

Carta del servizio
Servizio di aiuto integrativo pedagogico e
rieducativo scolastico in favore di
alunni con *handicap* della vista
Comune di Sciacca (AG)



COOPERATIVA **Socio**
culturale

Sommario

BREVE IDENTIKIT DEL SERVIZIO E DELLA COOPERATIVA.....	1
POLITICA DELLA QUALITÀ	3
MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO.....	3
PRESTAZIONI MINIME ASSICURATE	4
PRESTAZIONI AGGIUNTIVE	5
RUOLI E COMPITI DEL PERSONALE DELLA COOPERATIVA.....	6
COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI, FAMILIARI E STRUTTURE SOCIALI	8
TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI (SUGGERIMENTI, RECLAMI, ECC.)	8
SCHEDA SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI, RECLAMI.....	9

BREVE IDENTIKIT DEL SERVIZIO E DELLA COOPERATIVA

La Carta del Servizio

Questa Carta del Servizio descrive il servizio di Aiuto integrativo pedagogico e rieducativo scolastico per alunni con handicap della vista frequentanti le scuole le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di I grado in tutto il territorio comunale di Sciacca.

Il Servizio, d'ora innanzi abbreviato in **SAS (Servizio di Assistenza Scolastica)** si rivolge a studenti con certificazione di handicap grave ai sensi dell'art. 3 comma 3 della L. 104/92 rilasciata dalle Commissioni mediche dell'Azienda Sanitaria Provinciale.

In particolare, sul territorio del Comune di Sciacca, il SAS viene erogato **in regime di accreditamento**, vale a dire mediante soggetti (ad esempio Cooperative Sociali) che rispondono a precisi requisiti di esperienza e professionalità e che, come tali, si sono accreditati presso il Comune per assicurare i servizi agli studenti che ne abbiano diritto.

La nostra Cooperativa Sociale, Socioculturale, è accreditata presso il Comune di Sciacca dall'anno scolastico 2019/2020.

Questa Carta del Servizio, è lo strumento principale con cui la Cooperativa Socioculturale:

- garantisce la corretta applicazione al contratto stipulato con il Comune per il servizio SAS;
- ricerca il confronto, la collaborazione e l'integrazione con i servizi pubblici e privati dislocati sul territorio;
- definisce gli standard quali-quantitativi, i metodi adottati per la verifica della qualità e dell'efficacia dei servizi prestati;
- definisce gli strumenti di informazione, le modalità di partecipazione e le procedure di tutela del Cittadino/utente dei servizi.

La Carta è conforme alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 che dispone i "principi su cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici". Tiene conto di quanto prescritto dal Comune di Sciacca nell'AVVISO PUBBLICO per le Iscrizioni nel Registro comunale degli enti, autorizzati allo svolgimento dei servizi in favore degli alunni con disabilità della vista frequentanti gli Istituti scolastici per il 2019/2020, 2020/21 e 2021/22, oltre che di quanto prescritto dal D.L. 1/2012 convertito in legge con L. 27/2012, cd. "decreto liberalizzazioni".

Una copia della Carta viene consegnata a tutti gli utenti e loro familiari nel momento in cui vengono presi in carico, agli Enti committenti ed a chiunque ne faccia richiesta.

Ad ogni revisione il documento viene nuovamente diffuso.

La Carta dei Servizi aggiornata è sempre consultabile presso la sede della Cooperativa ad Agrigento

in Via Luigi Sturzo, n.65

92100 Agrigento

agrigento.ds@socioculturale.it

oltrechè sul sito internet www.socioculturale.it

Le Carte dei Servizi di tutti gli organismi accreditati sono disponibili sul sito del Comune di Sciacca
www.comune.sciacca.ag.it

La Cooperativa Socioculturale

Socioculturale è una Cooperativa Sociale di Tipo "A", fondata a Venezia nel 1986.

In più di 30 anni di vita ha raggiunto un alto livello di professionalità e competenza, mediante una crescita costante e continua nel numero di soci e nel fatturato. Eroga oggi i propri servizi a Comuni,

Province, Regioni, Aziende ASL, Musei, Università e Aziende Private distribuite sull'intero territorio nazionale.

