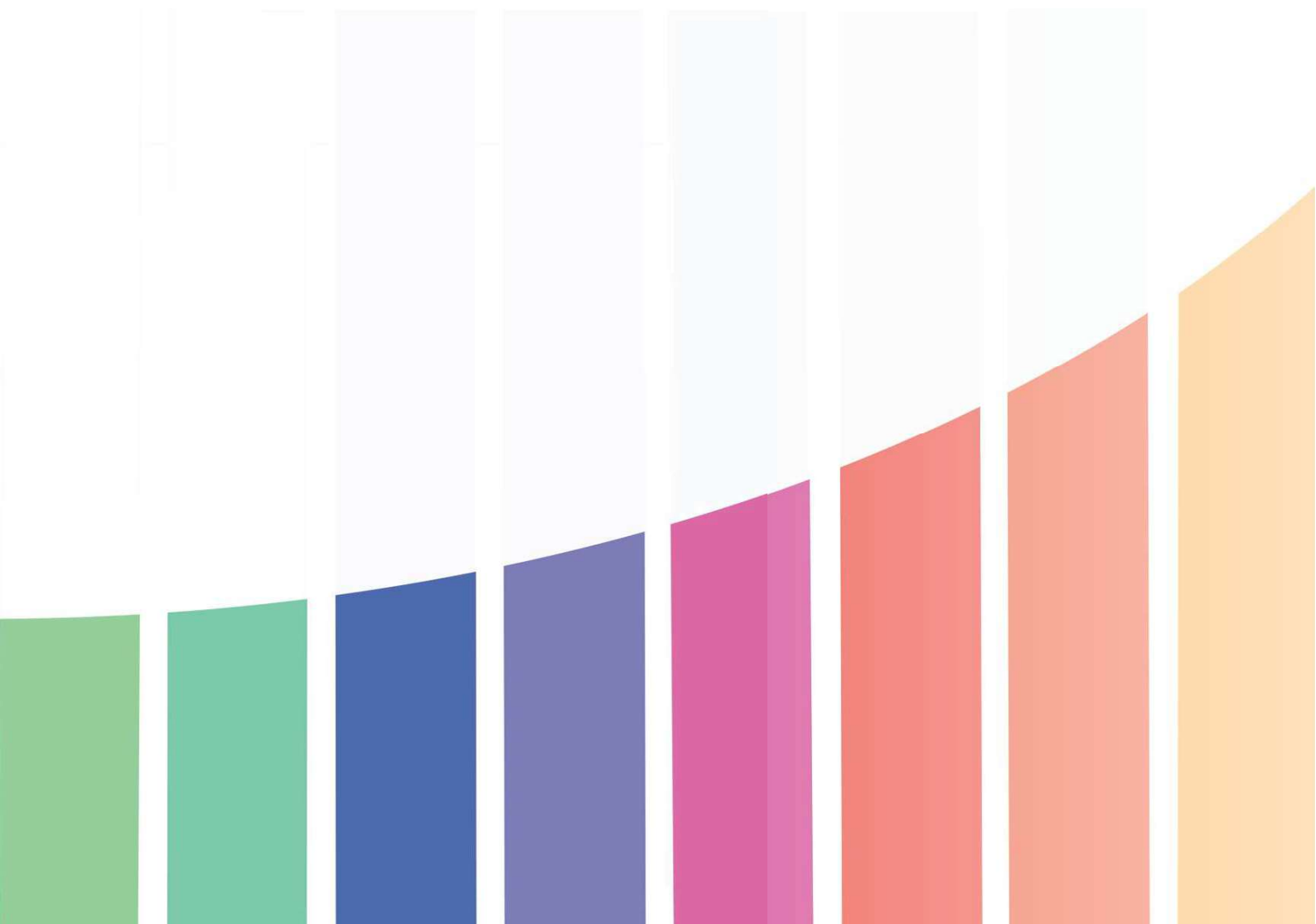




Carta dei servizi



Indice

Chi siamo - pag.1

Organizzazione e il territorio - pag.3

Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi - pag.5

Servizi - pag.7

Attività educativa a distanza - pag.14

Centro per le famiglie - pag.15

Sfide future - pag.16

Standard di qualità dei servizi erogati - pag.18

Contatti - pag.19

Chi siamo

Nata nel 1987, la **Cooperativa Sociale Cittattiva** è una cooperativa sociale di tipo A. Attualmente conta su circa 70 addetti (soci lavoratori, dipendenti, collaboratori, consulenti); gestisce servizi alla persona, prevalentemente in convenzione con gli enti pubblici del territorio di Torino e provincia.

