

“NEW LASER SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE”

CARTA DEI SERVIZI



*Uno strumento per conoscere ed usufruire
dei Servizi Sociali Territoriali della
Cooperativa*

PREMESSA

La Carta dei Servizi è un documento con cui la Cooperativa Sociale NEW LASER, in qualità di erogatore di servizi alla persona ed in conformità alla normativa di riferimento, si presenta ai propri clienti. È uno strumento che ha lo scopo di informare relativamente agli standard dei servizi offerti e alle modalità di svolgimento delle prestazioni. La predisposizione della Carta dei Servizi risponde, prima che ad obblighi di legge, alla necessità di fornire informazioni chiare ed esaustive agli utenti, i cittadini e gli stakeholders.

Secondo le indicazioni di legge (art. 13 della Legge 328/2000) la Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- Enunciare i principi fondamentali che costituiscono il patrimonio culturale di riferimento;
- Presentare la Cooperativa e i servizi che offre ai cittadini
- Informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- Indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- Assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi dei Servizi e controllando che vengano raggiunti.
- Rilevare la soddisfazione, i suggerimenti e i reclami in funzione del miglioramento continuo.

Gli aggiornamenti e le verifiche costanti a cui sarà sottoposta la presente Carta dei Servizi, la rendono dinamica ed evolutiva. Essa infatti, sarà oggetto di rivalutazioni continue effettuate sulla scorta dei suggerimenti forniti dai lettori e dai fruitori dei servizi, per renderla quanto più rispondente alle esigenze delle categorie che la utilizzano. La Carta dei Servizi verrà consegnata a tutti gli utenti che accedono ai servizi della Cooperativa e a tutti coloro che ne fanno richiesta, così da fornire una conoscenza quanto più dettagliata possibile sulle attività che offre. Il documento avrà validità triennale. Sarà aggiornato qualora le condizioni del servizio erogato, le caratteristiche, i bisogni e le esigenze dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario.

PRESENTAZIONE

La **Cooperativa Sociale NEW LASER** nasce nel 1984 da un gruppo di giovani soci con lo scopo di realizzare attività in favore delle fasce più deboli della popolazione. La cooperativa si caratterizza subito per la volontà di servire il territorio.

Attualmente ha 156 soci lavoratori con un fatturato di circa tre milioni e mezzo di euro.

Nel corso della sua trentennale attività la Cooperativa NEW LASER ha intuito che non esiste processo socio-economico senza crescita culturale. La Cooperativa NEW LASER intende incidere sul territorio in cui opera con un sistema di lavoro teso alla valorizzazione delle persone, siano esse utenti o operatori, promuovendo la cultura del benessere e creando occupazione.

Attraverso una continua analisi dei territori, si cerca di ascoltare e percepire prontamente i bisogni espressi e latenti della collettività; con la redazione dei piani assistenziali individuali, si mette al centro la "persona" in quanto soggetto di diritto, valorizzando le abilità possedute da ciascuno.

STORIA

La Cooperativa Sociale NEW LASER nasce nel 1984 da un gruppo di soci detentori di grande esperienza e risorse professionali. Nel 2011 la NEW LASER ha acquisito un ramo di azienda della cooperativa Sociale LA.SE.R. Silvi. Presenta una solida organizzazione aziendale e soprattutto una validissima schiera di collaboratori e soci che hanno permesso, in pochi anni, di effettuare una sostanziale crescita professionale e strutturale. La Cooperativa NEW LASER prevede un'organizzazione diversificata organizzata per progetti dove ogni singola unità gode di una ampia autonomia funzionale, rendendo il sistema più flessibile alle esigenze dell'utenza.

POLITICHE PER LA QUALITÀ

La Cooperativa persegue standard qualitativi elevati al fine di garantire all'esterno l'affidabilità, mantenendo alto il livello dell'intero ciclo delle attività svolta nel proprio ambito operativo. Il Sistema di Gestione della Qualità regola i processi svolti all'interno della NEW LASER Società Cooperativa Sociale e ciò avviene in modo pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti scopi:

- miglioramento costante del livello di affidabilità dei servizi e dell'efficienza dei processi, attraverso una gestione più adeguata delle risorse infrastrutturali, informative ed umane;
- massima attenzione alla centralità della persona;
- formazione continua del personale per garantirne il necessario livello di competenza;
- coinvolgimento e motivazione del personale al raggiungimento degli obiettivi previsti dal Sistema di gestione della Qualità ed al soddisfacimento delle esigenze degli utenti/clienti (portatori di interesse);
- adeguamento e sviluppo dei servizi rispetto alle sollecitazioni ed all'evoluzione dei bisogni, segnalati o manifestatisi sul territorio in cui la Cooperativa è presente.

La Cooperativa NEW LASER ha conseguito la certificazione ai sensi della UNI EN ISO 9001 e da allora si è orientata al miglioramento della qualità effettiva e non solo formale dei propri servizi, applicando una costante attenzione ai bisogni del territorio e all'adeguamento delle attività fornite in base alle esigenze dei propri "clienti", intesi nell'accezione più ampia.

La Cooperativa NEW LASER ha deciso di adottare, oltre al sistema di Gestione Qualità conforme alla UNI EN ISO 9001:2015, un Sistema di Gestione per la Parità di Genere (SGPG) conforme alla UNI/PdR125:2022, quale valido strumento per assicurare la parità di genere relativa alla presenza e alla crescita professionale delle donne, valorizzando la cultura inclusiva e l'attivazione di processi in grado di sviluppare l'empowerment femminile.

PROCEDURE PER LA VALUTAZIONE DELLE QUALITÀ

Parte fondamentale del percorso per la valutazione della Qualità è rappresentato dalla rilevazione della qualità percepita dal Cliente (inteso come committente, utente ed operatore), nel processo di erogazione del servizio; ciò avviene tramite somministrazione periodica di questionari per valutare il grado di soddisfazione. Tali questionari sono costituiti da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio variabile (scarso, medio, buono, poco, abbastanza, molto). I questionari presentano anche delle domande aperte allo scopo di consentire l'annotazione di suggerimenti che possono servire per risolvere eventuali errori e fornire dei servizi maggiormente conformi a quanto richiesto. I questionari, si diversificano a seconda del soggetto a cui viene somministrato: - Utente, -Committente e - Operatore. Tale diversificazione è stata realizzata allo scopo di condurre un'indagine completa sulla percezione della qualità, sia da un punto di vista interno del Servizio, inteso come strutturazione organizzativa, che dal punto di vista di chi ne fruisce,

inteso come percezione della qualità del servizio erogato all'utenza. Dall'analisi di tali dati vengono elaborati periodici report che rappresentano un punto di partenza per il miglioramento continuo.

