Carta dei Servizi

settore

Servizio trasporto dei soggetti portatori di handicap

Società Cooperativa Sociale Global Services Mobility, Via Girolamo Fardella,SNC – 91100 Trapani (TP)
Tel. 0923/363838 – Fax 0923/3367209
Email: gsm@societacooperative.com– web: www.cooperativagsm.org

Global Services Mobility

Sommario

PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI 3

CHI SIAMO E COSA FACCIAMO 3

LA MISSIONE 4

LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE 6

IMPEGNI E GARANZIE 6

FINALITA' E OBIETTIVI 7

DESTINATARI ED UTENTI 8

MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO 8

SICUREZZA DEI TRASPORTATI 9

CAUSE D'IMPEDIMENTO A SVOLGERE IL SERVIZIO 9

DISCIPLINA APPLICATA 10

PRESTAZIONI MIGLIORATIVE 10

IL PERSONALE 10

LA TUTELA DEGLI UTENTI: SEGNALAZIONI E RECLAMI 11

INDIRIZZI, CONTATTI UTILI PER I SERVIZI 12

PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI

La Società Cooperativa Sociale Global Services Mobility a.r.l. attraverso la Carta dei Servizi (in applicazione della Legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali") si propone di far conoscere ciò che offre e gli standard di qualità con cui si impegna a fornire il servizio di del servizio di trasporto in favore di soggetti portatori di Handicap, anche in carrozzella, presso i centri di riabilitazione e/o centri di attività psico - sociale e per la frequenza scolastica presso la scuola primaria e secondaria di primo grado.

CHI SIAMO E COSA FACCIAMO

La Cooperativa Global Services Mobility a.r.l. nasce nel 2002 con l'intento di promuovere e sostenere concretamente una nuova cultura di cittadinanza e di welfare, una cultura capace di rispondere a scenari politico sociali in continuo mutamento, intervenendo sia nelle aree di bisogno tradizionali che in quelle emergenti. La Cooperativa è iscritta dal 07/01/2002 con il numero 02041130812 e con il numero R.E.A. TP - 141191 nel registro delle imprese della CCIAA di Trapani; dal 09/12/2013 al SERVIZIO CIVILE NAZIONALE iscrizione alla IV CLASSE dell'albo della Regione SICILIA - *Legge* 6 marzo 2001, Decreto n. 2205 NZ05586. Ha attivato "GUIDAMI TU" ANNI 2013-2014, "Guidami tu - bando garanzia giovani" anni 2016-2017, "Tutti a bordo" anni 2017-2018, anno 2017/2018 n.3 progetti di Servizio Civile Nazionale (GIRA LA RUOTA, IL MAPPAMONDO, INTEGRAZIONE, UNI-VERSO TE), realizzati in co-progettazione con la Coop. Soc. Badia Grande, quest'ultima in qualità di capofila, avviando al servizio n.38 volontari; nel 2018 ha attivato, sempre in co-progettazione con la Coop. Badia Grande, n. 2 progetti (TUTTI ALLA RISCOSSA e TIRA E MOLLA) per un totale di 12 volontari impiegati; nel 2019 ha effettuato il progetto STRADE NUOVE. Tutti gli operatori e gli addetti impegnati lavorano seguendo procedure e protocolli predefiniti che assicurano elevati standard gestionali poiché la Cooperativa è in possesso **delle Certificazioni di Qualità (Norma UNI EN ISO 9001.2008 / ISO 39001:2012 / ISO 14001:2015).** La Cooperativa fa parte inoltre di Confcooperative (organo di rappresentanza, assistenza e tutela del movimento cooperativo e delle imprese sociali) e di Federsolidarietà (organo di rappresentanza politico-sindacale delle cooperative sociali, mutue ed imprese sociali aderenti a Confcooperative).

