



**C.S. Cooperazione e Solidarietà**  
Consorzio Cooperative Sociali

*Società Cooperativa Sociale*

## *Carta dei servizi*

Il Consorzio CS Cooperazione e Solidarietà ha elaborato la presente Carta dei Servizi al fine di rendere noti i propri impegni nei confronti degli utenti, dei portatori di interessi e della comunità.

L'impegno della direzione è dunque quello di divulgare la presente "Carta dei Servizi" affinché essa rappresenti uno strumento di dialogo e partecipazione. Perché sia realmente tale, inoltre, garantisce trasparenza di informazioni rispetto alle attività svolte, alle modalità di accesso ai servizi offerti ed agli standard di qualità applicati.

L'adozione della "Carta" viene redatta in ottemperanza a quanto richiesto dalla D.Lg. 328/2000 art.13 e dalla L.R. 4/2007.

## Dove siamo



**Società Cooperativa C.S. Cooperazione e Solidarietà**  
**Consorzio Cooperative Sociali**

SEDE LEGALE	Via del Seminario Maggiore 115 – Potenza
PRESIDENTE	Michele Finizio
SITO WEB	<a href="http://www.consorziocs.com">www.consorziocs.com</a>
E-MAIL	<a href="mailto:segreteria@consorziocs.it">segreteria@consorziocs.it</a>
TEL	0971/650622 – 0971/650513
FAX	0971/650902

## Chi siamo

### La nostra storia

Il Consorzio C.S. Cooperazione e Solidarietà viene costituito nel gennaio del 1989 per un'azione di sviluppo della Confcooperative di Basilicata. Nasce come consorzio regionale e resta tale per dieci anni fino alla promozione in spin-off dei consorzi "Sol. Co Vulture" di Venosa e "La Città Essenziale" di Matera.

C.S. è stato il primo consorzio sociale costituito nelle regioni meridionali e rappresenta perciò un punto di riferimento per le iniziative di promozione e sviluppo imprenditoriale della cooperazione sociale. Attraverso la propria azione promuove la collaborazione fra le cooperative con finalità di promozione umana e di inserimento sociale dei cittadini che soffrono condizioni di svantaggio e di emarginazione, coordina l'attività delle consorziate tramite la gestione di iniziative e progetti di sviluppo.

In relazione alle finalità statutarie il Consorzio:

- ❑ Svolge attività di ricerca e divulgazione della cultura dell'impresa sociale
- ❑ Realizza attività in collaborazione con soggetti pubblici e privati
- ❑ Realizza, attraverso le cooperative aderenti, attività formative finalizzate ad accrescere la professionalità degli operatori e dei cooperatori dell'impresa sociale
- ❑ Realizza d'intesa con soggetti pubblici e privati a livello regionale, programmi di intervento nei diversi settori delle politiche sociali utilizzando per la progettazione il patrimonio di esperienza nel settore e offrendo la gestione operativa attraverso le proprie associate
- ❑ Svolge attività di General Contractor per conto delle cooperative socie in relazione a specifiche azioni di sviluppo.
- ❑ Gestisce in via sperimentale iniziative, strutture e servizi innovativi mettendo in rete il know how di tutti.

## La missione

Il Consorzio si colloca in Basilicata come sistema esperto dell'imprenditoria sociale e dell'innovazione nei servizi sociali ed ha quali principi fondamentali della sua missione:

1. **Favorire e sostenere lo sviluppo della cooperazione sociale in Basilicata.**
2. **Promuovere il potenziale sociale delle persone**, ossia promuovere l'integrazione e l'inclusione sociale, coinvolgendo i diversi portatori di interesse del territorio nei servizi alla Persona ed alla Comunità;
3. **Sviluppare il principio della sussidiarietà**, ossia promuovere l'auto-organizzazione dei cittadini e la pratica della cittadinanza attiva.
4. **Valorizzare il potenziale sociale e solidale delle comunità locali della Basilicata**

Si propone di:

- Promuovere collaborazione e scambio tra le Cooperative e loro Consorzi e tra i Consorzi;
- Attuare forme di coordinamento tra privato sociale e ente pubblico;
- Attuare iniziative di informazione e sensibilizzazione sulle tematiche attinenti le politiche sociali e politiche attive del lavoro;
- Promuovere e favorire il sorgere di nuove iniziative di cooperazione tra Cooperative;
- Essere il sistema esperto dell'imprenditoria sociale che traghetta le cooperative verso l'impresa sociale autentica e le imprese sociali verso la rete, per aiutare i cittadini e le loro comunità a raggiungere traguardi di coesione sociale.