PRINCIPI ISPIRATORI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

I principi, che sono alla base dell'erogazione dei servizi offerti dalla Cooperativa, possono essere riassunti nei seguenti punti essenziali:

IMPARZIALITÀ ED UGUAGLIANZA: I servizi sono forniti secondo imparzialità ed equità, senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, lingua, opinioni politiche e livello di istruzione. L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non può essere intesa nel senso di assoluta uniformità delle prestazioni. Queste ultime variano, infatti, in base alle esigenze personali, sociali ed economiche degli utenti, nel rispetto del progetto sociale che li riguarda e li coinvolge come parte attiva.

CENTRALITÀ DELLA PERSONA: La libertà e la dignità dell'essere umano come punti centrali rispetto ad ogni scelta ed azione, sia nell'ottica della prevenzione o rimozione di situazioni lesive della dignità umana sia come scelta operativa e programmatica centrata sull'ascolto e sulla presa in carico delle richieste e dei bisogni individuali.

CONTINUITÀ: Erogare i servizi con continuità e regolarità, senza interruzioni, tenendo conto del calendario annuale, dell'orario di apertura al pubblico, delle tipologie di attività e delle cause di forza maggiore.

PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE: Garantire la partecipazione dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi

EFFICACIA: I servizi vengono attivati previa realizzazione di progetti individuali monitorati periodicamente attraverso la misurazione di ben definiti indicatori; la loro efficacia è garantita dalla professionalità del personale impiegato che è in possesso di titoli specifici e inserito in un contesto di formazione continua.

EFFICIENZA: L'efficienza viene perseguita attraverso la definizione e la messa in opera di percorsi dinamici e procedure esplicitate che mirano a garantire l'uso ottimale delle risorse umane, strumentali ed economiche.

RISERVATEZZA: Il trattamento dei dati di ogni utente è ispirato al rispetto della riservatezza come prescritto dalla normativa in essere. In quest'ottica la Cooperativa ha implementato un sistema di protezione dei dati sensibili e il personale è formato ad operare

CERTIFIED
UNI PDR 125



NL
NEW LASER
COOPERATIVA SOCIALE ONLUS



Nr. 1081-393-Q



AREA ANZIANI

SERVIZIO	CENTRO SOCIALE ANZIANI - Comuni di Silvi e Atri
Obiettivi	Il Centro Sociale Diurno è un Servizio che ha tra i suoi obiettivi quello di salvaguardare l'enorme patrimonio cognitivo e culturale dell'anziano per poter arricchire le nuove generazioni di quel sapere antico senza il quale non si comprenderebbe il senso della nostra storia contemporanea. Esso si propone come luogo d'incontro utile al mantenimento e al consolidamento dell'autonomia psichica dell'anziano. È un servizio di sostegno della vita relazionale, evita la solitudine e promuove la socializzazione con la gestione del tempo libero. Incoraggia le relazioni sociali tra le persone anziane e con persone di fasce d'età diverse e salvaguarda la loro salute fisica attraverso corsi di ginnastica medica ed incontri sulla salute con esperti del settore. Si propone, inoltre, di sviluppare la cultura della solidarietà e della partecipazione attiva attraverso il coinvolgimento di tutti gli attori sociali pubblici e privati operanti sul territorio.
A chi si rivolge	A tutte persone anziane dell'area territoriale di riferimento dai 65 anni in poi.
Cosa offre	<p>Le sale del Centro Sociale Diurno sono aperte a tutte le persone interessate a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizzazione di feste e gite • Pomeriggi danzanti • Corsi di ginnastica medica • Valorizzazione del dialetto • Laboratorio di pittura su tela e su stoffa • Laboratorio musicale • Laboratorio artistico teatrale <p>Il Servizio del Centro sociale si espleta tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 08,30 - 12,30 e dalle ore 14.00-18.00, il sabato pomeriggio dalle 14.00 alle 18.00 e nei giorni festivi in occasione di eventi. Il Centro rimane aperto anche nelle ore serali in occasione di attività di laboratorio.</p>
Figure professionali	<p>Coordinatore Animatori Ausiliari Psicologo</p>
Modalità di attivazione	Tutte le persone interessate possono iscriversi direttamente presso i Centri sociali.
Requisiti minimi garantiti	<ul style="list-style-type: none"> • Garanzia di erogazione del servizio (rispetto dei giorni e degli orari di erogazione del servizio) • Programmazione annuale delle attività • Coinvolgimento degli utenti nella programmazione delle attività
Contatti	<p>Responsabile del servizio per la cooperativa: Sig.ra Marina Corneli Coordinatore: Sig.ra Marina Corneli</p>

SERVIZIO	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI - Comuni di Silvi, Atri, Pineto, Spoltore e Unione Colline del Medio Vomano
Obiettivi	<p>Il servizio di assistenza domiciliare si prefigge lo scopo di favorire l'autonomia personale del paziente nel proprio ambiente di vita, cercando di ridurre i rischi di isolamento ed emarginazione, di prevenire l'istituzionalizzazione e ridurre i processi involontari psico-fisici e sociali, al mantenimento delle capacità residue, alla rieducazione, alla riattivazione e al recupero funzionale.</p> <p>L'assistenza domiciliare è finalizzata a migliorare le condizioni del paziente nelle faccende quotidiane e a sviluppare le potenzialità prevenendo il disagio della condizione in cui ci si trova, favorendo la partecipazione e l'inserimento sociale.</p>
A chi si rivolge	A tutte le persone anziane dell'area territoriale di riferimento.
Cosa offre	<p>Le assistenze domiciliari vengono svolte nell'arco della giornata o comunque secondo le esigenze dell'utenza risultanti dai progetti individualizzati.</p> <p>Il Servizio di assistenza domiciliare anziani offre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aiuto domestico • accompagnamento • fornitura a domicilio della spesa • rifornimento dei farmaci a domicilio • visite in caso di degenze degli anziani in strutture ospedaliere • assistenza alla vita di relazione e sostegno alle famiglie in momenti di particolar difficoltà o disagio • segretariato sociale
Figure professionali	<p>Coordinatore Assistenti domiciliari</p>
Modalità di attivazione	Al Servizio si accede mediante richiesta formale da inoltrare al Punto Unico di Accesso (PUA) del comune di residenza del richiedente
Requisiti minimi garantiti	<ul style="list-style-type: none"> • Rispetto del Piano Assistenziale individualizzato. • Garanzia di erogazione del servizio (rispetto dei giorni e degli orari di erogazione del servizio) • Supervisione sui casi da parte del coordinatore, svolta anche con l'effettuazione di visite domiciliari di monitoraggio.
Contatti	<p>Responsabile del servizio Spoltore e Vomano: Dott. Pierluigi Maggio Responsabile del servizio Silvi, Atri e Pineto: Sig.ra Marina Corneli</p>

CERTIFIED
UNI PDR 125



NL
NEW LASER
COOPERATIVA SOCIALE ONLUS



Nr. 1081-393-Q

A background image showing a child's hand painting with a brush on a white surface. The paint is splattered in various colors including blue, green, pink, and yellow. The text 'AREA MINORI, GIOVANI E FAMIGLIE' is overlaid in a large, dark blue, sans-serif font.

