

# Carta dei Servizi

**CENTRO SOCIO-EDUCATIVO DIURNO PER MINORI**

**“LA LOCOMOTIVA“**

**Str. Prov.le per Sannicandro – BINETTO (BA)**

## **Articolo 52**

**Regolamento Regionale del 18 gennaio 2007,  
n. 4 attuativo della**

**Legge Regionale 10 luglio 2006, n. 19 e s.s.m.**

Carta dei Servizi emessa

Settembre 2022

Versione 6.0



La presente **Carta dei Servizi** è ispirata ai principi fondamentali che regolano l'erogazione dei servizi pubblici a livello nazionale e comunitario ed è redatta nel rispetto:

- Delle indicazioni della Legge Regionale 10 luglio 2006, n. 19 Art. 58 al fine di garantire la trasparenza delle azioni e dei servizi e la tutela degli utenti, nonché la qualità dei servizi. La Carta è ispirata ai principi fondamentali che regolano l'erogazione dei servizi pubblici a livello nazionale e comunitario;
- Del regolamento Regionale n.4/2007 e successive modifiche;
- Del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari";
- Del Decreto Legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 art.14 "Diritti dei cittadini";
- Della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 – Individuazione dei Principi Fondamentali.

## Contatti

**Denominazione o Ragione Sociale:** “Solidarietà” - Società Cooperativa Sociale **Sede**

**Legale:** Str. Prov. per Sannicandro 70020 - Binetto (BA)

**Codice Fiscale e Partita IVA** 04 75 30 20 728

Telefono - 0803839635

Cellulare - 3459794156

Email – [centrodiurnominori@solidarietacoop.it](mailto:centrodiurnominori@solidarietacoop.it)

Email Pec - [solidarieta@pec.it](mailto:solidarieta@pec.it)

Sito Web - [www.solidarietacoop.it](http://www.solidarietacoop.it)

## PREMESSA

L'erogazione dei Servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei cittadini. Ciascuno ha uguale diritto di accesso ai servizi, pur nel rispetto delle disposizioni che disciplinano i diversi interventi.

Nell'erogazione dei Servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Una particolare attenzione è riservata ai soggetti che si trovano nelle condizioni di maggiore disagio



sociale.

La partecipazione attiva dell'utente-fruitori migliora l'efficacia dell'intervento. In particolare, gli utenti hanno facoltà di presentare reclami ed istanze, compilare il questionario di qualità in cui indicare il proprio gradimento, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento degli stessi.

## **FINALITÀ**

Il **Centro Socio-Educativo Diurno per minori** è struttura di prevenzione e recupero aperta a tutti i minori che, attraverso la realizzazione di un programma di attività e servizi socio-educativi, culturali, ricreativi e sportivi, mira in particolare al recupero dei minori con problemi di socializzazione o esposti al rischio di emarginazione e di devianza o diversamente abili. Il centro si pone come risposta ai molteplici bisogni di minori e famiglie

## **DESTINATARI**

Il Centro Socio-Educativo Diurno rivolge la propria attività a 30 minori di età compresa tra i 6 e 18 anni residenti nel territorio di riferimento, al fine di promuoverne l'integrazione sociale e culturale. Il centro può accogliere minori anche non residenti nello stesso Comune e minori con disabilità o con problematiche psicosociali..

Il Centro diurno prevede l'organizzazione di un servizio di trasporto per i minori e del servizio mensa. Il Centro offre sostegno, accompagnamento e supporto alle famiglie ed opera in stretto collegamento con i servizi sociali dei Comuni e con le istituzioni scolastiche, nonché con i servizi delle comunità educative e delle comunità di pronta accoglienza per minori.

## **TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI**

La struttura si colloca nella rete dei Servizi Socio Sanitari Territoriali, caratterizzandosi per l'offerta di una pluralità di attività ed interventi che offrono sostegno, accompagnamento e supporto alle famiglie ed opera in stretto collegamento con i Servizi Sociali dei Comuni e le Istituzioni Scolastiche. Il Centro pianifica le attività in base alle esigenze e agli interessi degli ospiti, valorizzandone il protagonismo.

## **ATTIVITA'**

**Il Centro organizza, a titolo esemplificativo, attività quali:**



- attività sportive;
- attività ricreative;
- attività culturali;
- attività di supporto alla scuola;
- momenti di informazione;
- prestazioni sociosanitarie eventualmente richieste per minori con problematiche psico-sociali;
- preparazione e somministrazione pasti
- servizio trasporto
- attività di sostegno post-scolastico
- attività estive

Le attività del Centro si realizzano attraverso interventi programmati, raccordati con i programmi e le attività degli altri servizi e strutture educative, sociali, culturali e ricreativi esistenti nel territorio. Le famiglie e le associazioni di rappresentanza delle stesse partecipano alla determinazione degli indirizzi programmatici e organizzativi.