## I valori

Il consorzio fa riferimento a una serie di valori che costituiscono il terreno e la linfa vitale che danno senso all'organizzazione stessa. I valori di riferimento sono:

- **La persona**, come centro dell'organizzazione cooperativa e come essere-in relazione, libera e responsabile del bene comune;
- **L'etica dell'azione**, quale fondamento morale dell'agire economico finalizzato all'interesse generale ed alla promozione umana e delle comunità locali;
- **Il pluralismo economico e la democrazia** concretizzate nella forma imprenditoriale a rete;
- **La cittadinanza attiva** come etica dell'azione autonoma dei cittadini responsabili, singoli e associati, in una comunità solidale che richiama atteggiamenti sussidiari della pubblica amministrazione e delle organizzazioni sociali intermedie.

## Centralità della persona:

- primato della persona sull'organizzazione
- l'impresa come mezzo per la crescita umana e professionale delle persone
- l'impresa come mezzo per l'emancipazione dei cittadini dalle condizioni di bisogno, di esclusione, di emarginazione

#### **Etica dell'azione:**

- interesse generale
- promozione umana e delle comunità locali
- altruismo e solidarietà attiva
- onestà
- competenza
- responsabilità

#### **Rete:**

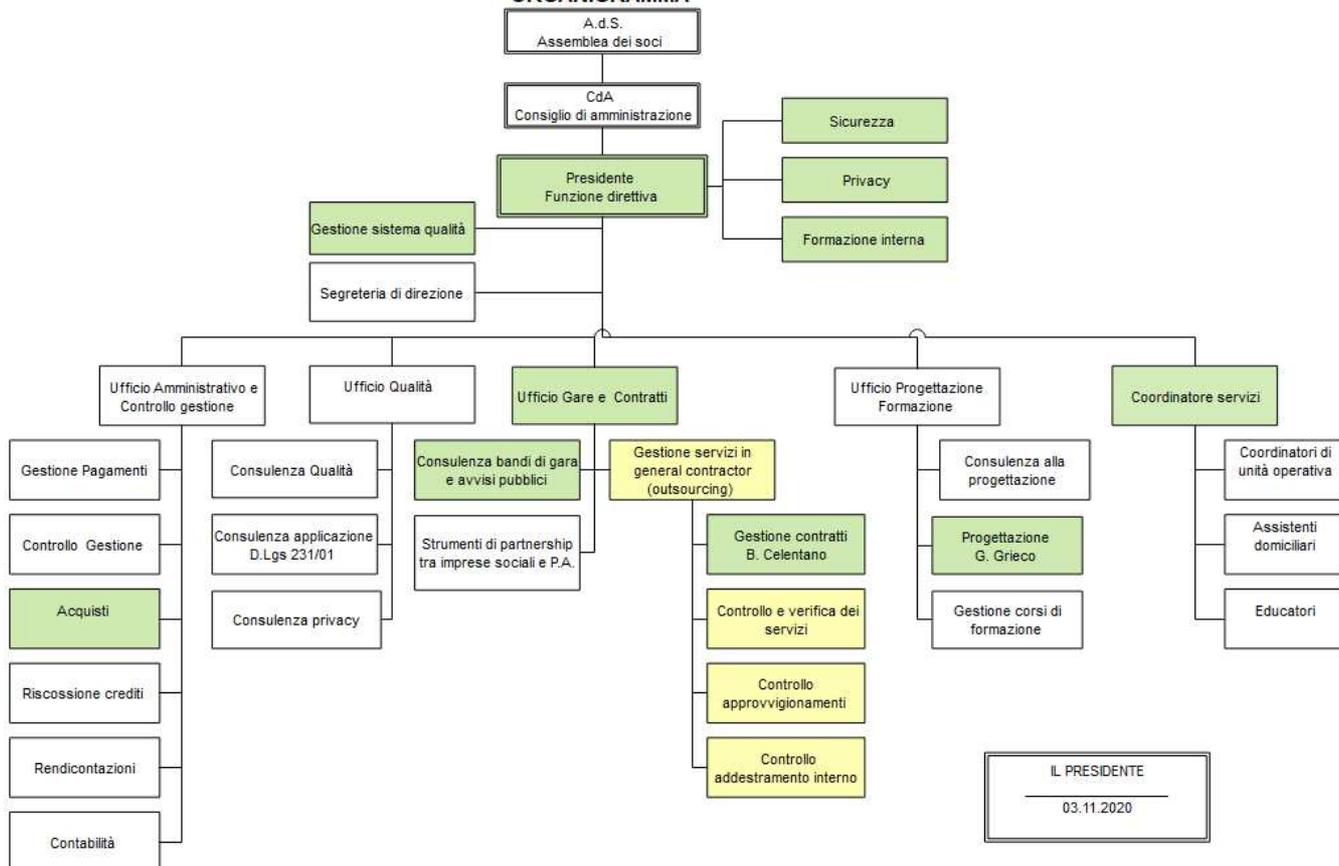
- valore superiore alla somma delle parti
- cooperazione tra imprese
- autonomia nella responsabilità
- efficienza ed efficacia delle finalità imprenditoriali