Tutti gli operatori della Cooperativa Sociale Cittattiva condividono un alto profilo professionale, ognuno nel proprio ambito di intervento, e una motivazione profonda al lavoro sociale. A ognuno chiediamo rispetto per gli utenti, attenzione al lavoro di rete e grandi capacità di rapporto sia con i cittadini che con le Istituzioni.

Queste sono per noi qualità essenziali per operare con successo, fornendo risposte concrete e ottimizzando le risorse esistenti.

I nostri obiettivi sono: contrastare ogni forma di disagio, promuovere il benessere e la dignità degli individui.

Ogni giorno incontriamo cittadini diversamente abili, minori, giovani e famiglie alla ricerca di supporto pedagogico educativo e psicologico. I nostri interventi nascono dalle esigenze del territorio e da questo ricevono ulteriori stimoli e informazioni per migliorare le nostre risposte e progettarne di nuove.

La città e i suoi quartieri fanno parte della nostra storia, lì affondiamo le nostre radici.

Per questo cerchiamo un collegamento forte con le istituzioni, sosteniamo la rete dei servizi e progettiamo azioni che producano una migliore qualità del vivere.

Per questo rifiutiamo le logiche assistenziali, privilegiando il coinvolgimento attivo degli utenti e dei cittadini, cooperando alla crescita di una comunità unita nel fare, in cui si rafforzino naturalmente il senso di appartenenza e la sussidiarietà.

"La cooperazione è il miglior antidoto contro le disuguaglianze" Stefano Zamagni



Organizzazione e territorio

La Cooperativa Sociale Cittattiva è attenta alle esigenze del **territorio** e dei **cittadini**. Tutta la nostra organizzazione è progettata in modo da fornire risposte concrete e flessibili, adeguate a una realtà sociale complessa e in continua evoluzione.

Naturale interfaccia sono le **istituzioni** pubbliche.

Capacità di dialogo e comprensione delle necessità sociali ed economiche sono fondamentali per progettare e attuare interventi utili e sostenibili allo stesso tempo. Evitando dispersioni e sovrapposizioni di competenze.

Se le istituzioni indicano le priorità e specificano le risorse, sono il territorio e i cittadini che lo compongono, con la realtà dei loro bisogni, a mostrarci nei fatti l'efficacia di una organizzazione volta a dare risposte concrete per bisogni reali.

Questa è la cittadinanza attiva con la quale ci rapportiamo: una comunità che chiede trasparenza e partecipa in prima persona alla risoluzione dei suoi stessi problemi.

L'organizzazione delle attività avviene su una base di interscambio di informazioni tra utenti, operatori e Istituzioni. Il percorso è improntato a una continua interazione tra tutti gli attori coinvolti. Quello che facciamo nasce dal territorio, passa attraverso le Istituzioni e nel territorio ritorna, per ottenere legittimità, correzioni di rotta e stimoli per nuovi progetti.

"Non dubitare mai che un piccolo gruppo di cittadini coscienti ed impegnati possa cambiare il mondo. In verità è l'unica cosa che è sempre accaduta." Margaret Mead



Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi

1- Uguaglianza

Non può essere compiuta alcuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sesso e orientamenti sessuali, condizioni psicofisiche o socio-economiche. E' garantita parità di trattamento, parità di condizioni di servizio tra gli utenti delle diverse aree di intervento.

2- Imparzialità

Il comportamento della cooperativa nei confronti degli utenti dei servizi è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

3- Continuità

L'erogazione dei servizi è 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 informa tempestivamente l'utente e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

4- Riservatezza

Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei servizi è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta. Il personale della cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza secondo quanto previsto dal D.L. 196 del 30 giugno 2003.

5- Diritto di scelta

La cooperativa garantisce ai cittadini l'informazione preventiva e il diritto di scelta, laddove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.

