



L'A.U.R.A.

Consorzio sociale

CARTA DEI SERVIZI



COS'È?

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.

E' pensata per essere uno strumento che permetta ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sull'erogazione dei servizi stessi.

La Carta dei Servizi dell'Consorzio sociale L'AURA è realizzata secondo le direttive della Legge n. 328 del 2000, la "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", in base alle caratteristiche di ogni singolo servizio gestito.

La Carta dei servizi è complementare alla Carta del Servizio Sociale emessa dagli Enti Pubblici committenti ed è uno strumento di condivisione tra i diversi interlocutori dei servizi, Enti Pubblici, cooperativa e utenti, che ha lo scopo di:

- ▶ informare gli utenti circa i criteri di accesso, le modalità di funzionamento e le condizioni per la valutazione delle prestazioni dei servizi;
- ▶ tutelare le posizioni soggettive degli utenti, costruendo le condizioni di cittadinanza necessarie in termini di partecipazione attiva ai momenti decisionali e gestionali dei servizi stessi e fornendo indicazioni circa le procedure per la propria tutela nei casi di inadempienza;
- ▶ migliorare la qualità dei servizi e costituirne la principale garanzia in termini di determinazione di standard, procedure di valutazione e modalità di organizzazione.

Il Consorzio sociale L'AURA si impegna a rispettare quanto riportato nella Carta dei servizi, garantendo professionalità e capacità organizzative, finalizzate ad offrire i servizi richiesti.

“Un gruppo di persone, che condividono un obiettivo comune, può raggiungere l'impossibile”



CHI SIAMO

L'A.U.R.A è l'acronimo di Lavoro, Armonia, Unità, Responsabilità, Assistenza, ossia l'insieme delle prerogative che caratterizzano il Consorzio fin dalla sua nascita.

Il Consorzio sociale L'AURA viene istituito nel 2010 per la necessità, di alcune cooperative sociali della Provincia di Cuneo, di fare rete ed operare non più isolatamente ma come parte di un sistema organizzato. Sviluppa negli anni un percorso di coinvolgimento e coordinamento, atto a rafforzare lo sviluppo economico ed imprenditoriale delle imprese socie, sia singolarmente che come gruppo.

Attualmente conta otto cooperative consorziate ed opera nelle provincie di Cuneo, Torino ed Alessandria, offrendo servizi in ambito di assistenza anziani, minori, disabilità, produzione lavoro e formazione.

MISSION

Il Consorzio L'Aura nasce dall'esigenza primaria di non operare isolatamente ma come parte di un sistema organizzato, ecco quindi l'idea di costituire un'alleanza con altre Cooperative Sociali, onde potenziare il lavoro di rete finalizzato alla progettazione e alla realizzazione dei servizi e favorire il rafforzamento e lo sviluppo economico e imprenditoriale delle imprese socie, sia singolarmente che come gruppo.

Il Consorzio ha scopo mutualistico consortile e si propone quindi di svolgere la propria attività prevalentemente a favore dei propri consorziati; precisamente, si propone di creare un'organizzazione comune, una struttura di rete attraverso la quale realizzare iniziative ed agevolare l'attività delle imprese socie, fornendo servizi imprenditoriali e gestionali ai consorziati.

In questa ottica, alcuni principi prioritari del consorzio sono:

