

Oltre 30 anni di esperienza



CARTA DEL SERVIZIO 2017

S.I.S.Mi.F.

Servizio per l'Integrazione e il Sostegno dei Minori in Famiglia



(S.I.S.Mi.F. C.d.S. Rev. Giugno 2017)

INDICE

1. PRESENTAZIONE DEL DOCUMENTO	3
2. PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA COTRAD	4
3. POLITICA DELLA QUALITA' COTRAD	5
4. PRINCIPI E NORMATIVE FONDAMENTALI	8
5. INFORMAZIONI SUL S.I.S.Mi.F.....	9
6. STORIA DEL SERVIZIO	10
7. STANDARD DI QUALITA' GARANTITI DAL SERVIZIO	11
8. RECLAMI – MODALITA' DI PRESENTAZIONE	15
9. MODULO DI RECLAMO/SUGGERIMENTO.....	17

1. PRESENTAZIONE DEL DOCUMENTO

La Carta dei servizi è uno strumento, adottato dalla Cooperativa COTRAD, a garanzia e tutela dell'utente. L'obiettivo è quello di far conoscere, in maniera chiara, alle persone che già fruiscono di un servizio o che ritengono di averne bisogno, quali sono le modalità per accedere allo stesso, quali sono gli obiettivi, chi sono i responsabili della sua gestione, quali sono gli standard qualitativi garantiti e come segnalare eventuali disservizi. Ciò consente al cittadino di poter scegliere sulla base di precisi criteri l'organizzazione più adatta a fornirgli le prestazioni di cui ha bisogno.

La Carta dei Servizi della cooperativa COTRAD ha, quindi, un duplice scopo:

- ✓ informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi e come si fa per usufruirne;
- ✓ favorire un rapporto diretto tra i propri Servizi e gli utenti, impegnando la cooperativa in un patto con i cittadini.

Le informazioni contenute nella Carta dei Servizi, sono le seguenti:

- a. Presentazione della cooperativa e principi fondamentali che ispirano le nostre attività;
- b. modelli organizzativi ed operativi utilizzati nei servizi;
- c. standard di qualità dei servizi offerti;
- d. informazioni sulla tipologia dei servizi offerti e le modalità di accesso;
- e. Modalità di tutela dei diritti dei cittadini-utenti e relative procedure di reclamo.

La presente carta dei servizi si riferisce al S.I.S.Mi.F. (Servizio per l'Integrazione e il Sostegno ai Minori in Famiglia) attivabile presso i municipi in cui siamo accreditati per il servizio (Municipio Roma I Centro, Municipio Roma II, Municipio Roma III e Municipio Roma IX).

2. PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA COTRAD

Siamo una **Cooperativa Sociale Onlus** che sostiene l'interesse generale della Comunità e della Persona lavoriamo per la promozione dell'individuo e per l'integrazione sociale, favorendo processi di socializzazione e percorsi di solidarietà. Come cooperativa sentiamo un forte impegno mutualistico.

Nasciamo nel 1978, in oltre 30 anni di attività abbiamo acquisito competenze ed esperienze nella progettazione e gestione di servizi sociali, socio-sanitari ed educativi rivolti a persone o gruppi segnati da diverse forme e gradi di emarginazione, promuovendo azioni per prevenire l'esclusione sociale anche attraverso la sensibilizzazione e il coinvolgimento della comunità locale. Siamo presenti a Roma e provincia e in diverse province del Lazio.

Qualità, professionalità e personalizzazione degli interventi, nonché monitoraggio, innovazione dei processi interni e delle attività, sono gli elementi fondamentali della nostra attività quotidiana.