6- Partecipazione e informazione

La cooperativa garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e tutela dei diritti di partecipazione. Garantisce l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi, secondo quanto previsto dalla Direttiva Regionale in materia di informazioni agli utenti. Gli strumenti utilizzati per assicurare tale accesso sono: sportello informativo aperto al pubblico presso sede amministrativa, accesso telefonico, sito internet, pubblicazioni specifiche e supporti multimediali, carta dei servizi.

7- Efficienza ed efficacia

La cooperativa assicura la conformità dei servizi erogati 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.

"La vita merita di essere vissuta solo se crediamo nei valori, perché questi rimangono anche dopo la nostra morte." Rita Levi Montalcini



Servizi

La realtà sociale di una grande metropoli impone l'attivazione di risorse umane sempre attente alla complessità dei bisogni espressi.

La molteplicità dei nostri interventi, divisi in quattro aree tematiche e affidati a figure professionali specializzate, ci permette una visione ampia delle problematiche sociali esistenti.

Minori

Diversamente abili

Minori affetti da disturbi psichiatrici

Famiglie

Ognuno degli utenti di ciascuna di queste aree rimanda a una rete di rapporti e relazioni fondamentali per il nostro progetto complessivo.

Lavorare con gli individui significa infatti lavorare con la rete delle loro relazioni familiari. Lavorare sulle emergenze sociali richiede inoltre il supporto della rete territoriale istituzionale (ASL, Servizi Sociali, Comuni ecc.).

Il flusso di informazioni che ne deriva ci offre una visione complessiva del tessuto sociale. Per questo ogni singola azione viene progettata cercando di produrre ricadute positive sul territorio visto nel suo insieme.

"La disabilità è negli occhi di chi la guarda." Franco Bompreszi



Minori

Ogni minore, bambino o adolescente, è un universo di relazioni e rapporti, sogni e speranze, che vive nel presente e guarda al futuro. Le loro scelte ed esperienze di oggi ci parlano della città che sarà. Del mondo che sarà. Per questo, nel nostro lavoro quotidiano con i minori, privilegiamo il fare.

Tutte le attività sono pensate come mezzo per potenziare le qualità personali, coinvolgere attivamente le famiglie e favorire una integrazione sociale interculturale basata sulla solidarietà, sul rispetto e sulla fiducia reciproca. L'insieme di questi elementi e relazioni favorisce il nostro obiettivo primario: produrre benessere e favorire la prevenzione di ogni forma di disagio psicosociale.

Gli interventi comprendono servizi educativi e ricreativi rivolti all'infanzia, alla preadolescenza e alla adolescenza, gestiti in collaborazione con gli Enti Pubblici o privatamente presso il nostro Centro per le Famiglie. Particolare attenzione viene posta al lavoro di rete con le risorse istituzionali e informali presenti nel territorio: Servizi Sociali Municipali, ASL, scuole; associazioni, cooperative, volontariato.

L'Area Minori della Cooperativa Sociale Cittattiva comprende:

- servizi integrativi scolastici
- laboratori didattici presso scuole
- centri estivi
- doposcuola DSA e Assistenza studio

Diversamente abili

Da sempre la Cooperativa Sociale Cittattiva considera la «diversità», ogni forma di «diversità», come un fattore di arricchimento reciproco. Per noi non esistono «assistiti», «vasi vuoti» da riempire, ma sempre e solo Persone con le quali instaurare rapporti.

Tutto questo è maggiormente vero in un'area come quella della "disabilità", destinata al sostegno e alla crescita di individui particolarmente fragili e allo stesso tempo particolarmente ricchi in quanto a contenuti umani ed emozionali.

L'«Area Diversamente Abili» della Cooperativa opera nel campo dell'assistenza culturale e scolastica, dell'assistenza domiciliare e del sostegno agli individui e alle famiglie. Nell'operare, privilegiamo la formazione continua degli operatori, la capacità di ascolto e la concretezza degli obiettivi.

E comprende i servizi di:

- Assistenza educativa scolastica
- Educativa disabili sensoriali

Assistenza educativa scolastica

L'Assistenza Educativa Scolastica è un servizio educativo:

- rivolto alle scuole dell'infanzia e agli istituti di istruzione primaria e secondaria, a favore degli alunni con disabilità o con forme di disagio scolastico e delle loro famiglie per rendere possibile il processo di inclusione previsto nel percorso formativo scolastico.

