



Opera Prossima  
Società Cooperativa Sociale

# **CARTA DEI SERVIZI rev.02 del** **01.09.2023**

## **INDICE**

<b>COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI</b> .....	<b>pag. 2.</b>
<b>PREMESSA</b> .....	<b>pag. 3.</b>
<b>DATI IDENTIFICATIVI DELL'ENTE</b> .....	<b>pag. 3.</b>
<b>PRESENTAZIONE</b> .....	<b>pag. 4.</b>
<b>RISORSE UMANE</b> .....	<b>pag. 4.</b>
<b>SERVIZI EROGATI</b> .....	<b>pag. 5.</b>
<b>L'ESPERIENZA DELLA COOPERATIVA OPERA PROSSIMA</b> .....	<b>pag. 5.</b>
<b>FINALITA' E PRINCIPI FONDAMENTALI</b> .....	<b>pag. 7.</b>
<b>MONITORAGGIO E CONTROLLO</b> .....	<b>pag. 8.</b>
<b>I DIRITTI E I DOVERI DEI CITTADINI</b> .....	<b>pag. 8.</b>
Diritti .....	<b>pag. 9.</b>
Doveri .....	<b>pag. 9.</b>
<b>LA PROCEDURA DEL RECLAMO</b> .....	<b>pag. 9.</b>
Modalità di presentazione del reclamo .....	<b>pag. 9.</b>

**SEDE LEGALE:** Via Amerigo Vespucci 14 - 95041 Caltagirone (CT)

**PEC:** operaprossimascscs@pec.it

**P.IVA:** 05403810871



**Opera Prossima**  
Società Cooperativa Sociale

## **COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI?**

La Carta dei Servizi ha le sue radici nella seguente normativa:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio del 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- Decreto Legislativo del 12 maggio 1995, convertito nella Legge 11/07/95 n° 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, concernente lo “Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari”, provvedimento in cui viene ribadito che a tale adempimento devono ottemperare i soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari anche in regime di concessione o mediante convenzione e che tali soggetti sono tenuti a dare adeguata pubblicità agli utenti della propria carta;
- Linee guida del Ministero della Sanità (SCPS) N. 2/95 relative alla “Attuazione della carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale”;
- Decreto Legislativo del 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.

La Carta dei Servizi è una dichiarazione di impegno che la **Società Cooperativa Sociale “OPERA PROSSIMA ”** si assume di fronte ai cittadini, con lo scopo di migliorare nel tempo la qualità dei servizi e del rapporto con le persone che ne usufruiscono; è uno strumento di informazione e di partecipazione in cui assumono un ruolo fondamentale l'informazione e la trasparenza.

La Carta dei Servizi offre un vero e proprio strumento di controllo della qualità erogata e può essere considerata una sorta di patto tra utenti, operatori e amministratori; è uno strumento dinamico, sottoposto a verifica almeno una volta l’anno e rivisto ogni qual volta sia necessario; è a disposizione dell’utenza presso le sedi dell’ente.

**SEDE LEGALE:** Via Amerigo Vespucci 14 - 95041 Caltagirone (CT)

**PEC:** operaprossimascs@pec.it

**P.IVA:** 05403810871



**Opera Prossima**  
Società Cooperativa Sociale

## **PREMESSA**

Gentile signore/a, questo documento costituisce la “Carta dei Servizi” della Società Cooperativa Sociale “**OPERA PROSSIMA**”. In questo documento troverà le informazioni utili per conoscere meglio i servizi offerti dalla cooperativa e i suoi diritti di utente.

Con questa carta dei servizi si intende, pertanto:

1. **Informare** i cittadini sulle attività e i servizi offerti dalla Cooperativa.
2. **Coinvolgere** i cittadini nel processo di miglioramento e sviluppo della qualità dei servizi erogati.

La Carta dei Servizi vuole essere, non solo un opuscolo informativo, ma uno strumento di tutela dei suoi diritti. La invitiamo quindi a offrirci i suoi consigli e a segnalarci eventuali disservizi.