COTRAD - Società Cooperativa Sociale Onlus
Presidente: Mosè Grazio Montefusco
Sede Legale: Via Cavour 325 - 00184 - Roma
Iscritta alla sezione ordinaria Camera di Commercio di Roma
Ufficio Registro delle Imprese
Numero d'iscrizione e Codice Fiscale 03208980585
Numero di R.E.A. 428270 - Partita I.V.A. 01171621004
Iscritta all'Albo Società Cooperative c/o Ministero Attività Produttive N.A103396
Sezione: Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto
Categoria: Cooperative Sociali
Categoria Attività Esercitata: Cooperativa di Produzione e Lavoro
Iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali – Sezione A
Decreto del Presidente della Giunta Regionale del Lazio n. 423/1997
Abilitata al MEPA (Mercato Elettronico Pubblica Amministrazione) in data 08.05.2017
RATING DI LEGALITA' ( +) ottenuto in data 19/4/2017.
Recapiti: telefono: 066976001 r.a. - fax : 0669760026
Sito web: www.cotrad.org - e-mail: segreteria@cotrad.org

3. POLITICA DELLA QUALITA' COTRAD

La Politica per la Qualità della Cooperativa Sociale COTRAD, si esplica dettagliatamente attraverso la mission, i valori e la vision che la stessa ha definito attraverso un processo di democrazia partecipativa che ha visto coinvolta tutta l'assemblea dei soci.

E' stato quindi impostato un sistema di gestione per la qualità all'interno della nostra organizzazione conformemente a quanto riportato nella norma UNI EN ISO 9001:2008.

MISSION

Con oltre 30 anni di esperienza in ambito socio-educativo ed un forte impegno in campo mutualistico, siamo una Cooperativa Sociale O.n.l.u.s. che sostiene l'interesse generale della Comunità alla promozione umana ed alla integrazione sociale dei cittadini, favorendo processi di socializzazione e percorsi di solidarietà.

Siamo esperti nel progettare e gestire servizi socio-sanitari ed educativi rivolti alla persona, alla famiglia e ad interi gruppi sociali al fine di prevenire situazioni di disagio, di consentire la cura, la riabilitazione e l'inserimento nella vita attiva di persone con difficoltà.

Qualità, professionalità e personalizzazione degli interventi, nonché monitoraggio ed innovazione dei processi interni e delle attività proposte sono gli elementi che ci contraddistinguono.

La partecipazione attiva della Persona aiutata, con la propria individualità e la propria dignità, con i propri diritti ed il proprio percorso di vita, è il punto nodale delle nostre attività.

Promuoviamo la cura della Persona che lavora, rispettando la sua dignità e tutelando i suoi diritti.

I VALORI CHE ISPIRANO LA NOSTRA AZIONE

- ✓ Crediamo nell'importanza del **radicamento nel territorio** quale presupposto per lo sviluppo della qualità dei servizi e per la promozione di un collegamento stabile tra Servizi Pubblici e Privato Sociale.
- ✓ Crediamo in una **rete integrata di servizi** per un uso razionale delle risorse, in grado di aumentare le opportunità rivolte alle persone svantaggiate e alla Comunità nel suo complesso.
- ✓ Crediamo nella **co-progettazione** tra i soggetti di volta in volta coinvolti come elemento non rinunciabile per la realizzazione di servizi alla persona validi, efficaci, personalizzati ed in grado di rendere soddisfatto l'utente.
- ✓ Crediamo nella **valorizzazione delle risorse umane** attraverso il coinvolgimento degli operatori nella gestione dei servizi.
- ✓ Crediamo nel **coinvolgimento attivo dei fruitori** dei servizi, per favorire processi di autonomia, partecipazione, auto-organizzazione, empowerment.
- ✓ Crediamo nel **rispetto**, nella **tutela** e nella **valorizzazione della persona che lavora** e ci impegniamo quotidianamente per costruire un ambiente di lavoro che consenta il coinvolgimento del personale e la garanzia di condizioni di lavoro legali, salubri, sicure, rispettose della dignità della persona e delle pari opportunità.
- ✓ Crediamo nella **cooperazione**, nella mutualità e nei processi di democrazia interna.

GLI IMPEGNI CHE ASSUMIAMO PER IL FUTURO - LA VISION

- Intendiamo collaborare alla costruzione di un patto sociale per promuovere la crescita del singolo e della collettività e per rendere esigibili i diritti della Persona.
- Ci proponiamo di favorire la costruzione e l'elaborazione di nuove metodologie e strategie di promozione e sostegno della Persona e della Comunità per favorirne il benessere.