Il servizio è garantito grazie al contributo degli enti pubblici locali (Comuni, Consorzi ...)

Il lavoro dell'educatore:

- rappresenta un supporto al processo educativo e di apprendimento degli alunni;
- contribuisce a far entrare nella pratica educativa quotidiana della scuola il principio secondo il quale l'integrazione scolastica in situazione di diversa abilità è determinata da una progettazione comune e condivisa dai diversi soggetti istituzionali coinvolti, attenta a evidenziare le opportunità educative e formative che valorizzano e promuovono le capacità dell'alunno.

Questo principio può anche essere esteso agli alunni che presentano particolari forme di disagio scolastico. Il mandato del servizio si attua attraverso le seguenti azioni:

- accogliere e valutare le richieste provenienti dal territorio (scuola, famiglia, servizi);
- verificare ed attivare le risorse disponibili;
- partecipare alla stesura del Progetto Educativo Individualizzato (PEI) dell'alunno insieme alla Scuola e alla famiglia;

- attuare e monitorare il Progetto Educativo Individualizzato dell'alunno, al fine di contribuire all'accrescimento delle autonomie personali, delle competenze scolastiche e delle abilità sociali;
- permettere all'alunno di acquisire consapevolezza delle proprie potenzialità, capacità o limiti in relazione al processo di apprendimento, all'interno del percorso di integrazione scolastica e sociale;
- sostenere l'alunno nel riconoscimento della propria identità di ruolo all'interno del contesto scuola, con i propri diritti e doveri;
- rendersi disponibile, insieme alla scuola, in termini di risorse e competenze per azioni finalizzate allo sviluppo della cultura e del processo di accoglienza delle situazioni di svantaggio e disagio

Cittattiva, attraverso il coordinatore dei servizi educativi, ha la responsabilità organizzativa e gestionale del servizio. Garantisce il funzionamento, il coordinamento ed il raccordo progettuale ed operativo con l'assistente sociale del Comune e con la scuola.

Operiamo nei seguenti comuni: Chieri, Baldissero T.se Andezeno, Marentino, Arignano, Riva, Castelnuovo Don Bosco, Pessione, Albugnano, Poirino, Pralormo, Cambiano, Pino Torinese, Trofarello, Pecetto T.se, Pianezza e Torino.

Educativa disabili sensoriali

Il Servizio per minori con disabilità sensoriali si configura come un insieme di interventi socio educativi ed abilitativi a favore dei minori sordi, ciechi e ipovedenti gravi.

Comporta la realizzazione di un progetto individualizzato coerente, in sinergia con la scuola e i servizi di Neuropsichiatria Infantile e di riabilitazione delle Asl cittadine, secondo la metodologia del lavoro di rete. Alla definizione del progetto, declinato in obiettivi concreti e verificabili, agli incontri di verifica iniziali, intermedi e finali, annualmente organizzati, partecipano la famiglia e i servizi della rete che hanno in carico il minore disabile sensoriale. Particolare attenzione è data sia agli aspetti legati alla prevenzione sia alla realizzazione di un intervento il più possibile precoce per sviluppare, sin dalla primissima infanzia, il cosiddetto "potenziamento compensativo" che consente, nonostante la presenza della disabilità, la riduzione dell'handicap ad essa collegato nello svolgimento delle normali funzioni della vita quotidiana.

In particolare si articola in:

- interventi educativi di mediazione alla comunicazione;
- interventi educativi di aiuto didattico e all'autonomia;
- interventi educativi di prevenzione.

L'intervento educativo è previsto per un monte ore settimanale pari a 10 ore per ciascun utente, per la durata del calendario scolastico, fino al termine del percorso di studio dell'istruzione secondaria superiore.

L'articolazione dell'orario avviene sulla base degli obiettivi individuati nel progetto individuale, previo accordo con la rete dei servizi, l'utente e/o la famiglia.