La Cooperativa é impegnata nell' **AREA MINORI, ANZIANI, DISABILI, SCUOLABUS, IMMIGRAZIONE**, gestendo una variegata serie di servizi di trasporto di vario tipo e servizi alla persona sia su appalto di Enti Pubblici che privati. La cooperativa GSM è impegnata dal 2004 nel trasporto di persone per conto terzi raggiungendo altissimi livelli in termini numerici nel trasporto di passeggeri e più precisamente:

- Dal 31/12/2008 (in modo continuativo) alla data odierna ha svolto per conto del Comune di Erice il servizio di trasporto in favore di soggetti portatori di handicap, anche in carrozzella;

- Dal mese di Giugno 2009 (in modo continuativo) alla data odierna ha svolto per conto del Comune di Trapani il servizio di trasporto in favore di soggetti portatori di handicap, anche in carrozzella;
- Dal 2012 (in modo continuativo) fino al 2014 e, da Gennaio 2017 alla data odierna ha svolto per conto del Comune di Valderice il servizio di trasporto in favore di soggetti portatori di handicap;
- Dal mese di Dicembre 2016 (in modo continuativo) fino alla concorrenza delle somme disponibili ha svolto per conto del Distretto Socio Sanitario n.52 Marsala-Petrosino il servizio di trasporto/accompagnamento in favore di cittadini che necessitano di cure o riabilitazione presso centri abilitativi autorizzati dall'ASP del distretto sanitario di Marsala - al di fuori del Comune di Marsala ma entro la provincia di Trapani o Palermo- mediante voucher di servizio, previsti nel progetto denominato "Ti accompagno io" incluso nel Piano di Zona 2013/2015 del Distretto Socio Sanitario n.52 Marsala-Petrosino;
- Dal mese di Aprile 2019 (in modo continuativo) fino alla data odierna ha svolto per conto del Distretto Socio Sanitario n.50 il servizio di trasporto/accompagnamento in favore di cittadini che necessitano di cure o riabilitazione presso centri abilitativi autorizzati dall'ASP (Piano di Zona 2013/2015 del Distretto Socio Sanitario n.50;
- Dal mese di Dicembre 2019 (in modo continuativo) fino alla data odierna ha svolto servizi di trasporto dei portatori di Handicap del Comune di Paceco;
- fornisce servizi di trasporto migranti per diverse Prefetture e società che operano nel settore dell'immigrazione;
- gestisce dal 2015 ad oggi del progetto "Marsala Schola" che prevede il trasporto scuolabus per i minori alunni frequentanti Istituti scolastici insistenti sul territorio marsalese;
- gestisce dal 2021 il trasporto scuolabus dei Comuni di Salemi, San Vito Lo Capo e le linee scuolabus di Balata-Pizzolungo del Comune di Erice.

LA MISSIONE

Gli intenti della Cooperativa sono i seguenti:

- PERSEGUIRE L'INTERESSE GENERALE DELLA COMUNITÀ per la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini INDIVIDUANDO nella SOLIDARIETA' concreta, soprattutto verso le persone più deboli ed in difficoltà, il motivo primario della nostra esistenza.
- CONTRIBUIRE AL SUPERAMENTO DELL' ESCLUSIONE E DELLA DISCRIMINAZIONE partendo dal superamento del limite legato alla mobilità

I Principi e i valori di riferimento sono i seguenti:

1. **EGUAGLIANZA** - L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dell'utente. Le regole fondanti i rapporti fra utenza e accesso ai servizi sono uguali per tutti. Non viene fatta alcuna distinzione per sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. E' garantita la parità del servizio sia nelle diverse aree del territorio che fra le diverse categorie o fasce di utenti.

2. **IMPARZIALITA'** - La Cooperativa ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

3. **CONTINUITA'** - L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa di settore, è continua, regolare e disciplinata da regolamenti.