- Ci impegniamo a proporre progetti e azioni specifiche per diffondere la cultura dell'accoglienza e della tolleranza, elementi fondamentali per uno sviluppo della collettività più equo e non discriminante.
- Riteniamo importante migliorare la nostra Rete territoriale attraverso la creazione di nuovi servizi volti ad informare, avvicinare ed integrare i cittadini e le risorse del territorio.
- Intendiamo aumentare la nostra visibilità al fine di rendere più fruibili i servizi da noi offerti. Intendiamo operare per una progressiva e programmata diffusione di modelli di intervento da noi adottati e sperimentati.
- Vogliamo lavorare al miglioramento continuo dei processi organizzativi interni attraverso l'adozione e l'implementazione di modelli di qualità specifici, contribuendo alla costruzione di un marchio di qualità sociale.

4. PRINCIPI E NORMATIVE FONDAMENTALI

PRINCIPI DI RIFERIMENTO

L'attenzione alla persona, è l'elemento portante dei servizi che forniamo ed è un processo continuo a cui la persona aiutata prende parte in qualità di soggetto; solo con la partecipazione è infatti possibile garantire il reale rispetto dei suoi diritti e della sua autonomia. Le nostre azioni mirano a realizzare, promuovere e tutelare il diritto della persona e della sua famiglia:

- Dignità, giustizia ed egualianza.
- Imparzialità e continuità.
- Solidarietà e diritto di scelta.
- Efficienza ed efficacia.
- Partecipazione e coinvolgimento attivo.
- Riservatezza e privacy.
- Trasparenza ed informazione, in particolare per quanto riguarda processi e documenti che li riguardano.

NORMATIVE FONDAMENTALI

- Costituzione della Rep. Italiana con particolare riferimento agli artt. 2, 4, 6, 8, 32, 38;
- Legge 7 agosto 1990, n. 241, "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- Legge 8 novembre 2000, n. 328, "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- Legge n.285 del 1997;
- Convenzione internazionale sui diritti dell'infanzia, N.U. 20/11/1989;
- Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81, Testo Unico sulla Sicurezza "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro" e Decreto Legislativo 3 agosto 2009, n.106 "Disposizioni integrative e correttive del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro";

- D.P.C.M. del 19/5/95, Schema generale di riferimento della "C. dei S. pubblici sanitari".
- Linee guida (N.2/95), Attuazione della Carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale.
- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto Legislativo 30 luglio 1999 n°286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.

5. INFORMAZIONI SUL S.I.S.Mi.F.

(Servizio per l'Integrazione e il Sostegno ai minori in famiglia)

Responsabile: Graziella Lubrano Lavadera

Coordinatore Servizio: Loriana Blasi

Tel.: 06.69.76.00.33 - **fax:** 06.69.76.00.26

e-mail: sismif@cotrad.org – www.cotrad.org

Il servizio è svolto principalmente nel **Municipio Roma I Centro**. E' attivabile, inoltre, presso gli altri municipi in cui siamo accreditati (**Municipio Roma II**, **Municipio Roma III**, **Municipio Roma IX**). Si rivolge ai minori e alle famiglie in difficoltà.

Le principali **finalità del servizio** sono:

- **da mandato istituzionale** - Il Servizio si configura come un sistema di interventi a carattere psico-socio-educativo, mirato alla tutela del benessere materiale e relazionale del minore, attuabile attraverso processi educativi pianificati e strutturati che coinvolgano ogni sistema complessivo di relazioni intra ed extra familiari.
- **effettivamente richiesta** - Il Servizio funge direttamente e indirettamente da supporto al nucleo familiare che versa in condizioni di temporanea o strutturata difficoltà relativa alla singola parte del sistema e che incidono sulla qualità della vita del minore.

- **praticamente perseguita** – lettura del bisogno e successivo intervento atto a favorire e promuovere intenzionalmente la crescita del minore e della sua famiglia.

Personale operante nel servizio: n. 1 coordinatore (Assistente Sociale) n. 10 educatori professionali.

Inoltre, su richiesta possono essere previste figure professionali quali: assistenti domiciliari, mediatori culturali e psicologi.