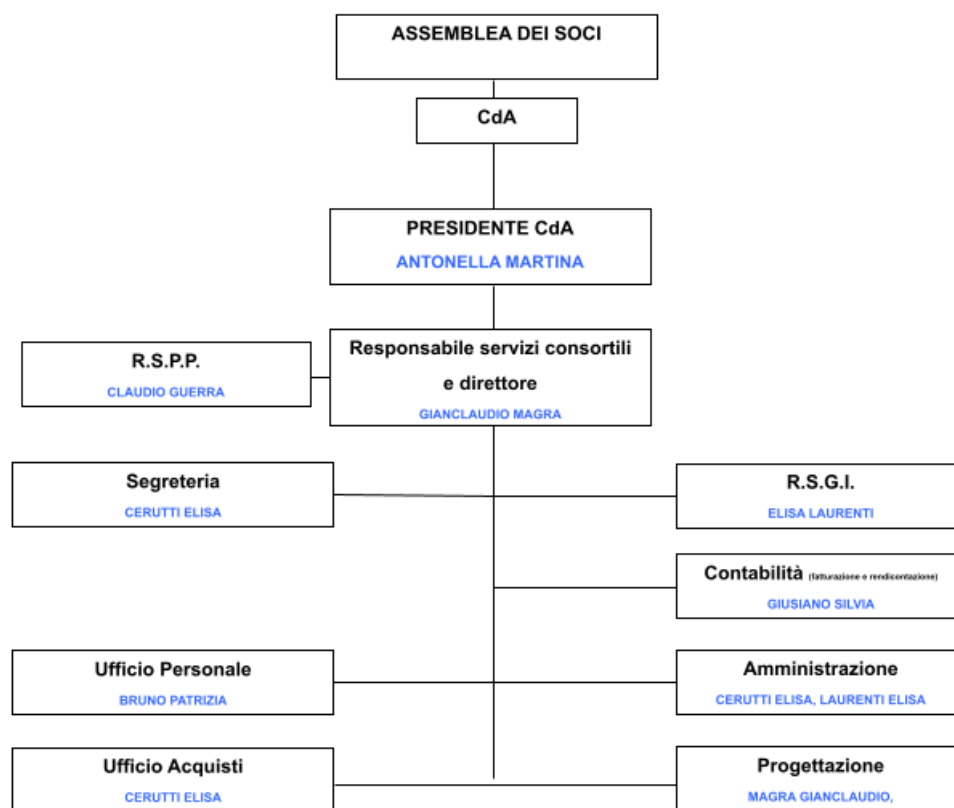
- la ricerca e la promozione di innovazione imprenditoriale e organizzativa;
- il coordinamento di progetti comuni;
- l'integrazione delle risorse umane, economiche e di know how dei soci, per meglio rispondere ai bisogni dei territori e agli interessi della collettività;



- l'affiancamento delle imprese sociali territoriali socie nel definire le politiche di imprenditorialità sociale sul proprio territorio;
- i processi di qualità.

Grazie alle attività di servizio e coordinamento, sia commerciale che promozionale, il Consorzio ha la capacità di ottenere l'aumento ed il miglioramento dell'efficienza, delle capacità produttive e del potere contrattuale delle imprese socie.

ORGANIGRAMMA





SOCI

Lo scopo del Consorzio è fare rete tra i propri consorziati, abbattendo i costi di gestione ed amministrazione e permettendo ai singoli di avvalersi della professionalità ed esperienza delle altre imprese.

I soci devono osservare lo statuto, il regolamento interno e le deliberazioni adottate dagli organi sociali.

Il Consorzio sociale L'A.U.R.A. conta attualmente 7 Soci:

- Archè Società Cooperativa Sociale
- Le Magnolie B Cooperativa Sociale a rl
- I Ciliegi Selvatici Società Cooperativa Sociale Agricola a rl
- In Volo Cooperativa Sociale
- L'Airone Associazione Onlus
- Fiordaliso Cooperativa Sociale a rl
- Bracciaperte Società Cooperativa Sociale

ASSEMBLEA

L'Assemblea è organo sovrano del Consorzio, poichè è il principale mezzo di espressione della compagine sociale.

Deve riunirsi almeno una volta all'anno entro i centoventi giorni successivi alla chiusura del bilancio.

Hanno diritto di voto nell'Assemblea i soci iscritti nel libro soci da almeno novanta giorni dalla data di convocazione.

Uno dei compiti principali dell'Assemblea consiste nel nominare i membri del Cda.

CDA

Il Consiglio di Amministrazione del Consorzio deve contare un numero dispari di membri (da tre a 7).

Gli amministratori - Presidente, Vice Presidente e Consiglieri - durano in carica tre anni, sono rieleggibili e non possono permanere in carica per più di tre mandati consecutivi.

Il Cda nomina fra i suoi membri il presidente, quando a ciò non provvede l'assemblea. Può inoltre nominare uno o più vicepresidenti.



PROGETTI E FINALITÀ

Il Consorzio è luogo di condivisione, scambio e confronto tra soggetti che hanno scelto di svolgere una parte significativa della propria azione di impresa in modo integrato con altri soggetti di imprenditorialità cooperativistica e non cooperativistica.