AREA MINORI, GIOVANI E FAMIGLIE

SERVIZIO	SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE MINORI- Comune di Silvi, Atri e Pineto
Obiettivi	Attraverso il Servizio Educativo Domiciliare si perseguono diversi obiettivi: promozione di forme di relazione per favorire l'autonomia e l'integrazione degli utenti, prevenzione di disagio in situazioni a rischio a causa di contesti familiari fragili, sostegno delle figure parentali per ristabilire il migliore equilibrio del nucleo familiare.
A chi si rivolge	A minori con disagio psico- sociale ed ai loro nuclei familiari, segnalati dalle autorità giudiziarie minorili o altre agenzie territoriali, residenti nell'area territoriale di riferimento
Cosa offre	<ul style="list-style-type: none"> • attività educative domiciliari (stimolare la comunicazione intrafamiliare, l'espressione di bisogni ed emozioni, la comprensione reciproca e la capacità d'ascolto da parte dei genitori, stabilire regole condivise, utilizzare giochi educativi volti a favorire l'autonomia e la sicurezza del minore) • attività di recupero scolastico • attività di orientamento scolastico e professionale (intervento contro l'evasione e la dispersione scolastica, accompagnamento all'individuazione del percorso scolastico e lavorativo sulla base delle attitudini personali)
Figure professionali	Assistente sociale Psicologo Educatore
Modalità di attivazione	L'accesso al servizio e la relativa presa in carico del minore avvengono previa valutazione del Servizio Sociale Professionale del Comune che assegna il monte ore ed il programma da attuare per il singolo assistito
Requisiti minimi garantiti	<ul style="list-style-type: none"> • costruzione e attuazione di interventi personalizzati • metodologia di promozione per creare condizioni idonee per consentire di affrontare i propri compiti potenziando gli elementi che esercitano un'azione di tutela degli equilibri psicologici e comportamentali dell'individuo • tutti gli operatori sociali impegnati nell'erogazione degli interventi hanno i titoli professionali richiesti e lavorano in équipe multiprofessionali
Contatti	Responsabile del servizio: Dott. Ernest Petraccia

SERVIZIO	CENTRO DI AGGREGAZIONE GIOVANILE "L'Isola che non c'era" - Comune di Silvi
Obiettivi	<p>L'obiettivo del progetto educativo è quello di permettere ai bambini di sviluppare a seconda dei loro particolari talenti, le potenzialità sul piano fisico, intellettuale, affettivo, sociale e morale. Pertanto, gli obiettivi finalizzati alla corretta realizzazione del progetto educativo sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acquisire il rispetto di sé, degli altri e dell'ambiente condiviso; • Far acquisire al bambino la consapevolezza delle regole e il loro rispetto; • Sviluppare la socializzazione, la capacità relazionale e comunicativa, la solidarietà, la cooperazione e la collaborazione; • Favorire l'integrazione dei bambini stranieri all'interno del centro facendo sviluppare il senso di appartenenza, favorendo così lo scambio culturale; • Dare la possibilità di sperimentare le proprie abilità creative; • Sviluppare le capacità di comprensione, di analisi, di elaborazione, di immaginazione e d'attenzione; rafforzare le abilità metacognitive per poter svolgere con più sicurezza i compiti.
A chi si rivolge	<p>Il centro di aggregazione "L'Isola che non c'era" accoglie bambini della fascia di età compresa rispettivamente tra i sei e i dieci anni e ragazzi della fascia di età compresa tra gli 11 e i 14 anni.</p>
Cosa offre	<p>La tipologia delle attività è la seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Attività di socializzazione atte ad aumentare le relazioni positive che influiscono positivamente sulla stima di sé stessi e a favorire il consolidamento del gruppo attraverso la cooperazione e la collaborazione. • Attività di laboratorio artistico che stimolino l'intelligenza creativa ma che permettano anche la sperimentazione di tecniche artistiche. • Attività che aiutino il bambino a rafforzare le capacità di analisi, comprensione ed elaborazione delle informazioni. • Attività atte a favorire il miglioramento e lo sviluppo dello stato psico-fisico • Supporto scolastico mediante attività rivolte al miglioramento del rendimento scolastico dei ragazzi; • Promozione di esperienze di apprendimento attraverso la creazione di gruppi di studio in cui è incentivata l'acquisizione di un ruolo attivo e propositivo in relazione alle proprie attitudini e competenze; • Laboratori teatrali e musicali con l'aiuto di esperti che operano sul territorio di Silvi.

Figure professionali	<p>Coordinatore Educatori Maestri di laboratorio Psicologo</p>
Modalità di attivazione	<p>Le iscrizioni si possono effettuare negli orari di apertura dei centri tramite la compilazione di un modulo</p>
Requisiti minimi garantiti	<ul style="list-style-type: none"> • L'organizzazione del servizio prevede che a inizio anno venga stilata una programmazione con l'indicazione delle attività che verranno svolte nel corso dell'anno, monitorate a cadenza regolare con la supervisione del Coordinatore pedagogico. • Garanzia di erogazione del servizio (rispetto dei giorni e degli orari di apertura).
Contatti	<p>Responsabile di servizio: Dott.ssa Barbara Armidi</p>



SERVIZIO	NIDO D'INFANZIA - Comune di Morro d'Oro e Pineto e NIDO D'INFANZIA E SCUOLA INFANZIA PARITARIA Comune di Città Sant'Angelo
Obiettivi	<p>NIDO La finalità del nido d'infanzia è quella di garantire ad ogni bambino che lo frequenti un luogo di formazione, cura e socializzazione, nella prospettiva del suo benessere psicofisico e dello sviluppo delle sue potenzialità cognitive, affettive e sociali, sostenendo così le famiglie nella scelta della genitorialità. Un ambiente attento alle esigenze dei bambini e studiato in funzione di un percorso verso l'autonomia aiuta il bambino a sviluppare fiducia in sé stesso, desiderio di apprendere, propensione alla socialità ed alla collaborazione con gli altri. Compito del nido è quello di offrire un progetto educativo che metta in evidenza le reali potenzialità e le specifiche caratteristiche del bambino.</p> <p>INFANZIA PARITARIA “... la scuola dell'Infanzia deve consentire ai bambini che la frequentano di raggiungere avvertibili traguardi di sviluppo in ordine all'identità, all'autonomia ed alla competenza...” (Nuovi orientamenti dell'attività educativa nella Scuola Materna – 1991 MIUR (Ministero Istruzione Università e Ricerca). Tra gli obiettivi: sviluppo dell'identità, conquista dell'autonomia, sviluppo delle competenze prescolastiche, cittadinanza attiva.</p>
A chi si rivolge	<p>Bambini dai 3 ai 36 mesi nell'area territoriale di riferimento (nido) Bambini dai 3 ai 6 anni (infanzia paritaria)</p>
Cosa offre	<p>La scelta e la differenziazione delle attività, in termini di tempo e modalità, e la strutturazione degli spazi sono subordinate sia agli obiettivi pedagogici che all'età dei bambini e si concretizzano nell'attuazione di svariati laboratori relativi alle seguenti aree di sviluppo: area grafico-pittorica, area plastico manipolativa, area musicale, area psicomotoria, area prassico- motoria, area comunicativa, area cognitiva, area affettiva. Tutte le attività vengono svolte secondo un calendario giornaliero e settimanale. Tra le attività proposte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laboratorio della favola e del teatro • Laboratorio della sonorità • Laboratorio delle attività manipolative – costruttive • Laboratorio delle attività simboliche • Laboratorio linguistico • Laboratorio delle attività motorie • Laboratorio giardino • Attività di gioco strutturato e libero <p>INFANZIA PARITARIA Le Indicazioni nazionali fissano i traguardi per lo sviluppo delle competenze delle bambine e dei bambini per ciascuno dei cinque “campi di esperienza” sui quali si basano le attività educative e didattiche della</p>