#### **Sanità dell'impresa:**

- sostenibilità economica
- gestione trasparente
- democrazia e partecipazione
- base sociale aperta alla comunità locale
- piccola dimensione
- territorialità
- specializzazione
- essere in rete con altre imprese
- qualità dei processi e dei prodotti.

## Come siamo organizzati

### Società cooperativa CS Cooperazione e Solidarietà Consorzio Cooperative Sociali ORGANIGRAMMA



## Cosa facciamo

In linea con le peculiarità della sua missione il Consorzio CS fornisce servizi alle imprese e in particolar modo alle cooperative socie. I servizi offerti e la nostra organizzazione interna è la seguente

<b>Presidente</b>	<p>Il presidente è il rappresentante legale del Consorzio e presiede le riunioni del Consiglio di amministrazione.</p> <p>Cura i rapporti con i soci, con le reti nazionali e con i soggetti istituzionali, presidia l'andamento economico finanziario e gestionale.</p> <p>È responsabile del personale.</p>
<b>Gestione bandi e contratti:</b>	<p>L'ufficio, in relazione alla partecipazione a bandi e contratti per conto delle proprie associate in general contractor</p> <ul style="list-style-type: none"><li>◆ predispone gli atti richiesti dalle procedure</li><li>◆ gestisce la comunicazione con gli enti pubblici</li><li>◆ monitora l'andamento e gli adempimenti contrattuali dei servizi erogati dalle cooperative socie o in modo diretto dal Consorzio.</li></ul> <p>Offre, inoltre, consulenza su contratti e gare in caso di partecipazione diretta delle cooperative</p>
<b>Progettazione e formazione:</b>	<p>L'ufficio elabora idee progettuali individualmente o attraverso la costituzione di un gruppo di progetto, coordinandolo e verificandone l'operato.</p> <p>Progetta ed organizza attività formative, coordinandosi con la direzione, legge i bisogni formativi espressi e non dalle cooperative socie, al fine di progettare percorsi di formazione qualificanti.</p>
<b>Amministrazione e contabilità:</b>	<p>L'ufficio si occupa dei processi amministrativi e contabili, degli acquisti e dei contratti sia interni che esterni. Offre supporto amministrativo alle cooperative che gestiscono servizi in General Contractor.</p>
<b>Consulenza Qualità</b>	<p>L'ufficio gestisce la Certificazione qualità del Consorzio e affianca le proprie socie nell'implementazione e gestione del sistema Qualità ISO 9001:2015.</p>

### **La nostra attività primaria**

La gestione del General Contractor attualmente è per il Consorzio CS non solo l'espletamento di un servizio offerto, ma anche il fulcro della sua attività; infatti il consorzio partecipa ed acquisisce i servizi per affidarne la gestione diretta alle proprie associate attraverso General Contractor.