Modalità di accesso: l'attivazione del servizio avviene esclusivamente a seguito di segnalazioni da parte dei servizi territoriali (Municipio di residenza, Asl, Tribunale).

Orario uffici

- dal lunedì al venerdì - dalle 9,00 alle 17,30
- sabato - dalle ore 8,00 alle 14,00.

In tutte le fasce orarie è possibile lasciare un messaggio in segreteria tel. al num.06/6976001.

Orario di copertura del servizio

L'orario della prestazione individuale è variabile ed è erogato dal lunedì al sabato dalle 8,00 alle 20,00.

Costo

Il servizio è gratuito per l'utente.

6. STORIA DEL SERVIZIO

Il servizio nasce in via sperimentale nel '91, come "Servizio di Assistenza Domiciliare" (A.D.M.) della COTRAD. E' stato istituito ufficialmente nel 1992 con Delibera G.C. n.10335 del 30/12/1991. Dal 1992 al 1996 viene realizzato su un totale di 9 Municipi e, solo dal '96, viene esteso a tutta la città. Con la Delib. G.C. n.1028/96 il Servizio diventa un intervento non rivolto esclusivamente ai minori segnalati dai servizi, ma un Servizio a sostegno di nuclei familiari con minori in situazione di disagio (S.I.S.Mi.F.).

7. STANDARD DI QUALITA' GARANTITI DAL SERVIZIO

Per offrire alle persone che seguiamo un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati alcuni “standard”, cioè livelli di qualità che la cooperativa si impegna a garantire. Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, si può chiederne conto facendo una segnalazione o presentando un reclamo, secondo le modalità indicate successivamente.

Qualità	Fattori	Indicatori	Standard
Assistenziale	Lavoro per progetto	Esiste la formulazione di un progetto individuale?	Si, a cura degli attori coinvolti (ente committente, Asl, utente, ente gestore, ecc.)
		Esiste un Piano di intervento tecnico-operativo sviluppato a partire dal progetto individuale?	Si, a cura dell'équipe operativa
		Il progetto individuale viene monitorato e valutato periodicamente?	Si, a cura degli attori coinvolti (riunione d'équipe del servizio, ente committente, Asl, utente) Ogni 6 mesi per la cooperativa.
Lavoro d'équipe	L'équipe è identificabile?	L'équipe è identificabile?	Si, attraverso modulistica ISO (Scheda interna – Mod. S.I.)
	Il lavoro d'équipe è formalizzato?	Il lavoro d'équipe è formalizzato?	Si, mediante calendarizzazione degli incontri, redazione ordine del giorno e Mod.VE.
Garanzia dell'erogazione del servizio	Viene garantita l'erogazione continuativa del servizio?	Viene garantita l'erogazione continuativa del servizio?	Si, attraverso : • sostituzioni tempestive • spostamento della cadenza dell'intervento debitamente comunicati
Tutoraggio	Esiste una procedura codificata di tutoring per i nuovi operatori?	Esiste una procedura codificata di tutoring per i nuovi operatori?	Si
	Qual è il periodo minimo di tutoring?	Qual è il periodo minimo di tutoring?	Almeno tre giorni lavorativi su diversi utenti
Formazione	Sono previste attività di formazione e di aggiornamento?	Sono previste attività di formazione e di aggiornamento?	Si, per almeno 5 ore annue pro-capite.
Lavoro di rete	Esiste una modalità di attivazione della rete	Esiste una modalità di attivazione della rete	Si principalmente mediante un lavoro di incontri, contatti.
	Attività di socializzazione e	Attività di socializzazione e	Si, almeno 2 l'anno