## **DATI IDENTIFICATIVI DELL'ENTE**

**Denominazione:** OPERA PROSSIMA Società Cooperativa Sociale

**Sede legale:** Caltagirone (CT) - Via Amerigo Vespucci 14;

**Telefono:** 0933981792

**Apertura al pubblico:** dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.00

**Sede operativa:** Mineo (CT) – V.le della Rimembranza n. 74

**Telefono/ Fax:** 0933981792

**Indirizzi di posta elettronica:** [info@operaprossima.it](mailto:info@operaprossima.it) ; [operaprossimascs@pec.it](mailto:operaprossimascs@pec.it)

**SEDE LEGALE:** Via Amerigo Vespucci 14 - 95041 Caltagirone (CT)

**PEC:** operaprossimascs@pec.it

**P.IVA:** 05403810871



**Opera Prossima**  
Società Cooperativa Sociale

## **PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE "OPERA PROSSIMA "**

Costituita alla fine del 2016 e con sede a Caltagirone, la cooperativa Opera Prossima S.c.s. è stata istituita ai sensi della legge 381/91 e, come tale, persegue l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso la gestione di diversi servizi, tra i quali, prevalentemente, i servizi di accoglienza per gli immigrati.

La medesima risulta iscritta nella sez. ordinaria della Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Catania, in data 07/11/2016, con il numero di Repertorio Economico Amministrativo CT – 364450.

Risulta inoltre iscritta all'albo Società cooperative con il n. C118361 e nella sez. Cooperative a mutualità prevalente di diritto.

- Iscritta al registro online delle Associazioni e degli enti che svolgono attività nel campo della lotta alle discriminazioni dal 04/10/2021 al n. **1481**.

- iscritta All'albo regionale L. 22/86 Primissima Accoglienza MSNA

Attualmente la cooperativa Opera Prossima ha in essere servizi di gestione di centri SAI, Fami, Progetti educativi e di agricoltura sociale, PUC e centri estivi. Anche se attualmente svolge il proprio servizio prevalentemente attraverso la gestione di centri di accoglienza per immigrati, è in ogni caso intendimento della cooperativa espandere il suo ambito di intervento in altri settori promuovendo lo scopo sociale perseguito.

La Cooperativa, pertanto, non è e non vuole essere un mero erogatore di servizi, ma si configura quale soggetto propositivo e attivo del Terzo Settore che agisce nel territorio di riferimento per contribuire al miglioramento della qualità della vita della popolazione locale e, in particolare, delle fasce deboli di tale popolazione.

## **RISORSE UMANE**

Direzione:

Consiglio di Amministrazione:

- Presidente: Infantino Giuseppina
- Vice Presidente: Alessandro Alfredo
- Consigliere : Immacolata Incatasciato

Titolare Trattamento Dati Privacy: Infantino Giuseppina

Responsabile Trattamento Dati Privacy: Infantino Giuseppina

**SEDE LEGALE:** Via Amerigo Vespucci 14 - 95041 Caltagirone (CT)

**PEC:** operaprossimascs@pec.it

**P.IVA:** 05403810871



RSPP: Infantino Giuseppina

Responsabile Assicurazione Qualità: Francesco Furnò

Responsabile Amministrazione: CED Coop. San Francesco

Responsabile sviluppo: CED Coop. San Francesco

Responsabile Gestione gare e contratti: Giuseppina Infantino

Responsabile Acquisti: CED Coop. San Francesco

## **SERVIZI EROGATI**

I principali servizi erogati dalla Società Cooperativa Sociale “OPERA PROSSIMA” sono i seguenti:

- Servizi di accoglienza e assistenza per immigrati

## **L’ESPERIENZA DELLA COOPERATIVA “OPERAPROSSIMA”**

La Coop. Opera Prossima s.c.s. ha svolto dall’ anno 2016 le seguenti attività:

La Coop. Opera Prossima s.c.s. ha svolto dall’ anno 2016 le seguenti attività:

- Dal 01/12/2016 al 31/12/2016: laboratorio ceramico Presso progetto SPRAR Caltagirone 2014/2016
- Dal 14/11/2016 al 31/12/2016: laboratorio Nail Art Presso progetto SPRAR Vizzini 2014/2016 sede di Castel di Iudica;
- 25/11/2016 Organizzazione della Giornata contro la Violenza sulle Donne - Presso progetto SPRAR Vizzini 2014/2016 sede di Raddusa;
- Dal 01/12/2016 al 31/12/2016: laboratorio di fotografia Presso progetto SPRAR Vizzini 2014/2016 sede di Raddusa;
- Dal 01/12/2016 al 31/12/2016: laboratorio di fotografia Presso progetto SPRAR Vizzini 2014/2016 sede di San Cono;

**SEDE LEGALE:** Via Amerigo Vespucci 14 - 95041 Caltagirone (CT)

**PEC:** operaprossimasc@pec.it

**P.IVA:** 05403810871



**Opera Prossima**  
Società Cooperativa Sociale

- Dal 01/12/2016 al 31/12/2016: laboratorio di cucina Presso progetto SPRAR Vizzini 2014/2016 sede di Mineo;
- Dal 22/11/2016 al 31/12/2016: laboratorio di Hip Hop Presso progetto SPRAR Vizzini 2014/2016 sede di Castel di Iudica;
- Dal 01/12/2016 al 31/12/2016: laboratorio natalizio Presso progetto SPRAR Vizzini 2014/2016 sede di Castel di Iudica;
- Dal 06/12/2016 al 31/12/2016: laboratorio di Pittura Presso progetto SPRAR Vizzini 2014/2016 sede di Mineo;
- Dal 01/12/2016 al 31/12/2016: laboratorio Presepe Presso progetto SPRAR Vizzini 2014/2016 sede di Raddusa;
- Dal 01/12/2016 al 31/12/2016: laboratorio sartoria Presso progetto SPRAR Vizzini 2014/2016 sede di Castel di Iudica;
- Dal 14/11/2016 al 31/12/2016: laboratorio Teatro e Danza Presso progetto SPRAR Vizzini 2014/2016 sede di Castel di Iudica;
- Dal 01/01/2017 al 31/03/2017: Laboratorio Educazione alla cittadinanza nelle sedi SPRAR Progetto Vizzini 2014/2016.
- **Dal 01/04/2017 al 31/12/2020:** Gestione dello SPRAR 2017/2019 (con proroga tecnica ministeriale al 31/12/2020) a titolarità del Comune di Vizzini per la categoria MSNA e Neomaggiorenni (19 ospiti), in ATI con la Cooperativa San Francesco.
- **Dal 01/06/2017 al 31/12/2018:** Gestione di un CENTRO DI PRIMA ACCOGLIENZA PER 25 MSNA presso il COMUNE DI GRAMMICHELE in convenzione con la Prefettura di Catania.
- **Dal 01/12/2019 al 30/06/2022 (proroga tecnica al 31/12/2022):** Gestione del progetto SAI RADDUSA 2019/2022 categoria MSNA, diffuso nell'omonimo Comune (15 utenti).
- **Dal 20/09/2020 al 30/06/2022 (proroga tecnica al 30/09/2022):** Gestione del progetto SAI MIRABELLA IMBACCARI categoria MSNA, diffuso nell'omonimo Comune (12 posti);

