



Cooperativa sociale **alisei**

carta dei servizi 2017



Struttura del documento

- 1. Per un'idea di carta dei servizi**
- 2. Cosa trovate in questa Carta**
- 3. Presentazione della cooperativa Alisei**
 - 3.1. Chi siamo
 - 3.2. Gli organi istituzionali
 - 3.3. Il modello organizzativo
 - 3.4. Fattori identificativi della cultura aziendale e della mission di ALI-SEI
 - 3.5. Finalità caratteristiche della cooperativa
 - 3.6. Principi metodologici fondamentali



4. Gli stakeholder

5. Il modello di intervento per gli inserimenti lavorativi

- 5.1. Le modalità di accesso ai servizi
- 5.2. Fasi, attività, soggetti coinvolti, output

6. Strumenti e modalità di valutazione

- 6.1. Le dimensioni della qualità presidiate in relazione agli stakeholder fondamentali
- 6.2. Le modalità di coinvolgimento degli stakeholder nella valutazione
- 6.3. La diffusione dei risultati

7. Reclami e segnalazioni

- 7.1. Le procedure
 - 7.1.1. Segnalazione
 - 7.1.2. Presa in carico, gestione e comunicazione

8. Revisione della carta dei servizi

9. Contattare la cooperativa

10. Allegati

- Questionario clienti
- Questionario lavoratori
- Questionario enti inviati



1. PER UN'IDEA DI CARTA DEI SERVIZI

Una carta dei servizi ha una natura stipulativa: l'ente che la pubblica assume una serie di impegni nei confronti di varie tipologie di soggetti: fruitori dei servizi, utenti, beneficiari diretti e indiretti (stakeholder). Attraverso i suoi contenuti è l'ente (cooperativa, ente pubblico, impresa) che parla ai propri interlocutori per stabilire un rapporto fiduciario attorno al proprio operato e ai propri servizi.

Da questo punto di vista una carta dei servizi è anzitutto una struttura di garanzie che il suo Promotore consegna ad un vasto pubblico, impegnandosi a rispettare "le promesse" che vi sono contenute in termini di qualità, efficacia ed efficienza operativa.

Per questa ragione è un documento molto descrittivo: il suo lettore deve trovarvi – descritte in forma semplice, senza tecnicismi e perciò immediata – le caratteristiche specifiche di una organizzazione e dei suoi servizi. Cosa può aspettarsi di ottenere, quali assicurazioni, le modalità di accesso ai servizi, come avviene la valutazione, ecc.

Inoltre la carta dei servizi ha una funzione di confronto e consultazione con i propri interlocutori pubblici e privati: è perciò anche uno strumento di dialogo e partecipazione e pertanto prevede modalità e strumenti per rendere possibile il "dare la parola" al singolo, agli enti pubblici, alla comunità.

Ecco perché la stesura di una carta dei servizi non può mai rispondere a un mero atto adempimentale, ma contiene sempre il "rischio" di



un'esposizione al giudizio altrui, che è ritenuto legittimo e utile per facilitare il processo di miglioramento continuo dei servizi.

Sembrano cose semplici e scontate, ma non lo sono affatto: è per tutti molto semplice attestarsi sulla descrizione della propria organizzazione, magari con precisione e ricchezza di dettagli sul proprio funzionamento e sui propri risultati. Quello che è più impopolare è accettare di "sottomettersi" alla valutazione altrui, aprire alla possibilità che la propria rappresentazione delle cose sia necessariamente parziale e, quindi, considerare la disponibilità di più punti di vista una ricchezza piuttosto che una grana da risolvere o un problema da gestire e da cui difendersi. O, più semplicemente, un'interferenza al rassicurante *modus operandi* sinora adottato, tanto più che si è sempre in emergenza.

Alisei vuole provare a fare della propria carta dei servizi uno strumento non accessorio e formale, ma prezioso per misurarsi senza preconcetti – anche al proprio interno – con l'efficacia, la pertinenza e l'appropriatezza dei propri servizi rispetto alla mission aziendale, con una disponibilità quindi a farne anzitutto un'occasione di reale apprendimento per migliorare e rendere sempre più socialmente significativa la propria presenza.

È questa la sola posta in palio.



2. COSA TROVATE IN QUESTA CARTA

Non è ancora disponibile in Italia un format definitivo di carta dei servizi e i migliori documenti in circolazione sono stati redatti a partire dalla specificità degli ambiti operativi (attività e servizi) delle organizzazioni che li hanno messi a punto.

Forse questo è persino un bene perché non è sempre agevole costringere certe storie ed esperienze particolari in format e schemi standard, che necessariamente finiscono per produrre semplificazioni e forzature nella rappresentazione di realtà che invece sono vive e inassimilabili alle esigenze di modelli e paradigmi astratti. Eppure anche la comparabilità delle esperienze è un valore, perché rende possibile la condivisione dei linguaggi e delle prassi, e quindi la circolarità e la reciprocità dell'apprendimento.