L'acquisizione di un servizio o la progettazione di un servizio innovativo avviene attraverso l'individuazione di bisogni espressi da un territorio, da un soggetto privato o da un ente committente attraverso bandi di gara, affidamenti diretti, o licitazioni private.

Un nuovo servizio può anche essere ideato su iniziativa del Consorzio e/o delle Cooperative associate, sulla base delle proprie conoscenze, esperienze e/o studi svolti e proposti poi ad enti pubblici per ottenere finanziamenti o come gestione privata. Gli **elementi in uscita della Progettazione** sono, in generale, le modalità di erogazione del futuro **Servizio**.

Per la Progettazione e Gestione di offerte, ordini e contratti, il consorzio ha definito e dettagliato le fasi di erogazione del servizio di General Contractor a partire dal momento in cui vengono consultate le pubblicazioni riportanti avvisi di gare di appalto fino all'effettivo svolgimento dell'attività. In tale procedura sono inoltre individuate le necessarie istruzioni operative, le modalità ed i tempi per il monitoraggio e la misurazione dell'attività in un'ottica di valutazione dell'efficacia dell'intervento e di miglioramento del processo. A tale scopo la procedura individua precise modalità e registrazioni che consentono l'immediata identificazione e lo stato di avanzamento dei diversi servizi oggetto di General Contractor. Inoltre il Consorzio considera la gestione del servizio da parte delle proprie associate come outsourcing per tanto ha definito tutte le fasi di controllo dell'erogazione.

### **Modi e tempi di erogazione dei nostri servizi**

Gli uffici del Consorzio CS sono aperti al pubblico dal lunedì al giovedì dalle 9:00 alle 18:00 e il venerdì dalle 9:00 alle 15:00. La segreteria, essendo addetta al front office, riceve il pubblico e fornisce informazioni. Gli uffici generalmente ricevono previo appuntamento telefonico.

## Standard di qualità

Valutazione dell'efficienza e dell'efficacia delle procedure e delle modalità di lavoro adottate in rapporto agli obiettivi operativi definiti
Tradurre obiettivi di miglioramento in modalità operative con parametri misurabili
Tradurre valutazioni di non conformità di processo/prodotto/servizio in azioni correttive o preventive
Raccolta ed elaborazione di report tecnici, statistiche e rilevazioni
Verifica con la direzione dei risultati complessivi del sistema qualità aziendale e supporto all'avvio di piani di miglioramento
Pianificazione realizzazione e interventi di formazione ed informazione

## Diritti e doveri dei lavoratori

### I diritti:

Al rispetto del contratto di lavoro con la definizione chiara dei tempi, e delle corresponsioni economiche
A lavorare in sicurezza come previsto dalle normative vigenti in materia
A veder rispettata la propria dignità e professionalità nell'espletamento delle proprie mansioni
Alla definizione delle proprie mansioni , ed alle modalità operative di intervento
All'applicazione di tutto quanto sancito dalla carta dei diritti dei lavoratori emanata dall'unione Europea

### I doveri:

Di rispettare i clienti e manifestare sempre un approccio professionale e diligente
Di non accettare regali, mance o pressioni finalizzate all'ottenimento di trattamenti di favore
Di Svolgere le proprie mansioni con impegno e senso di responsabilità
Di Trattare tutti con gentilezza e cortesia essendo interfaccia dell'intera organizzazione
Di mostrare in ogni circostanza un atteggiamento di riservatezza a garanzia del diritto alla privacy per ogni cliente

## Diritti e doveri dei clienti

### I diritti:

A ricevere le prestazioni professionali richieste, compatibilmente con le prestazioni professionali offerte
A Ricevere adeguato ascolto alle proprie richieste e pieno accoglimento delle problematiche
Alla salvaguardia della privacy e della riservatezza
A Ricevere sempre dal personale risposte cortesi e professionali

**I doveri:**

Rispettare le figure professionali in quanto persone, in quanto professionisti

Di mantenere ed esercitare sempre comportamenti corretti disponibili

Accettare i servizi resi e sottoscritti al momento dell'avvio, nel rispetto delle modalità condivise