Considerata l'attività mutualistica, nonché i requisiti e gli interessi dei soci, il Consorzio si propone le seguenti finalità:

- stimolare la collaborazione fra le imprese, con finalità di promozione umana e di inserimento sociale dei cittadini che soffrono condizioni di svantaggio e di emarginazione, anche coordinando l'attività tra le cooperative stesse in modo da renderla più produttiva ed incisiva sul tessuto sociale;
- realizzare servizi di supporto e consulenza tecnico-amministrativa ed offrire quant'altro necessario, ivi compreso il sostegno finanziario, alle cooperative consorziate per migliorare la loro efficacia operativa;
- gestire attività di formazione, orientamento ed addestramento, realizzate anche con l'ausilio della Regione e del Fondo Sociale Europeo, volte a stimolare ed accrescere la coscienza cooperativistica, nonché specifiche competenze e professionalità dei soci e di quanti partecipano all'attività delle cooperative;
- gestire attività di formazione professionale, orientamento ed addestramento nell'ambito delle attività di cui all'oggetto sociale, richiedendo le iscrizioni agli albi competenti dal punto di vista territoriale, realizzate anche con l'ausilio di Enti Pubblici e di tutti gli enti competenti, volte a stimolare ed accrescere la coscienza cooperativistica, nonché specifiche competenze e professionalità;
- organizzare e promuovere la formazione dei propri associati attraverso corsi di aggiornamento, di riqualificazione e simili, al fine di elevare il livello qualitativo delle prestazioni svolte presso l'utenza;



- promuovere e favorire, attraverso adeguati interventi, il sorgere di nuove iniziative di cooperazione di solidarietà sociale;
- favorire sviluppo e produttività sociale dell'attività lavorativa delle cooperative, anche commercializzandone i prodotti ed offrendo a terzi, ivi compresi enti pubblici e privati - direttamente o tramite la partecipazione a gare d'appalto e/o trattative private - prodotti e servizi;
- coordinare il rapporto con gli enti pubblici;
- attivare servizi di consulenza: effettuare il calcolo e la stampa per gli adempimenti in materia di lavoro, previdenza ed assistenza sociale dei lavoratori dipendenti ed assimilati e l'esecuzione di attività strumentali ed accessorie, il tutto nei soli confronti delle Imprese Socie e sulla base di elementi forniti da queste ultime;
- predisporre marchi e denominazioni specifiche con cui contraddistinguere i propri servizi e/o prodotti; sotto l'osservanza delle norme in materia, tali marchi e denominazioni possono essere concesse in utilizzo, anche dietro corrispettivo a terzi, preferibilmente a cooperative sociali od a consorzi tra cooperative sociali aventi attività affini, che dovranno impegnarsi al rispetto degli specifici obblighi previsti da apposito regolamento predisposto dal Consiglio d'Amministrazione;
- favorire il mutuo sostegno e la reciproca valorizzazione tra imprese sociali territoriali socie, nonché la trasmissione e lo scambio delle esperienze imprenditoriali di successo e la circolazione delle eccellenze a vantaggio degli associati e delle comunità locali nelle quali sono inseriti;
- svolgere attività di assistenza nel reperimento fondi e finanziamenti per lo svolgimento dell'attività delle imprese associate;
- partecipare allo sviluppo ed al finanziamento di altre cooperative, consorzi, società;



- promuovere e partecipare ad enti ed organismi, anche consortili, finalizzati a sviluppare e ad agevolare gli approvvigionamenti di beni e di servizi a favore dei propri aderenti; potrà inoltre aderire a consorzi fidi al fine di ottenere, per il loro tramite, agevolazioni e facilitazioni nell'accesso al credito bancario per sopperire alle esigenze finanziarie del consorzio, prestando le necessarie garanzie e fidejussioni;
- coordinare l'impegno e l'operato dei soggetti coinvolti nell'attività del consorzio, promuovendone la messa in rete;
- stabilire relazioni con la cittadinanza e rapporti di sussidiarietà e coprogettazione con gli enti pubblici presenti sul territorio e con le scuole di ogni ordine e tipo, nonché con soggetti privati, al fine di contribuire al raggiungimento degli scopi sociali ed assicurare lo scambio di informazioni studi ed esperienze.



SERVIZI OFFERTI

Il Consorzio sociale L'AURA opera a favore delle proprie consorziate, con l'obiettivo di abbattere i costi ed avere maggiori prospettive di crescita. In quest'ottica ha sviluppato e consolidato negli anni una grande esperienza in diversi settori, che oggi vengono presentati come servizi a disposizione delle Cooperative e degli enti che ne vogliono usufruire.