Gli interventi messi in atto, attraverso la presa in carico diretta del minore disabile sensoriale, perseguono i seguenti specifici obiettivi:

- sviluppo di adeguate capacità di comunicazione e relazione con gli altri e con l'ambiente;
- acquisizione di livelli di autonomia personale adeguati all'età e relativo mantenimento nel tempo;
- sostegno e rinforzo al nucleo familiare.

Gli interventi educativi di mediazione alla comunicazione sono rivolti a: minori con sordità gravissima (deficit oltre 85 dB); minori con sordità grave (deficit compreso tra 65 dB e 85 dB per le frequenze 500 - 1000 - 2000 Hz); minori con deficit uditivo inferiore ai 65 dB ma con patologie di tipo degenerativo (da valutare attentamente e con dettagliata documentazione).

Gli interventi educativi di aiuto didattico e all'autonomia sono rivolti a: minori ciechi totali e parziali con un residuo visivo non superiore a 1/20 in entrambi gli occhi o nell'occhio migliore anche con eventuale correzione lenti e il cui residuo perimetrico binoculare è inferiore al 10%; minori ipovedenti gravi con un residuo visivo non superiore a 1/10 in entrambi gli occhi o nell'occhio migliore anche con eventuale correzione lenti e il cui residuo perimetrico binoculare è inferiore al 30%; minori ipovedenti con un residuo visivo superiore se ci sono fattori che limitano di molto l'autonomia della persona (es. ridotta ampiezza del campo visivo) oppure quando la patologia è sicuramente di tipo degenerativo.

Gli interventi educativi di prevenzione sono rivolti a minori pluriminorati, in cui la sordità o il deficit visivo sia l'aspetto prevalente rispetto alla disabilità, limitatamente alla prima e seconda infanzia.

Al servizio si accede seguendo un iter che prevede:

- segnalazione, da parte dei servizi di Neuropsichiatria infantile o dei Servizi sociali territoriali;
- relazione di presentazione del caso corredata della documentazione medica che accerta la disabilità sensoriale e gli eventuali residui visivi o uditivi;
- presa in carico degli aventi diritto secondo la procedura di accreditamento: colloquio con la famiglia, scelta dal Registro di accreditamento dell'agenzia educativa che realizzerà il servizio, eventuale discussione in specifica Commissione (Unità Valutativa Handicap o Unità Valutativa Minori) che deciderà l'inizio dell'intervento educativo o l'inserimento in lista d'attesa.

Minori affetti da disturbi psichiatrici

L' «Area Minori affetti da disturbi psichiatrici», attiva sul territorio del distretto DI Chieri ASLTO5, nasce con l'obiettivo di reinserire nel circuito sociale quelle persone affette da fragilità socio - sanitaria.

Gli interventi sono programmati per affrontare situazioni anche molto diverse tra loro: dalla esclusione all'autoesclusione cronica di chi ha disagi psico/fisici. Soprattutto per questi ultimi, fondamentale è la velocità delle risposte, in modo da evitare sul nascere la cronicizzazione delle situazioni.

Servizio educativo territoriale

È un servizio teso a migliorare, potenziare e ove possibile recuperare le competenze e autonomie personali, al fine di favorire un adeguato sviluppo del minore affetto da gravi disturbi della personalità, consentendone la crescita positiva all'interno della propria famiglia e nel contesto sociale di appartenenza ed evitando la traumatica soluzione dell'allontanamento dalla famiglia.

Il Servizio Educativo Territoriale si propone di:

promuovere e sostenere il benessere dei bambini, bambine, adolescenti e delle loro famiglie, con particolare attenzione all'unitarietà dei loro percorsi di vita;

- sostenere i diritti dei minori e le responsabilità genitoriali;
- supportare i minori e le famiglie in situazioni complesse e difficili;
- costruire o ricostruire relazioni positive, nella prospettiva di rendere autonomo il nucleo familiare stesso;
- recuperare le dinamiche relazionali all'interno del gruppo classe, inteso come costituito dagli alunni e dagli insegnanti;
- recuperare le dinamiche relazionali all'interno del gruppo dei pari in situazioni extrascolastiche (quartiere, parrocchia, associazionismo, servizi di aggregazione e di tempo libero, etc.);
- attivare una rete significativa tra nucleo familiare e contesto socio-culturale esterno (comprendente la scuola, il quartiere, la parrocchia, etc.) al fine di consentire l'integrazione del nucleo all'interno del tessuto sociale di appartenenza;

E' rivolto a minori residenti nel distretto di Chieri di età compresa fra 6 e i 17 anni affetti da gravi disturbi della personalità.

