

COOPERATIVA SOCIALE GLI AIRONI S.C.A.R.L. O.N.L.U.S.



CARTA DEI SERVIZI

1. La Carta dei Servizi	pag. 3
2. Presentazione della Cooperativa Gli Aironi	pag. 5
3. Diritti e Doveri dei soci lavoratori	pag. 9
4. I servizi offerti	pag. 11
5. Reclami	pag. 13
6. Standard di qualità	pag. 14
7. Allegati	

1. LA CARTA DEI SERVIZI

La nostra Carta dei Servizi è innanzitutto uno strumento di presentazione a disposizione di tutti coloro che ne facciano richiesta.

L'intento che ci proponiamo attraverso questo strumento è migliorare i rapporti e la conoscenza tra la nostra cooperativa, i nostri clienti, i nostri fornitori e chi usufruisce come utente dei nostri servizi. Rendere visibile e trasparente il lavoro che la Cooperativa svolge quotidianamente: quello relativo agli inserimenti lavorativi e quello più pratico svolto attraverso le attività quotidiane.

Per la nostra cooperativa è di fondamentale importanza l'esigenza manifestata dai cittadini e dal territorio, pertanto, il nostro sforzo tende a raggiungere obiettivi di efficacia ed efficienza nella prestazione di servizi e dare continuità alle pianificazioni elaborate.

La Carta dei Servizi è redatta ai sensi della **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994** che enuncia i principi fondamentali *"per l'erogazione di quei servizi che garantiscano il godimento dei diritti alla persona costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, all'istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà e alla libertà di circolazione, ai sensi dell'art. 1 delle legge 12 giugno 1990, n. 146..."*

Fonte ispiratrice del lavoro dei redattori è stata sempre tale Direttiva che fissa i principi fondamentali che devono sostenere l'erogazione dei servizi:

- **EGUAGLIANZA:** nell'erogazione del servizio e nel trattamento dei casi da inserire al lavoro. Non viene effettuata nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, religione e/o appartenenza politica. La parità di trattamento è garantita altresì per le diverse aree geografiche e per le diverse categorie o fasce di utenti.
L'impegno della cooperativa è quello di adottare tutte le iniziative necessarie ad adeguare le modalità di presa in carico degli utenti alle loro esigenze, rispettando soprattutto le fasce più deboli quali disabili psicofisici, portatori di handicap, tossicodipendenti, minori, ecc.
- **IMPARZIALITA':** i servizi offerti ai clienti seguono criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **CONTINUITA':** l'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni. Nel caso si adotteranno misure volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile.
- **PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA ED EFFICACIA:** il cliente ha il diritto di accesso alle informazioni in possesso della cooperativa, può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Acquisendo periodicamente la valutazione del cliente, la cooperativa ne determina il grado di soddisfazione e pone in atto tutti i correttivi per giungere ad una piena efficienza.
- **BENESSERE DEI LAVORATORI:** l'attenzione particolare alle esigenze del singolo, sia esso svantaggiato o normodotato, nel tentativo di adeguare l'attività lavorativa ad una buona qualità della vita e del lavoro.

La Carta dei Servizi è consegnata agli operatori, ai clienti e fornitori, agli Enti Istituzionali con i quali la cooperativa collabora, a chiunque ne faccia richiesta. Copia della presente viene tenuta a disposizione presso la sede della cooperativa per la consultazione.

Il costante monitoraggio effettuato dai Responsabili dei settori di intervento della cooperativa, consente di apportare azioni correttive per il miglioramento del servizio offerto.

In ogni momento i clienti possono presentare reclamo, sia in forma scritta sia verbale, al quale la cooperativa dovrà garantire una risposta tempestiva ed efficace.

2. PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA GLI AIRONI

Gli Aironi è una Cooperativa Sociale di tipo "B", regolamentata dalla legge 381/91 che inserisce nel mondo del lavoro persone con disabilità fisica, psichica, sensoriale e/o disagio sociale a rischio di isolamento ed emarginazione (quali ex-tossicodipendenti, ex-carcerati) creando e ricercando per loro opportunità di impiego in ambienti diversi.