I servizi offerti sono i seguenti:

- **Commerciale:** attività di consulenza e sostegno alle imprese aderenti, in merito all'inserimento in nuovi mercati e nuove commesse e all'attivazione di nuove attività e nuove gestioni;
- **Fundraising** e realizzazione delle procedure amministrative e di progettazione, per fornire un'attività di consulenza e sostegno alle imprese aderenti, in merito alla ricerca di finanziamenti e contributi per le loro attività;
- **Formazione:** per fornire alle imprese aderenti e ai loro lavoratori ed amministratori opportunità di usufruire di percorsi di formazione continua, contestualizzati, connessi alle esigenze delle singole imprese, coprogettate e cogestite;
- **Consulenza** per l'attivazione di percorsi di **controllo di gestione**, propedeutici allo sviluppo di sistemi qualità e di responsabilità sociale;
- **Consulenza per accesso al credito;**
- **Consulenza legale;**
- **Consulenza per accreditamento** regionale delle strutture residenziali e dei servizi diurni;
- **Consulenza** per implementazione e certificazione **Sistemi di gestione della qualità.**
- **Comunicazione e web marketing** attraverso l'ideazione di un progetto di promozione, il coordinamento della sua realizzazione sia dal punto di vista grafico che del web, l'analisi dei risultati, la gestione di ciò che segue la messa in opera, la sua promozione e la gestione della reazione del pubblico.



► Commerciale

L'ufficio commerciale si occuperà prioritariamente di individuare e ottenere nuove commesse e nuovi affidamenti sia per il Consorzio, sia per le imprese aderenti o convenzionate. Si offrono diverse tipologie di consulenza:

1. Ricerca e individuazione dell'offerta all'interno del bacino territoriale e dei settori di intervento:
 - Appalti pubblici;
 - Bandi;
 - Affidamenti Privati;Attivazione di gestioni dirette di strutture socio-assistenziali e educative.
2. Studio di fattibilità, coerenza tra bando di gara/potenzialità imprese coinvolte/potenzialità imprese amiche;
3. Assistenza nei percorsi procedurali, amministrativi e nella formulazione dell'offerta.
4. Sostegno alla redazione dei documenti progettuali.
5. Supervisione, in caso di assunzione del servizio, sull'attivazione della gestione con particolare attenzione ai contatti con il committente, alle procedure amministrative, all'assunzione del personale e all'attivazione del controllo di gestione.

L'ufficio commerciale implementa una banca dati di enti ed istituzioni "appaltanti" da contattare periodicamente per avere in tempo reale gare e bandi di appalto, oltre ad una banca dati riguardante enti ed istituzioni pubbliche e private in grado di procedere ad affidamenti diretti, per riuscire a fornire proposte e preventivi nei giusti tempi e modi.

L'ufficio fornisce, inoltre, consulenza e supporto nell'articolare proposte che consentano alle Cooperative di acquisire nuove commesse; in questo caso si forniscono, in aggiunta, consulenze di marketing, analisi dei costi e dei profitti, progettazione.



Tale consulenza, mirata a consentire alle imprese di individuare nuovi mercati e nuovi servizi, prevede l'offerta di assistenza specialistica riguardo a: marketing, analisi dei segmenti di mercato eventualmente interessati, costruzione di budget previsionali, individuazione delle professionalità - dei profili - delle qualifiche - dell' inquadramento contrattuale del personale, elaborazione del progetto gestionale, ecc. Se ritenuto necessario si proporrà un percorso di controllo di gestione.

► Fundraising e Progettazione

Consulenza mirata ad individuare e ottenere finanziamenti, contributi, donazioni per sostenere a livello finanziario le attività del Consorzio e delle cooperative aderenti.

Si offrono diverse tipologie di consulenza:

1. Ricerca e individuazione delle possibilità di sostegno finanziario:
 - i programmi Europei, nazionali, regionali e locali,
 - leggi e regolamenti,
 - enti e istituzioni,
 - azioni e attività,
 - luoghi e tempi.
2. Studio di fattibilità e coerenza: finanziamento/struttura/attività.
3. "Comunicazione" nelle richieste.
4. Assistenza nei percorsi procedurali e amministrativi.
5. Redazione dei documenti progettuali.