Per accedere al servizio è necessaria la richiesta compilata dal Neuropsichiatra di riferimento.

Attività educativa a distanza

In un momento storico particolare caratterizzato da un'emergenza sanitaria, dalla percezione di fragilità e dal distanziamento, affiora la volontà di proseguire l'attività educativa e "fare comunità", anche a distanza.

La Cooperativa Sociale Cittattiva riprogetta i suoi servizi per adattarli ai periodi di chiusura scolastica e di attivazione della DAD, propone interventi flessibili nell'organizzazione e nei contenuti, che prevedono momenti individuali o in piccoli gruppi, in presenza o a distanza, per contrastare l'isolamento e accompagnare la crescita dei ragazzi.

Inoltre avvia progetti innovativi che creano contenuti digitali allo scopo di promuovere la partecipazione attiva, favorire il consolidamento e il recupero di competenze e apprendimenti compromessi dai periodi di isolamento, stimolare nuovi apprendimenti e l'acquisizione di nuove competenze attraverso il gioco e con divertimento, rinforzare la motivazione verso le attività educative, didattiche e ludiche.

Avvia sui canali social e sul sito web:

- una rubrica di video-tutorial dedicata ai minori con disabilità sensoriali. I video propongono a bambini e ragazzi la creazione di giochi che stimolano le scoperte sensoriali e l'arricchimento lessicale, favorendo dinamiche inclusive nel gruppo dei pari;
- la creazione di APP per supportare in maniera divertente allo studio;
- la creazione di una piattaforma online condivisa con giochi d'intrattenimento che prevedono l'interazione tra pari;
- un format di video-attività ludico-educative rivolte a bambini con disabilità intellettive e famiglie, da svolgersi a casa.

Le proposte sono precedute da un momento di ascolto dei bisogni delle famiglie e degli operatori e dalla creazione di una rete intorno alla realizzazione delle video-attività.

Lo strumento video e il web permettono di mettere a sistema e valorizzare strategie educative e strumenti utilizzati quotidianamente, inoltre consentono di raggiungere anche un'utenza lontana dal territorio di riferimento.

Centro per le famiglie

Il Centro per le famiglie è un luogo accogliente e colorato, a due passi dal centro di Chieri, nato per sostenere le famiglie del territorio, offrire servizi ed informazioni utili.

Le persone che ci lavorano sono professionisti qualificati in grado di accompagnare le famiglie nel loro percorso di crescita, progettare e costruire risposte efficaci ed attente alle singole necessità.

I nostri servizi educativi e specialistici (laboratori, centri vacanze, consulenze psicologiche e pedagogiche, neuro-psicomotricità...) hanno inoltre lo scopo di valorizzare la diversità favorendo l'integrazione di minori diversamente abili all'interno del gruppo dei pari.

Aree d'intervento:

tuttoDSA imparare, crescere, saperne di più

per bambini e ragazzi dagli 8 ai 16 anni
Momenti per **apprendere insieme** con strategie e metodologie innovative
Campus per crescere nell'autonomia e con autostima
per genitori, insegnanti, educatori
Punto informativo dove consultare ricerche, riviste, materiale specifico
Incontri formativi per confrontarsi su problematiche e risorse educative
Convenzione Anastasis

Dove: Centro per le Famiglie, viale Cappuccini 10, Chieri (TO)

Responsabile tuttoDSA: Dott. Marta Riminucci

Info: Dott. Enrica Razzetto tel.0119424906
cell.3456798874 email posta@cittattiva.it



I nostri specialisti per bambini, ragazzi, adulti e famiglie

insieme per sostenere, recuperare, potenziare

Tutto l'anno su appuntamento

- psicologo
- pedagoga
- logopedista



E' possibile concordare un incontro informativo gratuito.

