

CARTA DEI SERVIZI

(redatta ai sensi dell'ex art. 26 L.R. 11/07- secondo lo Schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali nella regione Campania - B.U.R.C. n.52 del 18 dicembre 2008, deliberazione n.1835)

CONSORZIO DI COOPERATIVE SOCIALI "ATHENA"

INDICE GENERALE

1. CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI	Pag. 1
2. CHI SIAMO	Pag. 2
2.1 Obiettivi	Pag. 4
2.2 I valori	Pag. 5
2.3 La Mission	Pag. 7
3. MODELLO GESTIONALE	Pag. 7
4. SERVIZI OFFERTI ALL'UTENZA	Pag. 8
5. SERVIZI OFFERTI AI SOCI	Pag. 10
6. GESTIONE RECLAMI	Pag. 10
7. DISPOSIZIONI FINALI	Pag. 11

1. CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi ha come finalità quella di presentare alle famiglie, alla comunità territoriale, alle Pubbliche Amministrazioni, i principi e le metodologie di servizio, l'organizzazione, gli strumenti di verifica e di misurazione della qualità del lavoro svolto. La Carta dei Servizi offre quindi un vero e proprio strumento di conoscenza e di controllo della qualità erogata e può essere considerata una sorta di patto tra utenti, operatori ed amministratori. Tale strumento rende possibile la comunicazione diretta e trasparente tra il Consorzio, le Consorziati e i cittadini e i committenti dei servizi.

La Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, sottoposto a verifica almeno una volta l'anno e revisionato ogni qual volta sia necessario.

Le informazioni contenute nella Carta dei Servizi sono le seguenti:

1. Presentazione della Consorzio e i principi fondamentali che ispirano l'attività.
2. Servizi offerti.
3. Standard di qualità dei servizi offerti.
4. Informazioni sulla tipologia dei servizi offerti e le modalità di accesso.
5. Modalità di tutela dei cittadini-utenti e relative procedure di reclamo.

I Contenuti sono:

1. Notizie generali sulla storia, la struttura e i valori della Consorzio.
2. Esposizione dei principi attuati nel processo di erogazione.
3. Descrizione e informazione sui servizi che la Cooperativa svolge nelle sue aree di intervento
4. Definizione degli standard di qualità.
5. Misure per la tutela e la partecipazione degli utenti.

Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi

1. Uguaglianza

Non può essere compiuta alcuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sesso e orientamenti sessuali, condizioni psicofisiche o socio-economiche. È garantita parità di trattamento, parità di condizioni di servizio tra gli utenti delle diverse aree di intervento.

2. Imparzialità

Il comportamento del Consorzio nei confronti degli utenti dei servizi è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

3. Continuità

L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio la Cooperativa informa tempestivamente l'utente e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

4. Riservatezza

Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei servizi è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta. Il personale del Consorzio è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza secondo quanto previsto dal D.L. 196 del 30 giugno 2003.

5. Diritto di scelta

Il Consorzio garantisce ai cittadini l'informazione preventiva e il diritto di scelta, laddove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.

6. Efficienza ed efficacia

Il Consorzio assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete disponibili.

2. CHI SIAMO

Il Consorzio ATHENA si ispira ai principi base della cooperazione sociale e dell'associazionismo sociale, favorendo lo sviluppo e la promozione di nuove cooperative in maggior parte, ed anche delle associazioni, secondo i più alti valori etici e morali della società, al fine di realizzare una più compiuta risposta ai bisogni del territorio. La strategia di sviluppo è caratterizzata dalla scelta di essere vicini al territorio, dall'approccio imprenditoriale alla ricaduta sociale, dalla promozione e dallo sviluppo di quella forma di auto-organizzazione dei cittadini che è l'impresa sociale, che consente di non fermarsi solamente alle idee, ai principi, ai valori ma che può garantire la traduzione di questi in azioni politiche, proposte sociali concrete, operazioni imprenditoriali finalizzate alla promozione di un progetto con e per il territorio. Pone al centro del suo agire la comunità locale: sviluppa quindi un progetto con e per il territorio che tiene conto dello sviluppo complessivo dello stesso, definendo al contempo un proprio modello di azione e di gestione. Essendo lo stesso un organismo di secondo livello non più chiamato alla gestione diretta dei servizi, ma a fornire possibilità,

occasioni, strumenti agli associati per poter sviluppare un sistema di rete che permetta di costruire in modo sempre più efficace opportunità e risposte. Esso quindi è chiamato a sviluppare l'attività dei soci per costruire e rendere più solida la rete di cooperative in termini di maggiore efficacia ed efficienza.

Insieme lavoriamo per:

- Promuovere un modello economico che dia centralità allo sviluppo della comunità;
- Raggiungere e/o rafforzare il benessere economico e sociale dei soci, attivando processi che riescano a dare dignità e stabilità all'occupazione;
- Migliorare la qualità sociale e di vita delle fasce deboli;
- Partecipare con Enti Pubblici e privati al disegno di welfare territoriale sostenibile;
- Aumentare la qualità professionale, dei servizi e il loro valore economico;
- Individuare e costruire modelli di qualità;
- Migliorare l'immagine della cultura della cooperazione su territorio;
- Promuovere l'integrazione progettuale tra i soci;
- Promuovere la cittadinanza attiva, l'occupazione qualificata e servizi innovativi;

Il Consorzio "ATHENA" è costituito dalla seguenti imprese consorziate:

- **Il Canguro** Cooperativa Sociale
- **Giada** Cooperativa Sociale
- **Iride** Cooperativa Sociale

Ognuno di essa conta la presenza di persone con una pluriennale esperienza nel campo dei servizi socio assistenziali ed educativi maturata all'interno di altre cooperative sociali. Nei primi anni di vita il consorzio con le proprie consorziate ha avuto una notevole fase di crescita in termini di servizi erogati, di sviluppo della base sociale, di incremento occupazionale e di fatturato. In un lasso di temporale brevissimo si è riusciti ad acquisire un posizione di tutto rispetto nell'ambito del mercato dei servizi nel territorio di riferimento, con un'organizzazione tesa all'ottimizzazione delle prestazioni erogate ed una politica del lavoro orientata sia al pieno rispetto dei contratti collettivi nazionali sia a tenere sotto controllo il fenomeno del turn-over, aspetto - quest'ultimo - particolarmente delicato nel settore dei servizi sociali.

2.1 Obiettivi

Nell'attuale contesto sociale di arretramento della sfera pubblica nelle politiche di welfare, con le dovute restrizioni finanziarie imposte dai vincoli di bilancio, secondo noi per tutto il mondo della cooperazione sociale si afferma sempre più la necessità di adeguarsi al nuovo modello d'impresa sociale che si va definendo. In effetti, non si tratta di rinnegare la propria identità, quanto di declinarla con aspetti organizzativi e di governance, maggiormente attinenti al moderno mainstream economico di mercato. Il Consorzio ATHENA raccoglie la sfida dei tempi attuali e vuole pertanto affermarsi come realtà di rete della cooperazione sociale, punto di riferimento e coagulatore di risorse e competenze consolidate. La nostra azienda lavora per una differente coniugazione delle politiche di welfare, le quali assicurino, oltre alla soddisfazione dei bisogni emergenti, anche l'individuazione delle forme di disagio che si apprestano a diventare veri bisogni. Tale intervento "preventivo" deve porsi nell'ottica di riduzione del rischio di esclusione dal tessuto sociale ed economico, perciò vogliamo coinvolgere i beneficiari degli interventi attraverso metodologie proattive. In tale prospettiva, crediamo dunque che si debba avviare un processo di "sussidiarietà circolare" così che i beneficiari di ciascuna misura e/o intervento possano essere posti in grado di essere "attivati", in una ottica di promozione e responsabilizzazione della persona, per la restituzione alla collettività di quanto ottenuto (welfare generativo) secondo il modello tipico della reciproca mutualità. Tramite le proprie associate o nella sua qualità di erogatore diretto dei servizi all'utenza, il Consorzio orienta il proprio operato al superamento di ogni discriminazione, perseguendo un vero e proprio benessere della persona, nella sua accezione individuale e comunitaria. Particolare attenzione è rivolta verso coloro che per età, condizione sociale o personale necessitano di maggiore attenzione, nel loro percorso di crescita e nella realizzazione del proprio progetto di vita.

Per realizzare tutto ciò, intendiamo anche gradualmente affrancarci dal mercato ristretto delle risorse esclusivamente pubbliche per intercettare quello più ampio, anche se maggiormente frammentato, delle risorse familiari, candidandoci per un ruolo d'imprenditorialità sociale ed operando come promotori di innovazione sociale.

2.2 I valori

Insieme operiamo per rafforzare i seguenti VALORI, che sono alla base del nostro esistere:

Centralità della persona:

Noi poniamo al centro della nostra attenzione la persona umana, nella sua pienezza di diritti, bisogni, desideri e benessere. Ci adoperiamo con impegno per



il conseguimento effettivo di una giustizia sociale; riconosciamo il lavoro come mezzo per la crescita umana e professionale, strumento per l'affermazione della dignità dell'uomo nel corso del proprio progetto di vita. Concepiamo l'impresa sociale come strumento per l'emancipazione di tutti i cittadini dalle condizioni di bisogno, di esclusione, di emarginazione; occasione per la creazione di valore economico non avulso da quello sociale, secondo modalità di scambio che sia soprattutto relazionale, mutualistico senza essere al contempo assistenziale, nel rispetto della dignità della persona umana.

Inclusione:

Per noi l'inclusione significa il riconoscimento di quell'unicum che è proprio di ciascun essere umano, nelle sue differenti modalità esistenziali: culturali, psico-sociali, sanitarie e comportamentali. Ogni nostra azione sarà orientata al rispetto ed alla valorizzazione di ciascuno, senza distinzioni di genere, razza e condizione. Ci adopereremo affinché ogni differente abilità o capacità espressiva possa liberamente affermarsi completamente, così da essere destinataria di attività distinguibili semplicemente in merito alla loro quantità e non alla loro qualità.

Sussidiarietà:

Siamo convinti che sia compito della Società lo sviluppo produttivo in funzione del progresso sociale a beneficio di tutti i cittadini e che questo obiettivo sia più facilmente perseguibile riconoscendo la priorità delle iniziative sorte dal basso, in grado di porre nuovamente al centro della vita civile la persona, la sua connotazione familiare nelle differenti sue composizioni e tutti gli altri soggetti sociali. Guardiamo con attenzione alle nuove forme di collaborazione e cooperazione tra i molteplici erogatori dei servizi (sia pubblici che privati), corpi sociali e cittadini che, attraverso una rinnovata relazionalità, collaborano attivamente per lo sviluppo delle politiche sociali, per l'affermazione di un vero e proprio "welfare della responsabilità". Perché siamo convinti che esista un'antropologia positiva, fondata sull'uomo come soggetto in grado di perseguire la propria utilità individuale senza soffocare i "desideri socializzanti" propri e di chi gli sta attorno, al fine del conseguimento del bene comune. Vogliamo perciò che gli utenti siano chiamati a modificare il proprio approccio al sistema del welfare attraverso un maggior grado di libertà e responsabilità, che permetta loro di partecipare attivamente alla creazione dei servizi stessi. Perché siamo convinti che solo attraverso un simile modus operandi è possibile sviluppare un sistema dei servizi veramente plurale, qualitativamente apprezzabile ed efficiente. Perciò scegliamo una modalità di organizzazione orizzontale e partecipativa, sia per quanto attiene la governance consortile, sia per quanto concerne la relazione con l'utenza.



Cooperazione e reti di conoscenza:

Siamo convinti che la cooperazione sia fattore di sviluppo delle comunità, modello di uguaglianza, reciprocità e rispetto, facilitatrice di partecipazione attiva e propositiva, fabbrica di solidarietà e mutualità, opportunità di condivisione, generatrice di crescita auto propulsiva, capace di affermare una piena autonomia responsabile.

Abbiamo una grande considerazione del cosiddetto capitale sociale delle comunità, il quale può essere ulteriormente valorizzato in un processo di condivisione della conoscenza, per arricchimento comune. In quanto partiamo dal presupposto che: mentre la condivisione (il gesto di dividere con altri) dei singoli beni materiali di consumo (ad esempio una mela) presupponga a volte una divisione del bene stesso (mezza mela ciascuno), invece per la conoscenza l'arricchimento non passa attraverso alcuna diminutio (se ciascuno di noi due ha una idea e la condivide con l'altro, ambedue alla fine ne avremo due ciascuno).

Etica dell'azione:

Siamo attori del fare, con crescita continua di competenze ed onestà intellettuale; i nostri rapporti di lavoro sono tenuti al rispetto del CCNL della cooperazione sociale e di tutti quegli strumenti ed azioni idonee a dare stabilità e dignità all'occupazione, tra questi la concertazione degli orari di lavoro con le esigenze familiari.

Innovazione sociale:

Partecipiamo attivamente alla elaborazione delle politiche di welfare, promuoviamo analisi per intercettare i bisogni emergenti, attivando progettazioni per l'elaborazione di risposte adeguate; siamo attivi nel campo dell'innovazione sociale, immaginando i servizi come strumenti di cambiamento, di crescita civile per il conseguimento del benessere sociale ed individuale, in modalità imprenditoriale senza orientamento alla massimizzazione del profitto, bensì alla sostenibilità finanziaria delle attività.

Siamo continuamente orientati al rinnovamento del sistema dei servizi, anche attraverso l'utilizzo di nuove tecnologie, per rispondere ai bisogni in modo più efficace ed efficiente. In tale prospettiva promuoviamo una "socializzazione" dei bisogni individuali, cercando di aggregare domanda e risorse per giungere alla determinazione di una offerta più adeguata e multidimensionale, capace di sostenere la crescita delle infrastrutture sociali e la coesione delle comunità territoriali.

2.3 LA MISSION

Via Acqua delle Noci, 13 83027 Monteforte Irpino (AV)
email: info@athenaconsorzio.it - PEC: athenaconsorzio17@pec.it
[Fax 0810112562](tel:0810112562) - [Tel 0818238075](tel:0818238075)
P.Iva 02941410645

La mission del Consorzio è duplice:

1) quella di offrire servizi all'utenza diretta, con attività proprie o svolte dalle proprie associate, nei seguenti settori:

- Anziani
- Minori
- Famiglia
- Giovani
- Politiche Attive del Lavoro
- Disabilità
- Salute mentale
- Immigrazione

2) quella di offrire servizi specializzati alle cooperative sociali aderenti, quali: comunicazione e informazione, consulenza e formazione, amministrazione, studio e ricerca, certificazione e qualità.

3. MODELLO GESTIONALE

I modelli Gestionali possono essere stabiliti in diversi modi (in modo quantitativo sulla base d'indicatori misurabili ed in modo qualitativo sulla base di affermazioni d'impegno verificabili). Avendo noi una duplice finalità, interna ed esterna, con una varietà di servizi, facciamo riferimento ad un modello generale, ovvero ad una media complessiva da conseguire, per tutta l'organizzazione.

La determinazione quantitativa dello "Modello Generico" ci induce ad orientare le nostre attività con il raggiungimento di un grado di soddisfazione importante di servizio, sia dell'utenza che delle cooperative aderenti.

Tutte le attività del Consorzio sono conformi alle normative vigenti sia in termini di privacy che di sicurezza sul lavoro. Il Consorzio opera nel pieno rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale.

Al cittadino che entra in contatto con il consorzio viene garantita la più assoluta riservatezza e il più ampio rispetto dei suoi diritti fondamentali e della sua dignità.

Professionalità degli operatori: I dipendenti, collaboratori e i responsabili del Consorzio hanno il titolo di studio e l'esperienza professionale inerente le mansioni svolte e seguono continui percorsi di aggiornamento e formazione individuali.

4. SERVIZI OFFERTI ALL'UTENZA

Il Consorzio "ATHENA", direttamente o attraverso le cooperative aderenti, in favore dell'utenza, eroga servizi nelle seguenti aree:

- Prima infanzia, prevalentemente con la gestione di nidi, micronidi e servizi integrativi per la prima infanzia con particolare attenzione alla crescita di ogni singolo bambino ed all'armonia delle relazioni nel gruppo di pari, per cogliere il continuo evolversi del suo sviluppo al fine di predisporre esperienze al contempo stimolanti e rassicuranti. Poi, con alcuni progetti speciali, per alcune condizioni di fragilità sociale e multi problematicità familiare, sono realizzati interventi educativi innovativi di accompagnamento alla genitorialità, anche a domicilio.
- Giovani, con una serie di attività che riguardano la promozione di spazi per l'aggregazione e la socialità positiva attraverso lo sport, la musica, l'arte; servizi di informazione, orientamento formativo post- scolastico e quello al lavoro con work-experience, stage e tirocini formativi.
- Famiglia, in particolare con l'istituzione di un luoghi dello stare bene, che promuovono il benessere delle persone, con possibilità di accedere a un'offerta integrata di servizi per bisogni anche differenti (sociali, sanitari, pedagogico-educativi, psicologici) e possibilità di fruire di un'offerta di prestazioni pedagogiche, psico-socio-sanitarie, quali fattori determinanti per dare possibilità di accesso a questo tipo di prestazioni anche a famiglie in condizioni reddituali medie o medio-basse quali, a titolo esemplificativo, centri famiglia, segretariato sociale, sostegno all'adozione e all'affido, centro di mediazione familiare, spazio protetto per l'incontro figli-genitori. Sono, inoltre, compresi, in questa area tutti i servizi e gli interventi a supporto della famiglia per la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro quali gli interventi di alleggerimento dei carichi di cura dei familiari e per l'educazione e la crescita dei figli.
- Inserimento lavorativo con servizi di selezione, orientamento, sostegno, collocamento e formazione, anche per differenti abilità e fragilità lavorative.
- Disabilità, con servizi educativi territoriali, di assistenza, di accoglienza residenziale e semiresidenziale, di inclusione lavorativa e sociale.
- Immigrazione, con servizi di prima e seconda accoglienza, di housing sociale, di mediazione culturale e integrazione linguistica e culturale, di promozione delle diversità e dello scambio interculturale.
- Anziani, con servizi territoriali di assistenza domiciliare ed integrata, telefonia sociale, trasporto sociale e soggiorni climatici; servizi residenziali quali case albergo, strutture tutelari, gruppi appartamento, co- housing; servizi semiresidenziali quali centri polifunzionali, laboratori e servizi



CONSORZIO DI COOPERATIVE SOCIALI

innovativi per la promozione dell'invecchiamento attivo e dello scambio intergenerazionale.

Il Consorzio "ATHENA" inoltre, direttamente o attraverso le proprie cooperative socie e la rete di imprese sociali di cui è parte, realizza, in stretta sinergia con le comunità locali:

- progettualità complesse, finalizzate allo sviluppo dell'agricoltura sociale, il turismo rurale, la rigenerazione urbana e delle aree rurali interne, di valorizzazione dei prodotti locali e promozione del consumo responsabile ;
- servizi alle imprese di welfare aziendale e di promozione della conciliazione dei tempi vita/lavoro;
- Servizi di politica attiva del lavoro rivolti ai singoli cittadini e alle imprese quali, a titolo esemplificativo: servizi di orientamento e ricerca attiva del lavoro; promozione, incubazione e accelerazione di start up nel campo dell'innovazione sociale; ricerca e selezione del personale;
- progetti di ricerca, scambio e mobilità europea finalizzati allo sperimentazione di servizi innovativi in campo sociale e allo scambio di buone prassi.

5. SERVIZI OFFERTI AI SOCI

Ai soci sono offerti i seguenti servizi:

- disponibilità della sede per riunioni ed attività oppure l'opportunità di stipulate ATI o ATS con avvalimento del fatturato;

Via Acqua delle Noci, 13 83027 Monteforte Irpino (AV)
email: info@athenaconsorzio.it - PEC: athenaconsorzio17@pec.it
[Fax 0810112562](tel:0810112562) - [Tel 0818238075](tel:0818238075)
P.Iva 02941410645

- la disponibilità della rete di relazioni istituzionali esterne e/o di rappresentanza, la partecipazione ai gruppi settoriali di lavoro per lo sviluppo e la progettazione di nuovi servizi, il servizio di aggiornamenti e scadenze normative di settore, l'accesso ai servizi di comunicazione del Consorzio, il diritto di utilizzare il logo consortile in tutta la propria comunicazione aziendale
- la formazione continua, l'esecuzione dell'iscrizione all'albo operatori economici, l'attivazione SCIE, la predisposizione della documentazione per l'autorizzazione al funzionamento di strutture residenziali e semiresidenziali e l'accreditamento dei servizi, l'iscrizione ad albi e short list, l'istruttoria documentale, la ricerca e l'attivazione di partnership nazionali ed europee, la progettazione sociale e la rendicontazione di progetti complessi, la redazione dei documenti di gara, dell'offerta tecnica ed economica.
- la consulenza del lavoro, la consulenza fiscale, la consulenza finanziaria, il marketing strategico, la consulenza per la sicurezza o per la privacy, la ricerca e selezione del personale, l'intermediazione del lavoro anche professionale, la gestione dei data base professionali, l'attivazione della formazione professionale.
- I servizi di gara sono quelli attinenti strettamente la gestione delle Commesse come General Contractor.

I servizi offerti ai soci e i relativi contributi sono normati dall'apposito regolamento tecnico-amministrativo del Consorzio "ATHENA" e delle cooperative socie.

6. GESTIONE RECLAMI

Il Consorzio ritiene sia importante dare la possibilità agli utenti di proporre delle osservazioni ed effettuare dei reclami, al fine di potere migliorare ed ampliare il servizio offerto.

Le osservazioni, le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente e/o il familiare sia venuto a conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti.

I reclami dell'utenza possono pervenire presso la sede amministrativa del Consorzio ATHENA in Corso Tommaso Vitale, 98 Nola (NA), oppure essere inviati all'indirizzo di posta elettronica: reclami@athenaconsorzio.it

E' possibile richiedere il protocollo e/o la ricevuta di consegna del reclamo. Il Consorzio s'impegna a:



CONSORZIO DI COOPERATIVE SOCIALI

- Rispondere entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo;
- comunicare al cda del Consorzio e alla cooperativa di riferimento, i reclami pervenuti attivando, di concerto, l'ispezione in loco del servizio, per monitorare gli elementi di processo e di risultato connessi alla disfunzione segnalata;
- motivare le decisioni sui reclami con indicazione, in caso di accoglimento, delle attività che il soggetto erogatore si obbliga a porre in essere per la risoluzione del reclamo con indicazione dei tempi certi;

7. DISPOSIZIONI FINALI

La Carta dei servizi è approvata dall'Assemblea del Consorzio "ATHENA" potrà subire aggiornamenti motivati e necessari qualora gli assetti organizzativi del Consorzio, le condizioni di erogazione dei servizi, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario. Il Consorzio si impegna ad effettuare una revisione della Carta dei Servizi almeno ogni anno.

Il Consorzio "ATHENA" s'impegna a favorire e garantire adeguata conoscenza della Carta dei Servizi divulgandola presso le sedi consortili e delle cooperative socie e mediante apposite ed adeguate attività di comunicazione.

ATHENA
Consorzio di Cooperative
Via Acqua delle Noci 13
83024 Monteforte Irpino (AV)
P. IVA n. 02941410645