Il servizio potrà essere erogato sia come proposta del consorzio alle imprese, sia come risposta a precise domande/esigenze dei soci.

Il lavoro di ricerca e catalogazione dei bandi per contributi e finanziamenti è realizzato quotidianamente, per permettere di aggiornare costantemente le informazioni da erogare, di effettuare selezioni e analisi approfondite in vista dell'elaborazione di progetti di qualità.



► **Formazione**

Il mantenimento di alti parametri di qualità, nello svolgimento delle attività imprenditoriali, presuppone che tutto il personale possa usufruire di percorsi di formazione continua. Inoltre, sono molteplici le esigenze di formazione obbligatoria a cui le cooperative devono far fronte.

Il servizio formazione si pone quindi l'obiettivo di fornire, alle imprese socie e/o convenzionate, occasioni di formazione mirate e contestualizzate.

Le attività prevalenti consistono nell'individuare i fabbisogni formativi sia globali, sia specifici e di progettare e gestire, anche collegandosi ad agenzie formative territoriali, le azioni e i percorsi formativi conseguenti.

Nello specifico, quindi, il modello di erogazione del servizio è il seguente:

- raccolta e analisi dei bisogni formativi;
- progettazione preliminare;
- individuazione delle modalità di finanziamento;
- progettazione definitiva;
- individuazione dei formatori e setting formativo;
- gestione attività formative.

Le necessità formative maggiormente riscontrate riguardano:

- la gestione di gruppi di lavoro e dei servizi affidati per i coordinatori di struttura;
- il controllo di gestione;
- le norme sulla sicurezza;
- corsi di formazione per apprendisti;
- organizzazione degli interventi, utilizzo delle attrezzature e dei materiali nei cantieri pulizia.

► **Consulenza al controllo di gestione e nell'accesso al credito**

Seguendo passo dopo passo i responsabili delle imprese, si permette non solo l'esecuzione dei processi, ma anche il passaggio individualizzato di conoscenze, di competenze e di buone prassi.



Particolare attenzione è dedicata alla predisposizione di budget preventivi, dei consuntivi, delle rendicontazioni, delle schede di monitoraggio e degli strumenti di valutazione dell'efficienza, dell'efficacia e della qualità. Tutto questo unitamente alla focalizzazione sui centri di costo e di profitto, che troppo sovente vengono trascurati per rincorrere le urgenze e le emergenze, a scapito della qualità e sostenibilità dei servizi erogati. Si ritiene questo percorso propedeutico all'avvio di percorsi e procedure in relazione al bilancio sociale e alla responsabilità sociale.

La consulenza ed il supporto nell'accesso al credito e alle possibilità di finanziamento agevolato vengono realizzati mettendo a disposizione: informazioni in tempo reale, un data base di progetti e possibilità, un consulente in grado di accompagnare le imprese, sia nelle analisi propedeutiche, sia nei contatti con le istituzioni pubbliche e con gli Istituti di credito.

Il servizio viene erogato su richiesta e/o proposto, qualora problemi o prospettive particolari (ad esempio acquisizione di nuove e importanti commesse) lo facciano ritenere opportuno.



Consulenza legale

Consulenza ed assistenza tecnico/legale nell'elaborazione e/o implementazione di statuti sociali, regolamenti interni, regolamentazione del rapporto tra socio e cooperativa.

Esperienza e professionalità di consulenti esterni, messe a disposizione degli amministratori delle cooperative/associazioni consorziate e dei soci ad esse aderenti.



Accreditamento

Il sistema di accreditamento richiede precise garanzie sulla continuità assistenziale, sulla qualità, sulla gestione unitaria dei servizi, con la finalità di assicurare un elevato standard qualitativo dei servizi e delle strutture e regolare i rapporti tra committenti pubblici e soggetti che erogano i servizi.



Forte dell'esperienza acquisita negli anni, il Consorzio affianca Cooperative ed altri enti nell'espletamento delle procedure necessarie ad ottenere tale certificazione.

► Sistemi di gestione della Qualità

La ISO 9001 è una norma del Sistema di Gestione della Qualità riconosciuta a livello internazionale in materia di gestione della qualità. Per gestione della qualità si intende l'insieme delle attività di gestione aziendale che determinano gli obiettivi e le responsabilità e li mettono in pratica mediante pianificazione, controllo, assicurazione della qualità e il suo miglioramento continuo.