	<p>scuola dell'infanzia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il sé e l'altro - Il corpo e il movimento - Immagini, suoni, colori - I discorsi e le parole - La conoscenza del mondo
Figure professionali	<ul style="list-style-type: none"> • Educatori • Maestra infanzia • Ausiliari • Coordinatore Pedagogico
Modalità di attivazione	<p>La domanda di iscrizione al nido d'infanzia e alla paritaria deve essere presentata dai genitori presso gli uffici della Cooperativa New Laser o previo appuntamento presso i locali del nido/scuola infanzia paritaria.</p>
Requisiti minimi garantiti	<ul style="list-style-type: none"> • Alta professionalità dell'equipe educativa • Definizione e rispetto del piano educativo con indicazione di obiettivi, tempi e finalità che viene monitorato a cadenza regolare con la supervisione del coordinatore Pedagogico • Centralità del bambino e coinvolgimento della famiglia
Contatti	<p>Responsabile del servizio: Dott.ssa. Giulia Di Gregorio Coordinatore Pedagogico: Dott. Pierluigi Maggio</p>

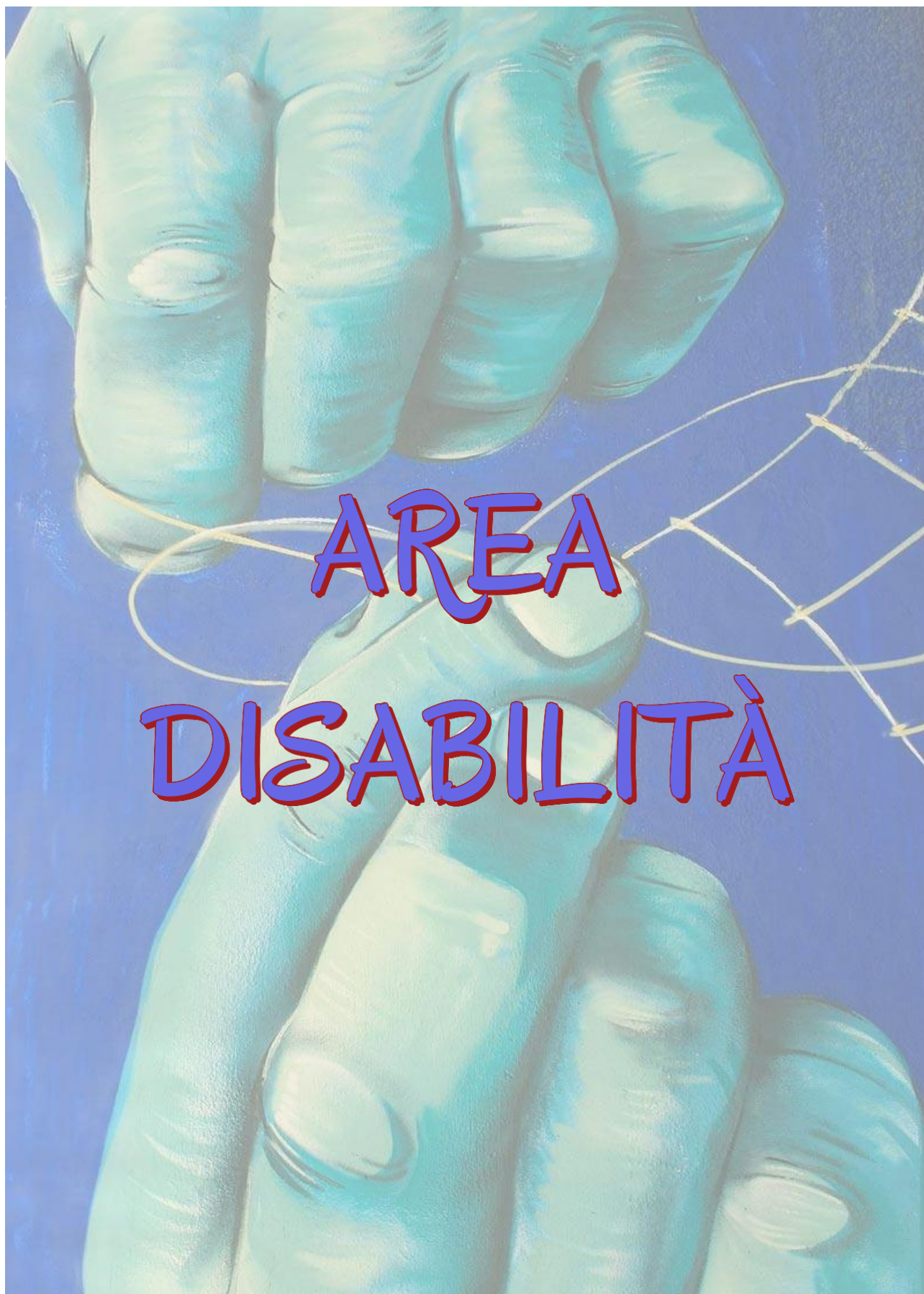
CERTIFIED
UNI PDR 125



NL
NEW LASER
COOPERATIVA SOCIALE ONLUS



Nr. 1081-393-Q



SERVIZIO	SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA SPECIALISTICA- ADS 23-Silvi, Atri e Pineto, Comune di Spoltore e Unione dei Comuni Colline del Medio Vomano
Obiettivi	L'obiettivo principale del Servizio di Assistenza Scolastica agli alunni disabili è quello dell'integrazione sociale. Tale obiettivo generale sarà perseguito per mezzo di altri obiettivi strumentali tra i quali il miglioramento delle autonomie e la stimolazione continua dei ragazzi disabili. Gli obiettivi generali sono composti di molteplici obiettivi specifici raggruppati per area di intervento ai quali è assegnata una priorità e un'importanza diversa a seconda della qualità e della gravità del singolo soggetto, nonché delle diverse esigenze indicate nel Piano Educativo Individualizzato (PEI) di ciascun alunno.
A chi si rivolge	Alunni frequentanti le scuole dell'infanzia, le scuole primarie e secondarie di primo grado dichiarati persone disabili ai sensi della Legge 104/92, che necessitano di un'assistenza ad personam, residenti nell'area territoriale di riferimento.
Cosa offre	<p>L'attività socio-assistenziale-educativo-riabilitativa investe numerose aree di sviluppo delle capacità, abilità, competenze e in ciascuna di queste aree ci si propone di perseguire vari obiettivi, a seconda della peculiarità del singolo utente, della sua età in riferimento alla fascia scolastica di appartenenza (scuola materna, elementare, media inferiore e media superiore) e del tipo della disabilità.</p> <p>Gli operatori orientano i propri interventi a tutte le aree con programmi specifici per i singoli soggetti.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Area della Relazione, dell'Interazione e della Socializzazione Riguarda la sfera affettivo-relazionale della persona e il rapporto con il sé e con gli altri. Include la motivazione alla relazione consapevole, le interazioni con il gruppo dei pari e con gli adulti di riferimento nel contesto scolastico, la partecipazione alla vita di gruppo, le competenze sociali e la motivazione all'apprendimento. • Area della Comunicazione e del Linguaggio Fa riferimento alla competenza comunicativa e linguistica, intesa come comprensione del linguaggio orale e produzione verbale. Comprende l'uso funzionale del linguaggio verbale, di linguaggi alternativi o aumentativi, nonché delle forme di comunicazione non verbale, artistica e musicale. Considera le modalità comunicative prevalenti, i contenuti espressi e i mezzi comunicativi privilegiati. • Area dell'Autonomia e dell'Orientamento Riguarda l'autonomia personale e sociale della persona. Include le competenze motorio-prassiche (motricità globale, motricità fine, prassie semplici e complesse), le competenze sensoriali (funzionalità visiva, uditiva e tattile) e la capacità di orientarsi e agire in modo autonomo nei diversi contesti di vita e di apprendimento.

	<ul style="list-style-type: none"> • Area Cognitiva e dell'Apprendimento <p>Comprende le capacità cognitive e neuropsicologiche, quali memoria, attenzione, funzioni intellettive e organizzazione spazio-temporale. Considera il livello di sviluppo delle strategie di problem solving adeguate alla fascia d'età, gli stili cognitivi, la capacità di integrare competenze diverse e le abilità di apprendimento (lettura, scrittura, calcolo, comprensione e decodifica di testi o messaggi).</p>
Figure professionali	<p>Coordinatore Assistenti specialistici Supervisore Psicologo</p>