È in quest'ottica che struttura e contenuti di questa Carta dei servizi ricalcano comunque un filone di esperienze che si è accumulato quantomeno a partire da quella Direttiva (DPCM) di Carlo Azeglio Ciampi di 23 anni fa¹ che dettava – per la prima volta – alcuni principi ispiratori e regole di comportamento a tutti gli enti che fossero erogatori di servizi. Da allora il terzo settore, pur rimasto privo di un riferimento normativo² si è mobilitato: in autonomia sono state inventate carte dei servizi ritenute adeguate ai contenuti essenziali che volevano essere comunicati.

Alisei si iscrive in questa "letteratura spontanea" anzitutto raccogliendo e facendo propri sia i principi cardine della Direttiva Ciampi, sia le previsioni e le indicazioni della L. 328/2000³.

¹ Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

² Infatti benché la Legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" prevedesse all'art. 13 che al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti, entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della Legge, con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri, su proposta del Ministro per la solidarietà sociale, d'intesa con i Ministri interessati, si adottasse lo schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali e che entro sei mesi dalla pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale del citato decreto del Presidente del Consiglio dei ministri, ciascun ente erogatore di servizi dovesse adottare una carta dei servizi sociali e darne adeguata pubblicità agli utenti, tale schema generale non ha mai visto la luce.

³ Cfr. nota precedente.

La DPCM del 1994 interpreta anzitutto una preoccupazione di fondo: che fosse effettivamente perseguita dai servizi di pubblica utilità la realizzazione dei diritti della persona costituzionalmente garantiti. Fornisce pertanto una serie di principi fondamentali⁴ in cui qualsiasi fornitore di servizi (pubblico o privato) si deve attenere:

- a) **eguaglianza**
- b) **imparzialità**
- c) **continuità**
- d) **diritto di scelta**
- e) **partecipazione**
- f) **efficienza ed efficacia.**

L'art. 13 della L. 328/2000⁵ specifica a sua volta che nella carta dei servizi sociali siano definiti:

- a) **i criteri per l'accesso ai servizi e le modalità del relativo funzionamento**
- b) **le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti**

⁴ Ecco nel dettaglio i principi: **Eguaglianza** 1. L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. 2. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, i soggetti erogatori dei servizi sono tenuti ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap. **Imparzialità** 1. I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore. **Continuità** 1. L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. **Diritto di scelta** 1. Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio. **Partecipazione** 1. La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. 2. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241. 3. L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. 4. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo successivo. **Efficienza ed efficacia**. 1. Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

⁵ Un'interessante previsione dell'art. 13 è quella che prevede che l'adozione della carta dei servizi sociali da parte degli erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali costituisca requisito necessario ai fini dell'accreditamento.

c) le procedure per assicurare la tutela degli utenti

d) la possibilità per gli utenti di attivare ricorsi nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi.

Tornando alla Direttiva Ciampi, questa prescrive anche una serie di strumenti che nella carta dei servizi devono essere ricompresi al fine di dare attuazione ai principi indicati. Questi strumenti⁶ sono così definiti:

⁶ Ecco nel dettaglio gli strumenti indicati nella DPCM: **Adozione di standard** 1. Entro tre mesi, i soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e, sulla base di essi, adottano e pubblicano standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto. 2. I soggetti erogatori definiscono standard generali e standard specifici di qualità e quantità dei servizi. I primi rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese. I secondi si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può direttamente verificarne il rispetto. 3. Gli standard sono accompagnati da una relazione illustrativa nella quale si descrivono, tra l'altro, le modalità previste per il loro conseguimento; i fattori principali esterni al soggetto erogatore e indipendenti dal suo controllo che potrebbero incidere significativamente sul conseguimento degli standard; i metodi di valutazione utilizzati per fissare o rivedere gli standard, con una previsione relativa alle valutazioni future. Nella relazione i soggetti erogatori determinano, altresì, gli indici da utilizzare per la misurazione o la valutazione dei risultati conseguiti; forniscono una base di comparazione per raffrontare i risultati effettivamente ottenuti con gli obiettivi previsti; descrivono gli strumenti da impiegarsi al fine di verificare e convalidare i valori misurati. 4. Gli standard sono sottoposti a verifica con gli utenti in adunanze pubbliche. 5. L'osservanza degli standard non può essere soggetta a condizioni. Essi sono derogabili solo se i risultati sono più favorevoli agli utenti. 6. Gli standard sono periodicamente aggiornati, per adeguarli alle esigenze dei servizi. Le nuove regole devono essere adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo le conseguenze disagiati per gli utenti. 7. I soggetti erogatori adottano ogni anno piani diretti a migliorare progressivamente gli standard dei servizi. **Semplificazione delle procedure** 1. Al fine di razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla disciplina e alla prestazione dei servizi pubblici, i soggetti erogatori provvedono alla razionalizzazione, alla riduzione e alla semplificazione delle procedure da essi adottate. 2. I soggetti erogatori sono tenuti a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti e forniscono gli opportuni chiarimenti su di essi. Inoltre, adottano, ove possibile, formulari uniformi e provvedono alla semplificazione e all'informaticizzazione dei sistemi di prenotazione e delle forme di pagamento delle prestazioni. **Informazione degli utenti** 1. I soggetti erogatori assicurano la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare: a) rendono noto agli utenti, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari e facilmente leggibili, le condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi; b) pubblicano gli esiti delle verifiche compiute, secondo le modalità di cui al successivo paragrafo 5 di questo titolo, sul rispetto degli standard; c) informano tempestivamente, anche mediante i mezzi di informazione, gli utenti circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio; d) curano la pubblicazione di testi in cui siano inclusi tutti gli atti che disciplinano l'erogazione dei servizi e regolano i rapporti con gli utenti. Le modificazioni che si rendono successivamente necessarie sono inserite nei testi esistenti e sono adeguatamente divulgate; e) predispongono appositi strumenti di informazione, tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche, di cui verificano periodicamente il buon funzionamento. 2. In ogni caso, devono essere assicurate, e periodicamente verificate, la chiarezza e la comprensibilità dei testi, oltre che la loro accessibilità al pubblico. 3. Gli utenti hanno diritto ad ottenere informazioni circa le modalità giuridiche e tecniche di espletamento dei servizi e ad accedere ai registri e agli archivi, nei modi e nei termini previsti dalle leggi e dai regolamenti in vigore. 4. Gli utenti sono informati delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni e delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse. **Rapporti con gli utenti** 1. I soggetti erogatori e i loro dipendenti sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono tenuti, altresì, ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche. 2. I soggetti erogatori istituiscono, ai sensi dell'art. 12 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, come sostituito dall'art. 7 del decreto legislativo 23 dicembre 1993, n. 546, appositi uffici volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali siano disponibili tutte le informazioni utili agli utenti. 3. L'apertura degli uffici destinati ai rapporti con il pubblico deve essere assicurata anche nelle ore pomeridiane. 4. Le procedure interne degli uffici non devono restringere le condizioni di esercizio dei diritti degli utenti. **Dovere di valutazione della qualità dei servizi** 1. Per valutare la qualità del servizio reso, specie in relazione al raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse, i soggetti erogatori svolgono apposite verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati, in conformità ai criteri determinati nella relazione che accompagna gli standard, ai sensi del paragrafo 1, comma 3, di questo titolo. 2. Entro e non oltre il 31 marzo di ciascun anno, i soggetti erogatori predispongono una relazione sui risultati conseguiti nel precedente esercizio, sottoponendola al Comitato di cui al titolo successivo, e danno ad essa adeguata pubblicità. La relazione dovrà, tra l'altro, analizzare i risultati conseguiti in rapporto agli standard stabiliti per l'esercizio in questione; definire gli standard per l'esercizio in corso in rapporto anche ai risultati conseguiti nell'esercizio oggetto di relazione; descrivere le ragioni dell'eventuale inosservanza degli standard e i rimedi predisposti; indicare i criteri direttivi cui il soggetto erogatore si atterrà nella redazione dei piani di miglioramento progressivo degli standard, previsti dal comma 7, paragrafo 1, di questo titolo. 3. La relazione predisposta entro il 31 marzo 1995 dovrà includere i risultati effettivamente conseguiti nell'esercizio 1994, quella seguente dovrà includere i risultati effettivamente conseguiti negli esercizi 1994 e 1995, mentre tutte le relazioni successive dovranno includere i risultati effettivamente conseguiti nei tre esercizi precedenti. 4. I soggetti erogatori, al fine di acquisire periodicamente la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio reso, ai sensi del paragrafo 5, comma 4, del titolo I, predispongono apposite schede a lettura ottica, e ne curano l'invio agli utenti; indicano riunioni pubbliche con la partecipazione degli utenti di una determinata zona o di una determinata unità di erogazione del servizio; effettuano, a campione, interviste con gli utenti, anche immediatamente dopo l'erogazione di un singolo servizio. 5. I risultati delle verifiche effettuate sono pubblicati in una apposita sezione della relazione di cui al precedente comma 2 e di essi i soggetti erogatori tengono conto per identificare le misure idonee ad accrescere l'efficienza dei servizi e il raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse. **Rimborso** 1. I soggetti erogatori assicurano agli utenti forme di rimborso nei casi in cui è possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività, agli standard pubblicati. 2. Le procedure di rimborso devono



- 1) adozione di standard qualitativi e quantitativi, generali e specifici**
- 2) semplificazione delle procedure di accesso ai servizi**
- 3) informazioni agli utenti**
- 4) rapporti con gli utenti**
- 5) valutazione della qualità dei servizi**
- 6) il rimborso**

Si tratta di strumenti che nel complesso vengono segnalati per incardinare nella carta dei servizi alcune prese di posizione essenziali da parte dell'ente erogatore":

- l'individuazione e l'esplicitazione dei fattori da cui dipende la qualità del servizio e quindi, appunto, la dichiarazione degli standard che ci si impegna a rispettare e garantire;
- la loro verifica con gli utenti;
- la riduzione degli adempimenti a carico degli utenti e la loro semplificazione;
- le condizioni di accesso al servizio, il loro costo e la loro comunicazione in tutte le forme che ne facilitino la comprensione;
- la messa a disposizione di uno spazio di rapporto con il pubblico (ufficio relazioni con il pubblico)
- la pubblicazione dei risultati ottenuti in ciascun esercizio;
- l'assicurazione di forme di rimborso nei casi in cui l'organizzazione abbia fornito un servizio inferiore agli standard garantiti.

essere tali da non rendere difficile, per complessità, onerosità o durata, l'esercizio del diritto dell'utente. Esse sono soggette alla vigilanza del Comitato di cui al titolo successivo. 3. Fatta salva l'applicazione delle norme vigenti, i soggetti erogatori si rivalgono nei confronti del dipendente al quale è imputabile, per dolo o per grave negligenza, il mancato rispetto degli standard.