Il Consorzio, certificato dall'UNI EN ISO 9001:2015, opera per l'implementazione e certificazione dei Sistemi di gestione della qualità per i servizi offerti, ed offre attività di consulenza per l'attivazione di percorsi di controllo di gestione, propedeutici allo sviluppo di sistemi di qualità e di responsabilità sociale,

► Comunicazione e web marketing

Pianificazione e affiancamento nella gestione di strategie di marketing. Obiettivo concreto è la pianificazione del messaggio e la sua modalità di trasmissione, coordinata e coerente in ogni aspetto.

Si procede elaborando un piano di comunicazione specifico per i bisogni/obiettivi dell'ente interessato e dei propri utenti:

- le categorie di destinatari del messaggio,
- il messaggio da trasmettere al pubblico,
- i mezzi di comunicazione da utilizzare per veicolare tale messaggio,
- la programmazione delle attività di comunicazione necessarie,
- il budget per mettere in atto le attività programmate,
- il monitoraggio delle attività svolte per misurare l'efficacia degli interventi.



ISO 9001:2015

A partire dal 2018, ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001:2015, un Sistema di Gestione della Qualità che ha l'obiettivo di garantire la soddisfazione del sistema cliente nei vari ambiti operativi. La Certificazione di Qualità ha, come campo di applicazione, la progettazione ed erogazione dei servizi e la formazione.

Il valore aggiunto si misura nella costante verifica della qualità delle prestazioni professionali, ma anche nella programmazione, affidabilità, informazione, sicurezza, efficacia ed efficienza.





SERVIZI GESTITI

Tra i servizi attualmente erogati dal Consorzio sociale L'AURA e dalle consorziate, si configurano prestazioni di tipo specifico che spaziano nei diversi settori: socio-assistenziale, disabilità, minori, pulizie e manutenzione, turistico-ricettivo.

Le attività attualmente gestite presso la sede e le rispettive sedi operative sono le seguenti:

Roure (TO):

- CASA DI RIPOSO "CONIUGI POET DEL PONTE"

Global Service della struttura da 20 p.l. in regime di R.S.A., R.A. (struttura accreditata ASL).

- REFEZIONE SCOLASTICA: servizio mensa per le scuole materne, primarie e dipendenti comunali.

- ESTATE RAGAZZI: gestione del servizio comunale.

Costigliole Saluzzo (CN):

- CASA DI RIPOSO "RESIDENZA ORCHIDEA"

Global service della struttura da 33 P.l. in regime di R.A.A., R.A.,R.S.A. (struttura accreditata ASL).

- REFEZIONE SCOLASTICA: servizio mensa per le scuole materne, primarie e secondarie.

- ESTATE RAGAZZI: gestione del servizio comunale.

Vignale Monferrato (AL):

- CASA DI RIPOSO OSPIZIO "CESARE POZZI"

Global service della struttura da 25 p.l. in regime di R.A.A.,R.A.

Entracque (CN):

- CENTRO SOCIO ASSISTENZIALE "SAN MICHELE"

Servizi di Assistenza, Infermieristico, Fisioterapico, Educativo, Cucina e Pulizie per la struttura da 27 p.l. in regime di R.A. – R.A.F. – R.A.A.



Perrero (TO):

- SERVIZIO SCUOLABUS: Servizio di trasporto per le scuole di Perrero.
- REFEZIONE SCOLASTICA: servizio mensa per le scuole primarie e secondarie.

Fenestrelle (TO):

- REFEZIONE SCOLASTICA: servizio mensa per le scuole dell'infanzia, primaria e dipendenti comunali.

Unione montana dei comuni Valli Chisone/Germanasca (TO):

- TRASPORTO SCOLASTICO: servizio di trasporto per le scuole di valle.

- Servizio di pulizie presso:

- Oerlikon Graziano Spa, Luserna San Giovanni (TO),
- Collegio Valdese, Torre Pellice (TO),
- Imerys Bentonite Spa, Riva di Pinerolo (TO),
- Chiriotti Editori Srl, Pinerolo (TO),
- Costruzioni meccaniche Weingrill Srl, Pinerolo (TO),
- Farmacia S. Albano, San Pietro Val Lemina (TO),
- F.lli Garzena Srl, Osasco (TO),
- Casma Srl, Pinerolo (TO),
- S.F.A. Srl, Frossasco (TO),
- Novarina Srl, Bibiana (TO),
- Fondazione Centro Culturale Valdese, Torre Pellice (TO),
- Mafalda Automotive Srl, Bricherasio (TO),
- Filters Spa, Piscina (TO),
- Comune di Macello, Macello (TO),
- Comune di Buriasco, Buriasco (TO),
- Comune do Roure, Roure (TO),
- Comune di Saluzzo, Saluzzo (CN),
- Tavola Valdese, Torre Pellice (TO),
- Gruppo Minitop srl, Bricherasio (TO).