Socioculturale svolge attività nel settore educativo, socio-assistenziale, socio-sanitario, infermieristico e culturale con la progettazione, la promozione e la gestione di attività e servizi sociali, sanitari, riabilitativi, educativi, didattici, ricreativi e culturali.

Siamo già presenti ad Agrigento, Palermo e Caltanissetta con servizi di Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione e di Assistenza Specialistica Scolastica. La prima gestione, nella Provincia di Palermo, è iniziata nel 2007 e prosegue a tutt'oggi.

Ad Agrigento abbiamo una sede
in Via Luigi Sturzo, n.65 - 92100 Agrigento
agrigeno.ds@socioculturale.it

A cosa serve il servizio?

Il servizio SAS prevede vari interventi per il raggiungimento dell'autonomia personale dello studente con disabilità della vista nell'apprendimento, nella comunicazione, nelle relazioni e nella socializzazione a scuola e, più in genere, nel contesto sociale. Gli interventi hanno come scopo la promozione del benessere dello studente, oltreché il suo effettivo inserimento e una piena integrazione nel contesto scolastico e della comunità territoriale di riferimento.

Come viene erogato

Il servizio è garantito da operatori ed operatrici specializzati che lavorano in proficua collaborazione tra loro e che sono dotati delle necessarie competenze professionali, organizzative, gestionali ed amministrative. Tutti gli operatori coinvolti si impegnano affinché il livello qualitativo dei servizi erogati risponda in modo puntuale alle esigenze degli individui e del territorio.

Il servizio fa parte del sistema dei servizi assistenziali territoriali e di quelli scolastici, in sinergia con le famiglie e le realtà associative, garantendo – all'interno di questa rete di soggetti– azioni congiunte di monitoraggio/valutazione/promozione di logiche di qualità e personalizzazione.

La Cooperativa Socioculturale garantisce un monitoraggio qualitativo costante, svolto da un Supervisore che, all'interno del gruppo degli operatori impiegati nelle varie Scuole, individua eventuali punti critici e avvia azioni di superamento e miglioramento.

A quali valori si uniforma il servizio?

Ispirati dalla Costituzione Italiana, i valori fondamentali sono:

- ✓ Il rispetto per la dignità della persona che si trovi in situazioni di difficoltà personale, sociale ed economica.
- ✓ L'uguaglianza, l'imparzialità e le pari opportunità.
- ✓ La continuità assistenziale del servizio in funzione di una maggiore personalizzazione del servizio
- ✓ Il rispetto del diritto di scelta dell'utente e delle famiglie
- ✓ L'avvio e mantenimento di pratiche di partecipazione democratica e sussidiarietà nella gestione del servizio
- ✓ L'efficacia e l'efficienza, per garantire alta qualità e massima valorizzazione delle risorse della Pubblica Amministrazione.
- ✓ La trasparenza gestionale e operativa nel rispetto e tutela del trattamento di dati sensibili (D.lgs. 196/2003 modificato dal GDPR – Regolamento UE 2016/679).

POLITICA DELLA QUALITÀ

Per ottenere la massima efficacia, la cooperativa SocioCulturale (ente accreditato per la gestione del servizio), ha implementato un sistema di gestione aziendale organizzato per funzioni e competenze professionali, in grado di rispondere pienamente alle richieste degli utenti. Grazie a tale impostazione, possiede le seguenti Certificazioni:



certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015 e UNI 10881:2013



certificazione etica SA 8000:2014



certificazione sicurezza nei luoghi di lavoro ISO 45001:2018



certificazione ambientale ISO 14001:2015



rating di legalità 3*** e MOG L 231/2001

Queste certificazioni garantiscono – grazie al lavoro di monitoraggio costante effettuato dall’Ente Certificatore (*SGS Systems & Services Certification*, organismo svizzero presente in Italia dal 1915) che nella Cooperativa vengano rispettati i fondamentali diritti umani dei lavoratori impiegati, attraverso il rispetto di vari requisiti sociali:

- ✓ rispetto delle norme sulla salute e sulla sicurezza sui luoghi di lavoro;
- ✓ garanzia delle libertà di associazione e del diritto alla contrattazione collettiva;
- ✓ rifiuto di ogni forma di discriminazione;
- ✓ applicazione delle procedure disciplinari, degli orari di lavoro e dei criteri retributivi indicati nei Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro delle Cooperative Sociali.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

In che modo posso richiedere il servizio?

