collaborazioni virtuose con la famiglia, con gli attori del territorio e gli altri professionisti che ruotano attorno all'utente.

4.1 Le attività

L'èquipe del C.S.E. annualmente organizza dei momenti di programmazione, durante i quali gli educatori propongono e si confrontano rispetto alle attività che, una volta decise e approvate, costituiranno il programma settimanale di ciascun utente.

Le attività si possono svolgere sia in piccolo che in grande gruppo e sono costruite tenendo in considerazione le caratteristiche personali, le abilità e i desideri di ogni persona.

Le attività previste dal progetto per il C.S.E. sono finalizzate al raggiungimento e mantenimento degli obiettivi individuati nei progetti educativi individualizzati e possono essere relative alle seguenti aree:

1. Area motoria: attività mirate al mantenimento e allo sviluppo di competenze motorie, riconoscimento del proprio corpo nello spazio, pianificazione e controllo dei movimenti, con particolare attenzione al benessere fisico. [SFOGLIA LE FOTO!](#)





In quest'area rientrano attività quali, ad esempio:

- Kick and punch
- Palestra
- Ballo
- Piscina

2. Area cognitiva: concerne attività mirate allo sviluppo ed al mantenimento delle abilità cognitive, nell'ottica di potenziare i processi di pensiero quali problem solving, la comprensione, le capacità deduttive, di confronto e categorizzazione, al fine di organizzare il comportamento, dare senso e significato alle azioni.

In quest'area rientrano attività quali, ad esempio:

- Laboratorio per apprendere il linguaggio dei segni (LIS)
- Attivazione cognitivo – motoria
- Laboratorio di lettura, ascolto e comprensione

3. Area relazionale: relativa ad attività che perseguono lo scopo di implementare la cooperazione, il lavoro in piccolo e grande gruppo e supportare l'interiorizzare delle regole etiche e sociali.

In quest'area rientrano attività quali:

- Uscite sul territorio
- Attività ludico – ricreative

[SFOGLIA LE FOTO!](#)

4. Area emotiva: riguarda attività che hanno come principale obiettivo quello di stimolare e incentivare il riconoscimento, la lettura e la verbalizzazione dei propri vissuti e dei propri stati emotivi.

Possiamo citare, ad esempio:

- Laboratori sensoriali
- Momenti di confronto in piccolo e grande gruppo
- Ippoterapia



5. Area artistico – creativa prevede lo svolgimento di attività che stimolino l'espressione artistica di ciascuno, attraverso l'utilizzo di diversi strumenti e materiali.

Tra le attività possiamo menzionare:

- Laboratori musicali
- Pittura e disegno
- Laboratori manuali e di motricità fine

[SFOGLIA LE FOTO!](#)



6. Area delle autonomie: concerne l'insieme delle attività e dei momenti non strutturati che vertono all'apprendimento delle autonomie utili alla gestione della quotidianità e della cura del sé.

In quest'area rientrano:

- Attività di cucina
- Mansioni relative alla cura della struttura (apparecchiare, sparecchiare, cura del giardino, etc.)
- Attività di riordino
- Igiene personale

[SFOGLIA LE FOTO!](#)



Non esiste una distinzione netta tra le aree, la maggior parte delle attività stimolano diverse abilità e incrementano molteplici competenze.

5. IL RUOLO DELLA FAMIGLIA

Il C.S.E. si configura come un punto di riferimento fondamentale per le famiglie, fornendo un supporto essenziale nel superamento delle sfide educative, in collaborazione con gli altri servizi coinvolti.

I contatti con la famiglia sono periodici, oltre ad effettuare i colloqui di inizio anno per condividere il programma di attività settimanali ideato per ciascun utente, l'equipe educativa è sempre disponibile a fissare incontri e colloqui su richiesta.

Dal punto di vista degli educatori, uno degli obiettivi primari da perseguire riguarda l'assistere e sostenere le famiglie nell'identificare soluzioni pratiche per affrontare eventuali difficoltà insorte nell'ambiente familiare, cercando di valorizzare le risorse già presenti all'interno del nucleo familiare.

Il coinvolgimento della famiglia si traduce nelle seguenti azioni:

- scambio di informazioni quotidiane tra genitori ed educatori: l'incontro giornaliero in ingresso e in uscita dal centro, permettere all'equipe educativa di monitorare l'andamento del progetto;
- colloqui periodici tra educatore e genitori: tali colloqui si prefiggono di aiutare i genitori a prendere sempre maggiore consapevolezza dei bisogni dei figli e ad individuare le strategie adeguate per il soddisfacimento degli stessi;
- accompagnamento dei genitori ai colloqui con altre figure professionali coinvolgibili nel progetto di vita della persona, ad esempio psichiatri, fisioterapisti, servizi educativi esterni, strutture del territorio, figure mediche di vario genere, etc.