Demonte (CN):

- WOLF VILLAGE

Attività turistico-ricettiva presso l'albergo/ristorante/pizzeria.

Manta (CN)

- CENTRO FEDERICA PELLISSERO

Assistenza alla disabilità.

- LUDOTECA MAGO MERLINO

Assistenza ai minori.

- SANTA BRIGIDA

Inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati nel settore agricolo.

Verzuolo (CN)

- LABORATORIO E PUNTO VENDITA I CILIEGI SELVATICI

Inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati.

Canosio (CN)

Inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati nel settore agricolo.

Cuneo

Assistenza a donne e minori vittime di violenza.



PRINCIPI ISPIRATORI

I principi ispiratori che stanno alla base dell'erogazione dei servizi consortili sono:

Uguaglianza: nel rapporto con l'utenza si applicano regole uguali per tutti senza alcuna forma di discriminazione e nel massimo rispetto della dignità umana.

Imparzialità: gli operatori mantengono comportamenti basati su professionalità, imparzialità e giustizia nei confronti dei colleghi e dell'utenza. All'utenza vengono garantite le stesse condizioni e modalità di accesso e fruizione dei servizi offerti.

Continuità: è impegno del Consorzio garantire la continuità e regolarità dei servizi erogati e adottare modalità di sostituzione degli operatori in modo da non creare disagi per l'utenza.

Partecipazione: viene favorita la partecipazione attiva dell'utente che ha il diritto di chiedere informazioni esplicative dei servizi, di presentare reclami e istanze, di formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento continuo.

Efficienza ed efficacia: il Consorzio si propone come obiettivo il costante miglioramento dei servizi, attraverso l'innovazione tecnologica e organizzativa, nonché attraverso l'adozione di soluzioni adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate, a tutela dell'utenza e dei cittadini in genere.

Garanzia della privacy: tutti i dati e le informazioni di cui si viene a conoscenza vengono gestiti nel pieno rispetto della normativa vigente sulla privacy.

Soddisfazione dell'utenza: il Consorzio adotta strumenti specifici per la gestione del monitoraggio delle attese e del grado di soddisfazione del cliente/utente al fine di individuare aree di miglioramento che consentano di offrire servizi in linea con le aspettative dell'utenza.