Le richieste di ammissione al servizio SAS vengono inoltrate **dai genitori all’Istituto Scolastico frequentato su apposita modulistica indirizzata al Comune di Siacca** e con congruo anticipo rispetto all’inizio dell’anno scolastico. Devono essere corredate da specifica documentazione (Verbale di Accertamento di alunno in situazione di *handicap*, Diagnosi Funzionale, ecc.).

Le richieste sono poi trasmesse dalla Scuola al Comune di Siacca, corredate dalla documentazione suddetta. Prende avvio la fase dell’istruttoria della domanda che comporta una valutazione delle risorse finanziarie disponibili e, in caso di ammissione al servizio, da luogo alla compilazione di una Scheda di attivazione dell’intervento e alla comunicazione alla famiglia richiedente dell’elenco degli enti accreditati tra cui scegliere.

In seguito, il Gruppo di Lavoro Handicap Operativo (GLHO) presente in ogni Scuola e formato da Istituzione Scolastica, ASP e famiglia, redige il **Piano Educativo Individualizzato (PEI)** per ogni alunno.

Sulla base della documentazione prodotta, viene poi elaborato, per ciascun alunno, il **Piano di intervento**, che viene sottoposto al genitore per approvazione. Questo documento contiene il numero delle ore di assistenza specialistica assegnate, comprese le gite \ uscite didattiche (da effettuarsi durante l'orario scolastico e rientranti nel monte ore settimanale) e gli esami di fine anno, la loro articolazione oraria e settimanale.

Contestualmente, come detto, la famiglia viene chiamata ad individuare il soggetto accreditato che erogherà direttamente il servizio. La scelta del soggetto accreditato è del tutto libera: ogni famiglia sceglie il soggetto accreditato che meglio soddisfa le sue esigenze.

Una copia del Piano d'intervento viene consegnata al soggetto accreditato, che è tenuto ad osservarlo integralmente e non può apportare modifiche.

In che modo posso contattare la Cooperativa Socioculturale?

La sede della Cooperativa ad Agrigento si trova in Via Luigi Sturzo, n.65 - 92100 Agrigento agrigento.ds@socioculturale.it, numero di telefono 348 7150856.

E' aperta **dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12.30 e dalle 15 alle 17**. Negli orari di apertura il cittadino può contattare telefonicamente o tramite e-mail il personale che gestisce il servizio. E' poi possibile prendere un appuntamento per recarsi nella sede ovvero, in caso di impossibilità, per incontrare il Coordinatore del servizio direttamente al domicilio della famiglia richiedente.

A chi posso chiedere informazioni sui servizi esistenti?

Gli operatori della Cooperativa e il Coordinatore incaricato per seguire i servizi a Sciacca possono dare informazioni ed offrire risposte che riguardano questioni organizzative, metodologiche, informative; se il cittadino richiede invece un intervento sociale, gli operatori orientano i richiedenti verso i servizi territoriali competenti.

Ai sensi dell'art. 13 D.lgs. 196/2003 e del GRPR (Reg. UE 679/2016) i dati personali forniti dai cittadini agli operatori sono trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento e per le finalità indicate dalla Legge 241/90 nonché dalla normativa sul diritto di accesso agli atti.

PRESTAZIONI MINIME ASSICURATE

Come si può facilitare la frequenza scolastica di un alunno disabile?

Il Comune di Sciacca, nel quadro del piano per il diritto allo studio, garantisce presso le Scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di 1° grado il Servizio a favore degli studenti con disabilità della vista che frequentino le Scuole stesse e siano residenti sul territorio comunale.

