



Carta dei Servizi

Guida all'accesso e alla fruizione dei servizi

Servizio Accoglienza Migranti



2023-2024

Aggiornamento 25.09.2023

INDICE

Introduzione	4
Finalità del servizio	4
Principi fondamentali.....	5
Dove si svolge il servizio.....	5
Organigramma e figure professionali impegnate	5
Servizi di base offerti agli ospiti del centro	7
Inserimento lavorativo	9
Attività didattiche	9
Attività socio-culturali	10
Distribuzione delle derrate alimentari	10
Assistenza sanitaria.....	10
Trasporti e accompagnamenti	11
Sicurezza e comportamenti	11
Tutela della privacy	11
Allegato A	13

EMERGENZA CORONAVIRUS

In fase di emergenza covid-19 il funzionamento del servizio potrà subire variazioni, si invita in merito a prendere contatti direttamente con i coordinatori del servizio stesso (reperibili ai n°3311997059 per la provincia di Savona e n°3938003775 per la provincia di Imperia)

Per ulteriori informazioni è possibile consultare il
“manuale interno covid-19” presso il sito web della cooperativa:
www.ilfaggiocoop.it

Introduzione

L'Italia è una porta di accesso naturale per l'Europa e il flusso di migranti che arrivano nel nostro Paese, in cerca di un rifugio da cruenti conflitti, o, comunque, nella speranza di un futuro migliore.

In questo quadro, è di rilevanza strategica il ruolo ed il modo attraverso cui le amministrazioni centrali, i Comuni, la cooperazione sociale e tutti gli altri attori coinvolti nei processi di accoglienza, sono chiamati a dare il proprio contributo.

La Cooperativa Sociale Il Faggio è attiva fin dal 2011, quando a fronte della Primavera Araba, si presentò all'Europa e all'Italia in particolare il problema degli sbarchi dalla costa settentrionale dell'Africa.

È necessario chiarire alcuni concetti per capire a chi è rivolta l'attenzione della Cooperativa.

Viene definito **"Richiedente Protezione Internazionale"** colui che ha presentato richiesta di protezione internazionale ed è in attesa della decisione sul riconoscimento dello status di rifugiato o di altra forma di protezione.

Il **"rifugiato"** è una persona che ha un timore fondato di essere perseguitata, nel proprio Paese di origine o, se non ha una cittadinanza, di residenza abituale, per motivi di razza, di religione, di nazionalità, di appartenenza ad un gruppo sociale, di opinione politica e non vuole o non può ricevere protezione e tutela dallo Stato di origine o dallo Stato in cui abbia risieduto abitualmente.

È infine **"Richiedente Asilo"** colui che presenta richiesta di protezione per il riconoscimento dello status di rifugiato; la richiesta va personalmente ed individualmente presentata alla Polizia di Frontiera o alla Questura- Ufficio Immigrazione di Polizia. La Prefettura stabilisce il luogo di dimora in attesa della valutazione della domanda di protezione umanitaria da parte della competente Commissione.

Finalità del servizio

La Cooperativa Il Faggio opera sul territorio delle province di Savona e Imperia tramite strutture abitative di vario genere e una folta squadra di persone qualificate. Questa organizzazione di accoglienza per i migranti ha l'obiettivo di offrire ospitalità e di favorire la piena integrazione rispetto a persone provenienti da paesi esteri che hanno presentato richiesta di protezione internazionale e hanno aderito ad un programma di ospitalità predisposto dagli organi competenti in materia.

Il modello delle strutture è finalizzato a quattro obiettivi principali:

- offrire mirate misure di assistenza e di protezione al singolo beneficiario;
- favorire il percorso di un'integrazione sostenibile affinché chi ha titolo a rimanere nel nostro Paese possa arricchire la propria appartenenza culturale, dotandosi di strumenti che permettano una vita indipendente, in grado di contribuire all'inserimento individuale e alla crescita stessa della comunità ospitante.
- garantire la titolarità pubblica degli interventi, poiché è proprio sulla responsabilità pubblica che si gioca la sostenibilità e l'adeguata connessione degli interventi con la rete dei servizi del territorio;
- tutelare e rendere esenti da tensioni i territori che accolgono le strutture

Il ruolo del Faggio è di supporto ai processi di accoglienza ed integrazione, volto a coadiuvare le istituzioni governative e locali nel far conoscere ciò che accade sul territorio: con le opportunità e i doveri che possono derivare da questa interazione, in un circuito virtuoso tra diritti da tutelare ed utilità sociali da condividere.

