

# CARTA DEI SERVIZI

Per l'erogazione di servizi a supporto di progetti personalizzati prioritariamente attivati **a favore di beneficiari dell'assegno di inclusione e di nuclei familiari in simili condizioni economiche**

## AMBITO TERRITORIALE 7 OGLIO OVEST

Castelcovati, Castrezzato,  
Cazzago S/M, Chiari, Coccaglio,  
Comezzano-Cizzago,  
Roccafranca, Rovato, Rudiano,  
Trenzano, Urago d'Oglio

# 01

## LA CARTA DEI SERVIZI

Questa Carta dei Servizi nasce dall'esigenza di instaurare una relazione sempre più costruttiva e qualificata tra enti erogatori di servizi e cittadini, dando a questi ultimi informazioni precise sui servizi offerti e una chiara visione dei propri diritti.

La famiglia, e tutti i suoi componenti, non è solamente destinataria dei benefici offerti dai servizi, ma viene considerata come protagonista attiva all'interno di un progetto personalizzato a lei dedicato.

In un'ottica di corresponsabilità, la nostra équipe collabora con il nucleo familiare, il Servizio Sociale o il Case Manager dell'Assegno di Inclusione per tradurre operativamente il progetto già definito, condividendo in maniera chiara e trasparente le metodologie, gli strumenti e gli approcci impiegati per il raggiungimento di obiettivi definiti.

Mossi dalla volontà di instaurare un rapporto trasparente e cordiale con le famiglie, in funzione di una gestione sempre più efficiente, proponiamo quindi questa **Carta dei Servizi**, ottemperando alle disposizioni di legge che ne prevedono l'adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi.

È l'occasione per fornire ai cittadini informazioni complete sui servizi offerti e sugli standard di qualità allo scopo di garantire efficienza, sensibilità ed attenzione alle esigenze della cittadinanza. La Carta dei Servizi è uno strumento che:

- fornisce a cittadini e nuclei familiari informazioni chiare e complete sui servizi offerti;
- rende partecipe il cittadino e impegna la cooperativa a mantenere e migliorare i servizi proposti;
- tutela i cittadini da eventuali inadempienze dell'ente erogatore;
- garantisce la qualità dei servizi, verificando il grado di soddisfazione delle persone.

La Carta dei Servizi porta a considerare i fruitori dei servizi parte integrante del sistema qualità e portatori di valori, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare i servizi resi.

I **principi fondamentali** per l'erogazione di un servizio alla persona, definiti dal D.P.C.M. del 1994 e ai quali come cooperativa sociale ci ispiriamo da sempre, sono:

**UGUAGLIANZA:**

pari dignità sostanziale tra gli utenti, considerando e rispettando la diversità dei bisogni.

**IMPARZIALITÀ:**

per garantire uniformità di accesso a chiunque ne abbia diritto.

**CONTINUITÀ:**

ogni servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo, interrotto solo se previsto dalla normativa di settore.

**DIRITTO DI SCELTA:**

in merito a quale soggetto erogatore rivolgersi.

**PARTECIPAZIONE:**

alla progettazione e alla verifica della prestazione richiesta, esprimendo il proprio gradimento, come parte attiva per il miglioramento continuo.

**EFFICIENZA ED EFFICACIA:**

ricerchiamo il migliore equilibrio tra risorse impiegate (economiche e umane), risultati attesi e risultati conseguiti.

**PROFESSIONALITÀ:**

gli operatori, selezionati per meriti professionali, capacità relazionale e affidabilità, sono sottoposti ad aggiornamento continuo.



## 02 CHI SIAMO

La Cooperativa Elefanti Volanti, società cooperativa sociale, è una cooperativa sociale di tipo "A" che opera a Brescia e provincia dal 1993 e occupa circa 500 operatori sociali. Gestisce molti servizi rivolti alle famiglie, italiane e straniere, ai loro diversi componenti e fasce sociali, dai minori agli anziani, perseguendo il radicamento territoriale, il lavoro di rete, la crescita culturale e il benessere collettivo.