Di Trattare tutti con gentilezza e cortesia essendo interfaccia dell'intera organizzazione

Di mostrare in ogni circostanza un atteggiamento di riservatezza a garanzia del diritto alla privacy per ogni cliente

## Cosa facciamo attraverso le nostre socie

Il servizio imprenditoriale ed organizzativo è costituito attualmente da 34 cooperative socie. La rete consortile attraverso le proprie associate garantisce al territorio un'offerta integrata di servizi socio-assistenziali, socio-educativi e socio-sanitari a favore di anziani, disabili, bambini e famiglie e persone in condizione di disagio. Attraverso le cooperative di inserimento lavorativo ed inclusione sociale CS offre occasione di lavoro e crescita a persone svantaggiate, garantendo loro occupazione in diversi settori. Attualmente il consorzio attraverso le cooperative socie gestisce i seguenti servizi:

<b>Anziani</b>	Progettazione, promozione attivazione e gestione di servizi per la cura e l'assistenza della terza età. I servizi: Assistenza Domiciliare ospedaliera ed in strutture di ricovero, Gestione Case di riposo, Gruppi appartamento, Centri di aggregazione sociale.
<b>Salute mentale</b>	Progettazione, promozione attivazione e gestione di servizi per la cura e l'assistenza a persone con problematiche psichiatriche. I servizi: Case alloggio, Gruppi appartamento, Centri Diurni. Sportelli informativi.
<b>Disabilità</b>	Progettazione, promozione attivazione e gestione di servizi sul territorio per l'assistenza e la cura ed il miglioramento della qualità della vita delle persone diversamente abili. I servizi: Centri Diurni, Assistenza Domiciliare, Trasporto.
<b>Infanzia</b>	Progettazione, promozione, attivazione e gestione di servizi sul territorio a favore dell'infanzia . I servizi: Case famiglia, Asili Nido, Assistenza Domiciliare, centri diurni, ludoteche, assistenza scolastica.
<b>Inserimento lavorativo ed inclusione sociale</b>	Progettazione, promozione attivazione e gestione di servizi per l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate. I servizi di inserimento: pulizie, cura del verde, trasporti, mensa, assistenza.

### SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI EDUCATIVI PER GLI ANZIANI

Tipologia	Soggetto appaltante	Servizio
Assistenza domiciliare	Comune di Viggianello ex Lauria	Assistenza domiciliare Ambito Lagonegrese Pollino
	Comune di Marsicovetere	Assistenza domiciliare Ambito Val d'Agri

### SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI EDUCATIVI PER LA SALUTE MENTALE

Tipologia	Soggetto appaltante	Servizio
Casa alloggio	ASP Potenza (ex ASL 3)	Casa alloggio i Girasoli di Erika Comune di Trecchina
	ASP Potenza (ex ASL 3)	Casa alloggio Al torrente Comune di Lauria
	ASP Potenza (ex ASL 2)	Casa alloggio Benessere Comune di Potenza
	ASP Potenza (ex ASL 2)	Casa alloggio Prometeo Comune di Potenza
	ASP Potenza (ex ASL 2)	Casa alloggio EFFE Comune di Tramutola
Gruppi appartamento	ASP Potenza (ex ASL 3)	Gruppo appartamento "Il glicine" Comune Lauria
	ASP Potenza (ex ASL 3)	Gruppo appartamento "Insieme" Comune Trecchina

### SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI EDUCATIVI PER L'HANDICAP

Tipologia	Soggetto appaltante	Servizio
Assistenza Domiciliare	Comune di Marsicovetere	Assistenza domiciliare Ambito Val d'Agri
	Comune di Rapolla ex Rionero in Vulture	Assistenza domiciliare Ambito Vulture Alto Bradano
	Comune di Rapolla ex Montemilone	Assistenza domiciliare Ambito Vulture Alto Bradano
	Comune di Viggianello ex Senise	Assistenza domiciliare Ambito Lagonegrese Pollino
	Comune di Pietragalla	Assistenza domiciliare Ambito Basento
	Comune di Potenza	Assistenza domiciliare
Centro diurno	Comune di Marsicovetere	Centro diurno per disabili gravi

### SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI PER INFANZIA E FAMIGLIE IN DIFFICOLTA'

Tipologia	Soggetto appaltante	Servizio
Assistenza Domiciliare	Comune di Rapolla ex Palazzo San Gervasio	Assistenza domiciliare Ambito VultureAlto Bradano
	Comune di Potenza	Assistenza domiciliare
Asili nido	Comune di Potenza	Asili nido
Centro diurno	Comune di Rapolla ex Palazzo San Gervasio	Centro Diurno comune di Venosa Ambito Vulture Alto Bradano

### Le nostre attività principali

<b>Assistenza domiciliare</b>	<p>E' un servizio territoriale di integrazione e supporto alle persone e alle famiglie per garantire una migliore qualità di vita al proprio domicilio e per prevenire e ritardare istituzionalizzazioni ricorrenti o definitive. Il Servizio è effettuato da operatori qualificati di Cooperative sociali con i Comuni</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ cura personale e dell'ambiente di vita quotidiana</li> <li>➤ assistenza socio-assistenziale</li> <li>➤ funzioni di segretariato e di accompagnamento;</li> <li>➤ supporto alla vita di relazione ed alle attività esterne</li> </ul>
<b>Centro diurno</b>	<p>E' una struttura socio-assistenziale, aperta alla comunità, particolarmente predisposta per corrispondere a diverse esigenze della popolazione ed offrire accoglienza semi residenziale con rientro quotidiano in famiglia. Il servizio ha la finalità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ offrire un sostegno ed un aiuto alla persona e alla sua famiglia;</li> <li>➤ potenziare, mantenere e/o compensare abilità e competenze relative alla sfera dell'autonomia, dell'identità, della relazione interpersonale e della socializzazione;</li> <li>➤ inserimento nel contesto territoriale con una fitta rete di scambi, risorse, attivazione di relazioni;</li> <li>➤ favorire la permanenza della persona nel proprio ambiente; favorire la qualità della vita come luogo di aggregazione - d'incontro - di vita.</li> </ul>
<b>Gruppo appartamento</b>	<p>Fornisce assistenza e cura a persone con varie problematiche e a bambini, in sostituzione al nucleo familiare di origine o in alternativa a strutture a più alta intensità. Attraverso il gruppo appartamento si ricostruisce un ambiente di tipo familiare nel quale l'ospite è seguito dagli operatori, attraverso un progetto individualizzato.</p>
<b>Comunità alloggio</b>	<p>E' una struttura socio-assistenziale residenziale di ridotte dimensioni, di norma destinata ad anziani autosufficienti o anche a dimessi psichiatrici che necessitano di una vita comunitaria e di reciproca solidarietà. La Comunità alloggio fornisce ospitalità ed assistenza creando le condizioni per una vita comunitaria, parzialmente auto-gestita favorendo la socialità il ripristino delle funzionalità ed il mantenimento delle capacità residue</p>
<b>Casa di riposo</b>	<p>E una struttura destinata ad ospitare prevalentemente anziani non autosufficienti. Le strutture sono dotate di servizi generali interni, di servizi specifici di natura sociale e sanitaria e di personale qualificato per l'assistenza diretta e per le attività di tempo libero e di animazione. All'interno delle strutture residenziali vengono rispettate le abitudini, la</p>

	cultura e la lingua degli ospiti e sono favoriti i contatti con i parenti e con il territorio.
<b>Asilo nido</b>	E' un servizio a carattere educativo rivolto a bambini di età compresa fra i 3 mesi e i 3 anni, volto ad assicurare la realizzazione di programmi educativi, naturalmente comprensivi di gioco, pasti, riposo e cura in generale. L'asilo nido prevede e garantisce l'impiego di figure professionali qualificate e l'attuazione di piani educativi individualizzati rispettosi del bambino e del suo sviluppo.