Principi fondamentali

L'organizzazione e la gestione del servizio di accoglienza migranti messo in atto dalla Cooperativa "Il Faggio" si ispira ai seguenti principi fondamentali:

- **Imparzialità:** nell'erogazione dei servizi vengono adottati verso gli utenti comportamenti obiettivi, equi e imparziali
- **Eguaglianza:** nell'accesso alle prestazioni, l'erogazione di servizi avviene secondo regole uguali per tutti senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, ceto, religione e opinioni politiche.
- **Personalizzazione:** il servizio mira a rispettare e rispondere alle necessità proprie di ogni ospite.
- **Continuità:** i servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzione alcuna, nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali.
- **Efficienza ed efficacia:** il servizio è costantemente impegnato affinché le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza ed efficacia.
- **Trasparenza:** tutta l'attività interna della struttura è improntata alla massima trasparenza nei confronti dei famigliari degli ospiti e dei rappresentanti degli Enti e delle Agenzie esterne.
- **Professionalità:** significa che la cooperativa opera attraverso operatori qualificati e impegnati in percorsi di formazione continua, che condividono strumenti e metodologie di lavoro.

Dove si svolge il servizio

PROVINCIA DI SAVONA

In provincia di Savona sono attualmente 5 i comuni presso i quali Il Faggio gestisce strutture per l'accoglienza: Savona, dove sono ubicati alcuni centri residenziali che ospitano dalle 5 alle 15 persone, Cairo Montenotte, Calizzano, Bardinetto, Mallare, Tovo San Giacomo, Plodio e Sassello, dove invece esistono centri di accoglienza collettivi.

PROVINCIA DI IMPERIA

Anche in provincia di Imperia sono 5 i comuni impegnati: Imperia, Pornassio, Vessalico, Molini di Triora e Montalto Carpasio (SPRAR), tutti dotati di centri di accoglienza collettivi.

Organigramma e figure professionali impegnate

Responsabile area: Danilo Pisano

Coordinatore per la provincia di Savona: Simone Guerrieri

Coordinatore per la provincia di Imperia: Lidia Corio

Coordinatore. Saranno compiti specifici del coordinatore:

- pianificare ed organizzare la strutturazione di un dialogo costante tra le persone accolte e la cittadinanza, affinché il valore aggiunto della buona accoglienza contribuisca a contrastare i pregiudizi e la disinformazione, primo ostacolo di un'efficace inclusione sociale attraverso l'individuazione di convenzioni con realtà associative o nella progettazione di eventi specifici
- curare la progettazione e la pianificazione con il supporto dei mediatori di laboratori di integrazione culturale e di avviamento al lavoro
- garantire in ogni fase dell'accoglienza, la presenza di personale socio educativo qualificato
- garantire l'erogazione dei servizi offerti in Convenzione con le Prefetture
- curare i rapporti istituzionali con gli enti territorialmente competenti e favorire un'azione di coinvolgimento dei territori, istituzioni e società civile, ove avviene l'accoglienza, d'intesa con i Comuni e le Prefetture.

Operatore dell'accoglienza: si occupa di erogare servizi e funzioni di mediazione linguistica e culturale, informazione normativa.

Tra gli operatori dell'accoglienza si trovano mediatori culturali e mediatori linguistici, o operatori con entrambe le caratteristiche.

Il compito del mediatore culturale (m.c.) è quello di facilitare l'inserimento dei cittadini stranieri nelle strutture e la funzione di intermediari tra i bisogni dei migranti e i servizi del Struttura e del territorio.

I mediatori culturali devono essere in possesso di qualifica professionale.

A tal fine *nella fase di prima accoglienza* il m.c. calendarizza due colloqui individuali e conseguente compilazione di una scheda personale contenente i dati anagrafici e le informazioni relative il vissuto personale sul modulo **MOD 8 SCH Scheda Personale**.

Il m.c. imposta pertanto su apposito MOD COMP un'elaborazione più accurata possibile della certificazione delle competenze sia acquisite prima del suo arrivo in Italia che relative al percorso di accoglienza.

Il m.c. invia il **MOD 8 COMP Valutazione Competenze in ambito lavorativo** al Coordinatore e in equipe congiunta si valuteranno le possibili azioni di integrazione linguistica, lavorativa e formativa.