Nello specifico delle attività dei servizi alla persona citiamo: servizi per l'integrazione scolastica e per minori con disabilità, per l'infanzia (nidi d'infanzia, scuole dell'infanzia, ludoteche) e di supporto alla genitorialità (affido, educativa domiciliare), servizi rivolti alla coppia e alla tutela della maternità (consultorio familiare *Crescereinsieme* di Brescia accreditato ATS/Regione Lombardia), per l'adolescenza e i giovani (centri giovanili, punto giovani, educativa di strada), intercultura nelle scuole e negli ospedali, attività animative e ricreative estive (CRE), progetti di territorio, anche in contesti a rischio di marginalità, servizi di assistenza domiciliare e comunità residenziali a favore della popolazione anziana (anche a carattere sperimentale ed innovativo).

Sul territorio dell'Ambito 7 – Oglio Ovest, Elefanti Volanti gestisce i Servizi di Contrasto alla Povertà, tra cui Pronto Intervento Sociale, Segretariato Sociale, Progetti Utili alla Collettività (PUC) e Servizi di Inclusione. Da diversi anni è inoltre accreditata per l'erogazione di servizi a supporto di progetti personalizzati attivati a favore di beneficiari dell'Assegno di Inclusione e di nuclei familiari in simili condizioni economiche. Sul medesimo territorio gestisce interventi di educativa domiciliare rivolti a minori nell'ambito della tutela, servizi di assistenza domiciliare socio-assistenziale (SAD) e percorsi di dimissioni protette a supporto della continuità assistenziale tra ospedale e domicilio. È accreditata sul servizio di Assistenza Ad Personam in ambito scolastico e opera inoltre sulle misure della Missione 5, Componente 2, Investimento 1.1.2 del PNRR ("Azioni per una vita autonoma e deistituzionalizzazione per gli anziani"). Lavora territorialmente a livello educativo con i minori attraverso il progetto regionale SPRINT! Lombardia Insieme e sul tema dell'occupazione giovanile attraverso il progetto regionale ZERONEET.

Collabora inoltre da anni con molte realtà istituzionali e del privato sociale.

I servizi descritti sono rivolti prioritariamente a beneficiari dell'Assegno di Inclusione (ADI) e a nuclei familiari o cittadini in simili condizioni economiche, residenti nei Comuni dell'Ambito Territoriale 7 - Oglio Ovest, per i quali sia stata attivata una presa in carico sociale e definito un progetto personalizzato.

Gli interventi vengono realizzati in raccordo con il Servizio Sociale comunale, il case manager dell'Assegno di Inclusione e l'équipe multidisciplinare, nel rispetto degli obiettivi previsti dal Patto per l'Inclusione Sociale (PaIS) e secondo un approccio orientato alla personalizzazione degli interventi, alla promozione dell'autonomia e all'inclusione sociale della persona e del nucleo familiare.

Le prestazioni vengono erogate attraverso personale qualificato e con esperienza nei diversi ambiti di intervento previsti dal catalogo dei servizi dell'accreditamento.

#### **LEPS 2.2 - Sostegno socio educativo domiciliare o territoriale per i cittadini in condizione di vulnerabilità sociale**

##### **SOSTEGNO SOCIO EDUCATIVO DOMICILIARE O TERRITORIALE PER I CITTADINI IN CONDIZIONE DI VULNERABILITÀ SOCIALE**

Gli interventi educativi si svolgono prevalentemente al domicilio della persona, in strutture o nei contesti territoriali di vita quotidiana e sono finalizzati a promuovere autonomia personale, inclusione sociale e rafforzamento delle competenze relazionali, affettive, cognitive e organizzative della persona e del nucleo familiare.

Le attività possono comprendere supporto educativo e relazionale, accompagnamento ai servizi del territorio, sostegno nella gestione della quotidianità e del bilancio familiare, orientamento e facilitazione nell'accesso alle risorse territoriali, nonché interventi volti a prevenire situazioni di emarginazione e a favorire il mantenimento o il recupero delle autonomie personali e sociali.