**SEDE LEGALE:** Via Amerigo Vespucci 14 - 95041 Caltagirone (CT)

**PEC:** operaprossimascs@pec.it

**P.IVA:** 05403810871



**Opera Prossima**

Società Cooperativa Sociale

- **Dal 01/01/2021 al 31/12/2022:** Gestione del Progetto SAI (ex SIPROIMI) VIZZINI – Categoria ORDINARI, diffuso nei Comuni di Grammichele, Raddusa, San Cono, Vizzini (per un totale di 110 posti);
- **Dal 01/01/2021 al 31/12/2022:** Gestione del Progetto SAI (ex SIPROIMI) VIZZINI – Categoria MSNA e Neomaggiorenni, diffuso nel Comune di Mineo (19 posti);
- **Dal 01/01/2021 al 31/12/2023:** Gestione del Progetto SAI (ex SIPROIMI) TUSA – Categoria ORDINARI, diffuso nell’omonimo Comune (12 posti - anche utenza Resettlement);
- **Dal 01/03/2021 al 31/08/2021:** Gestione del progetto “We Care”, finanziato a valere sull’Avviso “EduCare” – Dipartimento Politiche per la Famiglia – Presidenza del Consiglio dei Ministri.
- **Dal 01/04/2021 al 31/12/2021:** Gestione del Progetto SAI (ex SIPROIMI) CALTAGIRONE – Categoria ORDINARI, diffuso nell’omonimo Comune (40 posti)
- **Dal 01/07/2021 al 31/12/2021:** Gestione del Progetto SAI (ex SIPROIMI) MIRABELLA IMBACCARI – Categoria ORDINARI, diffuso nell’omonimo Comune (43 posti)
- **Dal 01/08/2021 al 31/12/2023:** Gestione del Progetto SAI (ex SIPROIMI) NISCEMI – Categoria MSNA, diffuso nell’omonimo Comune (15 posti)
- **dal 06/09/2021 al 31/12/2021 :** Cooperativa esecutrice del Consorzio Umana Solidarietà s.c.s. per il Servizio di gestione degli interventi integrati di assistenza, trattamento e tutela della salute dei cittadini di paesi terzi vittime di sfruttamento lavorativo; affidamento del servizio di noleggio van per trasporto collettivo per supportare la mobilità connessa al lavoro, spezzando le logiche di reclutamento del caporalato. Regione Siciliana, Assessorato della Famiglia, delle Politiche Sociali e del Lavoro – Ufficio Speciale Immigrazione. Lotto 2: Area province di Caltanissetta ed Enna - CIG 844549207A
- **Dal 05/10/2021 al 31/12/2022:** Gestione del Progetto SAI (ex SIPROIMI) AVOLA – Categoria Ordinari, diffuso nell’omonimo Comune (40 posti).
- **Dal 01/12/2021 al 31/12/2022:**Attivazione e realizzazione Progetti Utili alla Collettività (PUC)a valere sul QSFP 2019 per l’attuazione del“Piano regionale per il contrasto alla povertà 2018-2020” (c.d. Fondo povertà2019)COMUNE DI BRONTEC.I.G 88959767A0 CUP : D91H19000220001