Qualità	Fattori	Indicatori	Standard
		di promozione sul territorio	
		Si favorisce la fruizione, da parte dell'utente, delle risorse presenti sul territorio?	Si, • fornendo informazioni • con attività di accompagnamento • facilitando i contatti
Qualità	Fattori	Indicatori	Standard
Organizzativa	Attivazione dell'intervento	Orario per la ricezione delle segnalazioni di avvio di un caso da parte del committente	Negli orari di apertura degli uffici.
		Tempi di conferma di ricevimento segnalazione e	1 giorno lavorativo
		Primo contatto con il committente per programmare l'avvio del caso	3 giorni lavorativi
		tempi per l'effettuazione della prima visita domiciliare.	max. 4 giorni lavorativi- a partire dal ricevimento della segnalazione (se non esistono indicazioni diverse del committente)
		tempi per l'erogazione del primo intervento	max. 7 giorni - a partire dal ricevimento della segnalazione (se non esistono indicazioni diverse del committente)
		tempi per l'osservazione e la verifica iniziale al fine di proporre eventuali modifiche dell'intervento in fase di avvio	1 mese
	Programmazione del lavoro	Presenza di un sistema per la programmazione del lavoro	Si, esiste una programmazione settimanale comunicata agli operatori nelle riunioni di èquipe.
		La programmazione viene comunicata?	Si, telefonicamente agli utenti o ai familiari, e , su richiesta ai

Qualità	Fattori	Indicatori	Standard
			servizi interessati e ai committenti. ¹
Flessibilità degli interventi	Sostituzione dell'operatore per motivi interni alla nostra organizzazione		Si, è presente una procedura di gestione della sostituzione. In caso di impossibilità nell'assicurare all'utente una prestazione programmata si concorderanno con lo stesso le modalità del recupero.
	Variazioni delle prestazioni per esigenze dell'utente		Si. Le richieste di variazione devono essere inoltrate al Servizio con un preavviso di almeno 24 ore. (ISO) dall'inizio della prestazione programmata.
Coordinamento	E' istituita la figura del coordinatore?	Si	
	Il coordinatore possiede un profilo professionale adeguato	Si, laureato, con esperienza certificata di almeno 2 anni nel sociale	
	Quante ore è presente il coordinatore nel servizio?	Per non meno di 30 ore settimanali	
Documentazione	Esiste una documentazione per l'operatività del servizio?	SI, modulistica ISO • Quest. val. serv. Dom. Mod. QSD • Verbale Mod. VE • Scheda Interna Mod. SI • Foglio Turni Minori Mod. FTM • Reg. Prest. Minori Mod. RPM • Elenco Operatori Mod. EO • Diario di Bordo Mod. DB • Quest. Val. Serv. Dom. Committente Mod. QVDC • Agenda • Relazione Utente Mod. RU • Riepilogo Mens. Amm. Mod. RMA	
	Esiste un sistema di gestione della	Si, in rispetto con l'attuale normativa vigente sulla privacy	

¹ Le informazioni sono erogate nel rispetto della normativa vigente sulla privacy.

Qualità	Fattori	Indicatori	Standard
		documentazione?	e secondo le norme UNI EN ISO 9001/2008
	Verifica progetto d'intervento	Esiste un sistema di valutazione e controllo sul servizio e sui processi lavoro?	Si, da parte del committente e da parte della cooperativa attraverso i sistemi di qualità certificati.
		Esiste un metodo di valutazione sui bisogni assistenziali dell'utente?	Si, attraverso riunioni d'équipe settimanali.
		Esiste un sistema di valutazione del raggiungimento degli obiettivi?	Si , attraverso le riunioni d'équipe.
Qualità	Fattori	Indicatori	Standard
Relazionale	Comunicazione interna	Vengono usati strumenti di comunicazione stabile e ricorrente con i lavoratori?	Sì, mediante bacheca, circolari, cellulari di servizio, bilancio sociale, sito internet, social network.
	Comunicazione con gli utenti	Vengono usati strumenti di comunicazione stabile e ricorrente con gli utenti?	Sì, colloqui, visite domiciliari, telefono, comunicazioni, carta dei servizi
	Comunicazione istituzionale	Vengono usati strumenti di comunicazione stabile e ricorrente con i committenti e con le altre agenzie territoriali?	Sì, mediante, comunicazioni scritte, riunioni ad hoc, carta dei servizi

8. RECLAMI – MODALITA' DI PRESENTAZIONE

Chiunque, utenti, committenti o comunque portatori di interessi, può sporgere reclamo qualora ritenga la COTRAD responsabile di disservizi, atti o comportamenti difformi o che abbiano comunque limitato la fruibilità dei servizi forniti o cagionato danni.