Infine la Direttiva Ciampi prevede la definizione di apposite procedure di reclamo dell'utente circa la violazione dei principi sanciti nel documento, che devono essere accessibili, di semplice comprensione e facile utilizzazione; svolgersi in tempi rapidi e predeterminati dai soggetti erogatori, che sono tenuti ad assicurare un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate, garantendo all'utente un'informazione periodica circa lo stato di avanzamento dell'indagine stessa e prevedendo infine una risposta completa all'utente e forme di ristoro adeguate, ivi compreso il rimborso.

È alla luce di questi due dispositivi che, ancorché datati contengono chiare e utili suggestioni del tutto attuali, che Alisei ha messo a punto la propria carta dei servizi.

Il documento si apre con una breve **presentazione** della storia della cooperativa e con l'illustrazione del suo assetto istituzionale e dell'attuale modello organizzativo.

L'**identità culturale e sociale** della cooperativa è resa esplicita nei paragrafi che riportano i fattori identificativi della cultura aziendale e della mission e in particolare le finalità caratteristiche della cooperativa e i principi metodologici fondamentali.

Successivamente il documento riporta una sintetica rappresentazione del contesto operativo, attraverso la classificazione degli **stakeholder** principali, che sono stati organizzati in interni/esterni e considerati in ragione del loro rapporto qualitativamente e quantitativamente significativo con Alisei.

La parte centrale della carta si concentra sul procedimento principale attorno al quale è organizzata la vita aziendale, ossia la procedura di **inserimento lavorativo**, che viene descritto nelle varie fasi, riportando gli attori che vi intervengono e i vari output correlati nel processo.



Nella parte della **valutazione** sono indicate le dimensioni considerate come prioritarie nella generazione di un servizio di qualità, sotto il profilo dell'efficacia e dell'appropriatezza: ciascuna dimensione è corredata di indicatori e standard che la cooperativa si impegna a garantire.

Vi fa seguito la descrizione degli strumenti e delle modalità con cui Alisei intende "**dare la parola**" ai propri utenti, e quindi la periodicità delle consultazioni, i modi di diffusione pubblica dei risultati e l'uso degli stessi per favorire il miglioramento continuo. Un aspetto particolare del rapporto con l'utenza è costituito dalle modalità di reclamo e dalle garanzie di gestione del medesimo.

Il documento si conclude con l'impegno per l'aggiornamento e il rinnovo della carta.

3. PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA ALISEI

3.1. Chi siamo

Alisei è una cooperativa sociale di tipo B fondata nel 1999 per favorire l'integrazione sociale e la promozione della dignità delle persone, con una particolare attenzione ai soggetti socialmente svantaggiati.

L'acronimo Alisei sta per "Abitare il Limite Esperienze Solidali Internazionali" e la sua missione è aiutare persone in situazioni di disagio ad essere reintegrate nella società attraverso il lavoro, realizzando in forma di impresa un insieme variegato di servizi finalizzati all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.



Il lavoro è inteso come fonte di reddito, ma soprattutto come fattore di sviluppo umano, modalità espressiva privilegiata per ogni donna e ogni uomo per riconoscere il proprio valore agendo positivamente sulla realtà.

Per questo Alisei ha scelto di operare principalmente in settori di mercato "non protetto", cercando di creare occasioni di lavoro nelle quali le persone siano accompagnate e sfidate a dare il meglio di sé, garantendo ai clienti livelli di qualità tendenti all'eccellenza. Pertanto la cooperativa si definisce a partire dalla vocazione di aiutare persone in situazioni di disagio ad essere reintegrate nella società attraverso il lavoro, producendo servizi di varia natura, in un'ottica di impresa.

Per richiamare a tutti i propri dipendenti e collaboratori la radice del proprio impegno, Alisei - nei limiti delle proprie possibilità - promuove inoltre progetti volti allo sviluppo umano, sociale, culturale ed economico dei poveri e degli svantaggiati del Sud del mondo.

3.2. Gli organi istituzionali

Gli organi sociali sono:

- L'Assemblea dei soci
- Il Consiglio di amministrazione
- Il Presidente



3.3. Il modello organizzativo

Il modello organizzativo di Alisei è in continua evoluzione, per rispondere in modo adeguato ai cambiamenti e alle sollecitazioni che provengono dal mercato e dal contesto in cui opera.

La figura organizzativa apicale è quella del **Presidente**, che è il legale rappresentante della Società e delegato dal Consiglio di Amministrazione per la gestione operativa dell'azienda.