L'attività de Gli Aironi è articolata su cinque settori principali:

- ✓ gestione e riordino archivi e biblioteche;
- ✓ manutenzione verde pubblico e privato;
- ✓ igiene aree urbane;
- ✓ gestioni cimiteriali;
- ✓ servizi di pulizie;
- ✓ servizi vari.

L'interlocutore privilegiato è stato nel corso del tempo l'Ente Pubblico (in particolare alcune Amministrazioni Comunali), interessato non solo ad esternalizzare alcuni servizi, ma anche a migliorare le condizioni economiche e sociali di alcuni cittadini, particolarmente bisognosi per oggettive situazioni di invalidità. Sono, comunque, stati sviluppati rapporti anche con aziende private, che si sono consolidati nel corso del tempo e che hanno permesso positive esperienze di inserimento lavorativo definitive.

La cooperativa opera territorialmente in Lomellina, ma ha attivato collaborazioni anche con Comuni dell'area del Pavese e dell'Oltrepò.

La Cooperativa dal 2012 è certificata secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2008 nei seguenti servizi:

"Erogazione di servizi di pulizia in ambienti civili, industriali e in aree urbane; servizi di taglio e mantenimento delle superfici a prato, arbusti e siepi; servizi cimiteriali. Erogazione del servizio di riordino, inventariazione informatica e digitale, promozione, valorizzazione e ricerche storiche di archivi e biblioteche pubbliche e private".

Un'attenzione particolare è prestata a tutti i **soci lavoratori**.

Per tutti, infatti, si applica il **Contratto Collettivo Nazionale delle Cooperative Sociali** e testimonia, nella pratica, l'assenza di scopo di lucro.

Un vantaggio per l'Ente pubblico è la possibilità di convenzionamento diretto con le cooperative di tipo B, regolarmente iscritte ad apposito Albo Regionale, come Gli Aironi.

I nostri prezzi sono in linea con le Tabelle del Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale e successivi aggiornamenti.

Esse determinano il costo orario minimo per i lavoratori delle cooperative, in ottemperanza a quanto previsto dalla Legge 07.11.2000, n. 327, che obbliga gli Enti Pubblici a valutare che il valore economico dei servizi che gli sono offerti non sia inferiore a quello indicato in tali tabelle.

La cooperativa reinveste gli utili, ottenuti dallo svolgimento delle commesse di lavoro, per la formazione, per la pianificazione delle commesse esistenti e nuove e per il personale.

2.1 Un pò di storia

Gli amministratori della cooperativa provengono da esperienze pluriennali in ambiti legati al volontariato, al lavoro sociale e alla cooperazione sociale.

L'idea imprenditoriale del gruppo di persone, che rilevò la cooperativa nell'anno 1999, fu quella di ritagliare, all'interno del mondo del lavoro lomellino, spazi concreti di occupazione professionale, stabili e duraturi, per soggetti che, per problemi personali, erano esclusi da ogni possibilità d'impiego.

Alcuni settori lavorativi si prestavano a favorire inserimenti mirati e accompagnati di questi soggetti.

La Cooperativa ha realizzato negli ultimi tre anni, quarantotto inserimenti lavorativi a tempo indeterminato, direttamente (cioè inserendoli nella propria compagine sociale) o indirettamente, cioè in aziende del territorio, dopo un periodo di formazione e di lavoro in cooperativa.

Tutte queste persone erano in carico ai servizi territoriali dell'A.S.L..

In diversi casi la cooperativa ha operato in stretta collaborazione con il Servizio di Inserimento Lavorativo (S.I.L.) dell'A.S.L. territoriale.

All'interno della Cooperativa almeno il 30% dei lavoratori impiegati rientrano nelle categorie che la legge 381/91 (art.4) definisce come svantaggiati.