Inoltre, per favorire una maggiore condivisione del progetto educativo le famiglie periodicamente hanno la possibilità di assistere ad alcune attività previste nella programmazione settimanale del



centro. Il fine è quello di coinvolgere attraverso l'osservazione partecipata i caregivers, mostrando loro gli strumenti e le modalità messe in atto dagli educatori per perseguire gli obiettivi prefissati nel PEI di ciascun utente.

6. LO SPAZIO

Il C.S.E. ha sede in via Roma 89 a Rozzano, in una struttura di circa 239,5 mq.

Lo spazio è suddiviso in aree di attività: quattro laboratori dedicati allo svolgimento delle attività, di cui due adattabili a spazi per colloqui e riunioni, un ufficio, un'area pranzo, una cucina, tre bagni attrezzati e un bagno per il personale con annesso spogliatoio.



7. DIRITTI E DOVERI

La ratifica dell'Italia della Convenzione sui diritti delle persone con disabilità, approvata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite, segna un importante traguardo per il Paese intero. La capacità di risposta ai bisogni delle persone disabili è uno degli indicatori principali di un Welfare moderno, maggiormente inclusivo, equo ed efficiente e l'Italia da oggi ha fatto un passo avanti decisivo in tale direzione.

La Convenzione rappresenta pertanto uno strumento condiviso dalla comunità internazionale che segna valori e obiettivi per ampliare il grado di inclusione sociale delle persone disabili. Governo e opposizione, regioni ed enti locali, imprese, mondo non profit e società civile sono tutti chiamati a realizzare, ciascuno con la propria responsabilità, una società dove le persone disabili possano essere sempre più protagoniste e libere.



I principi generali della Convenzione riguardano:

- il rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte, e l'indipendenza delle persone;
- non discriminazione;
- la piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella società;
- il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa;
- la parità di opportunità;
- l'accessibilità;
- la parità tra uomini e donne;

A tali principi si ispirano i Diritti che la Cooperativa si impegna a perseguire:

- Diritto all'informazione: l'utente ha diritto ad essere informato con indicazioni complete e comprensibili sui suoi diritti, sulle prestazioni a cui può accedere, sui tempi e le procedure; ha inoltre diritto a poter identificare immediatamente gli operatori con cui si relaziona.
- Diritto all'equità nel trattamento: l'utente ha diritto ad un equo ed imparziale trattamento.
- Diritto alla privacy: la persona ha diritto ad un trattamento dei propri dati personali che rispetti le disposizioni vigenti in materia di tutela della riservatezza.

DOVERI

Gli utenti nella fruizione dei servizi devono:

- Rispettare, con un comportamento corretto e responsabile, le regole, le procedure e gli orari dei servizi e delle strutture, accogliendo le indicazioni del personale.
- Rispettare gli altri ospiti del servizio.
- Osservare le condizioni igieniche personali.
- Rispettare il regolamento interno sottoscritto al momento dell'inserimento.

8. MODALITÀ DI AMMISSIONE

La richiesta di inserimento deve pervenire alla cooperativa in forma scritta dal Comune di residenza dell'interessato, dalla A.S.L. di appartenenza, nel caso quest'ultima intenda avere un rapporto diretto con l'Associazione, o dalla famiglia stessa dell'utente (di seguito "ente committente").

Il caso viene valutato dal Consiglio di Amministrazione e dall'equipe tecnica che si esprimono in merito all'ammissibilità. Segue comunicazione all'ente committente sul risultato della valutazione e, se positivo, il relativo piano d'inserimento. In tal caso la famiglia dovrà sottoscrivere il Regolamento interno del Servizio.

In tutti i servizi si prevede un periodo di prova di 30 gg. dove l'equipe tecnica si riserva di confermare, modificare o annullare il piano d'inserimento proposto.



9. DIMISSIONI

Le dimissioni possono avvenire:

- per conclusione del progetto educativo;
- su richiesta del Comune di residenza che ritiene opportuno una diversa collocazione del soggetto;
- su richiesta della famiglia che evidenzia altri progetti per il proprio figlio;
- per trasferimento della famiglia in zona lontana.

Per quanto riguarda eventuali dimissioni dal servizio si precisa che se la richiesta è da parte dell'ente committente deve pervenire in forma scritta e automaticamente costituisce oggetto di rinuncia al posto. Nel caso sia la cooperativa e a proporre la dimissione di un soggetto dovrà preventivamente contattare l'ente committente relazionando sulle motivazioni della proposta.

10. EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Centro garantisce la funzionalità per 11 mesi l'anno, chiudendo per un breve periodo durante il mese di agosto e durante le feste prestabilite.