Modalità di attivazione	<p>Su segnalazione della scuola attraverso gli uffici dei Servizi Sociali del Comune di riferimento. Il comune provvederà poi a trasmettere alla Cooperativa i nominativi degli alunni per la successiva presa in carico.</p>
Requisiti minimi garantiti	<p>Progettazione individualizzata Esecuzione delle prestazioni come previsto da progetto individualizzata Supervisione psico-pedagogica</p>
Contatti	<p>Responsabile del servizio ADS 23: Dott.ssa Anahi Di Sipio Responsabile del servizio Spoltore e Vomano Dott. Pierluigi Maggio</p>

SERVIZIO	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DISABILI- ADS 23-Silvi, Atri e Pineto
Obiettivi	<p>L'obiettivo del Servizio di Assistenza Domiciliare Disabili è il raggiungimento di gradi di autonomia del disabile all'interno del contesto familiare e domestico, tende a garantire lo sviluppo delle risorse umane e sociali.</p> <p>Inoltre, il Servizio favorisce l'integrazione come processo slegato da logiche assistenziali e l'utente, non è più considerato come un soggetto debole che ha bisogno dell'aiuto degli altri per sopravvivere, ma deve divenire un vero e proprio protagonista della vita sociale della comunità con peculiarità e abilità proprie.</p>
A chi si rivolge	<p>Persone riconosciute disabili ai sensi della Legge 104/92</p>
Cosa offre	<p>La tipologia degli interventi erogati è la seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prestazioni pulizia igiene e casa, lavatura e stiratura • prestazioni aiuto igiene alla persona • prestazione aiuto nella deambulazione • prestazioni preparazione e somministrazione pasti • prestazioni attività ricreative e compagnia • prestazioni commissioni e spesa • accompagnamento a visite mediche • aiuto somministrazione farmaci

Figure professionali	<i>Coordinatore Operatore domiciliare OSS, OSA, Educatore Psicologo</i>
Modalità di attivazione	Al Servizio si accede mediante richiesta formale da inoltrare al Punto Unico di Accesso (PUA) del comune di residenza del richiedente
Requisiti minimi garantiti	Progettazione individualizzata Esecuzione delle prestazioni come previsto da progetto individualizzato
Contatti	Responsabile del servizio ADS 23: Dott.ssa Di Gregorio Giulia

CERTIFIED
UNI PDR 125



NL
NEW LASER
COOPERATIVA SOCIALE ONLUS



Nr. 1081-393-Q



ALTRI SERVIZI

SERVIZIO	SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE E SEGRETARIATO SOCIALE- Comuni di Silvi, Atri, Pineto e Unione Comuni Vomano
Obiettivi	La finalità dei Servizi Sociali professionali è progettare e realizzare, anche in collaborazione con altre realtà del territorio (istituzionali, del privato sociale e del volontariato), azioni di prevenzione, eliminazione o riduzione delle condizioni di bisogno o disagio individuale, familiare e comunitario, derivanti da difficoltà personali, familiari, sociali ed economiche e da condizioni di fragilità, disabilità e non autonomia.
A chi si rivolge	Il Servizio Sociale professionale riceve, in base alla tipologia e alla competenza di ogni singola unità di offerta, tutte le categorie di persone residenti nel Comune dove il Servizio viene svolto: minori e famiglie, adulti, anziani, disabili
Cosa offre	<ul style="list-style-type: none"> • segretariato sociale (accoglienza, ascolto e orientamento della domanda del cittadino); • orientamento nella rete dei servizi e/o presa in carico e costruzione di progetti individuali; • attivazione di servizi integrativi e complementari quali ADM, ADH, sostegno educativo scolastico, SAD, servizi ausiliari (accompagnamenti, trasporti sociali ecc.); • attività e progetti in rete con altri servizi; • progetti specifici in collaborazione con il terzo settore finalizzati alla tutela e al benessere dei minori e delle famiglie, degli adulti, di persone con disabilità, degli anziani; • interventi di prevenzione e promozione nei diversi ambiti (attivazione delle progettualità legate alle leggi di settore); • lavoro di rete e di secondo livello con i soggetti del territorio (collaborazione e integrazione con le istituzioni locali, i servizi specialistici, le associazioni pubbliche, private o di volontariato)
Figure professionali	Assistenti sociali Psicologo Amministrativo
Modalità di attivazione	Si accede liberamente al Servizio Sociale del proprio Comune di residenza secondo gli orari e i giorni di apertura stabiliti.
Requisiti minimi garantiti	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza di operatori presso le sedi di servizio negli orari prestabiliti • Progetti personalizzati di intervento • Lavoro di Equipe
Contatti	Referente tecnico del servizio: Dott.ssa Annamaria Ruggieri