Il mediatore linguistico facilita la comunicazione tra gli ospiti e gli operatori delle strutture, è una figura professionale di cultura e lingua dei principali paesi di origine delle maggiori comunità richiedenti asilo (inglese, francese, arabo, spagnolo e portoghese) e lingue veicolari (es. bambara e wolof) sono in possesso dunque dell'esperienza tecnica e della conoscenza linguistica necessarie affinché i concetti vengano trasmessi efficacemente nella lingua d'arrivo.

Operatore addetto alla sorveglianza. Orario di lavoro: dalle 22.00 alle 24.00

- Verifica delle presenze degli ospiti e comunicazione via sms al Coordinatore di eventuali assenze entro le ore 24.00
- Verifica le condizioni igienico – sanitarie dei locali provvedendo, in caso di situazioni anomale, al ripristino delle condizioni ottimali avvalendosi della collaborazione degli ospiti.
- Vigilanza ed eventuale accesso a numeri di emergenza con le seguenti modalità:
- In caso di situazioni che richiedano l'intervento delle forze dell'ordine chiama il 112
- In caso di situazioni di emergenza sanitaria contatta il 112

Inoltre l'operatore ha il compito di verificare l'accesso alla struttura da parte di estranei che comunque dovranno lasciare la struttura e di assicurarsi che le televisioni, radio e altri apparecchi non rimangano accesi dopo le ore 00.30.

Psicologo. A tutti gli ospiti e, in particolare, a chi manifesta particolari situazioni di “disagio” legato al proprio percorso personale di migrazione, è offerto un servizio di sostegno psicologico, realizzato secondo l’occorrenza in percorsi individuali o collettivi (strutturazione per gruppi).

Assistente sociale. L’Assistente Sociale si occupa di organizzare incontri con l’utenza, di verificare problemi e bisogni in base ai quali definire i progetti d’intervento ed effettuare la verifica degli stessi. Generalmente l’Assistente Sociale affianca il Coordinatore nelle sue mansioni occupandosi in particolare della valutazione per l’accesso al Servizio, della programmazione e della valutazione periodica di efficacia.

Servizi di base offerti agli ospiti del centro

Alloggio all’interno di strutture comunitarie

- al momento dell’ingresso nel Centro vengono assegnati a ogni ospite un posto letto (camera singola o doppia a seconda delle esigenze e comunque in base alla disponibilità) e una serie di spazi di uso comune ad esso annessi. Gli ospiti hanno libero accesso agli ambienti comuni loro assegnati, che devono essere obbligatoriamente condivisi.
- nelle stanze assegnate non è possibile ospitare alcun’altra persona estranea. Le visite da parte di persone esterne sono possibili negli spazi comuni, ma devono essere brevi, e nell’orario compreso tra le 9.00 e le 12.30 e tra le 15.00 e le ore 19.30. Le visite non devono recare disturbo agli altri ospiti, né impedire loro il tranquillo utilizzo degli spazi comuni. E’ severamente vietato l’ingresso di uomini negli appartamenti assegnati alle donne (e viceversa).
- le persone estranee trovate all’interno del Centro al di fuori dell’orario di visite saranno immediatamente allontanate. Questa stessa sanzione sarà applicata anche a coloro che li avranno ospitati contro il regolamento.
- l’assegnazione del posto letto non è definitiva. In caso di necessità, il responsabile del Centro possono assegnare all’ospite un altro posto letto, anche se collocato in una diversa struttura, e l’ospite è tenuto a cambiare alloggio.
- la pulizia personale è obbligatoria quotidianamente. Anche le stanze, i bagni e le cucine devono essere puliti e riordinati ogni giorno dai beneficiari, secondo i turni assegnati e appositamente appesi in bacheca presso la struttura. Il personale del Centro è autorizzato al controllo della situazione igienico-sanitaria di tutti i locali ad uso personale e comune.
- tutti gli effetti personali vanno tenuti nelle proprie stanze. La Cooperativa IL FAGGIO non risponde in alcun modo per eventuali smarrimenti o furti di cose e danaro all’interno del Centro.
- gli operatori hanno libero accesso alle stanze dei beneficiari, previo avviso, qualora sia necessario l’intervento di un tecnico o di un manutentore.
- sono severamente vietate manomissioni all’impianto elettrico, idrico e di riscaldamento; solo il personale autorizzato può modificare orari e temperature. Chi manomette o danneggia gli impianti e le strutture o i beni del Centro dovrà pagare il danno con la riparazione o la sostituzione del bene.