**SEDE LEGALE:** Via Amerigo Vespucci 14 - 95041 Caltagirone (CT)

**PEC:** operaprossimascs@pec.it

**P.IVA:** 05403810871



**Opera Prossima**  
Società Cooperativa Sociale

- 
- 
- 
- **Dal 01/01/2022 al 31/12/2022:** Gestione del progetto “Take Care”, finanziato a valere sull’Avviso “EduCare Insieme” – Dipartimento Politiche per la Famiglia – Presidenza del Consiglio dei Ministri.
- **Dal 01/02/2022 al 31/12/2022:** Ampliamento del progetto SAI CALTAGIRONE ORDINARI per n. 55 posti a favore dei destinatari afgani.
- **Dal 23/03/2022 al 31/10/2022:** Gestione in qualità di Capofila del Progetto **AGRISOCIALE BRONTE**, finanziato a valere sull’Avviso Pubblico della REGIONE SICILIANA- Assessorato della Famiglia, delle Politiche Sociali e del Lavoro - Ufficio Speciale Immigrazione – P.I.U. SUPREME percorsi individualizzati di uscita dallo sfruttamento - FSE PON inclusione 2014-2020 — CUP B35B19000250006 -
- Sovvenzione al progetto **SPAZIO APERTO**, a valere sull’ Avviso pubblico per la promozione di azioni positive finalizzate al contrasto delle discriminazioni etnico-“razziali”, anche con riguardo alle discriminazioni multiple, attraverso la cultura, le arti e lo sport, da realizzare in occasione della XVIII Settimana di azione contro il razzismo
- (dal 15 al 21 marzo 2022), rivolto ad associazioni ed enti iscritti al Registro delle Associazioni e degli Enti che svolgono attività nel campo della lotta alle discriminazioni e della promozione della parità di trattamento di cui all’art.6 del D.Lgs. n.215/2003.
- **Dal 01/07/2022 al 31/12/2022:** Ampliamento del progetto SAI CALTAGIRONE ORDINARI per n. 60 posti a favore dei destinatari ucraini.
- **Dal 15/07/2022 al 15/07/2025:** Cooperativa esecutrice del Consorzio Umana Solidarietà s.c.s. per il programma di interventi per la lotta alla povertà e all’esclusione sociale da avviare per il Distretto Socio-Sanitario D12 - capofila comune di Adrano -fondo povertà 2017
- **Dal 01/08/2022 al 31/07/2024:** Cooperativa esecutrice del Consorzio Umana Solidarietà s.c.s. nella gestione di Centri di Accoglienza Straordinaria di immigrati (98 posti) per conto della Prefettura di Macerata.
- **Dal 01 aprile 2023 al 31 dicembre 2025 :** Gestione del Progetto SAI (ex SIPROIMI) CALTAGIRONE – Categoria ORDINARI, Afgani e Ucraini, diffuso nell’omonimo Comune.
- 

**SEDE LEGALE:** Via Amerigo Vespucci 14 - 95041 Caltagirone (CT)

**PEC:** operaprossimasc@pec.it

**P.IVA:** 05403810871



**Opera Prossima**  
Società Cooperativa Sociale

- **Dal 01 aprile 2023 al 31 dicembre 2025** : Gestione del Progetto SAI (ex SIPROIMI) Vizzini – Categoria ORDINARI, diffuso nell’omonimo Comune e nei Comuni Aderenti ( San Cono, Vizzini, Grammichele e Raddusa)
- **Dal 01 aprile 2023 al 31 dicembre 2025** : Gestione del Progetto SAI (ex SIPROIMI) Vizzini – Categoria MSNA, diffuso nell’omonimo Comune e nei Comuni Aderenti ( Mlneo)
- **Dal 29/12/2022 al 30/06/2025** Gestione del progetto SAI MIRABELLA IMBACCARI categoria MSNA, diffuso nell’omonimo Comune
- **Dal 01 settembre 2023 al 12 Marzo 2026: Progetto di Accoglienza MSNA a valere del Fondo FAMI. Strutture site in Siracusa e San Michele di Ganzaria**

Opera Prossima, come si evince dalle molteplici attività svolte, è una cooperativa che sta crescendo e si sta formando facendo esperienza diretta sul campo grazie alla presenza di soci, volontari, collaboratori e dipendenti che credono nella missione, negli obiettivi di benessere e di sviluppo sociale del territorio, che rappresentano il fulcro dell’oggetto sociale per il perseguimento del quale la stessa è stata istituita.

Invero, è intendimento della medesima essere non un mero erogatore di servizi, ma un soggetto propositivo e attivo del Terzo Settore che agisce nel territorio di riferimento per contribuire al miglioramento della qualità della vita non solo della popolazione locale, ma anche dei soggetti vulnerabili provenienti dalle migrazioni forzose al fine di combattere la loro emarginazione e di promuovere la loro integrazione ed interazione alla vita economica, culturale, sociale e politica del nostro Paese.

## **FINALITA’ E PRINCIPI FONDAMENTALI**

I servizi realizzati dalla Società Cooperativa Sociale “**OPERA PROSSIMA**” si ispirano alle seguenti finalità e ai seguenti principi fondamentali:

- Miglioramento delle professionalità: offrire informazione e formazione volte alla qualificazione, all’aggiornamento professionale e alla riqualificazione
- 

**SEDE LEGALE:** Via Amerigo Vespucci 14 - 95041 Caltagirone (CT)

**PEC:** operaprossimasc@pec.it

**P.IVA:** 05403810871



**Opera Prossima**

Società Cooperativa Sociale

dell'utente/cliente, rispondendo alle necessità emergenti dal tessuto produttivo della società.