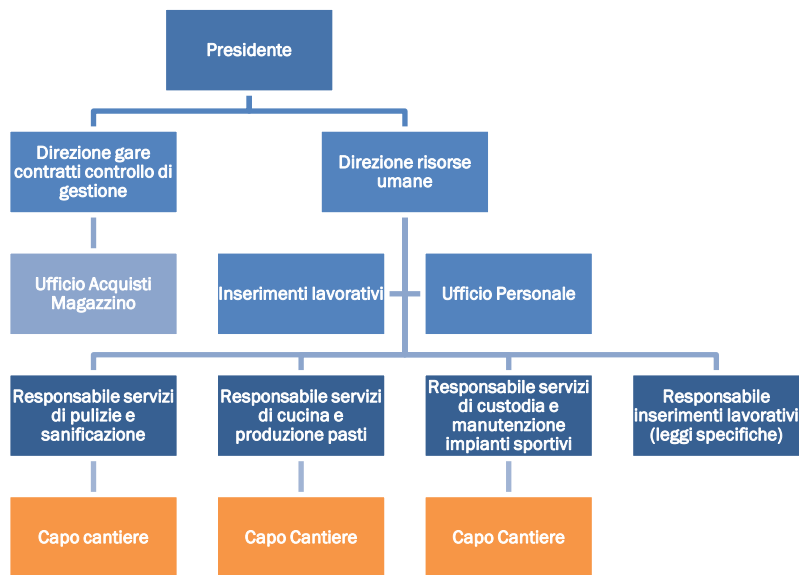
Le **funzioni di staff** (Direzione Amministrativa Contabile, la Direzione Gare, Contratti, Controllo di gestione) hanno il compito di supportare la Presidenza nell'attività commerciale e nell'esercizio delle funzioni di controllo della gestione economica, oltre che di garanzia della correttezza amministrativa e legale.

La gestione degli aspetti operativi è delegata alla **Direzione Risorse Umane** che presidia principalmente i processi di selezione, acquisizione e sviluppo delle risorse umane, ivi compresi gli inserimenti lavorativi.

I **servizi** realizzati presso i singoli cantieri dislocati sul territorio vengono coordinati dai capo-commessa, che hanno la responsabilità di un settore di servizi su base territoriale.

Il coordinamento generale della Cooperativa è assicurato dall'**Equipe di Direzione** (composta dal Presidente e dai responsabili di Direzione), la quale si riunisce periodicamente per affrontare i temi rilevanti e trasversali della gestione.

Figura 1 Il modello organizzativo



Per svolgere con maggiore efficienza alcune funzioni gestionali la cooperativa ha dato vita a due consorzi:

- il **Consorzio di servizi "Specola"** a cui afferiscono la direzione amministrativa e contabile e il sistema di gestione integrato di qualità ambiente e sicurezza;
- il **Consorzio stabile "Faber"** che si occupa della gestione amministrativa e della strutturazione tecnico economica di gare e appalti.

3.4. Fattori identificativi della cultura aziendale e della mission di ALISEI

I principali fattori fondativi e valoriali della cooperativa possono essere considerati i seguenti:



- **centralità e apicalità della finalità sociale nella cultura e nell'approccio aziendale:** ciò significa che all'origine di ogni azione deve essere reso operativo un principio di accoglienza di chiunque e una mobilitazione per garantire il presidio inclusivo del limite individuale, sia esso fisico, psicologico, performativo, culturale, etnico, ecc.
- **parificazione di trattamento tra persone in condizioni di svantaggio e lavoratori "normodotati"** ovvero l'impegno a considerare in tutto equivalenti la dignità dei bisogni espressi da ogni persona che entra in contatto con la cooperativa e ne chiede l'aiuto;
- **promozione di occasioni di cittadinanza solidale e di apertura al bisogno,** vale a dire un impegno concreto alla condivisione del bisogno che supera i confini territoriali per aprirsi non solo a contesti di prossimità fino alle aree più in difficoltà come i paesi in via di sviluppo, anche promuovendo progetti di cooperazione internazionale.

3.5. Finalità caratteristiche della cooperativa

Alisei opera sul territorio della provincia di Trento per conseguire i seguenti obiettivi:

- **offrire opportunità lavorative appropriate e personalizzate** – compatibili con le caratteristiche del lavoro e lo svantaggio soggettivo – come veicolo di sviluppo umano, espressività di sé, riconoscimento del proprio valore, emancipazione personale, opportunità di ripartenza;
- **creazione le condizioni ottimali per l'accesso all'esperienza lavorativa** mediante l'adozione di misure riferibili a servizi di conciliazione lavoro-famiglia, l'organizzazione personalizzata dell'orario lavorativo e della sua distribuzione settimanale, la massima flessibilità possibile nell'applicazione delle normative contrattuali (es. aspettativa);



- **la ricerca sistematica e strutturale di occasioni di sviluppo del bacino di opportunità lavorative** agendo sulla dimensione territoriale, quantitative e qualitativa (ampliamento delle figure professionali e arricchimento dei mansionari).