È garantita un'apertura di 5 giorni a settimana per 8 ore al giorno, dalle 8.30 alle 16.30, con eventuali aperture durante il fine settimana e nella fascia serale per eventi ed attività di aggregazione.

Al Centro sono presenti quotidianamente il coordinatore e gli educatori, viene sempre garantita una compresenza durante la prestazione del servizio, avvalendosi anche del supporto di volontari e/o tirocinanti.

Il rapporto minimo tra il numero di educatori e minori è di 1 a 5.

11. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

All'interno del sistema complessivo dei servizi gestiti dalla Cooperativa Il Balzo, il centro socio-educativo si avvale di un'équipe educativa composta da:

- 1 responsabile Area Adulti con ventennale esperienza nei servizi educativi per adulti;
- 1 Coordinatore del centro educativo con ventennale esperienza nei servizi educativi per persone con disabilità;
- Educatori e operatori full-time e part-time con esperienza nei servizi per adulti.



11.1 Il Coordinatore del servizio

Il coordinatore del servizio è il referente unico per il Comune committente, è la figura che snoda le comunicazioni verso il Comune e gestisce il flusso informativo in senso inverso. Possiede una conoscenza approfondita delle realtà in cui opera la Cooperativa e traduce tale conoscenza in direttive pratiche e mirate agli obiettivi specifici, da comunicare agli operatori; rappresenta la figura fondamentale per l'efficacia e l'efficienza del servizio.

E' la figura primaria responsabile della gestione e del mantenimento della circolazione delle informazioni all'interno del sistema organizzativo, inteso come l'insieme dei Servizi Sociali di riferimento per il Comune e le altre agenzie di socializzazione del territorio, offre supporto organizzativo ai vari attori coinvolti per facilitare l'integrazione delle esigenze degli utenti con le risorse disponibili nel sistema.

Rispetto agli operatori è il principale riferimento: si occupa dell'organizzazione dei piani di lavoro ed è l'interprete principale del processo di passaggio delle informazioni e di costruzione del gruppo.

È la figura che si occupa del funzionamento del sistema di controllo della qualità e dell'adeguatezza delle prestazioni, in stretta collaborazione con il Responsabile dell'area adulti della cooperativa.

11.2 L'Educatore

All'interno del C.S.E. ciascun utente viene affidato ad un educatore di riferimento.

Il processo di assegnazione tiene in considerazione le peculiarità dell'utente e dell'operatore, il quale funge da punto di riferimento per la famiglia e/o caregiver e per l'utente stesso; il fine è quello di garantire la creazione di un rapporto sinergico e positivo che funga da base per la stesura di un progetto educativo mirato al raggiungimento del benessere della persona in carico.

In tal senso si porrà particolare attenzione alla valutazione delle capacità relazionali dell'operatore e alle variabili di contesto in cui si trova ad operare.

Le competenze richieste agli educatori per la realizzazione delle attività previste dal servizio riguardano le seguenti azioni:

- osservazione/valutazione degli utenti;
- predisposizione, realizzazione e verifiche dei progetti educativi individualizzati;
- attivazione di rapporti e colloqui con la famiglia per la condivisione dei progetti educativi in collaborazione con il Coordinatore ed il referente per l'Ente Committente;
- attuazione degli interventi educativi predisposti;
- essere figura di riferimento di uno o più utenti e delle relative famiglie;
- cura la cartella dell'utente;
- precisa compilazione della modulistica presente nel servizio;
- partecipazione attiva agli incontri d'équipe ed alle supervisioni.



11.3 L'équipe

Per "équipe" si intende il team di lavoro costituito dal Referente del Servizio, dal personale educativo, da un A.S.A. e un O.S.S., che si riunisce settimanalmente per valutare e discutere questioni riguardanti:

- valutazioni globali sull'andamento del servizio;
- coordinamento delle attività attraverso lo scambio di informazioni;
- analisi e osservazioni in merito a metodologie e strumenti di lavoro, l'approfondimento degli obiettivi legati all'intervento e le possibili soluzioni a problematiche che emergono in itinere;
- cura del passaggio delle consegne
- condivisione dei vissuti e delle esperienze fra i componenti del gruppo educatori;
- promozione di un clima relazionale positivo e costruttivo tra tutti i membri dell'équipe.

A supporto dell'équipe, vi è la figura di una psicologa che periodicamente si occupa di gestire degli incontri di supervisione; essi risultano un importante momento per il gruppo di lavoro in quanto permettono di confrontarsi su situazioni particolarmente complicate legate agli utenti, mirando a favorire l'individuazione di strategie operative efficaci e di soluzioni creative e costruttive, a partire dall'attivazione di processi di osservazione e di analisi critica dei molteplici aspetti di cui ogni professione si compone.

Inoltre, questi momenti costituiscono importanti occasioni per supportare l'équipe educativa nel fronteggiare difficoltà legate al gruppo di lavoro o nell'affrontare eventi vissuti come particolarmente stressanti.