Dal 2002 la Cooperativa è autorizzata dalla **Soprintendenza Archivistica per la Lombardia** per la gestione del servizio di riordino ed informatizzazione archivi.

Questo riconoscimento ha permesso l'affidamento a Gli Aironi del Censimento degli Archivi comunali di tutta la provincia di Pavia (intervento ultimato nel 2006 e finanziato da Regione Lombardia, Amministrazione Provinciale e Soprintendenza).

Nel 2014 si è inoltre concluso il censimento degli archivi parrocchiali della Diocesi di Tortona e precedentemente è stato realizzato censimento della Diocesi di Vigevano.

Numerose sono state nel corso degli anni le collaborazioni con altre realtà del privato sociale, sia in termini di consulenza sia di affiancamento nella fase di start up.

2.2 La struttura organizzativa

L'organizzazione ruota intorno alla figura del **Presidente** che è garante della messa in atto dei principi fondamentali della Cooperativa.

Si occupa della gestione strategica della Cooperativa, con particolare attenzione alla dimensione manageriale, di marketing e di promozione delle attività di sensibilizzazione dell'operato della Cooperativa.

Cura le relazioni con i committenti e ricerca nuove opportunità di lavoro.

Il **Consiglio di Amministrazione**, costituito da 3 membri, affianca il Presidente nell'opera di promozione del buon andamento economico e sociale della cooperativa, garantendo l'applicazione delle politiche di qualità, sicurezza e gestione economica.

Inoltre, il Consiglio di Amministrazione nel suo complesso coordina la gestione economica, promuovendo i servizi offerti e controllando le politiche aziendali relativamente ai servizi offerti. Attualmente il C.d.A. è.

Ogni servizio fa capo ad un **Responsabile del Servizio** ed in alcuni casi supportato da un Coordinatore.

Il compito del Responsabile è quello di occuparsi della gestione delle risorse sia economiche sia umane (sostituzioni in caso di malattia o ferie predisposizione del prospetto dei turni, ecc.), dei rapporti con il cliente o con i servizi correlati.

Il **Coordinatore**, ove presente, essendo direttamente coinvolto nello svolgimento dei vari servizi funge da "collegamento" tra la base e il vertice dell'organigramma svolgendo attività di verifica, effettuando sopralluoghi, curando l'approvvigionamento del materiale, ecc.

I singoli **operatori** cooperano nel rispetto delle disposizioni e delle procedure operative, partecipano alle riunioni di équipe e segnalano al Coordinatore e/o al Responsabile ogni problema relativo allo svolgimento del lavoro quotidiano.

La tipologia delle professionalità presenti in cooperativa è composta da:

- operai specializzati per lo svolgimento di mansioni specifiche;
- operai generici;
- impiegati qualificati o con anni di esperienza nel ramo cooperativo.

Tutti gli operatori hanno maturato una notevole esperienza nel lavoro a contatto con persone e partecipano ai programmi di formazione verso i quali ultimamente la cooperativa rivolge particolare attenzione.

Il gruppo di lavoro composto dal Consiglio di Amministrazione, Responsabili e Coordinatori, è supportato dalla presenza di collaborazioni esterne con **psicologi e formatori** che partecipano periodicamente alle riunioni di gruppo e sostengono gli operatori nel fronteggiare le problematiche emergenti.

3. DIRITTI E DOVERI DEI SOCI LAVORATORI

Per quanto concerne i **diritti** dei soci lavoratori, che prestano la propria attività professionale presso la cooperativa Gli Aironi, si fa esplicito riferimento agli stessi principi che ispirano la presente Carta dei Servizi.

Tutte le attività sono orientate al soddisfacimento dei bisogni dei clienti, dei soci e all'integrazione sociale e relazionale di questi ultimi.