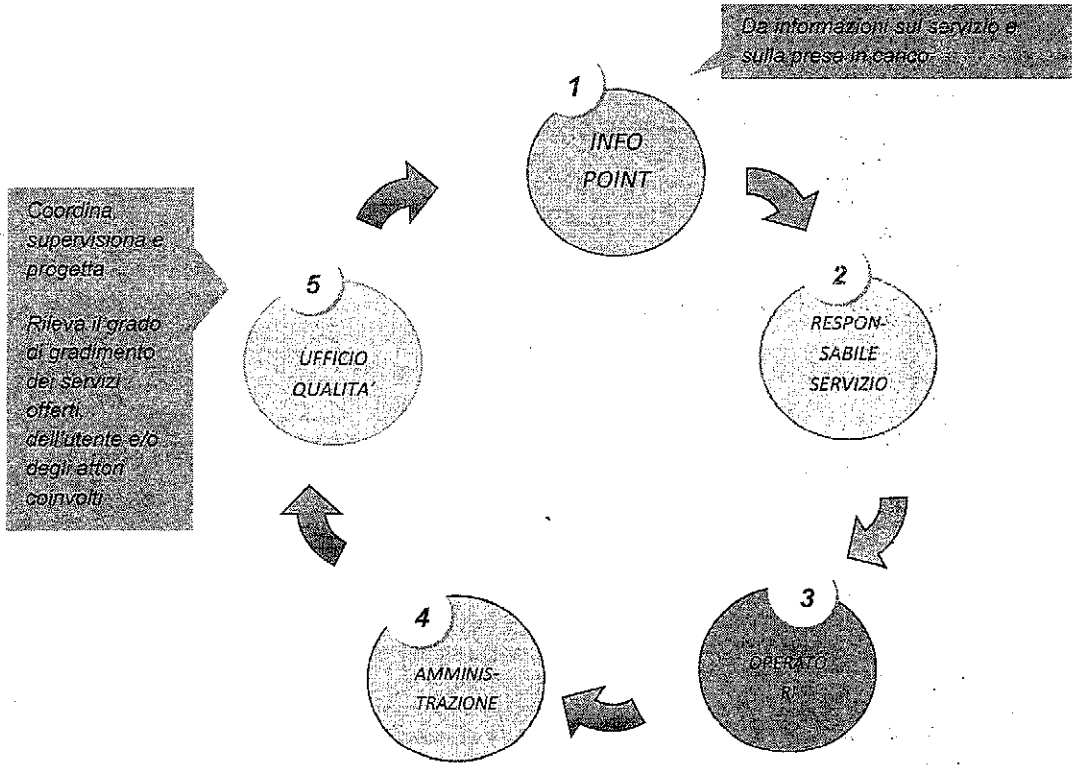
4. **PARTECIPAZIONE** - La partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio è sempre garantita, sia per controllare la corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione tra utenza e servizio. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge 241/90. prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Cooperativa si impegna a valutare la soddisfazione dell'utente circa la qualità del servizio reso;

5. **EFFICIENZA ED EFFICACIA** - I servizi vengono forniti in modo da ottimizzare il rapporto tra le risorse impiegate e i risultati raggiunti considerando la sostenibilità economica dei servizi e la piena soddisfazione dei beneficiari.

Per realizzare la nostra missione, ci siamo prefissi le seguenti finalità:

- SVILUPPARE IL PRINCIPIO DELLA SUSSIDIARIETA' ossia promuovere l'auto-organizzazione dei cittadini;
- COOPERARE ATTIVAMENTE CON LE ALTRE COOPERATIVE su scala locale, nazionale ed internazionale per poter curare nel miglior modo l'interesse dei soci e della collettività.
- OPERARE PER LA PROMOZIONE GLOBALE DELLA PERSONA ed assicurare il presidio dell'intero ciclo di servizio, attraverso l'azione in rete e la connessione tra cooperative A e B ed il territorio;
- OFFRIRE PERCORSI E SERVIZI INTEGRATI, PERSONALIZZATI E DINAMICI e non solo singole prestazioni;
- INDIVIDUARE LE CAUSE DEL DISAGIO SOCIALE ed intervenire attivando risorse da mettere a disposizione della comunità
- STIMOLARE LA PARTECIPAZIONE E IL SOSTEGNO CONSAPEVOLE delle persone e delle loro famiglie;
- FINALIZZARE L'AZIONE SOCIO EDUCATIVA, RIABILITATIVA E ASSISTENZIALE all'emancipazione e all'inclusione sociale;
- ASSICURARE SINERGIE di competenze, sistemi operativi, metodologie e opportunità di innovazione attraverso l'appartenenza a ConfCooperative, pur valorizzando le originalità territoriali e le relazioni di rete.

LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE



IMPEGNI E GARANZIE

La presente Carta dei Servizi:

- è consegnata alla Pubblica Amministrazione titolare del servizio pubblico;
- è messa a disposizione in appositi spazi all'interno della sede amministrativa della Cooperativa;
- potrà subire aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario.

La Cooperativa si impegna:

- nel favorire la massima pubblicizzazione del documento divulgandolo presso le diverse realtà formali ed informali territoriali e cittadine.
- ad effettuare tutti gli anni una revisione e un aggiornamento della Carta, con il coinvolgimento di utenti ed operatori.

La Cooperativa assicura:

- la verifica e la condivisione periodica delle attività svolte e proposte
- la trasparenza e la chiarezza in merito ai servizi erogati
- tempestività nella presa in carico

- impiego di personale formato e qualificato
- affidabilità degli operatori nei riguardi della riservatezza e privacy
- disponibilità nell'ascolto di ogni tipo di proposta e suggerimento
- indagini periodiche attraverso interviste o questionari per rilevare il gradimento del servizio

Inoltre, per la tutela dei diritti degli utenti, è prevista una procedura che prevede specifiche misure di protezione e sicurezza da applicare e adempimenti da svolgere quando si effettua il trattamento dei dati personali altrui e riconosce all' utente determinati diritti che è possibile far valere rivolgendosi direttamente all'Ente.

Tutti gli operatori della **Cooperativa Sociale** sono coperti da assicurazione sulla Responsabilità Civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate, attraverso comportamenti riferibili a negligenza, imprudenza, imperizia.

L'affidamento dei servizi avviene, ex art. 19 comma 2 LR 41/2005, nel rispetto delle clausole dei contratti collettivi nazionali e degli accordi decentrati, poste a garanzia del mantenimento del trattamento giuridico ed economico dei lavoratori interessati, nonché nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.

FINALITA' E OBIETTIVI

PREMESSA:

Il servizio ha per oggetto il trasporto, - accreditamento di Enti del Privato Sociale, per la gestione del servizio di trasporto in favore di soggetti portatori di Handicap, anche in carrozzella, presso i centri di riabilitazione e/o centri di attività psico - sociale e per la frequenza scolastica presso la scuola primaria e secondaria di primo grado.

Le prestazioni assicurate sono il servizio di trasporto di soggetti disabili, ai sensi del "Patto per accreditamento di Enti del privato sociale per la gestione del servizio di trasporto in favore di soggetti portatori di handicap, presso i centri di riabilitazione e/o centri abilitati alla erogazione di prestazioni oncologiche specialistiche e per la frequenza scolastica presso la scuola primaria e secondaria di primo grado".

I principi guida nella progettazione ed erogazione del Servizio sono la sicurezza dei trasportati, del personale di bordo e la salvaguardia dei mezzi di trasporto; in questo ordine di priorità.

Il servizio è finalizzato a favorire l'inserimento e l'integrazione sociale dei soggetti portatori di handicap promuovendo la rimozione di situazioni di disabilità e lo sviluppo completo della persona umana, secondo le finalità previste dalla L.R. n. 68/81 e n. 16/86.

DESTINATARI ED UTENTI

Gli utenti del Servizio di Trasporto sono, senza distinzione di lingua, etnia, sesso, condizione psico-fisica e socio-economica:

- i soggetti portatori di handicap che hanno la residenza nel Comune di Erice ed hanno ottenuto la certificazione sanitaria rilasciata dall'Azienda Sanitaria Provinciale, competente per territorio, per lo svolgimento di attività di riabilitazione in un Centro, autorizzato ai sensi della normativa vigente, e/o in centri di cura nell'ambito di terapie oncologiche;
- gli alunni residenti del Comune di Erice portatori di handicap frequentanti la scuola primaria e secondaria di primo grado, da casa a scuola e viceversa;
- soggetti portatori di handicap, residenti nel territorio comunale di Erice, nonché eventuali familiari/accompagnatori, nel caso in cui questo si renda necessario, ai sensi del " Patto di accreditamento per la fornitura del servizio di trasporto dei soggetti disabili presso I centri di riabilitazione convenzionati"