La Cooperativa Il Balzo, nell'organizzazione complessiva dei suoi servizi, ha identificato nelle figure del Direttore della cooperativa e del Responsabile Area Adulti ruoli di coordinamento per la gestione generale.

11.4 Il Responsabile dell'area adulti

Il Responsabile d'area svolge le seguenti funzioni:

- supporto ai rispettivi coordinatori dei Servizi della Cooperativa;
- gestione dei servizi in merito al raggiungimento degli obiettivi a lui assegnati;
- supporto ai coordinatori rispetto al raggiungimento degli obiettivi programmati per singoli servizi per la Cooperativa;
- proposta di programmi di miglioramento nella gestione della qualità dei singoli servizi;
- soddisfacimento dei requisiti contrattuali delle singole commesse in collaborazione con il direttore ed i coordinatori dei servizi;
- elaborazione dei preventivi di spesa di ogni servizio in collaborazione con il responsabile amministrativo e il coordinatore;
- mantenersi aggiornato sulle tematiche dei servizi socio assistenziali e della qualità, partecipando a incontri, corsi e progetti di formazione promossi dalla Cooperativa o da altri Enti.



In merito alla formazione, in collaborazione con il responsabile risorse umane, ha la responsabilità di:

- raccogliere i fabbisogni formativi confrontandosi con i coordinatori dei servizi;
- ricercare e valutare proposte formative da proporre ai coordinatori ed al personale;
- curare la formazione dei singoli coordinatori;
- redigere ed aggiornare il Piano di formazione interno.

11.5. Altre figure professionali

Sono inoltre presenti e garantite le seguenti figure professionali: personale di segreteria generale, responsabile trattamento dati, amministratore di sistema informatico, responsabile comunicazione esterna, responsabile servizio prevenzione e protezione, addetto prevenzione antincendio, addetto pronto soccorso.

12. MODULISTICA

Presso la sede del Centro dovrà essere custodita la seguente documentazione:

- mod. Scheda Individuale;
- mod. Presenze centro diurno;
- mod. Scheda Contratto Utente;
- mod. Aggiornamento utente;
- mod. Scheda Segnalazione Caso;
- mod. Elenco Utenti Educativa;
- mod. Verbale Incontro di Rete.

13. LA TUTELA DEGLI UTENTI:

13.1 Segnalazioni e reclami

Se un cliente non è completamente soddisfatto del servizio, ha diverse opzioni:

1. avanzare segnalazioni o suggerimenti riguardo agli aspetti critici del servizio;
2. sporgere reclamo nel caso in cui ritenga che sia avvenuto un mancato rispetto degli impegni previsti nella Carta dei Servizi.

Queste azioni permettono al cliente di esprimere le proprie preoccupazioni e di contribuire al miglioramento continuo del servizio.

Segnalazioni e reclami possono essere presentati inviando una mail alla Responsabile d'Area Valentina Savariano: v.savariano@ilbalzo.com



In seguito alla segnalazione o al reclamo:

1. Le osservazioni e i reclami vengono attentamente considerati e utilizzati per migliorare la qualità del servizio.
2. Il coordinatore del servizio conduce un'indagine all'interno dell'organizzazione del servizio, attivando tutti i contatti necessari per accertare la situazione segnalata.

Se il responsabile riscontra che si è effettivamente verificato un disservizio, adotta i provvedimenti che giudica opportuni affinché la situazione di disagio non si ripeta in futuro ed introduce i correttivi adeguati a migliorare il servizio offerto.

Di fronte ad una segnalazione scritta e firmata dalla persona che segnala, entro quindici giorni dalla segnalazione/presentazione del reclamo, il responsabile risponde in forma scritta alla persona interessata, per comunicare quanto ha riscontrato attraverso l'indagine e per chiarire gli eventuali cambiamenti apportati alla gestione del servizio.

Queste azioni dimostrano l'impegno dell'organizzazione nel prendere sul serio le preoccupazioni dei clienti e nel lavorare attivamente per risolvere eventuali problematiche e migliorare il servizio offerto.

14. COSTI

La retta dell'utenza viene stabilita direttamente dal Comune sulla base dell'ISEE della famiglia.

15. CONTATTI

Responsabile d'Area: Valentina Savariano – v.savariano@ilbalzo.com

Coordinatrice: Alessandro Musso – cse@ilbalzo.com

Amministrazione: amministrazione@ilbalzo.com

Sito: www.ilbalzo.com

16. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è aggiornata con delibera di Assemblea del 26 giugno 2024 pertanto tutte le informazioni in essa contenute sono da riferirsi a tale data.

La Carta è disponibile in formato cartaceo presso la sede della cooperativa e distribuita agli enti che ne facciano richiesta.