#### **Professionisti messi a disposizione da Elefanti Volanti SCS Onlus:**

- Educatori professionali
- Psicologi

#### **Tariffe applicate secondo il Capitolato Prestazionale dell'Ambito Territoriale:**

- Educatore professionale: € 24,50/ora
- Psicologo: € 33,00/ora se libero professionista – € 31,00/ora se dipendente



### **SOSTEGNO SOCIO EDUCATIVO DOMICILIARE O TERRITORIALE PER FAMIGLIE CON MINORI**

Gli interventi educativi sono finalizzati a sostenere il percorso di crescita del minore e a rafforzare le competenze genitoriali, educative e relazionali del nucleo familiare. Le attività si svolgono prevalentemente al domicilio, nei contesti di vita quotidiana, nei luoghi di aggregazione o nei servizi territoriali e comprendono azioni educative di osservazione, ascolto, progettazione, accompagnamento e supporto alla relazione tra minori, famiglia e contesto sociale.

Le azioni educative si adattano alle diverse età e ai differenti bisogni evolutivi di bambini e ragazzi, promuovendone le potenzialità personali, relazionali e sociali. Gli interventi possono prevedere anche l'inserimento in servizi integrativi e territoriali, quali centri diurni, comunità diurne per minori o servizi analoghi, qualora ritenuti funzionali al percorso di crescita del minore e al sostegno delle figure di cura.

#### **Professionisti messi a disposizione da Elefanti Volanti SCS Onlus:**

- Educatori professionali
- Psicologi

#### **Tariffe applicate secondo il Capitolato Prestazionale dell'Ambito Territoriale:**

- Educatore professionale: € 24,50/ora
- Psicologo: € 33,00/ora se libero professionista – € 31,00/ora se dipendente



### **LEPS 2.4 - Sostegno alla genitorialità e servizio di mediazione familiare**

#### **PERCORSI DI SOSTEGNO ALLA GENITORIALITÀ**

Gli interventi sono finalizzati a sostenere e rafforzare le competenze genitoriali, promuovere relazioni familiari positive e supportare la famiglia nella gestione delle fasi evolutive, educative e delle situazioni di vulnerabilità. L'obiettivo è sostenere il nucleo familiare nella costruzione e nel mantenimento di condizioni che favoriscano un esercizio positivo e consapevole delle funzioni genitoriali.

Le attività possono prevedere colloqui individuali e familiari, percorsi educativi e consulenziali, interventi di osservazione, ascolto e accompagnamento alla relazione genitore-figlio, nonché azioni di supporto educativo e pedagogico finalizzate al rafforzamento delle risorse familiari e relazionali.

Particolare attenzione viene dedicata ai nuclei familiari con minori nei primi mille giorni di vita.

#### **Professionisti messi a disposizione da Elefanti Volanti SCS Onlus:**

- Educatori professionali
- Psicologi
- Pedagogista

#### **Tariffe applicate secondo il Capitolato Prestazionale dell'Ambito Territoriale:**

- Educatore professionale: € 24,50/ora
- Psicologo: € 33,00/ora se libero professionista – € 31,00/ora se dipendente
- Pedagogista: € 33,00/ora se libero professionista – € 31,00/ora se dipendente

### PERCORSI DI MEDIAZIONE FAMILIARE

Gli interventi di mediazione familiare sono finalizzati a sostenere coppie in fase di separazione o già separate con figli minori, attraverso percorsi orientati alla gestione e alla riduzione della conflittualità familiare e alla promozione di relazioni maggiormente collaborative nell'interesse dei figli.

Le attività prevedono percorsi di ascolto, confronto e accompagnamento alla comunicazione tra le parti, con l'obiettivo di facilitare il raggiungimento di accordi condivisi e sostenere l'esercizio di una genitorialità responsabile e consapevole.

Particolare attenzione viene dedicata alla tutela del benessere dei minori e al mantenimento di relazioni familiari equilibrate anche nelle situazioni di fragilità e conflitto.