Gli ospiti partecipano alla determinazione del programma e del calendario delle attività del Centro. L'orario di funzionamento del Centro deve essere compatibile con le esigenze di studio e formative degli ospiti.

## **FIGURE PROFESSIONALI**

Il Centro si avvale di Operatori in rapporto di almeno uno per ogni 10 minori, quali Educatori, Educatori Professionali, Assistenti Sociali, Animatori, altre figure qualificate.

In presenza di minori diversamente abili o con problematiche psico-sociali, le eventuali prestazioni sanitarie sono erogate nel rispetto del modello organizzativo del Servizio Sanitario Regionale. In tal caso è previsto personale qualificato nell'area socio-psico-pedagogica ovvero nell'area dell'educazione professionale in rapporto di 1 ogni 3 minori diversamente abili. È previsto Personale ausiliario nel numero di almeno 1 ogni 30 ospiti. Per la gestione della struttura e la organizzazione delle prestazioni da erogare, è individuato un Coordinatore della struttura.

## **ORARI DI FUNZIONAMENTO**

Nel periodo scolastico, il Centro è aperto dal Lunedì al Sabato, dalle ore 12.30 alle ore 18.30.

Nel periodo estivo, il Centro è aperto dal Lunedì al Sabato, dalle ore 8.30 alle ore 14.30.



## RETTA MENSILE

La retta mensile è pari ad € **792,00** (compreso IVA) comprensivo di mensa, merenda e trasporto.

In caso di minore con disabilità la tariffa subirà un'integrazione di € 1.008,00 per un totale di € **1.800,00** mensili.

Le famiglie possono usufruire dei *Buoni Servizio per l'accesso ai servizi socio-educativi per minori* che consentono una compartecipazione alla retta da parte della Regione Puglia in base al reddito della Famiglia/Utente. Possono presentare Domanda i nuclei familiari residenti in Puglia con ISEE non superiore a € 20.000,00 annui. La Cooperativa Solidarietà ha istituito uno sportello di supporto alle famiglie per l'intera procedura prevista per l'accoglimento della domanda.

## MODALITÀ D'INFORMAZIONE

La trasparenza e l'informazione degli utenti e delle loro famiglie è garantita attraverso:

- la consegna di una copia della Carta dei Servizi;
- la pubblicazione di tutto il materiale relativo al Servizio sulla pagina Facebook ed il Sito Web della Cooperativa Solidarietà.

## ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

La Cooperativa Solidarietà è dotata di una organizzazione aziendale articolata per funzioni e responsabilità, in cui sono definiti in dettaglio i ruoli, l'ambito di intervento ed il rapporto gerarchico tra le funzioni. La responsabilità e la direzione dei servizi competono al **Coordinatore Generale**, una figura aziendale dotata di conoscenze tecnico-aziendali tali da garantire al Committente la corretta gestione del Servizio, nonché il rispetto degli impegni assunti. Per ogni specifica area aziendale è presente un referente qualificato:

- **Responsabile della Sicurezza** - Professionista specializzato in materie giuridiche ed attento osservatore dell'attività svolte dalla Cooperativa, garantisce il rispetto delle norme in materia di sicurezza sul lavoro (D.lgs. 81/08 e successive modifiche). Organizza momenti di formazione specifica e di aggiornamento; vigila costantemente sull'attività lavorativa degli operatori al fine di verificare il corretto utilizzo dei dispositivi di sicurezza; coordina in collaborazione con il medico competente il piano di sorveglianza sanitaria.
- **Referente della Qualità** - È il garante del rispetto dei requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008 nella gestione e nello svolgimento dei servizi.
- **Responsabile del Sistema di Gestione dell'Etica – Rappresentante della Direzione della**

**Responsabilità Sociale (RSGE)** - Ha il compito di garantire il rispetto dei requisiti della SA8000 e di sviluppare i Piani di Intervento da proporre alla Direzione nell'ottica del Miglioramento Continuo del Sistema stesso.

- **Responsabile dei Lavoratori per l'Etica- RS** - ha il compito di facilitare le relazioni tra i lavoratori e la direzione in materie collegate alla SA8000, in uno spirito di collaborazione, reciproca comprensione e salvaguardia dei principi espressi sulla Responsabilità Sociale, gestire ed attivare la procedura di gestione dei Reclami e dei Ricorsi.
- **Responsabile della Progettazione** - Ha il compito specifico di progettare i Servizi da espletarsi.
- **Responsabile della Formazione** - Stila annualmente il piano della formazione, con indicazione specifica dei corsi da attivare nel corso dell'anno e degli argomenti da trattare.
- **Medico competente** - Ha il compito di sottoporre a visita periodica il personale e svolge anche funzione di formatore nei percorsi di formazione/aggiornamento.
- **Responsabili di struttura** – Hanno il compito di supervisionare lo svolgimento delle attività dei lavoratori all'interno delle strutture e di verificare che esse si espletino nel rispetto della normativa vigente.