SERVIZIO	SERVIZIO DI TRASPORTO SOCIALE RIVOLTO A PERSONE DISABILI, ANZIANI E UTENTI IN CARICO AL SERVIZIO SOCIALE - Comuni di Silvi e Unione Comuni Vomano
Obiettivi	Il Trasporto Sociale concorre alla realizzazione del più ampio progetto di vita dei cittadini che hanno particolari difficoltà nella mobilità, esso rappresenta un diritto in quanto spesso unica chiave d'accesso ad altri diritti fondamentali: l'esercizio del diritto alla salute, al lavoro, all'istruzione, alla socializzazione e, in generale, all'accesso ai servizi pubblici. Il Trasporto Sociale rappresenta a tutti gli effetti un servizio alla persona che viene "accompagnata" nell'accesso ad altri servizi e non semplicemente "trasportata", promuovendone l'autonomia e favorendo la sua permanenza nel contesto sociale di vita e il mantenimento di un adeguato livello di relazione.
A chi si rivolge	<ul style="list-style-type: none"> • Anziani ultrasessantacinquenni non autosufficienti e parzialmente autosufficienti, con reti familiari ed informali carenti. • Disabili residenti nel territorio comunale certificati ai sensi della L.104/92 e successive modifiche ed integrazioni. • Persone adulte affette da momentanea o permanente patologia invalidante, impossibilitate ad usare altri mezzi. A tutte le persone anziane dell'area territoriale di riferimento.
Cosa offre	Il Trasporto Sociale è un servizio di trasporto persone in condizioni di disagio (permanente o temporaneo), prevalentemente anziane, disabili o utenti in carico al Servizio Sociale del Comune di Silvi, prive di idonee reti familiari di supporto e/o non in grado di utilizzare i mezzi pubblici, finalizzato a garantire l'accesso a diverse tipologie di strutture (socio assistenziali, sociosanitarie e sanitarie, centri diurni, uffici) nonché alla rete di servizi socio-ricreativi ad aggregativi.
Figure professionali	Coordinatore Personale di guida
Modalità di attivazione	I soggetti che intendono usufruire del Servizio di trasporto sociale devono presentare apposita domanda all'Assistente Sociale c/o lo Sportello Sociale del Comune
Requisiti minimi garantiti	<ul style="list-style-type: none"> • Rispetto degli orari e degli itinerari stabiliti dal piano di servizio • Svolgimento dei servizi richiesti con la massima cura ed attenzione • curare la tutela dei trasportati durante il percorso
Contatti	Referente di servizio: Sig.ra Marina Corneli

SERVIZIO	SERVIZIO DI SORVEGLIANZA SUGLI SCUOLABUS DURANTE IL TRASPORTO SCOLASTICO- Comune di Città Sant'Angelo (PE) e Comune di Atri (TE)
Obiettivi	Il servizio di sorveglianza sugli scuolabus durante il trasporto scolastico ha lo scopo di garantire la sicurezza e il benessere degli studenti durante il loro tragitto verso e da scuola. Tra gli obiettivi specifici: garantire la sicurezza degli studenti, controllo dell'ordine, assistenza in caso di emergenza
A chi si rivolge	Studenti delle scuole del comune di Città Sant'Angelo e del comune di Atri che ne facciano richiesta
Cosa offre	Il servizio ha inizio nella sede del deposito degli scuolabus e ha termine nel medesimo luogo. Data la natura peculiare del servizio, gli operatori hanno l'obbligo di prestare particolare cura ed attenzione nel far salire gli alunni sullo scuolabus e farli scendere alle fermate, nel farli sedere nell'apposito posto allacciando loro le cinture di sicurezza, ove presenti (in conformità a quanto prescrive il Codice della Strada), nel sorvegliarli durante la fase del trasporto e nell'accompagnarli dallo scuolabus al cancello di ingresso del plesso scolastico, ove la responsabilità relativa all'incolumità degli alunni viene assunta dal personale della scuola.
Figure professionali	Coordinatore Assistenti al trasporto
Modalità di attivazione	I soggetti che intendono usufruire del Servizio di trasporto sociale devono presentare apposita domanda al Comune
Requisiti minimi garantiti	<ul style="list-style-type: none"> • Rispetto degli orari e degli itinerari stabiliti dal piano di servizio • Svolgimento dei servizi richiesti con la massima cura ed attenzione • Curare la tutela dei trasportati durante il percorso
Contatti	Referente di servizio: Dott. Pierluigi Maggio

PROGETTO	<p align="center">Progetto BYLA – Be Yourself and Live Ahead Intervento di contrasto alla povertà educativa per minori e adolescenti Ambito territoriale: ADS 23 “Fino-Cerrano” (Progetto a valere sulle risorse del PNRR Missione 5 – Componente 3 – Investimento 3 Annualità 2022)</p>
Obiettivi	<p>Il progetto BYLA ha l’obiettivo di contrastare la povertà educativa attraverso la creazione di nuove e diversificate opportunità educative, formative e di orientamento rivolte ad almeno 125 ragazzi di età compresa tra gli 11 e i 17 anni, residenti nei Comuni dell’ADS 23 “Fino-Cerrano”.</p> <p>Il progetto intende fornire un contributo attivo alla definizione e costruzione del progetto di vita dei minori, valorizzandone diritti e doveri e potenziandone abilità, competenze personali, sociali e professionali.</p>
A chi si rivolge	<p>Minori e adolescenti di età compresa tra 11 e 17 anni, residenti nei Comuni dell’ADS 23 “Fino-Cerrano”, individuati in collaborazione con i Servizi Sociali e le istituzioni scolastiche partner.</p>
Cosa offre	<p>Il progetto BYLA offre un insieme integrato di interventi educativi, formativi, psicosociali e di orientamento, strutturati in linee di intervento finalizzate al benessere globale dei minori, al rafforzamento delle competenze personali e sociali e alla preparazione al mondo del lavoro. Le attività includono percorsi individuali e di gruppo, laboratori didattici e professionalizzanti, sostegno psicologico e psicosociale, attività educative innovative e tirocini formativi presso aziende del territorio.</p> <p>Linee di intervento e attività previste:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Attività di sostegno psicosociale 2. Laboratori didattici, STEM e supporto scolastico 3. Laboratori per l’inserimento lavorativo
Figure professionali	<p>Coordinatore di progetto Educatori e formatori Psicologi e psicoterapeuti Esperti di orientamento Tutor per i laboratori e i tirocini (<i>figure coinvolte in base alle attività previste e ai partner di progetto</i>)</p>
Modalità di attivazione	<p>L’accesso al progetto avviene tramite individuazione dei beneficiari da parte dei Servizi Sociali dell’ADS 23 e delle istituzioni scolastiche partner, secondo i criteri previsti dal progetto.</p>
Requisiti minimi garantiti	<ul style="list-style-type: none"> • Presa in carico educativa e/o psicosociale dei minori coinvolti; • Realizzazione delle attività previste dal progetto approvato; • Integrazione tra interventi educativi, formativi e di orientamento; • Monitoraggio dei percorsi e delle attività svolte
Contatti	<p>Referente del progetto: Dott. Pierluigi Maggio</p>