#### **Professionisti messi a disposizione da Elefanti Volanti SCS Onlus:**

- Mediatore familiare

#### **Tariffe applicate secondo il Capitolato Prestazionale dell'Ambito Territoriale:**

- Mediatore familiare: € 30,00/ora





### **LEPS 2.5 - Servizi di mediazione culturale**

#### **SERVIZI DI MEDIAZIONE CULTURALE**

Gli interventi di mediazione culturale sono finalizzati a favorire l'inclusione sociale delle persone straniere, promuovere l'accesso ai servizi del territorio e facilitare la comprensione linguistica e culturale nei diversi contesti di vita.

Le attività comprendono interventi di facilitazione linguistica e culturale, supporto nella relazione con i servizi scolastici, sociali, sanitari e lavorativi, orientamento ai servizi del territorio e accompagnamento nella comprensione dei bisogni e delle opportunità presenti nella comunità locale.

La mediazione culturale favorisce inoltre la costruzione di relazioni positive tra cittadini, servizi e territorio, contribuendo alla rimozione delle barriere linguistiche, culturali e relazionali che possono ostacolare i percorsi di inclusione sociale.

Gli interventi vengono realizzati attraverso personale qualificato e con esperienza nell'ambito della mediazione linguistica, culturale ed etnoclinica.

#### **Professionisti messi a disposizione da Elefanti Volanti SCS Onlus:**

- Mediatore linguistico e culturale

#### **Tariffe applicate secondo il Capitolato Prestazionale dell'Ambito Territoriale:**

- Mediatore linguistico e culturale: € 28,00/ora



### **LEPS 2.3 - Servizi di assistenza domiciliare socio-assistenziale e servizi di prossimità**

#### **SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIO-ASSISTENZIALE**

Gli interventi di assistenza domiciliare socio-assistenziale sono finalizzati a sostenere persone con ridotta autonomia o in situazione di fragilità sociale, favorendo il mantenimento della persona nel proprio contesto di vita e prevenendo situazioni di emarginazione o istituzionalizzazione.

Le attività si svolgono prevalentemente al domicilio e comprendono interventi di cura e igiene della persona, supporto nella gestione dell'ambiente domestico, aiuto nello svolgimento delle attività quotidiane e azioni di sostegno relazionale, educativo e assistenziale finalizzate al mantenimento o al recupero dell'autonomia personale e sociale.

#### **Professionisti messi a disposizione da Elefanti Volanti SCS Onlus:**

- Operatore Socio Assistenziale (ASA)
- Operatore Socio Sanitario (OSS)
- Educatore professionale
- Psicologo

#### **Tariffe applicate secondo il Capitolato Prestazionale dell'Ambito Territoriale:**

- Operatore Socio Assistenziale (ASA): € 22,80/ora
- Operatore Socio Sanitario (OSS): € 23,00/ora
- Educatore professionale: € 24,50/ora
- Psicologo: € 33,00/ora se libero professionista – € 31,00/ora se dipendente

# 04 LE FIGURE PROFESSIONALI

Elefanti Volanti SCS Onlus dispone di un'équipe multiprofessionale composta da figure qualificate con competenze educative, assistenziali, psicologiche e pedagogiche, in grado di rispondere in modo integrato ai bisogni delle persone e dei nuclei familiari coinvolti nei percorsi di presa in carico.

Le principali figure professionali impiegate sono le seguenti:

## **AUSILIARIO SOCIO ASSISTENZIALE (ASA)**

L'Ausiliario Socio Assistenziale è la figura professionale che interviene a supporto delle persone in condizione di fragilità o ridotta autonomia, offrendo assistenza nella cura della persona, nella gestione della quotidianità e nel mantenimento delle autonomie residue all'interno del contesto domiciliare e di vita.

## **EDUCATORE PROFESSIONALE**

L'educatore professionale svolge la sua attività educativa, con approcci specifici in favore di diverse fasce di cittadini, al domicilio delle famiglie in cui sono presenti minori, ma anche attraverso l'adozione di strategie di inclusione sociale di giovani e adolescenti o di adulti e anziani in condizione di disagio. L'educatore professionale funge anche da supporto e di tutoraggio in ambito domestico.