## RECLAMI

Presso la sede amministrativa della Cooperativa è disponibile la modulistica per proporre reclamo nei confronti di disservizi verificatisi nell'erogazione del Servizio. Tale modulistica va compilata e consegnata personalmente o inviata tramite mail PEC o Raccomandata A/R ai riferimenti precedentemente forniti.

Il Coordinatore, ricevuto il reclamo, provvede alla registrazione cronologica di acquisizione e al rilascio di ricevuta. Ne invia copia al responsabile del SGQ per attivare la procedura di Non Conformità. Il Responsabile del SGQ, sulla base dell'istruttoria svolta dal Coordinatore, provvede a rimuovere le cause del disservizio lamentato, dando risposta all'interessato entro 30 gg dalla presentazione.

## QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Cooperativa Solidarietà è in possesso della **Certificazione di qualità secondo le regole UNI EN ISO 9001:2008**, rilasciata dall'ENTE certificatore accreditato RINA relativamente alle attività di ***“Progettazione ed erogazione di Servizi Socio Assistenziali, Educativi, Riabilitativi e di***



*accoglienza per anziani, disabili, minori, nuclei multiproblematici e cittadini stranieri richiedenti protezione internazionale, in regime domiciliare, residenziale e semiresidenziale”.*

La Cooperativa è in possesso della Certificazione dello standard internazionale **Social Accountability 8000 (SA8000:2008)**, un modello gestionale che si propone di garantire il comportamento etico delle Organizzazioni che lo adottano, affrontando una vasta gamma di questioni tra cui il lavoro minorile e quello forzato, la salute e la sicurezza, la libertà di associazione, il diritto alla contrattazione collettiva di lavoro, la discriminazione, le pratiche disciplinari, l’orario di lavoro, la retribuzione e i sistemi di gestione relativi al controllo della catena di fornitura, la gestione della comunicazione esterna e altre politiche aziendali.

La Cooperativa Solidarietà è in possesso della Certificazione di qualità rilasciata dall’Ente RINA per “ Progettazione ed erogazione di servizi socio-assistenziali, educativi, di assistenza specialistica e integrazione scolastica, servizi riabilitativi , sanitari e di accoglienza per per anziani, disabili, minori, soggetti con disturbo dello spettro autistico e nuclei multiproblematici, servizi di accoglienza e integrazione per cittadini stranieri, in regime domiciliare, residenziale e semiresidenziale”- conforme alla norma **ISO 45001:2018**.

### **Implementazione del modello organizzativo ex D.LGS. 231/01**

Il **Modello 231** è un modello di Organizzazione e Gestione finalizzato alla prevenzione dei reati di cui al d.lgs 231/01 da parte dei dipendenti; il Modello descrive e norma il modo di agire, fissa il rispetto di leggi e regole esterne ed interne, definisce il modo di agire nei confronti di clienti, fornitori, azionisti, della Pubblica Amministrazione, dei Dipendenti, di tutti coloro che possono essere influenzati dalla o avere un interesse nella società.

Il Modello 231 prevede un organismo di Vigilanza, soggetto responsabile di sorvegliare e di verificare regolarmente l’efficacia del Modello, di segnalarne eventuali deficienze e di aggiornarlo in seguito a modifiche normative o organizzative.

La responsabilità 231 si aggiunge a quella della persona fisica che ha realizzato materialmente il fatto e mira a coinvolgere nella punizione di taluni illeciti penali gli Enti che abbiano tratto vantaggio dalla commissione del reato con l’applicazione di un sistema punitivo particolarmente incisivo dal quale possono scaturire sanzioni pecuniarie di massima rilevanza e misure interdittive che possono arrivare alla sospensione o revoca di licenze e concessioni, divieto di contrarre con la Pubblica Amministrazione, interdizione dall’esercizio dell’attività, esclusione o revoca di finanziamenti e contributi, divieto di pubblicizzare beni e servizi.



La Cooperativa da Ottobre 2016 ha implementato un modello di organizzazione ai sensi del D.lgs. 231/2001 per un controllo continuo ed effettivo sui processi operativi ed amministrativo-gestionali, nonché una fluidità nella circolazione delle informazioni tra la base operativa e il management, al fine di adottare modelli di organizzazione, gestione e controllo idonei a prevenire la commissione dei reati. Tale modello fornisce l'opportunità di istituire un efficiente sistema di governance e di gestione dei rischi, al fine di conferire trasparenza alle procedure interne e migliorare l'immagine pubblica. Nel mese di dicembre 2016 è stato nominato, altresì, l'organismo di vigilanza.

### **Diritto alla privacy**

Dati del Responsabile della Protezione dei Dati (DPO):

Filippo Delvecchio

E-mail : [dpo@tendercoop.it](mailto:dpo@tendercoop.it)

PEC : [postmaster@pec.tendercoop.it](mailto:postmaster@pec.tendercoop.it)