3.6. Principi metodologici fondamentali

La cooperativa ha adottato alcuni chiari principi metodologici che guidano la sua azione a tutti i livelli:

- **valorizzazione delle risorse personali** (conoscenze, competenze, esperienze pregresse) nella definizione del progetto di inserimento lavorativo e dell'individuazione della posizione aziendale;
- **utilizzo di strumenti volti al presidio, alla verifica e alla valutazione dei fattori di benessere personale** connessi all'attività lavorativa: a) motivazione; b) autoefficacia; c) percezione di incisività;
- **collaborazione con i soggetti della rete dei servizi**, mediante la condivisione di know how e strumenti operativi, la disponibilità ad esercitare funzioni accessorie al mandato istituzionale (osservazione, valutazione, condivisione di informazioni)
- **orientamento al cliente finale** (pagante), garantendo flessibilità, problem solving, qualità, trasparenza.

L'attenzione al percorso di emancipazione umana e sociale di ciascun lavoratore e di ciascuna lavoratrice è al centro della preoccupazione opera-



tiva della cooperativa, che nasce proprio con l'intento di garantire attraverso il lavoro l'accesso a una condizione di stabilità e sicurezza come basi per una ripartenza.

La vera e propria presa in carico del singolo tende quindi a generare un percorso personalizzato e compatibile con le sue caratteristiche (psicologiche, sociali, familiari) e quindi tiene nella dovuta considerazione anche della possibilità di ciascuno di accedere all'esperienza lavorativa in un assetto ottimale.

Questo processo di individualizzazione dei percorsi e dei progetti è peraltro molto dispendioso sia in termini organizzativi che temporali e, sempre più frequentemente, deve fare i conti con le dinamiche non controllabili del mercato, che impone scelte e strategie che possono non essere compatibili con il rispetto dei tempi di verifica personale e aziendale delle posizioni soggettive dei lavoratori.

È quindi un punto di impegno fondamentale della cooperativa adoperarsi costantemente nel reperimento di commesse di lavoro che consentano, per tipologia di servizi e volumi di attività, di svolgere appieno e in tutte le sue dimensioni il processo di accompagnamento personale definito nella procedura messa a punto per l'inserimento lavorativo.



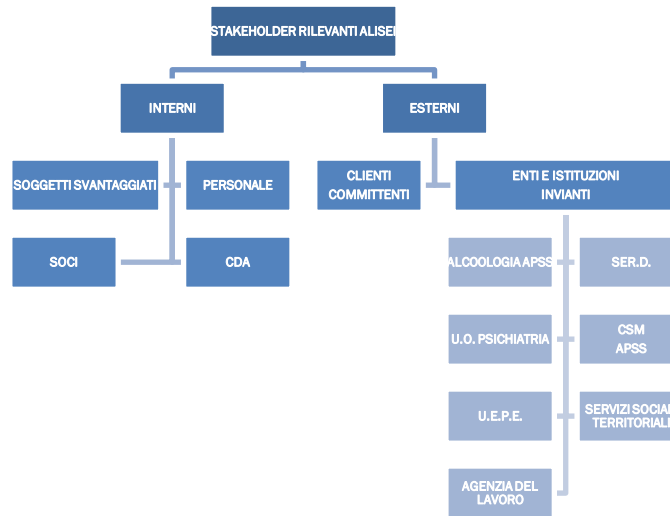
4. GLI STAKEHOLDER

Benché come noto il concetto di stakeholder si presti spesso a essere considerato molto inclusivo e comprendente una pluralità di soggetti a vario titolo coinvolti nella rete operativa dell'impresa, in questa Carta dei servizi Alisei intende adottare un approccio semplificato che renda più lineare e comprensibile il rapporto tra azione organizzativa e contesto.

Tra le varie possibili classificazioni quello più funzionale in questa sede è la considerazione degli stakeholder più rilevanti, coloro cioè che entrano quotidianamente nella dinamica operativa della cooperativa. In ordine al criterio della rilevanza lo schema seguente distingue tra **stakeholder interni** (riferibili cioè ai propri confini istituzionali o comunque come persone beneficiarie dirette dell'azione di Alisei, come i soggetti svantaggiati) e **stakeholder esterni**, che si suddividono in due principali categorie: i clienti/committenti e i Soggetti Istituzionali⁷ della rete del welfare locale che a vario titolo sono partner operativi della cooperativa.

⁷ APSS Il Servizio di alcolologia - Centro Antifumo del distretto Centro Nord è un servizio rivolto a persone e famiglie con problemi alcol e fumo correlati; APSS Ser.D. opera nel settore la prevenzione, la cura, la riabilitazione nei confronti delle persone a rischio o che fanno uso di sostanze stupefacenti o psicotrope; APSS Unità operativa di psichiatria realizza interventi di assistenza alle persone affette da disagio psichico nelle aree della prevenzione, della cura e della riabilitazione; APSS Centro Salute Mentale è il punto di riferimento per ogni tipo di richiesta concernente situazioni di disagio psichico; U.E.P.E. Ufficio Esecuzione Penale Esterna di Trento si occupa del "trattamento socio-educativo" delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà, svolgendo il compito di favorire il reinserimento sociale delle persone che hanno subito una condanna definitiva; Agenzia del lavoro è una struttura provinciale alla quale è affidata l'attuazione degli interventi di politica del lavoro (collocamento ed avviamento al lavoro); i servizi sociali territoriali sono unità operative delle Comunità di Valle e dei Comuni di Trento e Rovereto.