Attraverso la Cooperativa SocioCulturale, mette a disposizione personale specializzato.

Si tratta di Diplomati presso la Scuola secondaria di secondo grado che posseggano anche uno dei seguenti titoli:

- Diploma di "Tecnico qualificato per l'orientamento, l'educazione e l'assistenza ai minorati della vista";
- Attestato di istruttore di orientamento e mobilità;
- "Operatore Tiflologo";
- Attestato di metodo Braille di lettura e scrittura per non vedenti, rilasciato da Istituti o Enti specializzati o accreditati.

Questi Operatori, nel rispetto del Progetto Educativo Individualizzato (PEI) e del Piano di intervento redatti per ogni alunno, prestano servizio presso le scuole (o, in alcuni e limitati casi presso il

domicilio del ragazzo) affiancando lo studente, in modo individualizzato, nel corso delle attività scolastiche. Prestano ugualmente servizio in caso di gite scolastiche, viaggi di istruzione, ecc. quando previsto dal Piano individuale.

Concretamente, l'Operatore facilita l'inserimento scolastico dell'alunno, compiendo interventi di:

- ✓ Mediazione della comunicazione e dell'autonomia dello studente disabile con le persone che interagiscono con lui nell'ambiente scolastico, anche grazie l'utilizzo di strategie e ausili necessari per garantire un'interazione efficace;
- ✓ Supporto a un regolare apprendimento delle nozioni scolastiche, cooperando con l'insegnante di sostegno e gli insegnanti di classe per sopperire ai problemi di autonomia e/o comunicazione dello studente, secondo gli obiettivi del PEI;
- ✓ Intermediazione fra l'alunno disabile e i compagni all'interno del gruppo classe per un maggior inserimento nel contesto scolastico, avviando processi di socializzazione con i coetanei;
- ✓ Supporto allo studente nell'orientamento spaziale all'interno degli spazi **scolastici**;
- ✓ Predisposizione del materiale didattico e uso di tecniche idonee per sostenere nell'allievo l'acquisizione dei contenuti delle singole discipline;
- ✓ Eventuale rielaborazione di pagine o parti di testo con l'ingrandimento dei caratteri o la traduzione in braille;
- ✓ Assistenza nello svolgimento delle lezioni o durante altre attività didattico culturali anche fuori dall'orario scolastico, ma comunque ricomprese dalla programmazione scolastica, previa autorizzazione del Comune;
- ✓ Assistenza ai minori che devono sostenere gli esami di fine ciclo di studi.

Su quali documenti è basato il servizio?

Sono essenzialmente due i documenti fondamentali per la programmazione degli interventi: il Profilo Dinamico Funzionale (PDF) e il Piano Educativo Individualizzato (PEI).

PRESTAZIONI AGGIUNTIVE

La Cooperativa Socioculturale offre agli alunni che assiste sul territorio comunale di Sciacca per l'intero Anno Scolastico (da settembre a giugno) **una delle seguenti prestazioni aggiuntive, tra di loro alternative:**

Mi prendo cura di te

Compartecipazione con 1 buono – prestazione annuo per ogni utente del servizio che già ne faccia ricorso, al programma di riabilitazione in regime privatistico già avviato. La Cooperativa, in tal caso, offre 1 buono prestazione annuo ad ogni utente che abbia già intrapreso il programma riabilitativo, presso il professionista già incaricato.

Da prenotare con un mese di anticipo rispetto all'erogazione del buono, nel corso del periodo ottobre – aprile di ogni anno.

Continuità verticale

I momenti di passaggio dell'alunno da un grado di istruzione a quello superiore (ad es. Scuole elementari e Medie) sono sostenuti con la conferma del medesimo Operatore che segue il ragazzo (ove ciò si riveli utile, possibile e richiesto dalla famiglia) e con specifici incontri tra l'Operatore assegnato e il personale docente, continuità nella progettazione degli ambienti\spazi\ strumenti, accompagnamenti dell'alunno verso la nuova scuola, partecipazione a *open day* della Scuole ove possibile, incontri per i genitori sugli aspetti organizzativi, pedagogici e psicologici.