Gli Aironi adotta i seguenti criteri:

1. **adozione di standard** generali e specifici di qualità e quantità dei servizi richiesti al personale, relativi agli obiettivi di qualità che si intendono raggiungere e a ciascuna delle singole prestazioni rese dal socio lavoratore. Gli standard vengono codificati annualmente in sede di riesame della Direzione;
2. **informazione dei soci lavoratori**, garantita in merito alla prestazione dei servizi con comunicazioni chiare, tempestive e fruibili;
3. **rapporti con i soci lavoratori**, che sono improntati al rispetto e alla cortesia e agevolati nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi;
4. **dovere di valutazione della qualità dei servizi**, effettuato mediante apposite verifiche sulla qualità, l'efficienza e l'efficacia dei servizi prestati. Successivamente viene predisposta una relazione sui risultati conseguiti.

Il socio lavoratore ha il diritto, inoltre, di ottenere che i dati sensibili legati alla propria persona rimangano segreti e di ottenere un trattamento imparziale, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche, religiose e politiche.

Per quanto concerne i **doveri** dei soci lavoratori della cooperativa Gli Aironi, si fa esplicito riferimento al Regolamento Interno, che è stato approvato dall'Assemblea dei Soci e che è in piena armonia con la normativa vigente del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Cooperative Sociali.

Inoltre il socio lavoratore ha il dovere di:

- rispettare i colleghi, tenendo un comportamento disciplinato e responsabile,
- rispettare gli ambienti e gli arredi di utilizzo comune o in cui opera,
- rispettare gli orari di lavoro e le attività assegnate,
- rispettare le indicazioni ricevute in merito alla propria mansione.

4. I SERVIZI OFFERTI

Gestione riordino e inventariazione archivi

Il settore riguardante gli archivi ha come finalità principale quella di "tramandare" nella sua integrità il patrimonio documentario che gli viene affidato.

Ci si occupa in particolare di:

- riordino e inventariazione in base alle normative vigenti, su supporto informatico Sesamo, progettato dalla Regione Lombardia
- pianificazione di sistemi di organizzazione e conservazione della documentazione
- predisposizione documentazione per l'accesso ai contributi a favore del riordino
- censimento generale e settoriale
- ricerche storico- archivistiche, araldiche e genealogiche
- valorizzazione patrimonio storico-culturale, anche con iniziative a carattere turistico
- organizzazione e gestione corsi di formazione
- microfilmatura, memorizzazione su filmati digitali, trasferimento audio e riproduzione cartacea di materiale audio
- organizzazione mostre documentarie e fotografiche
- editoria
- laboratori didattici con scuole sulla storia e l'arte locale

Manutenzione verde pubblico e privato

Il servizio di manutenzione del verde pubblico e privato realizza prevalentemente attività di:

- manutenzione dei tappeti erbosi,
- manutenzione delle aiuole fiorite presenti nei giardini e manutenzione delle fioriere,
- manutenzione degli arbusti e delle siepi,
- trattamenti fitosanitari,
- raccolta foglie e pulizia aree verdi,
- potatura degli alberi ad altezza uomo,
- controllo tutori alberi,
- sostituzione di piante,
- eventuale irrigazione di arbusti da fiore

Igiene e pulizia manuale aree urbane

In quest'ambito le principali attività sono volte a mantenere il decoro dell'ambiente quale elemento fondamentale della qualità della vita umana e della vivibilità di un territorio e sono suddivise in:

- raccolta differenziata e indifferenziata,
- pulizia delle aree urbane (spazzamento, svuotamento cestini, pulizia dei mercati, parchi e giardini, ecc).

Gestioni cimiteriali

I servizi cimiteriali sono i seguenti:

- Il servizio di "sepoltura" si occupa della sepoltura dei defunti mediante inumazione o tumulazione,
- Il servizio di "esumazione e di estumulazione",
- Realizzazione di opere murarie (costruzione depositi, chiusura loculi, ecc...),

- Il servizio di custodia e manutenzione dei cimiteri si occupa di tutte le attività accessorie ma necessarie a garantire la corretta fruibilità dei cimiteri cittadini.