Dove: Centro per le Famiglie, viale Cappuccini 10, Chieri (TO)

Info: Enrica tel. 0119424906, cell. 3456798874, email posta@cittattiva.it

Sfide future

Guardare al mondo, comprendere i cambiamenti in atto, assumersi la responsabilità di operare su nuovi bisogni prima che diventino emergenze, progettare e gestire azioni di intervento sociale di ampio respiro, anche in presenza di ridotte risorse economiche: sono queste le sfide che ci attendono.

Guardare al mondo

Guardare al proprio territorio senza perdere di vista l'insieme delle priorità globali del pianeta è senza dubbio una delle sfide future alla quale sono chiamati tutti coloro che operano nel campo del sociale.

Guardare al mondo significa anche operare per la crescita di consapevolezza dei cittadini nei confronti di fattori cruciali quali l'immigrazione, le nuove e antiche povertà, la tutela ambientale. Tutti settori sui quali ognuno può e deve intervenire, anche a livello locale.

Prevenire le emergenze

Guardare al mondo significa anche cogliere i segni dei cambiamenti in atto e in questi leggere tutte le possibili declinazioni future: i vantaggi come i pericoli, il possibile insorgere di nuovi problemi e le soluzioni a quelli esistenti.

Tutto questo chiede l'assunzione di nuove responsabilità, da parte delle Istituzioni ma anche da parte di una cittadinanza che voglia essere attiva e partecipe.

Ottimizzare le risorse

Guardare al mondo e prevenire le emergenze sono sfide rese ancora più urgenti dalla necessità, non solo contingente, di ottimizzare le risorse economiche disponibili.

Per la Cooperativa Sociale Cittattiva la strada maestra per vincere questa sfida è proseguire nel processo, già avviato, di coinvolgimento attivo degli individui e della mobilitazione delle energie positive. Perché ogni comunità sia in grado di produrre in prima persona le risposte necessarie ai bisogni che in essa crescono ed emergono.

"Ciò che mi ci vuole è la prospettiva, l'illusione di profondità [...] La prospettiva è necessaria. Altrimenti ci sono solo due dimensioni." Margaret Atwood



Standard di qualità dei servizi erogati

Gli standard di qualità vengono definiti e verificati annualmente per ciascun servizio, in termini di efficienza ed efficacia. Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare, in tempi brevi, gli eventuali correttivi sia in termini quantitativi che qualitativi. Per rilevare la soddisfazione e il grado di qualità che percepiscono i cittadini fruitori dei servizi, la cooperativa svolge annualmente indagini attraverso questionari di gradimento e riunioni periodiche con gli utenti e/o i loro familiari, rendendone noti i risultati.

Cittattiva ha la certificazione del sistema gestione qualità (Settore IAF:38,32)



Misure a tutela dei cittadini utenti - gestione dei reclami

Tutte le aree operative della cooperativa prevedono una funzione di accoglienza telefonica attraverso la quale è possibile ricevere informazioni, dare comunicazioni, fare richieste o inoltrare reclami.

La cooperativa risponde della corrispondenza tra i servizi prestati e quanto indicato nella carta dei servizi.

Si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido, le procedure di reclamo chiarendo le norme applicabili e illustrando le modalità seguite nello svolgimento dei servizi.

I cittadini utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- lettera in carta semplice indirizzata al responsabile di riferimento e inviata o consegnata alla segreteria della sede di via
- segnalazione telefonica al numero 0119424906 o via fax al numero 0119490980
- compilazione del modulo di reclamo allegato alla carta dei servizi.

Le osservazioni, le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente e/o il familiare sia venuto a conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti.

Per i reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, la cooperativa si impegna a fornire una risposta scritta entro 15 giorni dalla presentazione.

Qualora la risposta sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive e pianificate.

Allegato I

Modulo reclamo

All'attenzione di:

Servizio: _____

Il reclamo è presentato da:

Motivo del reclamo:

data, _____

Firma _____

Contatti

Cooperativa Sociale Cittattiva

Viale Cappuccini 10, 10023 Chieri (TO)

tel. 0119424906, fax 0119490980

email posta@cittattiva.it

pec cittattiva@pec.confcooperative.it

web www.cittattivachieri.com

P.IVA e C.F. 05427510010

Iscr.Trib. N°582 REA To-713144

Iscr. Albo Società Cooperative

Sezione Mutualità Permanente N°A 161841