Incontri informativi individualizzati con genitori e studenti

Volti a soddisfare specifiche esigenze conoscitive, legate ad esempio alle prime prese in carico e ad eventuali trasferimenti sul territorio delle famiglie, che si trovano in tal modo ad accedere a un servizio di cui fruivano in precedenza in luogo diverso ma che nel nuovo contesto territoriale di fatto non conoscono. In tal caso è disponibile, per una visione libera e in alcuni casi assistita dal Coordinatore, un breve video di presentazione del servizio e del ruolo dell'Assistente alla comunicazione che abbiamo realizzato nella gestione di servizi simili.

Piattaforma on line di condivisione di documenti\materiali

Su richiesta dei propri Operatori Coop. Socioculturale, anni fa, ha iniziato a condividere, sul sito www.vederesentire.it, materiali didattici, dispense, raccolte di letteratura grigia sul tema della disabilità sensoriale, allo scopo di creare una piattaforma di condivisione, scambio e supporto operativo e metodologico agli operatori. Successivamente il sito si è arricchito di utilità per altri *target*: oggi le sezioni di cui si compone si rivolgono a utenti, famiglie e Operatori del servizio, ma anche ad Insegnanti di Sostegno e Docenti curricolari. In particolare: ⇒ Area utenti contiene numerose **Unità Didattiche** (UD) e mappe concettuali suddivise in base alle differenti discipline di studio ovvero "italiano e letteratura"; "matematica"; "scienze"; "storia e diritto"; "geografia"; "musica" e "link utili". La sezione contiene anche una sitografia dedicata e una rassegna delle principali app Android e iOS suddivise per tipologia di *deficit*. Gli Operatori, inoltre, previo accordo con l'Amministratore del sito (di nostra proprietà) sono invitati a condividere nuovi materiali attraverso la piattaforma, al fine di massimizzare le risorse disponibili; ⇒ Area famiglie \ Operatori contiene: **materiale informativo** relativo al servizio e al ruolo dell'Assistente alla comunicazione; **modulistica per le famiglie** (es. richiesta del servizio; lettera di presentazione, inviata alle famiglie ad inizio anno con indicazione dell'Operatore, n. di ore assegnate, finalità del servizio, prestazioni, compiti dell'Operatore, recapiti della Coop.; segnalazione non conformità; questionario famiglie; ecc.); **modulistica per gli Operatori** (es. Accordi di programma; richiesta partecipazione riunione; verbale di riunione; richiesta uscita; regolamento e informative; Scheda registro interventi; segnalazione non conformità Etica, ecc.).

RUOLI E COMPITI DEL PERSONALE DELLA COOPERATIVA

Nel servizio sono operative le seguenti figure professionali:

- **Coordinatore**: garantisce le prestazioni previste dai documenti d'indirizzo (Regolamento, progetto, normative), nonché i rapporti con i servizi socio-sanitari e scolastici del territorio, fatte salve le specifiche competenze istituzionali. Cura la gestione del personale della Cooperativa e garantisce prestazioni in linea con le esigenze degli utenti.
- **Operatore del servizio** attua il Progetto Individualizzato (nel rispetto del Piano di intervento) per ogni utente in base ad obiettivi condivisi, integrandosi con le figure professionali già operanti sul caso e intervenendo nel contesto scolastico e nei luoghi previsti dal Progetto Individuale e dalla programmazione scolastica.
- **Altri profili professionali coinvolti**: Pedagogisti; Educatori professionali; Psicologi; Medici specialisti in disabilità; Psicomotricisti; Fisioterapisti; Infermieri professionali; OSS/OSA.

Quali sono i compiti del Coordinatore?

Si attribuisce al Coordinatore un ruolo di garanzia delle prestazioni del servizio, a vantaggio dei singoli utenti e delle loro famiglie.