Figura 2 Gli stakeholder della cooperativa



5. IL MODELLO DI INTERVENTO PER GLI INSERIMENTI LAVORATIVI

Alisei ha perfezionato nel tempo un modello di intervento che declina, in fasi successive, il proprio approccio all'inserimento lavorativo di persone in situazione di svantaggio. Costituisce quindi il focus prioritario della propria mission aziendale attorno al quale convergono tutti gli altri processi organizzativi di supporto.

5.1. Le modalità di accesso ai servizi

Le modalità di accesso alla procedura di inserimento lavorativo avviene secondo una delle modalità seguenti:

- a) spontaneamente, da parte delle persone che si rivolgono alla cooperativa in cerca di lavoro;
- b) per invio da parte dei servizi sociali e sociosanitari competenti per territorio;



- c) a seguito dell'avvio di un'apposita selezione di personale da parte della cooperativa
- d) per effetto di dispositivi promossi dagli enti pubblici preposti all'attuazione di politiche pubbliche per l'inserimento lavorativo (es. Agenzia del Lavoro)

5.2. Fasi, attività, soggetti coinvolti, output

Le fasi contemplate dalla procedura di presa in carico e inserimento lavorativo messe a punto da Alisei si sviluppano secondo una sequenza che prevede, in genere, sei momenti che si susseguono cronologicamente:

Fase 1	Apertura di una nuova possibilità lavorativa Ciò può avvenire nell'ambito dei cantieri attuali o per effetto di nuove acquisizioni di servizi
---------------	---

Fase 2	Profilazione della posizione lavorativa e dei prerequisiti necessari Descrizione delle competenze e della condizione soggettiva del potenziale candidato
Soggetti implicati	Capo commessa
Output	Scheda di profilazione della posizione lavorativa e del candidato ideale

In questa fase si procede anzitutto alla **profilazione della posizione lavorativa** e dei **prerequisiti necessari** (competenze e condizione soggettiva) che il candidato deve possedere.



È compito del **capo commessa**⁸ compilare con la massima puntualità e precisione un'apposita scheda che contiene le seguenti informazioni descrittive:

- tipologia del lavoro (mansionario)
- contesto lavorativo: lavoro in autonomia, in equipe, situazione mista
- durata dell'impiego
- collocazione e durata dell'orario settimanale
- localizzazione del posto di lavoro: modalità di raggiungimento del cantiere (auto personale, mezzi pubblici, ecc.)
- competenze tecniche necessarie
- competenze relazionali necessarie
- clima organizzativo: semplice o complesso
- requisiti psicofisici minimi: equilibrio, esposizione allo stress, tenuta alla frustrazione, ecc.
- eventuale preferenza di sesso (per lavori in contesti sensibili)

Fase 3	Recruiting dei candidati e screening iniziale
Soggetti implicati	Referenti area risorse umane Alisei Referenti enti invianti
Output	Acquisizione di almeno 3 curricula compatibili e adatti con la posizione lavorativa da ricoprire

Il personale addetto alla selezione fa pervenire agli enti invianti (Servizi sociali dei Comuni o delle Comunità di Valle competenti per territorio, Ser.D., ecc.) oppure direttamente ai Centri per l'impiego la scheda di profilazione redatta dal Capo commessa con la richiesta di acquisire le segnalazioni di almeno 3 persone in possesso dei requisiti necessari.

⁸ Il Capo commessa è la figura aziendale alla quale afferisce la responsabilità di un settore operativo che si articola in cantieri dove vengono realizzate le prestazioni di servizio per i clienti di Alisei.

Fase 4	Svolgimento del colloquio conoscitivo preliminare
Soggetti implicati	Referenti area risorse umane Alisei
Output	Scheda valutativa finale Graduatoria di merito Comunicazione ai servizi invianti dell'esito della selezione

Il colloquio ha lo scopo di verificare se i candidati sono in possesso dei requisiti necessari.

Oltre all'analisi delle caratteristiche soggettive del candidato e del livello di conformità alla posizione lavorativa (anche in relazione alla compatibilità del tipo di impiego con la condizione familiare e logistica), durante questa fase viene sottoposta a ciascun candidato la compilazione di un'apposita batteria di indagine psicosociale che indaga aspetti personologici ritenuti salienti come:

- motivazione
- autoefficacia
- locus of control

In questa fase si verifica che il candidato sia in possesso della certificazione di svantaggio alla quale è subordinata l'eventuale assunzione.

Qualora nessun candidato fosse ritenuto idoneo alla copertura del posto di lavoro la cooperativa procede all'assunzione temporanea di persona normodotata in attesa di reperire un candidato certificato adatto.

Al termine del processo di selezione è inviata comunicazione al Servizio inviante dell'esito della procedura.