PROGETTO	Progetto DesTEENazioni - contrasto alla povertà educativa e prevenzione dell'abbandono scolastico Ambito territoriale: ADS 23 "Fino-Cerrano" (Progetto finanziato a valere su PNRR – Missione 5, Componente 3, Investimento 3)
Obiettivi	Il progetto ha l'obiettivo di contrastare la povertà educativa, prevenire l'abbandono e la dispersione scolastica e promuovere l'inclusione sociale dei minori e dei giovani attraverso un sistema integrato di interventi educativi, socioeducativi, psicologici e formativi. In particolare il progetto intende: <ul style="list-style-type: none"> • sostenere il successo formativo e il benessere dei minori; • prevenire l'abbandono scolastico; • rafforzare competenze personali, sociali e professionali; • favorire l'orientamento e il passaggio scuola-lavoro; • sostenere le competenze educative delle famiglie; • promuovere l'intelligenza emotiva e il benessere psicologico.
A chi si rivolge	Minori di età inferiore ai 18 anni; giovani nella fascia 18-21 anni; residenti nel territorio dell'ADS 23 "Fino-Cerrano", individuati dai Servizi Sociali e dalla rete territoriale.
Cosa offre	Il progetto offre attività di aggregazione e accompagnamento socioeducativo, educativa di strada, patti educativi di comunità, interventi educativi per la prevenzione dell'abbandono scolastico, percorsi di formazione ai mestieri, accompagnamento psicologico dei ragazzi e promozione dell'intelligenza emotiva, azioni di accoglienza e sostegno alle figure genitoriali, tirocini di inclusione con tutoraggio e indennità, nonché l'allestimento di uno spazio multifunzionale di esperienza comprensivo di attrezzature e interventi di tipo edilizio.
Figure professionali	Coordinatore strategico-programmatico del progetto Coordinatore tecnico Personale educativo e socioeducativo Educatori di strada Psicologi e professionisti del supporto psicologico Formatori per i percorsi ai mestieri Tutor per i tirocini Personale addetto alla gestione e alla sorveglianza
Modalità di attivazione	L'accesso agli interventi avviene mediante presa in carico da parte dei Servizi Sociali dell'ADS 23, in collaborazione con i soggetti della rete territoriale coinvolti nel progetto, secondo le modalità e i criteri definiti dal piano progettuale approvato.
Requisiti minimi garantiti	<ul style="list-style-type: none"> • realizzazione delle attività previste dal piano finanziario e dal cronoprogramma approvati • continuità degli interventi educativi e di supporto • tutela dei beneficiari durante lo svolgimento delle attività • monitoraggio degli interventi • rispetto degli indicatori di risultato previsti.
Contatti	Referente del progetto: Dott. Pierluigi Maggio

PROGETTO	Progetto Lavorabili - D.G.R. n. 748 del 19/11/2024 - Piano Sociale Regionale 2022-2024. <i>(Atto di indirizzo applicativo per l'impiego delle risorse del Fondo Sociale Regionale destinate agli interventi per "Innovazione e programmi speciali regionali")</i>
Obiettivi	Il progetto mira a favorire l'acquisizione di competenze tecnico-pratiche spendibili nella vita quotidiana e in contesti occupazionali, promuovere autonomia, autostima e partecipazione attiva, e creare occasioni di socializzazione rafforzando le capacità relazionali e organizzative dei partecipanti.
A chi si rivolge	Persone con disabilità residenti presso la struttura "Casa del Sole – Rosolino Colella" di Città Sant'Angelo (PE)
Cosa offre	Sono stati attivati cinque laboratori tematici della durata di 80 ore ciascuno. Il laboratorio di orticoltura e cura del verde ha permesso attività di ortoterapia, coltivazione di ortaggi e fiori e manutenzione del giardino, sviluppando competenze legate al ciclo delle stagioni e alla cura delle piante. Il laboratorio di falegnameria e bricolage ha consentito la realizzazione di manufatti e oggettistica venduta nei mercatini locali, con lo sviluppo di abilità manuali, cognitive e relazionali. Il laboratorio artistico ha offerto percorsi di arteterapia volti a favorire l'espressione creativa, rafforzare l'autostima e migliorare le capacità comunicative, con la produzione di opere vendute nei mercatini. Il laboratorio di cucina ha previsto attività pratiche di preparazione alimentare, educazione alimentare, uso degli strumenti e gestione delle risorse economiche, potenziando abilità organizzative e percettivo-motorie. Il laboratorio di pet therapy ha sviluppato percorsi teorico-pratici con animali d'affezione, in collaborazione con la LAV di Pescara, finalizzati a stimolare empatia, gestione emotiva e senso di responsabilità.
Figure professionali	Educatori professionali Operatori laboratoriali Esperti in arteterapia Cuochi e formatori di cucina Operatori di pet therapy Collaboratori della LAV di pescara
Modalità di attivazione	Le attività sono state svolte in modalità residenziale presso la struttura, con laboratori strutturati della durata di 80 ore ciascuno e con la partecipazione attiva dei residenti.
Requisiti minimi garantiti	<ul style="list-style-type: none"> • Residenza presso "Casa del Sole – Rosolino Colella" • Disponibilità alla partecipazione attiva nelle attività laboratoriali • Età e condizioni fisiche compatibili con le attività previste
Contatti	Referente del progetto: Dott. Pierluigi Maggio

PROGETTO	Progetto PROSPETTIVE - progetto finanziato nell'ambito del Programma Regionale FSE+ Abruzzo 2021-2027, Avviso Povertà Educativa Minorile
Obiettivi	Il progetto contrasta la povertà educativa e promuove il benessere dei bambini attraverso il potenziamento dei servizi educativi, il sostegno alle famiglie, la conciliazione vita-lavoro e il rafforzamento delle competenze degli operatori del sistema integrato 0-6.
A chi si rivolge	Bambini 0-6 anni e loro famiglie, nuclei in situazione di fragilità, bambini nei primi 1.000 giorni di vita, minori 5-10 anni con difficoltà socio-educative e operatori dei servizi educativi e sociali.
Cosa offre	Il progetto prevede l'attivazione di servizi educativi flessibili e integrativi, tra cui atelier tematici rivolti ai bambini e alle famiglie, con orari prolungati anche serali e nel fine settimana. Offre percorsi di home visiting per il supporto precoce alla genitorialità, interventi di psicologia scolastica a sostegno del benessere emotivo dei minori e azioni formative rivolte agli operatori del sistema 0-6, con particolare attenzione al coordinamento pedagogico e alla tutela dei minori. Le attività sono progettate secondo un approccio multidisciplinare e orientato alla prevenzione della povertà educativa.
Figure professionali	Educatori ed educatrici per la prima infanzia Coordinatori pedagogici Psicologi e psicoterapeuti Assistenti sociali Formatori esperti in sistema integrato 0-6 e child safeguarding Operatori socio-educativi Ostetriche Personale amministrativo e di coordinamento di progetto
Modalità di attivazione	L'accesso ai servizi avviene tramite avvisi pubblici e attraverso la segnalazione dei servizi territoriali competenti, in particolare per le azioni di home visiting e di supporto psicosociale. Il progetto è realizzato mediante un modello di coprogettazione tra enti pubblici, cooperative sociali ed enti del terzo settore, con il coinvolgimento diretto dei servizi educativi e scolastici del territorio. Le attività si svolgono presso poli educativi, scuole dell'infanzia, sedi territoriali e, ove previsto, presso il domicilio delle famiglie.
Requisiti minimi garantiti	<ul style="list-style-type: none"> • Accesso gratuito ai servizi per i beneficiari selezionati • Riserva di almeno il 50% dei posti a categorie prioritarie previste dall'avviso • Impiego di personale qualificato e in possesso dei requisiti normativi • Equa distribuzione territoriale degli interventi tra gli ambiti coinvolti • Adozione di metodologie educative validate e coerenti con il sistema integrato 0-6