## **MEDIATORE LINGUISTICO E CULTURALE**

Il Mediatore Linguistico e Culturale facilita la comunicazione e la relazione tra persone di diversa lingua e cultura e i servizi del territorio, favorendo la comprensione reciproca, l'accesso ai servizi e i processi di inclusione sociale. Il suo intervento contribuisce a superare barriere linguistiche, culturali e relazionali che possono ostacolare la piena partecipazione alla vita sociale e comunitaria.

## **PEDAGOGISTA**

Il Pedagogista è il professionista esperto dei processi educativi, formativi e relazionali lungo tutto l'arco della vita. Interviene nella lettura dei bisogni educativi, nel supporto alla genitorialità, nella progettazione di percorsi di accompagnamento e nel sostegno alle competenze educative e relazionali delle persone e dei loro nuclei familiari.

**PSICOLOGO**

Lo psicologo è il professionista che si occupa di promuovere il benessere psicofisico, prevenire disagi e supportare le persone nel superare momenti di difficoltà.

**MEDIATORE FAMILIARE**

Il mediatore familiare è un professionista che rivolge il proprio intervento professionale a genitori con figli minori in conflitto, prima, durante e dopo la separazione/divorzio per pacificare le relazioni e definire un programma separativo autodeterminato, nell'esercizio della bigenitorialità responsabile, nell'interesse reciproco e, soprattutto, dei figli; stabilisce accordi condivisi per la gestione dei bambini/ragazzi e per la riorganizzazione delle relazioni familiari. La Mediazione Familiare è uno strumento di prevenzione del maltrattamento all'infanzia e all'adolescenza da cattiva separazione.

Gli obiettivi sono:

- spostare la centratura dalla coppia coniugale alla coppia genitoriale;
- stimolare la resilienza per superare il conflitto e guardare al futuro con un percorso consapevole e responsabile.

La Mediazione Familiare viene effettuata da mediatori familiari appositamente formati nel rispetto della norma UNI 11644/2016 e della normativa nazionale, tra cui la L.4/2013 e precedenti, iscritti alle Associazioni di categoria riconosciute dal MISE. Il Mediatore Familiare è figura terza e imparziale.

**OPERATORE SOCIO SANITARIO (OSS)**

L'Operatore Socio Sanitario è la figura professionale che interviene a supporto delle persone in condizione di fragilità, non autosufficienza o ridotta autonomia, offrendo assistenza nelle attività quotidiane, nella cura e igiene della persona e nel mantenimento delle capacità residue. Opera prevalentemente al domicilio, contribuendo al benessere complessivo della persona e al mantenimento della permanenza nel proprio contesto di vita, in raccordo con gli altri professionisti coinvolti nel progetto personalizzato.

# 05

## ULTERIORI FIGURE PROFESSIONALI PROPOSTE

In coerenza con quanto previsto dalle Linee guida per la rendicontazione delle risorse della Quota Servizi Fondo Povertà (QSFP) 2024-2026 e con l'impianto organizzativo e prestazionale definito dal Capitolato dell'Ambito Territoriale 7 - Oglio Ovest, Elefanti Volanti SCS Onlus prevede la possibilità di attivare ulteriori figure professionali specialistiche e interventi integrativi a supporto dei progetti personalizzati rivolti ai beneficiari dell'Assegno di Inclusione (ADI) e ai nuclei familiari in condizioni di vulnerabilità sociale ed economica.

Le Linee guida QSFP valorizzano infatti l'approccio multidisciplinare, il lavoro d'équipe multiprofessionale, l'integrazione socio-sanitaria e il rafforzamento degli interventi educativi, psicologici e di sostegno alla genitorialità, con particolare attenzione ai nuclei familiari con minori e ai primi mille giorni di vita. In tale prospettiva, la Cooperativa mette a disposizione professionalità ed esperienze complementari finalizzate a garantire una presa in carico maggiormente personalizzata, integrata e rispondente alla complessità dei bisogni emergenti.

### **ASSISTENTE SOCIALE**

Si occupa di accogliere, orientare e accompagnare la persona e il suo nucleo familiare all'interno della rete dei servizi territoriali. Il suo ruolo è quello di analizzare i bisogni complessi e agire come ponte tra la famiglia e le istituzioni, coordinando l'attuazione operativa dei progetti personalizzati per favorire l'autonomia e l'integrazione sociale.

**Tariffa proposta:** € 33,00/ora

### **PEDAGOGISTA DELLA PRIMA INFANZIA**

Professionista esperto dei processi educativi e formativi nei primi anni di vita; interviene nel supporto alla genitorialità consapevole e nella progettazione di percorsi di accompagnamento per rafforzare le competenze relazionali ed educative della famiglia

**Tariffa proposta:** € 33,00/ora se libero professionista -  
€ 31,00/ora se dipendente



#### **EDUCATRICE PROFESSIONALE SPECIALIZZATA NELLA FASCIA 0-3 ANNI**

Svolge interventi educativi mirati alla primissima infanzia, lavorando prevalentemente al domicilio per sostenere il percorso di crescita del bambino e supportare le figure di cura nella gestione quotidiana e nelle dinamiche evolutive.

**Tariffa proposta:** € 24,50/ora

#### **OSTETRICA**

Fornisce supporto specialistico alla coppia e alla tutela della maternità, accompagnando la famiglia nelle fasi delicate che circondano la nascita e i primi mesi di vita del bambino, in un'ottica di prevenzione e promozione del benessere psicofisico.

**Tariffa proposta:** € 33,00/ora

#### **PSICOLOGO DELL'ETÀ EVOLUTIVA**

Esperto che si occupa di supportare lo sviluppo cognitivo e psicologico del minore; interviene per prevenire disagi, promuovere il benessere psicofisico e aiutare il nucleo familiare a superare momenti di difficoltà o fragilità nello sviluppo evolutivo.

**Tariffe proposte:** € 33,00/ora se libero professionista - € 31,00/ora se dipendente

La Cooperativa dispone del Certificato di Gestione Controllo Qualità UNI ISO 9001:2015 in relazione a:

Gestione, coordinamento e progettazione asili nido, centri di aggregazione giovanili. Servizio di assistenza ai minori: assistenza per integrazione scolastica e domiciliare (ADM – ADP).

Elefanti Volanti SCS Onlus possiede anche la certificazione di conformità del sistema di gestione della qualità RINA conforme alla norma UNI 11034 per i servizi all'infanzia. Tale documento è da intendersi volontario e complementare alla normativa ISO 9001.

Possiede inoltre la certificazione UNI/PdR 125:2022 – “Certificazione parità di genere” e la Certificazione ISO 14001:2015 – “Sistemi di gestione ambientale”.

### **MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO (D.LGS. 231/2001)**

Elefanti Volanti SCS Onlus ha adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001, finalizzato a prevenire la commissione di reati nell'ambito delle proprie attività e a garantire il rispetto dei principi di legalità, correttezza e trasparenza.

Il Modello 231 definisce un sistema strutturato di procedure, controlli interni e protocolli operativi che regolano i processi aziendali, con particolare attenzione alle attività più esposte a rischio. Esso è integrato con il Codice Etico della Cooperativa, che orienta i comportamenti di tutti gli operatori nei confronti degli utenti, delle famiglie, degli enti committenti e dei partner.

La Cooperativa ha inoltre istituito un Organismo di Vigilanza indipendente, con il compito di monitorare l'efficace attuazione del Modello, verificarne l'aggiornamento e promuovere la diffusione di una cultura organizzativa improntata alla responsabilità e alla prevenzione dei rischi.

L'adozione del Modello 231 rappresenta un elemento qualificante del sistema di gestione della qualità dei servizi, contribuendo a garantire:

- affidabilità e trasparenza nell'erogazione delle prestazioni;
- tutela degli utenti e dei loro diritti;
- correttezza nei rapporti con la Pubblica Amministrazione;
- prevenzione di comportamenti non conformi o illeciti.

### GESTIONE DEL SISTEMA PER LA QUALITÀ

Il sistema di gestione della qualità risulta essere lo strumento più opportuno per migliorare la propria capacità di pianificazione e controllo dei processi finalizzati alla soddisfazione delle parti interessate.

Obiettivi della politica della qualità sono:

- soddisfazione delle parti interessate (Ente/committente e famiglie) sia con riferimento a contratti e convenzioni stipulate con Enti pubblici o Aziende private sia rispetto alle esigenze implicite ed esplicite;
- valorizzazione del personale per assicurare la disponibilità di operatori qualificati e per garantire la motivazione ed il coinvolgimento, nonché la sua formazione ai fini di garantirne la massima professionalità e competenza;
- estensione del sistema qualità ai servizi trasversali come metodo di miglioramento organizzativo e gestionale.

### MONITORAGGIO PERIODICO

Gli standard di qualità del servizio vengono definiti e verificati periodicamente, in termini di efficienza ed efficacia. Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare, in tempi brevi, gli eventuali correttivi sia in termini quantitativi che qualitativi. Il servizio pianifica ed attua

i processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari a:

- dimostrare la conformità ai requisiti del servizio;
- assicurare la conformità del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ);
- migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità;
- individuare i metodi applicabili, incluse le tecniche statistiche e l'estensione della loro utilizzazione.



### RECLAMI E SUGGERIMENTI

La Cooperativa Elefanti Volanti è impegnata ad ascoltare, accogliere e registrare eventuali suggerimenti, reclami o altre segnalazioni riguardanti disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati dalla presente "Carta dei Servizi".

Le segnalazioni possono essere presentate per iscritto:

- di persona, presso la sede di Elefanti Volanti SCS Onlus, Via Enrico Ferri n. 99 – Brescia, dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00
- inviando una e-mail a [cooperativa@elefantivolanti.it](mailto:cooperativa@elefantivolanti.it) o una PEC a [coop@pec.elefantivolantionlus.it](mailto:coop@pec.elefantivolantionlus.it)

Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo verrà fornita risposta scritta.

### RISPETTO DELLA PRIVACY

Tutto il personale della cooperativa Elefanti Volanti garantisce assoluta riservatezza e privacy in merito a quanto si venisse a conoscenza nel rapporto di servizio, in osservanza del D.Lgs 196/2003 e del Regolamento UE 2016/679.

Il Titolare del trattamento è:

ELEFANTI VOLANTI SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

con sede legale in BRESCIA, VIA E. FERRI 99

C.F. 03180410981 e P.IVA 03180410981

tel. 030 6591725

e-mail: [cooperativa@elefantivolanti.it](mailto:cooperativa@elefantivolanti.it)

PEC [coop@pec.elefantivolantionlus.it](mailto:coop@pec.elefantivolantionlus.it)

Rappresentante legale:

LUCA RENICA - C.F. RNCLCU80E16B157Z

Il Responsabile della protezione dei dati (DPO) è contattabile all'indirizzo E-mail: [privacy@elefantivolanti.it](mailto:privacy@elefantivolanti.it)

# 07

## INFORMAZIONI E CONTATTI

### **ELEFANTI VOLANTI**

Società Cooperativa Sociale Onlus

### **Sede Legale:**

Via E. Ferri, 99 – 25123 Brescia (BS)

### **Telefono:**

030 6591725

### **Posta elettronica certificata (PEC):**

coop@pec.elefantivolantionlus.it

### **Posta elettronica:**

cooperativa@elefantivolanti.it

### **Sito Web:**

[www.elefantivolanti.it](http://www.elefantivolanti.it)

### **Rappresentante Legale:**

Luca Renica

### **Referente per l'accreditamento:**

dott.ssa Chiara Moretti

### **Recapito telefonico della referente:**

335 7755016

### **Indirizzo mail della referente:**

[chiara.moretti@elefantivolanti.it](mailto:chiara.moretti@elefantivolanti.it)

Gli uffici della Cooperativa Elefanti Volanti sono aperti dal Lunedì  
al Venerdì dalle 9.00 alle 13.00