- non è possibile introdurre negli spazi assegnati alcun mobilio né, in particolare, non dispositivi o accessori che potrebbero risultare pericolosi per la stabilità degli impianti e la sicurezza dell'edificio (es. fornelli elettrici o a gas, frigoriferi, accessori ingombranti che ostacolano il passaggio, ecc.).
- All'interno delle strutture è a disposizione degli ospiti una connessione wi-fi come previsto da convenzione con la Prefettura. Il servizio è da considerarsi ad uso esclusivo degli ospiti e non può essere consegnata la chiave di accesso ad estranei. Essendo il wi-fi con traffico dati limitato non è consentita la visione di film in streaming e le videochiamate onde evitare la sospensione del servizio.
- Qualora i beni e le attrezzature presenti in struttura fossero danneggiati dagli ospiti per improprio o maldestro utilizzo è prevista una eventuale applicazione di una compartecipazione alla spesa di ripristino o riacquisto del bene o attrezzatura.

Pocket money mensile: il pocket money viene il mese successivo per l'ammontare di due euro e cinquanta centesimi pro capite pro die. I nuclei familiari hanno diritto ad un pocket money massimo di 7,50 euro pro capite pro die.

Redazione di lettera di accompagnamento alle Commissioni Territoriali, contenente valutazione in base ai seguenti parametri, verificati dal registro presenze relativo all'attività in corso:

- frequenza regolare dei corsi di italiano
- frequenza dei corsi di formazione lavoro
- buon andamento dei tirocini lavorativi
- l'impegno nella gestione e nella partecipazione attiva alla buona manutenzione delle camere assegnate e delle parti comuni (rispetto dei turni di pulizia)
- il rispetto delle regole di convivenza e del regolamento generale del centro

Fornitura biancheria (lenzuola, federe, asciugamani) al momento dell'accoglienza viene fornita ad ogni ospite una dotazione comprensiva di: un materasso, un cuscino, due completi di biancheria da letto, un completo di asciugamani, una coperta e un copriletto. Durante il periodo dell'accoglienza, qualora se ne ravvisasse la necessità, tale dotazione potrà essere rinnovata in parte o del tutto.

Fornitura di un kit per l'igiene personale e per la pulizia della casa ad ogni ospite viene consegnato all'arrivo un kit per l'igiene personale (bagnoschiama, shampoo, sapone per le mani, dentifricio, spazzolino da denti) e per la pulizia della casa (detersivi vari per l'igiene degli ambienti, detersivo per piatti e per il lavaggio del bucato in lavatrice). Tale fornitura viene rinnovata a cadenza mensile.

Fornitura di un kit di materiale per la cucina avendo a disposizione l'uso della cucina per la preparazione dei propri pasti, ad ogni ospite del Centro verrà consegnato un kit comprensivo di pentole, piatti, posate, etc.

Espletamento delle prime pratiche burocratiche:

- tutti gli ospiti vengono iscritti al Servizio Sanitario Nazionale (assegnazione e scelta di un medico di base) e potranno godere, a seconda della situazione relativa alla loro posizione giuridica (percorso di riconoscimento della protezione), delle esenzioni previste per legge. Ogni beneficiario, nel primo periodo della sua accoglienza, dovrà obbligatoriamente sottoporsi ad uno "screening" per il rilascio del certificato di buona salute.

- ogni ospite viene accompagnato presso l'Agenzia delle Entrate per il rilascio del Codice Fiscale e viene dotato di tessera dei trasporti senza la quale non è possibile utilizzare i mezzi pubblici.
- gli ospiti vengono seguiti dagli operatori del centro nell'espletamento di tutte le pratiche burocratiche previste per il rilascio e il rinnovo del permesso di soggiorno nonché per le indicazioni e il finanziamento delle spese di viaggio per recarsi presso la Commissione Territoriale Governativa.
- trascorsi i primi tre mesi dal rilascio del primo permesso di soggiorno, ai beneficiari viene consentita l'attività lavorativa si provvede pertanto all'iscrizione al Centro per l'Impiego e all'inizio del percorso di ricerca di un lavoro.