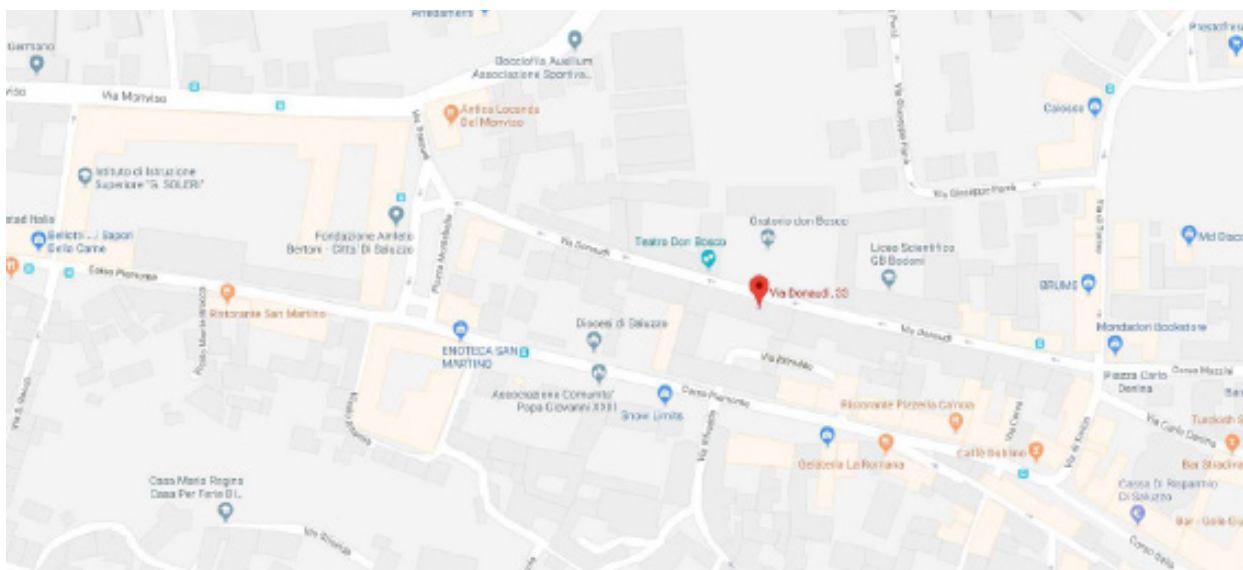


RAGIONE SOCIALE

Consorzio sociale L'A.U.R.A.
sede legale ed amministrativa:
via Donaudi 33, 12037, Saluzzo (CN)
P. Iva/CF: 03340300049
Nr Rea CN – 282714
Codici Ateco:
87.3 - Strutture di assistenza per anziani e disabili,
85.59.2 - Corsi di formazione ed aggiornamento professionale,
88.1 - Assistenza sociale non residenziale per anziani e disabili,
88.91 - Servizi di asili nido, assistenza diurna per minori disabili,
88.99 - Attività di assistenza sociale non residenziale,
70.22.09 - Attività di consulenza imprenditoriale ed altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale.

CONTATTI

Sede: via Donaudi 33, 12037, Saluzzo (CN)
Tel 0175 632315 - Fax 0175 632316
segreteria: consorziolaura@gmail.com
pec: lauraconsoc@legalmail.it
ufficio personale: personale.claura@gmail.com
ufficio contabilità: contabile.claura@gmail.com
ufficio progettazione: progettazione.claura@gmail.com
ufficio formazione: amministrazione.claura@gmail.com





RECLAMI E SUGGERIMENTI

Al fine di tutelare posizioni soggettive o rendere esigibili i diritti soggettivi riconosciuti, gli utenti, gli organismi di rappresentanza dei cittadini e degli utenti e le organizzazioni sindacali, possono presentare reclami per disservizi che limitino la fruizione, violino i principi o non rispettino gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi.

Suggerimenti, osservazioni e reclami saranno tenuti in considerazione per superare l'eventuale disservizio segnalato e per migliorare la qualità del servizio. Massima riservatezza è garantita su tutte le informazioni che saranno ricevute.

La comunicazione di reclamo e/o suggerimenti può essere presentata:

- per iscritto, in carta libera o tramite il modello predisposto (di seguito allegato) da consegnarsi presso la sede legale del Consorzio sociale L'A.U.R.A.,
- tramite posta elettronica, agli indirizzi mail indicati nella sezione "contatti",
- tramite FormMail del sito internet:
www.consorziolaura.com/contatti.



Il presente modulo è stato predisposto per consentire, agli utenti dei servizi erogati, di far conoscere tempestivamente all'amministrazione eventuali problemi riscontrati durante la fruizione di tali servizi, con l'obiettivo di migliorare la qualità degli stessi.

AL
CONSORZIO SOCIALE L'A.U.R.A.
VIA DONAUDI N. 33
12037, SALUZZO (CN)

Il/la sottoscritto/a (facoltativo).....
residente in (facoltativo).....via/piazza n°
recapiti telefonici (facoltativo).....

- segnalazione relativa ad una struttura residenziale:

in qualità di (grado di parentela / tutore, conoscente)
del/della sig./sig.ra

Ospite di codesta struttura, ritiene utile portare a conoscenza quanto segue:

- segnalazione relativa ad un altro tipo di servizio:

in relazione al servizio da voi erogato

o assistenza

o refezione

o pulizia

o amministrativo/gestionale

presso l'unità operativa / ente

si ritiene utile portare a conoscenza quanto segue:



Ai sensi dell'art. 10 L. 675/96 e s.m.i., autorizzo il Consorzio sociale L'A.U.R.A. al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data,

Firma

(facoltativa)

Il presente modulo va consegnato o spedito alla sede legale dell'Ente oppure inviato via mail. Il Consorzio s'impegna a dare riscontro alla segnalazione convocando i firmatari (se il modulo è firmato) o dandone risposta scritta entro 30 giorni.