	<ul style="list-style-type: none">• Coordinamento, monitoraggio e valutazione delle attività progettuali
Contatti	Referente del progetto: Dott. Pierluigi Maggio

PROGETTO	Progetto VIAGGIARE CONTRO LA VIOLENZA - Avviso Violenza 2022 – Dipartimento per le pari Opportunità del 04/02/2022
Obiettivi	Promuovere la cultura della parità di genere tra giovani e comunità educante; prevenire la violenza di genere; rafforzare la consapevolezza sui temi degli stereotipi, delle discriminazioni e delle relazioni rispettose; valorizzare le reti territoriali antiviolenza e migliorarne la visibilità.
A chi si rivolge	Giovani tra gli 11 e i 20 anni, con azioni differenziate per le fasce 11–17 e 18–20; destinatari indiretti quali famiglie, insegnanti, comunità educante e cittadinanza del territorio provinciale di Teramo.
Cosa offre	Percorsi didattici su parità di genere e prevenzione della violenza; formazione di giovani tutor; laboratori teatrali; workshop esperienziali ispirati alle arti marziali e alla filosofia della non violenza; campagne di comunicazione e sensibilizzazione attraverso eventi, materiali informativi, trasporti pubblici e piattaforma web di progetto.
Figure professionali	Coordinatore di progetto; Coordinatore didattico; Docenti ed esperti in parità di genere; Formatori; Tutor; Psicologi; Esperti legali; Operatori teatrali; Istruttori di arti marziali; Personale amministrativo.
Modalità di attivazione	Realizzazione in partenariato tra enti pubblici, università, cooperative e associazioni; coinvolgimento delle scuole; attivazione di attività formative, eventi pubblici e azioni di comunicazione territoriale.
Requisiti minimi garantiti	<ul style="list-style-type: none"> • Accesso gratuito alle attività; • utilizzo di personale qualificato; • integrazione con la rete antiviolenza territoriale; • monitoraggio delle attività; • diffusione capillare delle azioni di sensibilizzazione.
Contatti	Referente del progetto: Dott. Pierluigi Maggio

CERTIFIED
UNI PDR 125



NL
NEW LASER
COOPERATIVA SOCIALE ONLUS



Nr. 1081-393-Q



PROCEDURE DI RECLAMO

PROCEDURE PER GESTIONE DEI RECLAMI

La Cooperativa NEW LASER garantisce la tutela dell'utente e dei suoi familiari in una logica di empowerment, attraverso la possibilità di poter effettuare reclami, osservazioni e suggerimenti in seguito a disservizi, disfunzioni o comportamenti che possano aver provocato limitazioni sotto qualsiasi forma alla fruibilità del servizio, e mediante la customer satisfaction nel coinvolgere gli stessi nel miglioramento di processi e servizi con l'obiettivo di migliorare la Qualità.

La gestione dei processi viene effettuata nell'ottica del miglioramento continuo, attraverso un coordinamento del servizio finalizzato alla risoluzione dei problemi degli utenti e delle famiglie.

Al fine di raggiungere un costante miglioramento della Qualità del servizio, la Cooperativa Sociale NEW LASER considera di fondamentale importanza lo scambio continuo con l'utente e i suoi famigliari che costantemente sono invitati ad esprimere dubbi, osservazioni o consigli e a far presente esigenze sopravvenute che saranno oggetto di attenta valutazione da parte dei coordinatori.

Il coordinatore e l'equipe di coordinamento, sono preposti all'interazione costante e diretta con i fruitori del servizio. Svolgono le funzioni di ricezione e di valutazione delle segnalazioni pervenute, fornendo risposte immediate a problemi facilmente risolvibili e predispongono modalità attuative per situazioni di più complessa risoluzione.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale. Nelle situazioni di maggiore complessità è possibile esercitare il proprio diritto al reclamo formalizzando una specifica segnalazione, attraverso l'utilizzo di un modulo reperibile presso gli uffici della Cooperativa o sul sito internet.

L'utente compila il modulo (ivi allegato), o che trova nella specifica sezione del sito www.cooperativanewlaser.it, precisando l'oggetto del reclamo (sottoscrivendolo se lo ritiene opportuno), e lo consegna, invia alla Cooperativa per posta, via mail o procedendo ad una compilazione e invio digitale direttamente dal sito. Al ricevimento del reclamo la Cooperativa provvede entro 48 ore a contattare l'utente allo scopo di ridurre il disagio creando, fornendo spiegazioni, chiarimenti e concordando le eventuali azioni correttive al fine di una possibile soluzione. La gestione del reclamo con la correzione e l'eliminazione delle cause di disservizio deve avvenire nel più breve tempo possibile e comunque entro e non oltre i 30 giorni consecutivi dalla data di presentazione del reclamo. Tutti i moduli compilati sono visionati dal Responsabile Qualità e dai Coordinatori di servizio che ne gestiscono il trattamento attraverso un'azione correttiva, partecipando alla definizione e all'analisi delle cause che hanno determinato il reclamo.

	MODULO PER SEGNALAZIONE RECLAMO	GEN MO 56 REV. 1 del 30/03/2024
---	--	------------------------------------

Servizio a cui è diretta la segnalazione	Comune:

RECLAMO PRESENTATO DA:

Cognome e nome: _____

Nato/a a: _____ Prov.: _____ il: _____

Residente a: _____ Prov.: _____ via: _____

Tel/cel. _____ mail: _____

OGGETTO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO:

Ai sensi del Nuovo Regolamento Privacy, si informa che i dati personali forniti verranno trattati dall'ente al quale la presente dichiarazione è prodotta, esclusivamente al fine di fornire risposta al presente reclamo e per le finalità connesse all'erogazione del servizio o della prestazione per cui la dichiarazione stessa viene resa.

Data:

Firma: