CARTA

DEI

SERVIZI

REVISIONE 01.08.2025

Indice

I. IDENTITÁ E VALORI ……. pag. 3
Mission
Principi fondamentali
A chi ci rivolgiamo: la mappa degli stakeholders
Curriculum Vitae

II. L'ASSETTO ISTITUZIONALE: RUOLI E FUNZIONI ……. pag. 7

III. I PROGETTI E I SERVIZI …….. pag. 8
Centri Educativi Polivalenti
Centro Polivalente per minori
Assistenza domiciliare anziani
Assistenza domiciliare minori
Assistenza domiciliare disabili
Assistenza all'autonomia e alla comunicazione
Progettazione nel sociale

IV. FATTORI E STANDARD DI QUALITÁ ……. pag. 12
Tutela e reclami
Validità della carta dei servizi

I. IDENTITA' E VALORI

MISSION

La Società Cooperativa Sociale **"Solidarietà ed Azione"**, sorta nel 1996, promuove, sviluppa e gestisce servizi socio-assistenziali ed educativi promossi dalla stessa in attuazione dei propri obiettivi statutari nell'ambito territoriale di appartenenza (D-53 Mazara del Vallo) e degli ambiti territoriali vicini in stretta collaborazione con le agenzie del territorio. In generale la Cooperativa si prefigge di perseguire lo sviluppo integrale dell'uomo, l'integrazione sociale, la cura e la presa in carico dei soggetti deboli, attraverso la gestione di servizi socio-assistenziali e socio-educativi a favore di soggetti in difficoltà, minori e famiglie prive di supporto sociale, emarginati e/o a rischio di emarginazione e devianza. La gestione di questi servizi ha una doppia caratteristica: promozionale e sperimentale: testimonia, in maniera tempestiva l'emergere e l'identificazione dei bisogni non ancora conclamati quando questi sono nuovi, sconosciuti, problematici e/o multifattoriali; favorisce la definizione di un modello d'intervento sociale efficace, attento alla globalità della persona.
Offre un qualificato servizio nell'ambito della prevenzione e dell'intervento educativo, allo scopo di:

♦ favorire la crescita, la maturazione individuale e la socializzazione del minore con i coetanei, promuovendo e valorizzando la sua capacità di scegliere
♦ promuovere nel sociale l'ottica preventiva, attraverso il lavoro del gruppo di progettazione formativa ed educativa della Cooperativa
♦ promuovere ed incrementare le forme di aggregazione sociale che hanno come scopo lo sviluppo integrale della persona umana e il miglioramento della qualità della vita
♦ organizzare incontri di formazione, conferenze, convegni ed ogni altra attività pubblica utile alla prevenzione in ambito sociale
♦ offrire consulenza pedagogica, psicologica e di orientamento scolastico, professionale e sociale
♦ realizzare iniziative per l'inserimento nel mondo del lavoro e nel contesto sociale dei soggetti socialmente emarginati o svantaggiati

I PRINCIPI FONDAMENTALI

I rapporti tra la Cooperativa "Solidarietà ed Azione", quale erogatore di servizi, e l'utenza, sono improntati ai seguenti principi fondamentali, che la Cooperativa Sociale "Solidarietà ed Azione" si impegna a rispettare:
uguaglianza: nessuna discriminazione nell'accesso ai servizi e difesa delle opportunità e dei diritti per tutti, bambini, giovani, adolescenti, anziani, adulti in difficoltà, diversamente abili
imparzialità: gli operatori della cooperativa ispirano i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità
continuità: in quanto l'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del sevizio vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
promozione della persona: promozione delle capacità e delle potenzialità delle persone all'interno dei contesti di vita, con particolare attenzione alle situazioni di vulnerabilità e marginalità sociale

con elaborazione di interventi e progetti che facilitino la partecipazione e lo sviluppo delle competenze di singoli e gruppi, in funzione dell'azione sociale
partecipazione: l'utente, laddove possibile, è partecipe della formulazione dell'erogazione del servizio che lo riguarda e ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano; può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, produrre memorie e documenti per il miglioramento del servizio.
promozione di legami sociali: attraverso la promozione della costituzione di gruppi e la facilitazione di relazioni inter gruppo e intergenerazionali
professionalità: formazione interna, supervisione e autoformazione degli operatori, in una tensione costante al miglioramento della qualità del lavoro sociale per garantire l'efficienza e l'efficacia del raggiungimento degli obiettivi del servizio erogato

A CHI CI RIVOLGIAMO: *la mappa degli stakeholder*

Minori, giovani, anziani, adulti in stato di marginalità sono al centro dell'organizzazione, dell'operare quotidiano e progettuale degli operatori. **Soci lavoratori, volontari e sovventori**: apportano risorse e sensibilità differenti, legati al contributo specifico (professionale, di servizio volontario, finanziario) di ognuno.
Committenti pubblici e privati: sono i soggetti insieme a cui cerchiamo di costruire e definire le finalità e gli obiettivi, con i quali valutiamo gli esiti degli interventi in un'ottica di sussidiarietà.
Istituzioni: al di là del rapporto di committenza, le istituzioni pubbliche (amministrazioni comunali, provinciali, regionali, Sanità), in quanto organi rappresentativi e di governo delle comunità, sono gli interlocutori con cui la Cooperativa "Solidarietà ed Azione" si confronta per elaborare progetti e azioni per migliorare la qualità della vita e le opportunità sociali del territorio in cui opera.
Partner: sono associazioni, cooperative sociali e non, consorzi, agenzie di formazione, con cui la Cooperativa "Solidarietà ed Azione" progetta e realizza interventi e servizi.

CURRICULUM VITAE
La "Solidarietà ed Azione" Soc. Coop. Sociale"
-Dal mese di Settembre 2024 ad oggi gestisce in R.T.I. sul distretto D53 il servizio di educativa per i nuclei con minori Fondi PAL 2020.
- Dal 29 Gennaio 2024 al 31 Gennaio 2025 ha gestito presso il Comune di Mazara del Vallo il servizio
Micro Nido presso le sedi S. Gemma e Poggiorreale.
-Dal 2025 è iscritta all'Albo regionale previsto dall'art. 26 della Legge Regionale 22/86 per la tipologia centro diurno di assistenza e incontro - sezione minori
- Dal 12.12.2023 al 31.05.2024 ha gestito il progetto "Cantieri esperienziali" a Petrosino presso L'I.C. "G. Nosengo – Plesso Fanciulli"
-Dal 06.09.2023 al 10.09.2023 ha partecipato alla manifestazione "Tesori dal Blu" PO-FEAMP 2014-2020 - CIG 9850952EBE progettando e gestendo le attività dell'area ludica didattica.
-Dal 27 Luglio 2023 al 08 Agosto 2023 ha realizzato all'interno del cartellone degli eventi dell'estate Petrosilena 2023 la rassegna teatrale per bambini e famiglie "Festival del Teatro diPaglia".

-Dal 12 Luglio 2023 al 09 Agosto 2023 ha realizzato all'interno del cartellone degli eventi dell'estate Mazarese 2023 la rassegna teatrale per bambini e famiglie "Festival del Teatro di Paglia".
- Dal 2018 ad oggi partecipa alla Fiera Internazionale "Blue Sea Land", con l'incarico di realizzare e gestire uno spazio ludico/creativo rivolto ai minori e alle famiglie per promuovere le attività del M.A.S.A.F.
-Dal 31 Maggio 2023 ad oggi gestisce in partenariato il Progetto "Sfide" finanziato dall'Agenzia per la Coesione Territoriale - Avviso pubblico per il finanziamento di progetti a valere sulle risorse del PNRR Missione 5 - Componente 3 - Investimento 3.
-Dal 27 Dicembre 2022 al 07 Gennaio 2023 ha realizzato all'interno del cartellone degli eventi del Natale Mazarese 2022 la rassegna teatrale per bambini e famiglie "Mazara Christmas Buskers" - Festival delle Arti Circensi.
-Dal 01 Dicembre 2022 ad oggi gestisce in RT.I. nel distretto D53 il Servizio "Centri Educativi Polivalenti" a valere sul PAL 2019 – QSFP.
-Dal 01 Settembre 2022 al 31 Dicembre 2022 ha gestito il progetto Centri Estivi Petrosino 2022, finanziato dal fondo per le politiche della famiglia art. 105 DL. N. 34/2020.
-Dal 15 Settembre 2022 al 31 Dicembre 2022 ha gestito il progetto Centri Estivi Mazara 2022, finanziato dal fondo per le politiche della famiglia art. 105 DL. N. 34/2020.
-Dal 19 Luglio 2021 al 15 Agosto 2021 ha gestito il progetto Estate 2021, finanziato dal fondo per le politiche della famiglia art. 105 DL. N. 34/2020.
-Dal 01 Luglio 2021 gestisce in R.T.I. il progetto SAI MSNA 1142PR2 (Comune di Mazara del Vallo)
-Dal 01 Gennaio 2021 al 10 Agosto 2021 ha gestito presso il Comune di Mazara del Vallo il servizio Micro Nido e Spazio Giochi.
-Dal 20 Settembre 2020 al 30 Giugno 2021 ha gestito in R.T.I. il servizio di A.D.E. rivolto ai minori e alle famiglie beneficiarie di carta SIA/REI appartenenti al distretto socio sanitario D53.
-Dal 01 Settembre 2020 al 30 Settembre 2020 ha gestito il progetto Estate 2020, finanziato dal fondo per le politiche della famiglia art. 105 DL. N. 34/2020.
-Dal 16 Dicembre 2018 al 30 Giugno 2023 è stata partner del progetto nazionale "E se diventi farfalla", finanziato da Con i bambini impresa sociale
-Dal 11 Aprile 2016 gestisce un centro Polivalente per Minori, con sede a Mazara del Vallo in via Degli Elimi, 9. Il servizio è regolamentato da Delibera di Giunta del Comune di Mazara del Vallo con cui è stato approvato il relativo schema di convenzione.
- Dal 29 Settembre 2014 al Settembre 2015 ha gestito n° 2 gruppi appartamento per minori più adulti
di riferimento, con sede a Mazara del Vallo rispettivamente in via Salemi km. 2,2 e via A. Castiglione, 20. I servizi sono stati regolamentati da Delibera di Giunta del Comune di Mazara del Vallo n° 128 e n° 129 del 29.09.2014 con cui sono stati approvati i relativi schemi di convenzione.
- Dal 7 Marzo 2011 al 25 Luglio 2023 ha gestito una Comunità Alloggio per Minori (8-13 anni) denominata "I Piccoli del Filo d'Arianna" sita a Mazara del Vallo in Via del Mare n. 122, regolarmente iscritta all'Albo Regionale tipologia comunità alloggio sezione minori.
- Dal 17 Giugno 2010 al 17 giugno 2012 è stata ente partner di un progetto finanziato dalla Regione Sicilia: "A.P.Q. GIOVANI PROTAGONISTI DI Sé E DEL TERRITORIO" denominato "LaLocomotiva" ha avuto l'obiettivo di riqualificare e ristrutturare il bene confiscato alla mafia assegnatoci in comodato d'uso gratuito dall'Amministrazione Comunale adibito a Centro sociale interculturale che ha avuto come utenza minori immigrati e non di età compresa tra i 14 e i 25 anni. Sempre nell'ambito del progetto, inoltre è stato attivato uno Sportello Immigrati presso un locale

del centro storico che ha svolto le funzioni di orientamento giuridico, psicosociale, al lavoro e alla formazione professionale e all'interno del quale si è offerto un servizio di mediazione culturale e interpretariato. Lo sportello ha avuto come utenti immigrati di diverse nazionalità, tunisini, slavi, somali, eritrei ecc.

-Dal 2009 è iscritta all'Albo regionale previsto dall'art. 26 della Legge Regionale 22/86 per la tipologia assistenza domiciliare sezione minori anziani e inabili e a tutt'oggi svolge attività di volontariato.

- Dal Settembre 2008 a Giugno 2009 ha collaborato con l'associazione l'I.R.F. PADRE CLEMENTE O.N.L.U.S., capofila dell'ATS (associazione temporanea di scopo tra: I.R.F. Padre Clemente O.N.L.U.S., O.M.N.I.A. servizi integrati s.r.l. e C.B.T. s.a.s.) per l'attuazione e la realizzazione, nel comune di Mazara del Vallo, del Progetto Dedalo progetto riguardante l'inclusione sociale, attività di supporto scolastico e l'attivazione di laboratori linguistici, ludici eìsportivi per minori immigrati e non. Il Progetto, a valere sull'art. 26 legge 845/78 – Decreto Interministeriale n. 42/CONT/V/2007 del 047/06/2007 ha permesso di realizzare un'azione di integrazione socio-culturale, formazione e inserimento lavorativo dei minori immigrati della regione Sicilia, rafforzando e supportando l'azione di accompagnamento educativo svolta da strutture di accoglienza e istituzioni scolastiche attraverso un approccio diversificato che ricorra a molteplici percorsi.

-Dal 2007 al 2010 ha collaborato con la Scuola Tunisina di Mazara del Vallo, Scuola pubblica riconosciuta dal Ministero della pubblica Istruzione e che da anni è un importante punto di riferimento per il territorio costituendo luogo privilegiato per attività formative, culturali e ludiche in un'ottica d'integrazione sociale, di pari opportunità e autentica intercultura.

-Dal 2008 la Cooperativa risulta iscritta all'elenco regionale dei fornitori di servizi di cura e assistenza alla persona per l'erogazione di voucher di conciliazione e di servizio, elenco istituito nell'ambito del progetto A.L.Fa. – Armonizzare Lavoro e Famiglia - P.O.R. Sicilia 2000-2006 Misura 3.12 "Promozione della partecipazione femminile al mercato del lavoro" - Misura 3.19 "Promozione dell'integrazione sociale" - Asse III Risorse umane. Il progetto ha consentito alle persone occupate, prioritariamente donne, residenti in Sicilia, di acquistare servizi per fronteggiare situazioni di cura nei confronti di persone malate e anziani non autosufficienti, diversamente abili o figli minori.

II. L'ASSETTO ISTITUZIONALE: RUOLI E FUNZIONI

Gli organi della Cooperativa "Solidarietà ed Azione" sono l'Assemblea, il consiglio di amministrazione presieduto dal presidente e le riunioni dei soci.
L'Assemblea è organo sovrano dell'organizzazione, si riunisce in seduta ordinaria almeno 1 volta l'anno, entro il 30 aprile per l'approvazione del bilancio consuntivo. Le Riunioni dei Soci sono incontri preparatori ai momenti deliberativi veri e propri. Le riunioni dei soci rappresentano degli spazi di discussione e approfondimento.
Il presidente del C.D.A. ha la rappresentanza della Cooperativa "Solidarietà ed Azione" di fronte a terzi e in giudizio, convoca e conduce le riunioni dell'Assemblea dei soci. È eletto dall'Assemblea dei soci.
Le figure professionali specializzate, soci di "Solidarietà ed Azione" rappresentano il cuore della Cooperativa. Il personale impiegato, sia nell'area amministrativa sia in quella progettuale, è caratterizzato da competenze professionali e personali tali da aver garantito fino ad oggi la gestione ottimale dei diversi servizi predisposti e, soprattutto, l'offerta di servizio ad alto valore aggiunto.

III. I PROGETTI E I SERVIZI

I principali settori di intervento della Cooperativa "Solidarietà ed Azione" sono rivolti ai minori e alle famiglie appartenenti a contesti connotati da importante povertà educativa.

I servizi offerti sono i seguenti:

♦ CENTRO DIURNO PER MINORI

Descrizione del servizio
- accoglienza di numero 32 minori in condizioni di disagio socio familiare o classificati BES in regime semi residenziale per attività di sostegno scolastico e ludico ricreative.

A chi si rivolge
- minori di età compresa tra i 5 e gli 11 anni

Durata del servizio
- nessuna scadenza

Costi
- non ha costi per i destinatari

Modalità di accesso
- provvedimento del Servizio Sociale del Comune di Mazara del Vallo su proposta del servizio di N.P.I., del Consultorio Familiare, dell'Osservatorio Scolastico.

Struttura in cui viene svolta l'attività
- Centro Polivalente "Villa Francesca" – via degli Elimi,9 – 91026 Mazara del Vallo. cell. 340/7218731 - e-mail solidarietaeazione@libero.it

Orari di apertura
- la struttura è dal mese di settembre al mese di giugno dal lunedì al venerdì dalle ore 15:30 alle 18:30; dal mese di giugno al mese di agosto dal lunedì al venerdì dalle ore 09.30 alle ore 12:30. Il servizio non è svolto nelle giornate festive.

♦ CENTRI EDUCATIVI POLIVALENTI PAL 2019

Descrizione del servizio
- I "Centri Educativi Polivalenti per minori" sono strutture di prevenzione e sostegno dedicate ai minori in età scolare con problemi di socializzazione o esposti al rischio di emarginazione, attraverso la realizzazione di un programma di attività e di servizi socio-educativi, didattici e ricreativi. I minori destinati ai Centri sono complessivamente 56, di cui n. 40 nel centro di Mazara del Vallo e n. 16 nel centro di Salemi, il quale comprenderà anche i minori dei Comuni di Gibellina e Vita.
-

A chi si rivolge
- minori di età compresa tra i 6 e i 17 anni

Durata del servizio

- 24 mesi

Costi
- non ha costi per i destinatari

Modalità di accesso
- provvedimento del Servizio Sociale del Comune di Mazara del Vallo su proposta del servizio di N.P.I., del Consultorio Familiare, dell'Osservatorio Scolastico.

Struttura in cui viene svolta l'attività
- Parco di Miragliano - Giardino dell'Emiro – 91026 Mazara del Vallo. cell. 340/7218731 - e-mail solidarietaeazione@libero.it

Orari di apertura
- la struttura è dal mese di settembre al mese di giugno dal lunedì al venerdì dalle ore 15:30 alle 18:30. Il servizio non è svolto nelle giornate festive.

♦ SERVIZIO EDUCATIVA DOMICILIARE MINORI PAL 2020

Descrizione del servizio
- Il Servizio Educativo Domiciliare (SED) è rivolto a nuclei familiari con minori beneficiari di RdC che si trovano in situazioni di disagio socio-relazionale o in cui i minori risultano a rischio di devianza o di emarginazione sociale. E' un servizio che si configura come un intervento con finalità preventive e si pone nella direzione di promuovere la crescita e il benessere globale del minore all'interno del proprio contesto familiare e nel proprio territorio, soprattutto in periodi di difficoltà, evitando forme di tutela più forti che possano fare scaturire provvedimenti di allontanamento. Nuclei beneficiari n. 24 del distretto D53.

A chi si rivolge
- nuclei familiari con minori

Durata del servizio
- nessuna scadenza

Costi
- non ha costi per i destinatari

Modalità di accesso
- provvedimento del Servizio Sociale del Comune di Mazara del Vallo su proposta del servizio di N.P.I., del Consultorio Familiare, dell'Osservatorio Scolastico.

Struttura in cui viene svolta l'attività
- Servizio a domicilio, sede operativa via degli Elimi,9 – 91026 Mazara del Vallo. cell. 34777923279 - e-mail solidarietaeazione@libero.it

Orari del servizio
- Secondo i bisogni delle famiglie. Il servizio non è svolto nelle giornate festive.

PROGETTO SAI MSNA 1142PR2 COMUNE MAZARA DEL VALLO

Descrizione del servizio

- Il servizio SAI/MSNA è un progetto finanziato dal Fondo Nazionale per le Politiche e i Servizi dell'asilo e di funzionamento del Sistema di Protezione per titolari di protezione internazionale e per i minori stranieri non accompagnati. Azioni di sistema realizzate nel Comune di Mazara del Vallo. L'equipe multidisciplinare è composta da direttori di progetto, educatori professionali, psicologi, assistenti sociali, mediatori culturali, esperti in materia di politica migratoria, amministrativi e ausiliari impegnati in percorsi di formazione permanente. Progetto eseguito in R.T.I. Ente capofila è il Consorzio Hera Società Cooperativa Sociale (Castelvetrano -TP).

♦ ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE IN FAVORE DEGLI ALUNNI CON DISABILITÀ GRAVE FREQUENTANTI LA SCUOLA DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO

Solidarietà ed Azione", nel corso degli anni ha maturato una notevole esperienza nei servizi socio-educativi-assistenziali rivolti ai minori e alle loro famiglie, con una particolare attenzione al mondo della disabilità e ai contesti connotati da importante povertà educativa.
Il nostro servizio di **Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione** è progettato per supportare gli alunni con disabilità grave che frequentano la scuola dell'infanzia, la scuola primaria e la scuola secondaria di primo grado. Il servizio ha l'obiettivo di favorire la piena integrazione scolastica e sociale dell'alunno, promuovendo la sua autonomia personale, le sue capacità comunicative e relazionali.

Obiettivi del Servizio

- **Favorire l'autonomia**: Supportiamo l'alunno nelle attività quotidiane all'interno del contesto scolastico, come l'orientamento negli spazi, la gestione del materiale didattico e la cura della persona. L'obiettivo è renderlo il più possibile indipendente, nel rispetto delle sue potenzialità.
- **Sviluppare la comunicazione**: Utilizziamo metodi e strumenti, inclusa la **Comunicazione Aumentativa e Alternativa (CAA)**, per aiutare l'alunno a esprimere bisogni, pensieri ed emozioni. Lavoriamo per potenziare le sue abilità comunicative, sia verbali che non verbali.
- **Promuovere l'inclusione sociale**: Facilitiamo le interazioni dell'alunno con i compagni e il personale scolastico, aiutandolo a partecipare attivamente alla vita della classe e della scuola. Il nostro intervento mira a creare un ambiente inclusivo e accogliente.

Cosa Offriamo

Il servizio è erogato da **assistenti qualificati** con competenze specifiche nell'ambito della disabilità. Ogni assistente lavora a stretto contatto con la famiglia, la scuola e i docenti, collaborando alla stesura e all'attuazione del **Piano Educativo Individualizzato (PEI)** dell'alunno.
Il nostro intervento include:

- Supporto diretto all'alunno durante le attività didattiche e ricreative.
- Interventi specifici per l'autonomia personale e sociale.
- Mediazione nella comunicazione e nelle relazioni con i pari e gli adulti.
- Utilizzo di strumenti e tecnologie assistive per la comunicazione e l'apprendimento.

Modalità di Accesso

Il servizio è accessibile tramite richiesta da parte degli enti locali o delle istituzioni scolastiche. Una volta ricevuta la richiesta, la nostra cooperativa avvia un percorso di valutazione e definizione dell'intervento più adeguato, in collaborazione con tutte le figure coinvolte.

Ubicazione degli uffici

- Centro Polivalente "Villa Francesca" – via degli Elimi,9 – 91026 Mazara del Vallo. cell. 340/7218731 - e-mail solidarietaeazione@libero.it

Orari di apertura e chiusura degli uffici

- Gli uffici riceveranno dal lunedì al venerdì dalle ore 09.30 alle ore 12:30 e il martedì e il giovedì dalle ore 15:30 alle ore 19:30. Gli uffici rimarranno chiusi nelle giornate festive.

♦ PROGETTAZIONE NEL SOCIALE

Descrizione del servizio

- consente di progettare e realizzare interventi e servizi nel settore educativo, scolastico, sanitario e familiare, finalizzati a favorire l'attuazione delle politiche sociali agendo sul coinvolgimento degli attori sociali.

A chi si rivolge

- enti pubblici (Servizio Sociale territoriale, Scuole) e privati (Enti di formazione, Cooperative Sociali, Associazioni).

Costi

- il servizio è a pagamento.

Modalità di accesso

- contatto con la Cooperativa "Solidarietà ed Azione" e formalizzazione dell'incarico di Progettazione.

Orari di apertura:

- gli uffici della Cooperativa "Solidarietà ed Azione" sono aperti dal lunedì al venerdì, dalle 9.30 alle 12.30 ed hanno sede in via degli Elimi, 9 a Mazara del Vallo. cell. 340/7218731 – 347/7923279; - email solidarietaeazione@libero.it.

IV. FATTORI E STANDARD DI QUALITA'

La "Carta dei Servizi" è un documento di impegno che la Cooperativa "Solidarietà ed Azione" stipula con i suoi clienti, dove
- illustra i servizi offerti dalla Cooperativa
- dichiara i propri parametri di qualità, modalità e tempi dei servizi offerti
- attiva il sistema di gestione dei reclami

La Carta dei Servizi
- è consegnata a ciascun cliente del servizio
- è pubblicata sul sito internet della Cooperativa
- è disponibile presso la sede della Cooperativa stessa

La Cooperativa "Solidarietà ed Azione" svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi offerti e sulle risposte alle esigenze dei propri clienti, per un continuo miglioramento degli standard di qualità. Come punti di riferimento, a garanzia della qualità del servizio, si evidenziano alcuni parametri importanti dei servizi offerti:

- Formazione specifica e aggiornamento permanente rivolti a tutto il personale, su tre diverse aree:
  - tematiche psico - pedagogiche rilevanti
  - area organizzativa e gestionale
  - il modello educativo e culturale di riferimento della Cooperativa "Solidarietà ed Azione"

- Supervisione delle équipe educative e di coordinamento, rivolta ai diversi livelli d'intervento educativo, progettuale, di coordinamento.

- Promozione e supporto di attività capaci di monitorare, valutare e migliorare i processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni.

- Definizione di politiche e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti degli utenti, in relazione all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle cure, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione del servizio.

La Cooperativa si impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati

- ✓ attraverso proprie attività di controllo della qualità, indicate nel manuale della qualità della Cooperativa "Solidarietà ed Azione"

- ✓ attraverso la valutazione sistematica di reclami e suggerimenti provenienti dai fruitori dei servizi offerti, nei modi e nelle forme previste dalla presente Carta.

- ✓ la valutazione sistematica dei reclami, dei suggerimenti e dei risultati dell'indagine sulla qualità percepita permettono alla Cooperativa di individuare obiettivi di miglioramento che saranno poi definiti, discussi e diffusi in sede di pianificazione annuale tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

TUTELA E RECLAMI

Coloro che usufruiscono dei servizi e progetti gestiti, autonomamente o in convenzione, dalla Cooperativa Sociale "Solidarietà ed Azione" possono, individualmente o in forma associata, sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi o fare segnalazioni in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione.
Reclami e segnalazioni possono essere presentati in ogni momento, verbalmente o telefonicamente, presso la sede legale della cooperativa di Mazara del Vallo in via degli Elimi, 9. È inoltre possibile inviare comunicazione scritta tramite posta elettronica ai seguenti indirizzi mail:
solidarietaeazione@libero.it; solidarietaeazione@pec.it
Chi riceve la segnalazione provvederà se necessario, a inoltrarla al livello competente per il tipo di problema segnalato e, in ogni caso, a rispondere in forma scritta entro 30 gg. dalla ricezione, per comunicare l'eventuale trasferimento ad altro ufficio o l'esito del reclamo.

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento ha validità fino al 31/12/2026.
Potrà subire comunque 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 ad effettuare una revisione della Carta dei Servizi ogni anno.