Modalità di presentazione

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione, il reclamo o la segnalazione di una disfunzione può essere informale, mediante colloquio, anche telefonico, con il coordinatore del servizio. La risposta, in tal caso, può essere immediata e verbale, la registrazione avviene nel diario di bordo.

Nei casi più complessi è possibile esercitare il proprio diritto al reclamo compilando e sottoscrivendo l'apposito modulo, disponibile sul sito www.cotrad.org oppure presso la segreteria della cooperativa, in via Cavour 325, Roma, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 15.00; il modulo debitamente compilato e firmato può essere:

- ✓ consegnato a mano nelle sedi di Roma
- ✓ Inviato al numero di fax 06.69.76.00.26
- ✓ Inviato tramite posta a: COTRAD Cooperativa Sociale O.n.l.u.s., via Cavour, 325 – 00184 Roma;

Il reclamo viene trasmesso al Coordinatore del Servizio o al Referente di servizio.

Gestione dei reclami

I reclami devono essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato ha ravvisato il comportamento o l'atto ritenuto difforme. Al ricevimento del reclamo la nostra Organizzazione provvede entro le 48 ore a contattare l'utente allo scopo di ridurre il disagio creato, fornire spiegazioni e chiarimenti e concordare una possibile soluzione. La gestione del reclamo con eliminazione delle cause del disservizio deve avvenire nel più breve tempo possibile e comunque entro e non oltre i 20 giorni consecutivi alla data del reclamo.

Il Coordinatore, riceve il reclamo e provvede ad annotarne gli estremi sul Registro Non Conformità, Reclami ed Azioni Correttive/Preventive. In caso di sua assenza la ricezione e la registrazione può essere eseguita da un suo delegato.

Egli analizza il reclamo dell'utente, ne valuta l'ammissibilità. Talvolta succede infatti che si tratti della manifestazione di una esigenza che esula dall'ambito delle responsabilità del servizio previsto per contratto. In questo caso, valutata la richiesta, il Coordinatore fornisce le informazioni e le delucidazioni del caso.

Nel caso in cui, invece, il reclamo sia ammissibile e pertinente, il Coordinatore si attiva tempestivamente per il suo trattamento, accordando la precedenza all'azione immediata, in modo da prevenire, per quanto possibile, un deterioramento dei rapporti di fiducia con la persona che reclama. Il Coordinatore con la collaborazione del responsabile più diretto analizza il reclamo e valuta la necessità di programmare azioni correttive/preventive generali da sottoporre all'approvazione della Direzione per evitare il ripetersi di tali eventi.

In ogni caso, è naturalmente salva la possibilità della persona di ricorrere alle forme di tutela giudiziale e stragiudiziale previste dalle normative vigenti.

9. MODULO DI RECLAMO/SUGGERIMENTO

Cognome e Nome

Indirizzo

Città CAP

Telefono e-mail

Segnalazione di: reclamo suggerimento

Servizio a cui è diretta la segnalazione

Oggetto e motivo della segnalazione

.....
.....
.....
.....

Ai sensi del D.Lgs del 30 giugno 2003, n. 196, i dati personali forniti saranno trattati, dall'ente al quale la presente dichiarazione è prodotta, per le finalità connesse all'erogazione del servizio o della prestazione per cui la dichiarazione stessa viene resa e per gli eventuali successivi adempimenti di competenza.

La Cooperativa COTRAD, in caso reclamo², si impegna a rispondere entro il termine massimo di 20 giorni. Le chiediamo di compilare il presente modello, in stampatello e nel modo più dettagliato possibile. La mancata indicazione delle informazioni richieste può comportare l'impossibilità di trattare il reclamo.

Firma

Data

SPAZIO RISERVATO ALLA COOPERATIVA		
DATA RICEZIONE:		RICEVENTE:
Tricevuto via tel./Fax/mail	Tricevuto presso sede	Tricevuto via posta

² In caso di suggerimento non si prevede una risposta, la segnalazione se pertinente, verrà inoltrata all'ufficio competente, valutata e conservata.