Servizi di pulizie

Il servizio, svolto presso locali pubblici, uffici e aziende, condomini e privati, è basato su una sequenza di operazioni ordinarie giornaliere e periodiche, con l'intento di mantenere un livello igienico elevato.

Le operazioni di pulizia, affidate a personale altamente qualificato che opera in sicurezza, vengono svolte con particolare attenzione agli elementi strutturali e d'arredo sono principalmente:

- Svuotamento dei cestini portarifiuti,
- Spolveratura a umido e disinfezione di mobili, suppellettili, scrivanie apparecchiature informatiche e arredamento in genere,
- Spazzatura a umido (antistatico) di tutte le superfici pavimentate,
- Spolveratura, lavaggio e disinfezione dei pavimenti e dei sanitari dei bagni,
- Decalcarizzazione apparecchi sanitari dei bagni,
- Deragnatura generale,
- lavaggio superfici pavimentate,
- Lavaggio vetri e infissi.

Servizi vari

Per servizi vari si intendono tutte le altre attività non prevalenti che la Cooperativa svolge in collaborazione con Enti pubblici e privati, collaterali o meno ai servizi principali. In particolare nel 2014/2015 sono stati avviati le seguenti attività:

- Gestione del deposito di biciclette presso la ciclo stazione ferroviaria di Pavia,
- Gestione dell'Infopoint di Pavia presso la Stazione Ferroviaria,
- Gestione attività produttiva nella casa di reclusione di Vigevano.

5. RECLAMI

La cooperativa Gli Aironi intende garantire la tutela dei Clienti, anche attraverso la possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclamo a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti inadeguati.

La cooperativa si pone come obiettivo quello della risoluzione dei problemi, al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio. I reclami possono essere presentati, in forma verbale o scritta, al Responsabile del Servizio il quale, dopo attenta valutazione della segnalazione presentata dovrà fornire immediata risposta ai problemi facilmente risolvibili e dovrà invece predisporre adeguato procedimento per i casi più complessi dovrà porli all'attenzione del CDA al fine di predisporre adeguato procedimento entro e non oltre 15 giorni dalla presentazione della richiesta scritta o verbale.

A seguito della risoluzione del problema, il Responsabile provvederà all'adozione di azioni correttive al fine di evitarne il ripetersi.

I reclami ricevuti verranno registrati ed archiviati per essere utilizzati come documentazione disponibile a fini di controllo o statistiche.

I Responsabili dei servizi a cui riferirsi sono indicati nell'allegato C "DATI E RIFERIMENTI DELLA COOPERATIVA".

6. STANDARD DI QUALITÀ

Affinchè la qualità dei servizi offerti possa essere facilmente valutata e misurabile è necessario ricondurla a standard, o modalità di azione, che siano facilmente misurabili e riproducibili nel tempo senza variazioni, diventando oggetto di garanzia del lavoro della cooperativa.

Di seguito gli indicatori di qualità individuati per ogni processo e servizio e gli standard di riferimento.

INDICATORI DI QUALITÀ'

PROCESSI /SERVIZI	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ/ OBIETTIVO	LIMITI DI ACCETTABILITÀ
Gestione sistema SGQ	<ul style="list-style-type: none"> - Tempo medio di risposta a reclami - questionari somministrati /restituiti clienti - clienti soddisfatti rispetto ai questionari rientrati - esito verifiche Confcooperative 	10 gg 70% 80% Positivo	15 gg 60% 70% Positivo
Gestione delle risorse	<ul style="list-style-type: none"> - Indice di turn over positivo (da ott.2015 a sett.2016: entrati/organico mediox100) - Indice di turn over negativo (da ott.2015 a sett.2016: usciti/organico mediox100) - N. di provvedimenti disciplinari - Permanenza in Coop. (escluse uscite per perdita commessa) - N.di inserimenti lavorativi - questionari somministrati /restituiti 	2% 2% 5 3 anni 40% 90%	5% 5% 8 1 anno 30% 80%
Gestione delle offerte	<ul style="list-style-type: none"> - Tempo medio per emissione offerta (escluso bandi) - Bandi vinti su bandi partecipati - N. clienti acquisiti - N. clienti persi 	7 gg 60% 5/anno 4/anno	10 gg 50% 3/anno 6/anno
Approvvigionamento	<ul style="list-style-type: none"> - N° di attrezzature riparate per danneggiamento - Costo prodotti chimici sul fatturato pulizie al 31.12.2015 - N° NC prodotti consegnati - Costo di manutenzione attrezzature sul fatturato pulizie e verde annuo al 31.12.2015 	1/mese 2% Nessuno 2%	3/mese 3% 2/anno 3%
Servizi di manutenzione del verde	<ul style="list-style-type: none"> - N° di reclami - N° di NC - controlli positivi/controlli effettuati 	3/mese 3/mese 85%	5/mese 5/mese 70%