Inserimento lavorativo

La Cooperativa propone percorsi di formazione che prevedono la possibilità di tirocini formativi presso aziende private ed enti pubblici.

A tutti gli ospiti presenti nel Centro viene proposta l'attività di Volontariato prevista come da Convenzione con i Comuni in cui sono attivi i Centri.

Il mediatore è tenuto a verificare che l'inserimento lavorativo sia conforme alla normativa vigente, pertanto prima di avviare alle attività l'ospite si assicura che:

- Sia stata effettuata e abbia avuto esito positivo la visita medica per l'accertamento dell'idoneità alla mansione.
- Sia stato assolto l'obbligo di formazione in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro
- Sia presente ed attiva idonea copertura assicurativa.

Qualora non siano presenti o vengano a mancare i suddetti requisiti il mediatore sospende l'inserimento e informa immediatamente il coordinatore del servizio.

Qualora per qualunque motivo il permesso di soggiorno non sia da ritenersi valido l'attività di tirocinio deve essere sospesa fino al ripristino della regolarità del documento.

A seguito di una valutazione positiva da parte dell'equipe, potranno essere proposti agli ospiti corsi di formazione professionali.

Inoltre tutti gli ospiti sono supportati nella redazione del CV formato europeo per un avvicinamento al mondo del lavoro avviandoli a colloqui conoscitivi con aziende presenti nel territorio sulla base annunci lavoro.

Tutti gli ospiti vengono comunque registrati al Centro Impiego territorialmente competente.

Attività didattiche

La conoscenza della lingua italiana consente agli ospiti di acquisire piena consapevolezza di sé stessi e del loro essere qui ed ora, fornendo loro la possibilità di comprendere e farsi comprendere e consentendo un più rapido ed efficace inserimento lavorativo, importante volano su cui fondare il più ampio e duraturo inserimento socio-culturale.

Poiché i migranti presentano diversi gradi d'istruzione e diverse capacità individuali è fondamentale adeguare l'offerta formativa della lingua alle loro specificità.

A tal fine si considera importante la realizzazione di almeno due livelli d'insegnamento per gli ospiti alfabetizzati nella propria lingua madre.

L'apprendimento della lingua italiana costituisce elemento fondamentale per l'integrazione dei richiedenti asilo, pertanto l'insegnante di italiano deve provvedere alla costante organizzazione di attività didattiche finalizzate quali:

- Lezioni frontali
- Conversazioni in lingua italiana con piccoli gruppi
- Visione di film in lingua italiana con sottotitoli nella lingua di riferimento

Ogni azione didattica deve porsi anche l'obiettivo di favorire la conoscenza della cultura e delle regole di convivenza civile, favorendo anche un costruttivo confronto tra diversi modi di vivere.

Le attività di insegnamento della Lingua Italiana sono fissate in un minimo di 10 ore settimanali. Per agevolare la partecipazione nelle varie sedi territoriali i corsi (di 10 ore ciascuno) sono organizzati in due diverse sedi, in Valbormida e a Savona.

Attività socio-culturali

Gli operatori dell'accoglienza hanno il compito di progettare attività ricreative che favoriscano soprattutto l'integrazione degli ospiti con il territorio.

Le attività ricreative vengono programmate nel rispetto del budget e con la supervisione del coordinatore.

Il servizio di animazione socio-culturale fornisce agli ospiti del Faggio una serie di opportunità di organizzazione del tempo libero in spazi dedicati.

In particolare vengono organizzate:

- attività sportive (es. calcio, con partecipazione a campionati amatoriali locali, gare podistiche)
- laboratori di integrazione culturale
- interazione con associazioni del territorio con partecipazione a convegni, dibattiti, cene sociali (in cui gli ospiti propongono e cucinano i loro piatti tradizionali)
- laboratori di avviamento al lavoro
- corsi di educazione igienicosanitaria

Distribuzione delle derrate alimentari

La Cooperativa prevede diverse modalità per distribuire il cibo ai rifugiati.

Per le sedi di Pornassio, Vessalico, Cairo Montenotte i pasti vengono veicolati da altre strutture gestite dal Faggio (a loro volta fornite da CIR FOOD), sfruttandone la vicinanza.

A tutte le altre strutture vengono invece distribuite con cadenza settimanale direttamente dal fornitore alimentare della Cooperativa (CIR FOOD) tutte le derrate necessarie agli ospiti che provvedono autonomamente alla preparazione dei pasti.