Agli utenti del Servizio di Trasporto è riconosciuto il diritto al rispetto dei seguenti punti, come previsto del "Patto per accreditamento accreditamento di Enti del Privato Sociale, per la gestione del servizio di trasporto in favore di soggetti portatori di Handicap, anche in carrozzella, presso i centri di riabilitazione e/o centri di attività psico - sociale e per la frequenza scolastica presso la scuola primaria e secondaria di primo grado del Comune di Erice:

- gli automezzi, sicuri e confortevoli, sono idonei ed autorizzati a norma di legge e possiedono le caratteristiche tecniche appropriate a tutti i dispositivi di sicurezza e di emergenza previsti dalla normativa vigente;
- gli automezzi devono trasportare un numero massimo di persone pari ai posti a sedere o, comunque, alla capacità di trasporto indicata sulla carta di circolazione;
- in caso di avaria ad uno o più automezzi è garantita la tempestiva sostituzione degli stessi con altri veicoli aventi caratteristiche analoghe -ove possibile- a quelli sostituiti;
- i conducenti e le assistenti/accompagnatori sono in possesso di requisiti e titoli tecnico-professionali idonei ad effettuare il servizio di trasporto;
- il personale operante sugli automezzi è responsabile degli utenti trasportati dal momento della loro salita sulle vetture fino al momento della loro discesa. Gli utenti trasportati sono assicurati per i danni che ad essi potessero derivare nell'esecuzione del Servizio di Trasporto;
- nei tratti compresi tra l'abitazione e i punti di salita/discesa degli automezzi, la responsabilità rimane comunque e sempre del genitore, o chi delegato, che accompagna e riceve l'utente;

MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio di trasporto consiste nel trasportare i soggetti portatori di handicap, mediante automezzi adeguati, dalle abitazioni distribuite nel territorio comunale presso i centri di riabilitazione convenzionati, e/o centri abilitati alla erogazione di prestazioni oncologiche specialistiche e viceversa, nonché degli alunni del Comune di Erice portatori di handicap frequentanti la scuola primaria e secondaria di primo grado, ai sensi del Patto per accreditamento di Enti del Privato Sociale, per la gestione del servizio di trasporto in

favore di soggetti portatori di Handicap, anche in carrozzella, presso i centri di riabilitazione e/o centri di attività psico - sociale e per la frequenza scolastica presso la scuola primaria e secondaria di primo grado
Il servizio è finalizzato a favorire un facile accesso alle terapie riabilitative presso i centri convenzionati. I percorsi, le fermate e gli orari vengono determinati tenendo conto della localizzazione degli utenti lungo gli itinerari, garantendo il massimo rispetto delle condizioni di sicurezza e l'efficienza del servizio compatibilmente con gli orari di inizio e termine delle terapie.
Il Comune attiva il servizio di trasporto ai soggetti disabili che avranno presentato regolare richiesta alla A.C. con allegata la documentazione richiesta della suddetta Amministrazione. Agli utenti ammessi al servizio sarà rilasciato dal servizio sociale comunale un numero di voucher corrispondente alle sedute di riabilitazione autorizzate dall'ASP. Il servizio sarà richiesto dagli utenti ammessi, a seguito di libera scelta del fornitore tra gli enti iscritti nel elenco comunale degli enti accreditati. Ogni qualvolta l'utente usufruisca del servizio di trasporto, dovrà rilasciare un voucher al fornitore, il quale attesta lo svolgimento del servizio.
Il servizio di trasporto si svolge nei giorni feriali, eccettuate le festività o le sospensioni dovute a ragioni di vario ordine (scioperi, fatti climatici, etc.).
Il servizio, tuttavia, non può configurarsi quale servizio individuale rivolto a fronteggiare tutte le situazioni particolari degli utenti né quale servizio di raccolta esclusivo, sebbene si ponga come obiettivo la raccolta degli utenti dalle loro abitazioni, purché ciò sia compatibile con le norme di sicurezza stradale.