Servizi di pulizia ambientali	<ul style="list-style-type: none"> - Interventi effettuati / rispetto del programma - N° di reclami - N° di NC - controlli positivi/ controlli effettuati 	<p style="text-align: center;">100%</p> <p style="text-align: center;">3/mese</p> <p style="text-align: center;">3/mese</p> <p style="text-align: center;">85%</p>	<p style="text-align: center;">100%</p> <p style="text-align: center;">5/mese</p> <p style="text-align: center;">5/mese</p> <p style="text-align: center;">70%</p>
Servizi cimiteriali	<ul style="list-style-type: none"> - N° di reclami - N° di NC - controlli positivi/controlli effettuati 	<p style="text-align: center;">3/mese</p> <p style="text-align: center;">3/mese</p> <p style="text-align: center;">85%</p>	<p style="text-align: center;">5/mese</p> <p style="text-align: center;">5/mese</p> <p style="text-align: center;">70%</p>
Servizi di gestione archivi	<ul style="list-style-type: none"> - N° di reclami - N° di NC - controlli positivi/ controlli effettuati 	<p style="text-align: center;">3/mese</p> <p style="text-align: center;">3/mese</p> <p style="text-align: center;">85%</p>	<p style="text-align: center;">5/mese</p> <p style="text-align: center;">5/mese</p> <p style="text-align: center;">70%</p>
Servizi di pulizia aree urbane	<ul style="list-style-type: none"> - N° di reclami - N° di NC - controlli positivi/ controlli effettuati 	<p style="text-align: center;">3/mese</p> <p style="text-align: center;">3/mese</p> <p style="text-align: center;">85%</p>	<p style="text-align: center;">5/mese</p> <p style="text-align: center;">5/mese</p> <p style="text-align: center;">70%</p>

Ovviamente la tendenza sarà il miglioramento di dette modalità d'azione, tramite diverse operazioni tra cui:

- la formazione specifica del personale,
- la supervisione da parte dei Responsabili dei vari servizi,
- la diffusione delle procedure,
- il monitoraggio e la misurazione dei processi e dei servizi,
- lo sviluppo delle autonomie professionali dei soci lavoratori della Cooperativa.

Il processo di sviluppo della Cooperativa in termini qualitativi non può prescindere dal coinvolgimento di tutte le risorse umane presenti, sia interne sia esterne.

Per questa ragione assume un valore rilevante il costante rapporto con:

- committenti (per monitorare l'efficacia delle attività svolte);
- lavoratori (per monitorare la consapevolezza del ruolo e stimolare continuamente la motivazione);
- cooperative sociali (per condividere la mission della Cooperativa e collaborare operativamente alla creazione di opportunità di lavoro).

6.1 Strumenti di valutazione della qualità

La valutazione della qualità percepita da committenti e soci lavoratori viene effettuata fondamentalmente tramite la somministrazione di questionari standard contenenti una serie di domande alle quali il compilatore risponde assegnando un giudizio di valore; tramite la raccolta di segnalazioni o suggerimenti per il miglior svolgimento del servizio e ovviamente tramite la valutazione del Responsabile del Servizio.