Il coordinamento rappresenta lo strumento atto a garantire i principi di coerenza e continuità assistenziale degli interventi, oltre che di omogeneità ed efficienza sul piano organizzativo – gestionale. Il Coordinatore, inoltre, collabora con il Comune (nel rispetto del ruolo della Cooperativa,

che è quello di erogare il servizio) per la definizione di attività che rendano il servizio sempre più adeguato alle esigenze degli studenti disabili.

Il Coordinatore svolge compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori della Cooperativa, promuovendo la loro formazione permanente attraverso progetti di formazione che **prevedono almeno 20 ore annue di corsi**, oltre a 10 ore di lavoro di gruppo tra gli operatori sotto la guida di un Supervisore esperto.

Egli promuove la valutazione della qualità del servizio, il raccordo tra i servizi educativi, sociali, sanitari e assistenziali che operano a vantaggio dell'alunno, la redazione di documenti che descrivano il lavoro fatto con ogni alunno e i risultati ottenuti.

Nel dettaglio, il Coordinatore:

- ✓ garantisce il raccordo degli interventi inerenti ai singoli casi in carico ai Servizi Sociali del Comune, in collaborazione con i servizi socio-sanitari e scolastici competenti per territorio; nello specifico, incontra i referenti scolastici dell'alunno in occasione dell'inizio dell'anno scolastico, delle risultanze del primo quadrimestre e al termine dell'anno scolastico per il monitoraggio finale;
- ✓ favorisce la collaborazione fra operatori, utenti, famiglie, insegnanti, operatori scolastici, operatori socio-sanitari delle Aziende Sanitarie;
- ✓ garantisce, se ritenuta utile dal Comune, la partecipazione alle seguenti riunioni:
 - ♣ di verifica periodica del programma, cui partecipano tutti gli operatori impegnati nel servizio, al di fuori dell'orario dell'attività scolastica;
 - ♣ incontri sui casi specifici con gli operatori assegnati, con la famiglia dell'utente e con gli altri operatori territoriali e scolastici coinvolti;
 - ♣ del tavolo operativo di confronto fra operatori comunali, dirigenti scolastici, operatori delle Aziende Sanitarie e dell'Azienda ospedaliera in materia di disabilità e svantaggio socio-culturale;
- ✓ si occupa del controllo dell'orario di servizio di ogni operatore (orario concordato con scuole e famiglie), provvedendo ad eventuali sostituzioni e/o nuove assegnazioni;
- ✓ ha cura di raccogliere, alla fine di ogni mese, i fogli presenza recanti le ore e i giorni in cui l'operatore ha svolto il suo servizio;
- ✓ comunica al Comune il monte ore effettuato ogni mese da ogni operatore e su ogni utente;
- ✓ raccoglie i dati sugli utenti, avendone cura di rispettare la normativa sulla *privacy*;
- ✓ stila il calendario delle attività formative;
- ✓ segnala al Supervisore ogni richiesta ricevuta per un eventuale sostegno psicologico e/o motivazionale agli operatori del servizio, qualora ne venisse fatta richiesta da parte di un operatore o di un familiare;
- ✓ comunica al Comune, per approvazione, prima dell'inizio delle attività didattiche, l'elenco degli abbinamenti operatore-alunno.

Quali sono le funzioni dell'Operatore?

- ✓ Sostegno all'autonomia nella comunicazione
- ✓ Sostegno all'autonomia degli apprendimenti scolastici
- ✓ Sostegno nell'autonomia delle relazioni e nella socializzazione a scuola
- ✓ Collaborazione con gli insegnanti scolastici e le famiglie
- ✓ Documentazione degli interventi
- ✓ Collaborazione con il gruppo dei colleghi e con gruppi di lavoro che coinvolgono vari Enti (es. ASP, Scuola, Servizi Sociali, ecc.).

COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI, FAMILIARI E STRUTTURE SOCIALI

In che modo il servizio coinvolge gli utenti e i loro familiari?

Viene programmato un incontro prima dell'inizio di ogni nuovo anno scolastico o di ogni nuova presa in carico, durante il quale il Coordinatore presenta allo studente e alla famiglia l'operatore e gli descrive le sue competenze e il suo ruolo.