SICUREZZA DEI TRASPORTATI

La Cooperativa Global Services Mobility adotta le misure necessarie ad assicurare le condizioni di sicurezza degli utenti dal momento della salita sugli automezzi al momento dell'arrivo a destinazione, dal momento dell'uscita dal centro/scuola al momento della riconsegna al domicilio. Gli utenti trasportati, se minorenni, possono essere riconsegnati solo alla famiglia o a persona maggiorenne da questi delegata.
E' fatto divieto agli utenti di effettuare azioni rischiose per se o per gli altri trasportati, del mezzo o del personale in servizio; è fatto obbligo di occupare la propria seduta e di alzarsi esclusivamente, a mezzo fermo, per uscire. L'autista e l'accompagnatore vigilano sugli utenti e li richiamano in caso di comportamenti scorretti; il reiterarsi di azioni scorrette verrà segnalato all'Ente per i provvedimenti del caso.
La Global Services Mobility, attraverso la presenza costante del proprio *Referente dei mezzi di trasporto*, provvederà al costante monitoraggio delle condizioni di sicurezza dei mezzi, come previsto dalle normative vigenti, attivandosi nel più breve tempo possibile nell'effettuazione delle manutenzioni e/o sostituzioni che dovessero rendersi necessarie.

CAUSE D'IMPEDIMENTO A SVOLGERE IL SERVIZIO

In caso di impossibilità ad eseguire il servizio o di necessità di variazione di orario per ragioni tecniche o per scioperi od assemblee del personale si provvederà ad avvisare le famiglie.

DISCIPLINA APPLICATA

- accreditamento di Enti del Privato Sociale, per la gestione del servizio di trasporto in favore di soggetti portatori di Handicap, anche in carrozzella, presso i centri di riabilitazione e/o centri di attività psico - sociale e per la frequenza scolastica presso la scuola primaria e secondaria di primo grado
- Normative vigenti in materia del Codice della Strada;
- Normative vigenti in materia di automezzi e personale.

PRESTAZIONI MIGLIORATIVE

Nell'ambito dell'offerta relativa alla prestazione di servizi di trasporto, la Cooperativa Global Services Mobility ha avanzato una serie di proproste migliorative, rivolte sia all'utenza che alla gestione tecnica del servizio, che mirano appunto a migliorare la qualità del servizio stesso:

- attivazione di un info point all'interno della sede della Cooperativa aperto tutti i giorni (lun/sab) dalle ore 09:00 alle ore 12:00;
- attivazione di un servizio monitoraggio della qualità del servizio attarverso la somministrazione dei **questionari di gradimento** dell'utenza/famiglie. L'indagine di **customer satisfaction** è lo strumento che la scrivente società intende adoperare per conseguire la finalità del miglioramento della qualità dei servizi mediante un sistema permanente e pianificato di valutazione della qualità attesa e percepita.
- impiego di tecnologie e applicazioni informatiche, volte a permettere il controllo della registrazione degli utenti, la tracciabilità dei percorsi e delle presenze, reportistica;

IL PERSONALE

Il personale in servizio sugli automezzi è assunto secondo il rispetto delle norme di legge vigenti.

In ordine al personale, **autisti ed assistenti**, questi saranno tenuti, al rispetto di un **"regolamento"** interno della scrivente società che dovranno sottoscrivere prima dell'avvio del servizio, a:

- osservare, nell'espletamento del servizio, un contegno dignitoso ed educato nei confronti degli utenti e di coloro con i quali venga a contatto in ragione del servizio stesso, nonché a curare il decoro del proprio aspetto e del proprio abbigliamento;
- osservare scrupolosamente quanto previsto dal servizio ed a rispettare rigorosamente i percorsi, le fermate e gli orari del servizio indicati nel piano di servizio;
- mantenere il segreto d'ufficio su fatti o circostanze di cui sia venuto a conoscenza nello svolgimento dei propri compiti;
- comunicare eventuali lamentele o disfunzioni riscontrate durante il servizio al responsabile di settore (automezzi, amministrativo, organizzativo);