- 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.
- 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: la Cooperativa 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. E' impegno della Cooperativa, inoltre, quello di garantire un costante aggiornamento del personale in termini di crescita professionale, al fine di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche dei clienti/utenti, migliorando al contempo la qualità dell'intervento.
- 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 (D. Lgs. 196/03).
- Soddisfazione dell'utenza: la Cooperativa 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.

## **MONITORAGGIO E CONTROLLO**

Si prevede, alla fine di ogni servizio/attività realizzati dalla Società Cooperativa Sociale "OPERA PROSSIMA" è prevista la somministrazione di un questionario destinato agli utenti volto a raccogliere impressioni e giudizi sull'erogazione del servizio/attività da parte dell'ente.

I Coordinatori dei servizi/attività, alla fine di essa, consegnano una relazione alla Direzione dell'Ente da intendere quale strumento di valutazione del servizio e di controllo/verifica del processo.

**SEDE LEGALE:** Via Amerigo Vespucci 14 - 95041 Caltagirone (CT)

**PEC:** operaprossimascs@pec.it

**P.IVA:** 05403810871



## **DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE**

La Società Cooperativa Sociale **“OPERA PROSSIMA”** ha individuato, sulla base dell'esperienza maturata, alcuni principi che regolano i diritti e i doveri dei cittadini/utenti nei rapporti con i servizi offerti.

### **Diritti**

- Il cittadino/utente ha il diritto ottenere informazioni riguardanti i servizi e le attività svolte dall'ente.
- Il cittadino/utente ha il diritto di ottenere che i dati legati alla propria persona e ad ogni altra circostanza che lo riguardi vengano tutelati in materia di privacy nel rispetto della normativa vigente.
- Il cittadino/utente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

### **Doveri**

- Il cittadino/utente deve tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori.
- Il cittadino/utente deve garantire il rispetto degli impegni presi al momento dell'avvio del servizio/attività che lo riguarda.

## **LA PROCEDURA DEL RECLAMO**

La Società Cooperativa Sociale **“OPERA PROSSIMA”** intende garantire la tutela dei cittadini/utenti anche attraverso la possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclamo a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Essa si pone come obiettivo quello della risoluzione dei problemi al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio. Pertanto, in un rapporto di scambio con il cittadino, risultano importanti i consigli, i dubbi, le osservazioni, le esigenze che egli stesso è invitato ad esprimere.

### **Modalità di presentazione del reclamo**

I cittadini/utenti possono presentare osservazioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano l'accesso e la fruibilità dei servizi erogati dall'ente.

I reclami possono essere presentati mediante:

- colloquio con gli operatori del servizio;
- comunicazione telefonica o via fax alla sede operativa del servizio;
- compilazione e sottoscrizione del modulo per osservazioni, opposizioni, denunce e reclami distribuito presso gli uffici della Cooperativa;
- lettera in carta semplice indirizzata, inviata o consegnata presso la sede legale della Cooperativa **“OPERA PROSSIMA”**.

**SEDE LEGALE:** Via Amerigo Vespucci 14 - 95041 Caltagirone (CT)

**PEC:** operaprossimascs@pec.it

**P.IVA:** 05403810871



Le osservazioni o i reclami presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, avranno risposta entro 10 giorni dalla presentazione con lettera scritta. I reclami ricevuti (anche a voce o telefonicamente) vengono registrati e archiviati come forma di documentazione disponibile per verifiche e controlli predisposte dalla Cooperativa stessa.

**SEDE LEGALE:** Via Amerigo Vespucci 14 - 95041 Caltagirone (CT)

**PEC:** operaprossimascs@pec.it

**P.IVA:** 05403810871