## La qualità perseguita nell'erogazione dei servizi

- Soddisfazione dell'utente in conformità alle norme e all'etica professionale;
- Continuo miglioramento del servizio;
- Attenzione ai requisiti sociali e dell'ambiente;
- Efficacia ed efficienza nelle prestazioni di servizio;
- Affinamento costante delle capacità professionali degli operatori addetti ai vari servizi, attuato mediante programmi di formazione mirati alle specifiche competenze delle varie figure professionali operanti in azienda;
- Informazione e coinvolgimento di tutti i dipendenti, di qualsiasi livello, circa le modalità, le responsabilità personali nello svolgimento delle specifiche competenze per l'attuazione ed il mantenimento costante nel tempo del Sistema Qualità aziendale;
- Continuo sforzo teso ad ottimizzare l'organizzazione del lavoro e in generale delle attività che consentono la pianificazione e l'esecuzione del servizio;
- Rispetto assoluto delle normative di legge vigenti in materia di sicurezza ed igiene sul lavoro, antinfortunistica, trattamento salariale dei lavoratori, dei contratti di lavoro di categoria nazionali e integrativi provinciali in essere;
- Attenta analisi di indicazione, osservazioni, lamentele degli utenti in maniera tale da poter individuare e disporre di elementi che indichino la qualità percepita nel servizio fornito;
- Ricerca ed eliminazione costante delle non conformità nella convinzione che un difetto non implica solamente un intervento correttivo con i costi conseguenti, ma anche una perdita di immagine aziendale o responsabilità legale per danni procurati;
- Predisporre un ambiente di lavoro che stimoli il miglioramento e solidi rapporti di collaborazione;
- Assicurarci che siano ben compresi i compiti da svolgere, gli obiettivi da conseguire, ed il modo in cui essi influiscono sulla qualità dei servizi e delle prestazioni erogate;
- Valorizzare le risorse umane locali favorendo l'impegno in servizio di operatori provenienti dal territorio;
- Valorizzare le esperienze di impresa sociale presenti sul territorio in cui viene erogato il servizio;
- Valorizzare le esperienze associative e di volontariato presenti sul territorio, promuovendo forme di collaborazione nella progettazione e gestione degli interventi.

## **Indicatori per la misurazione della qualità percepita**

1. Soddisfazione dell'utente.
2. Grado di raggiungimento degli obiettivi rispetto agli obiettivi dichiarati nel Piano individualizzato.
3. Livello di turn-over operatori.

### **1. La soddisfazione dell'utente viene rilevata attraverso**

Una scheda questionario somministrata periodicamente all'utente.

La verifica del numero dei reclami.

Rilevazione dei tempi di attesa per l'avvio del servizio.

### **2. Il grado di raggiungimento degli obiettivi viene rilevato attraverso**

Il rapporto tra qualità e quantità di obiettivi dichiarati e obiettivi effettivamente raggiunti nel tempo stabilito.

La verifica periodica del piano individualizzato di intervento.

### **3. Livello di turn over degli operatori viene rilevato attraverso**

Tempo di permanenza dell'operatore con l'utente affidato in rapporto alla durata dell'intervento.

Acquisizione dei contratti e monitoraggio sull'anzianità del personale

## **Come reclamare**

È possibile effettuare reclamo telefonicamente, per iscritto o presso il consorzio all'attenzione del responsabile Qualità è stato istituito un registro dei Reclami, ove gli stessi vengono archiviati in ordine cronologico.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale; nei casi più complessi si rimanda al protocollo seguente.

Il Responsabile provvede se necessario a correggere l'errore segnalato e a fornire risposta scritta all'Utente che ha sporto il reclamo entro un massimo di 6 giorni lavorativi dal reclamo stesso.

Ogni reclamo viene archiviato in apposito registro e reso disponibile all'attività di verifica e in caso di reclamo verbale, il Responsabile ha il compito di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

## **Controllo sulla carta dei servizi**

Il controllo sulla effettiva applicazione della presente carta dei servizi è affidata alle istituzioni locali, alle associazioni locali di rappresentanza dei cittadini e delle cooperative socie al fine di segnalare direttamente o indirettamente alla direzione nella forma ritenuta più opportuna, eventuali incongruenze e contraddizioni rispetto a quanto dichiarato.

Il Presidente