Tutto questo avviene cercando di soddisfare le particolari esigenze degli ospiti di ogni nazionalità e cultura, per esempio fornendo anche la carne macellata con il rito islamico a chi lo richiede. Allo stesso tempo si propongono nelle diete prodotti tipicamente locali per cercare di favorire l'integrazione anche sotto questo punto di vista.

Assistenza sanitaria

In presenza di prescrizioni di esami strumentali o di consulenze di specialisti i pazienti vengono inviati in ospedale o in centri specializzati. In caso di urgenze e/o necessità di ricovero ospedaliero viene assicurato l'immediato trasferimento presso le strutture ospedaliere presenti sul territorio.

Ogni paziente viene fornito di un dossier sanitario composto di una prima parte anamnestica e di seconda parte concernente le problematiche sanitarie verificatesi durante il soggiorno presso la Cooperativa.

Al momento del trasferimento la cartella sanitaria dell'ospite viene sia consegnata all'ospite sia inviata al responsabile della struttura di destinazione.

Le attività sanitarie sono regolamentate da specifiche istruzioni operative che delineano le competenze del Direttore Sanitario e dell'Infermiere.

Al tal fine vengono affissi in ogni struttura gli orari di presenza in struttura del Medico e dell'Infermiere.

Trasporti e accompagnamenti

Obiettivo prioritario del progetto è il conferimento ad ogni ospite del massimo livello di autonomia possibile. A tal fine i mediatori favoriscono lo spostamento degli ospiti mediante l'utilizzo di mezzi pubblici in piena autonomia.

Tuttavia, al presentarsi di particolari necessità è compito dei mediatori provvedere all'accompagnamento degli ospiti presso uffici pubblici, in particolare nelle seguenti ipotesi:

- Questura per il rilascio del permesso di soggiorno.
- Commissione territoriale
- Tribunale, in caso di ricorso.
- Visite mediche, fatte salve le situazioni di urgenza che vengono valutate di volta in volta.

Sicurezza e comportamenti

Non è consentita alcuna violenza, verbale o fisica, né alcun comportamento atto a disturbare il vicinato, soprattutto se causato dall'uso anormale di alcool o sostanze psicotrope. Il beneficiario è severamente tenuto a rispettare gli altri ospiti e gli operatori delle strutture di accoglienza; inoltre ha il dovere di avvisare gli operatori in caso di assenza dal Centro. La richiesta di assentarsi oltre le 24 ore va presentata dal beneficiario al responsabile del Centro, in forma scritta, con almeno due giorni di anticipo sulla data in cui si intende assentarsi. Tale richiesta va accettata e autorizzata dalla Prefettura.

Ogni ospite ha l'obbligo di pernottare in struttura e di rientro nel Centro entro le ore 22.00. L'eventuale mancato pernottamento rilevato dall'operatore notturno nel Centro verrà considerato allontanamento non concordato e segnalato in Prefettura.

Il comportamento degli ospiti deve essere rispettoso delle abitudini locali e del vicinato, anche per quanto riguarda gli orari del "silenzio" (dalle 13.00 alle 15.00 e dalle 22.00 alle 8.00) onde evitare disturbi alla quiete pubblica.

In caso di comportamenti contrari al presente regolamento e a quello cittadino, con violazione di norme amministrative e penali, decade il diritto alla permanenza presso il centro.

Tutela della privacy



I dati sensibili degli ospiti sono soggetti alla tutela della privacy secondo la normativa vigente. Gli operatori, il responsabile del Centro e il responsabile sono autorizzati a utilizzare le informazioni personali degli ospiti in loro possesso solo ed esclusivamente per ragioni inerenti l'erogazione dei servizi d'accoglienza.

Allegato A

COOPERATIVA SOCIALE IL FAGGIO	SCHEDA SEGNALAZIONE RECLAMO CLIENTE	MOD 8.2 SRC Revisione 1 Data 21/08/2017
--	--	--

Struttura/Servizio:

Data del rilievo:

Ora del rilievo:

Dati della persona che effettua la Segnalazione/Reclamo:

Nome e Cognome

Qualifica

Indirizzo e N° Telefono

.....

Descrizione della Segnalazione/Reclamo :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Suggerimenti proposti dal Cliente:

.....

.....

.....

.....