Altri incontri, con cadenza trimestrale, verranno programmati durante l'anno scolastico, con il preciso intento di coinvolgere attivamente la famiglia nella valutazione dell'andamento di ciascun intervento.

Quali sono i tempi le collaborazioni con le strutture sociali frequentate dagli utenti?

Il Servizio si caratterizza per il costante perseguimento di un radicamento territoriale, volto a creare una rete di sostegno a vantaggio dell'alunno e della sua famiglia.

Il Servizio collabora dunque con:

- ➡ **Istituzioni scolastiche.** Sono attive forme di collaborazione con il personale docente delle scuole che ospitano i ragazzi con disabilità: l'operatore concorda con l'insegnante di classe e/o di sostegno le migliori strategie da adottare
- ➡ **Associazioni di volontariato.** Per quanto riguarda le associazioni e il volontariato sociale presenti sul territorio che si occupano di minori, la nostra Cooperativa attiva rapporti permanenti di collaborazione per il coinvolgimento dei volontari, sia per contribuire all'integrazione sociale del ragazzo disabile sul territorio, sia per supportare la famiglia
- ➡ **Il CAF (patronato).** Lo scopo è agevolare l'accesso delle famiglie ai servizi: in particolare per assistenza-pratiche di richiesta di assistenza sociale, ausili, consulenza legale.
- ➡ **Associazioni di categoria.** La nostra Coop. attiva collaborazioni con realtà radicate sul territorio provinciale (centri attrezzati e specializzati nella predisposizione di materiale/supporti/ausili).

TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI (SUGGERIMENTI, RECLAMI, ECC.)

A chi mi posso rivolgere se non sono soddisfatto del servizio offerto?

Tutti i cittadini possono, individualmente o in forma associata (ma non in forma anonima) avanzare segnalazioni o suggerimenti riguardo al funzionamento del servizio ed anche sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta del servizio.

Reclami e segnalazioni possono essere presentati a voce o per iscritto:

- ♣ direttamente, presentandosi alla sede della Cooperativa o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del Comune di Sciacca;
- ♣ indirettamente, inviando una e-mail, via fax oppure telefonicamente, contattando la sede operativa di SocioCulturale ad Agrigento (o la sede centrale di Mira- VE) o l'URP del Comune.

Dopo aver raccolto la segnalazione o il reclamo, la Cooperativa o l'Ufficio Relazioni con il Pubblico lo trasmettono al Coordinatore del Servizio presso la Cooperativa, che si accerta riguardo alla situazione segnalata e adotta i provvedimenti che giudica adatti al caso, allestendo tempestivamente un'Azione Correttiva da attuare per colmare il problema verificatosi.

Al massimo entro 20 giorni dalla presentazione della segnalazione, il Coordinatore del Servizio comunica al cittadino (per iscritto e telefonicamente o verbalmente) l'esito che ha avuto la sua osservazione o il suo reclamo.

SCHEDA SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI, RECLAMI

Questa scheda può essere consegnata:

- direttamente, presentandosi alla sede della Cooperativa
- direttamente, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del _____
- indirettamente, inviandola via e-mail, via fax oppure per posta.



RECLAMO



SUGGERIMENTO O PROPOSTA



ELOGIO

Il/la sottoscritto/a _____

Nato a _____ il _____

Indirizzo _____

Telefono _____ e-mail _____

Segnalo quanto segue per conto di: me stesso altra persona (specificare)

Nome e cognome _____

Domicilio _____

DESCRIZIONE DEL FATTO PER CUI SI RECLAMA – SUGGERISCE O PROPONE – ELOGIA

Il/la sottoscritto/a, ai sensi del D.lgs. 196/2003 così come modificato dal GDPR – Regolamento UE 2016/679 concernente la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, fornisce il suo consenso a che codesta Cooperativa, ai fini della gestione del contenuto della presente, tratti i suoi dati personali, generici e sensibili.

Data _____

Firma _____