- segnalare al proprio responsabile di settore (automezzi, amministrativo, organizzativo) i nominativi di eventuali utenti che si rendano protagonisti di atti vandalici in maniera che lo stesso ne darà tempestiva comunicazione all'A.C. per l'adozione dei necessari provvedimenti;
- invitare l'utenza a rivolgersi all'ufficio reclami in caso di lamentele, accogliendo l'istanza ma chiarendo qual' è l'interlocuzione corretta;
- non abbandonare mai il veicolo lasciando gli utenti privi di sorveglianza;
- assicurarsi che gli utenti salgano e scendano dall'automezzo in condizioni di sicurezza;
- indossare il distintivo di riconoscimento, riportante le generalità dell'autista, dell'assistente e della scrivente società.

LA TUTELA DEGLI UTENTI: SEGNALAZIONI E RECLAMI

Ogni persona che usufruisce del servizio di trasporto e che non fosse pienamente soddisfatta riguardo ad esso, può avanzare segnalazioni o suggerimenti sugli aspetti critici; può anche sporgere reclamo se ritiene che si sia verificato un mancato rispetto degli impegni previsti in questa Carta dei Servizi. Segnalazioni e reclami possono essere presentati attraverso:

- la compilazione di modulo apposito messo a disposizione dalla cooperativa e consegnato ad ogni utente all'attivazione del servizio, inviandolo: all'indirizzo via Girolamo Fardella snc – Lotto 16 Zona Industriale Trapani 91100 (TP) o al fax 0923/367209 o alla e-mail: *gsm@societacooperative.com*
- contattando il Coordinatore del servizio i cui contatti verranno forniti alla presa in carico dell'utente e chiedendo un appuntamento per un colloquio;
- recandosi all'info-point attivo presso la sede della società.

Cosa succede in seguito alla segnalazione o al reclamo: Le osservazioni ed i reclami, qualunque sia la forma nella quale vengono presentati, verranno considerati con attenzione ed utilizzati per migliorare la qualità del servizio. Di fronte ad ogni segnalazione, il coordinatore del servizio compie un'indagine all'interno dell'organizzazione del servizio, attivando tutti i contatti che dovessero essere necessari, al fine di accertare la situazione segnalata. Se il responsabile riscontra che si è effettivamente verificato un disservizio, adotta i provvedimenti che giudica opportuni affinché la situazione di disagio non si ripeta in futuro ed introduce i correttivi adeguati a migliorare il servizio offerto, rispondendo entro 15 giorni.

La Cooperativa Global Services Mobility si impegna altresì all'attivazione di un servizio monitoraggio della qualità del servizio. L'indagine di **customer satisfaction** è lo strumento che la scrivente società intende adoperare per conseguire la finalità del miglioramento della qualità dei servizi mediante un sistema permanente e pianificato di valutazione della qualità attesa e percepita. Facendo espresso riferimento al concetto di qualità del servizio inteso come: "globalità degli aspetti e delle caratteristiche di un servizio da cui dipendono le sue capacità di soddisfare un dato bisogno", verranno predisposti e somministrati dei **questionari di gradimento** dell'utenza/famiglie per mezzo dei quali si cercherà di verificare la rispondenza tra le prestazioni erogate dall'ente in risposta ai bisogni dell'utente. In itinere il responsabile del servizio predisporrà e chiederà la somministrazione all'utenza ed al personale degli strumenti di valutazione e monitoraggio

INDIRIZZI, CONTATTI UTILI PER I SERVIZI

La sede legale della Cooperativa Global Services Mobility è sita in via Girolamo Fardella snc – Lotto 16 Zona Industriale Trapani - 91100 (TP), tel. 0923/363838, e-mail: *gsm@societacooperative.com*
E' inoltre attivo un Info Point presso la suddetta sede aperto dal lunedì al sabato dalle ore 09:00 alle ore 12:00 per informazioni ed accoglimento reclami da parte dell'utenza.

Trapani, 22.06.2022

Il Rappresentante Legale della
Global Services Mobility
Evangelina Adriana Tejadas

G.S.M.
Global Services Mobility a r.l.
Via Girolamo Fardella snc - Lotto 16
Zona Industriale - 91100 TRAPANI
P.IVA: 02041130812