I candidati ritenuti comunque idonei all'assunzione sono tenuti presente per eventuali nuove offerte lavorative.

Fase 5	Elaborazione del progetto individualizzato
---------------	---

Soggetti implicati	Referenti area risorse umane Alisei Referenti enti invianti Soggetto selezionato
Output	Progetto individualizzato di inserimento lavorativo Modalità e timing di verifica/monitoraggio e valutazione dell'andamento del progetto di inserimento

Preliminarmente all'inserimento lavorativo vero e proprio la Cooperativa si attiva con il Servizio inviante per la condivisione del progetto individualizzato. La convocazione dei referenti della rete è corredata dalla documentazione prodotta in fase di selezione valutativa e comprende le motivazioni della scelta del candidato.

La progettazione del percorso individualizzato ha lo scopo di creare le condizioni per un inserimento mirato della persona ed è decisiva al fine di massimizzare l'utilità dell'esperienza lavorativa compatibilmente con la capacità soggettiva di tenuta del candidato.

La stesura del progetto – che contempla oltre agli obiettivi formativi e lavorativi anche specifiche di processo come le modalità di monitoraggio dell'ente inviante – avviene sulla base di uno o più incontri con i referenti della rete territoriale (Servizi) e il diretto interessato.

Il progetto prevede l'eplicitazione delle modalità di verifica in itinere dell'andamento del progetto e la calendarizzazione dei momenti di valutazione di rete.

Fase 6	Inserimento lavorativo e verifiche
Soggetti implicati	Personale amministrativo Alisei Referenti area risorse umane Alisei Coordinatore area risorse umane Alisei Capo commessa Referenti enti invianti Lavoratore

Output	Scoring batteria multidimensionale di valutazione Schede di valutazione performance lavorativa
---------------	---

L'inserimento lavorativo avviene – dopo la sottoscrizione del contratto e l'effettuazione delle visite mediche obbligatorie - sulla base del superamento del periodo di prova (della durata di 30 giorni effettivi).

La collocazione delle verifiche avviene – di norma – secondo la seguente scansione:

- prima verifica dopo un trimestre
- verifiche successive annuali

La valutazione dell'andamento del progetto individualizzato avviene sulla base dello strumento multidimensionale di Alisei e può determinare una diversa configurazione o adattamento degli obiettivi originari sulla base degli elementi emergenti in fase di verifica.

Il presidio quotidiano della persona in inserimento è garantito dal capo commesse che si avvale della supervisione periodica da parte del coordinatore dell'area risorse umane di Alisei.



6. STRUMENTI E MODALITÀ DI VALUTAZIONE

Alisei ritiene che lo sviluppo dell'organizzazione, in tutte le sue componenti, rappresenti un elemento essenziale del proprio essere "impresa sociale" capace di confrontarsi alla pari sul mercato con le aziende profit.

I principi organizzativi di Alisei sono le seguenti:

- valorizzare le competenze e le capacità di tutte le persone a tutti i livelli dell'organizzazione;
- essere coerenti alla missione sociale, che deve rappresentare il punto di riferimento in tutte le scelte economiche e produttive;
- adottare un approccio per processi, per migliorare continuamente le attività importanti per il perseguimento degli obiettivi economici e sociali;
- fare riferimento a standard internazionalmente riconosciuti, che consentono, tra l'altro, di evidenziare all'esterno i livelli di prestazione raggiunti nei diversi aspetti della gestione.

L'applicazione di standard gestionali riconosciuti e verificati annualmente responsabilizza l'organizzazione e rappresenta un fattore di crescita delle competenze delle persone, che si confrontano continuamente nella soluzione dei problemi gestionali e operativi sulla base di solidi modelli di riferimento.

La continua ricerca del miglioramento in tutti gli ambiti dell'attività aziendale ha garantito nel tempo un progressivo incremento del livello di qualità dei servizi e dei risultati organizzativa della gestione.

Ciò sta alla base dello sviluppo della Cooperativa nel suo complesso e le consente di perseguire la propria missione sociale in modo adeguato e soddisfacente per le parti interessate.



Alisei adotta un approccio di “sistema di gestione integrato”, considerando tutti gli aspetti della gestione. In particolare, sono stati sviluppati i seguenti aspetti:

- **sistema di controllo della gestione economica**, basato su consolidate tecniche di controllo e personalizzato sulle esigenze specifiche della Cooperativa;
- **sistema di gestione della qualità** certificato in base allo standard UNI EN ISO 9001, attivato soprattutto per garantire la qualità dei servizi ai clienti e il supporto al personale in inserimento lavorativo;
- **sistema di gestione ambientale** certificato in base allo standard UNI EN ISO 14001, attuato per tenere sotto controllo l’impatto ambientale delle attività;
- **sistema di gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro**, oggi conforme alla vigente normativa e domani standard alla norma internazionale OHSAS 18001;
- **sistema di gestione della sicurezza e igiene degli alimenti**, sviluppato nell’ambito dello specifico settore di attività, conforme alle indicazioni dello standard HACCP;
- **certificazione Family Audit** *finalizzato* a soddisfare i bisogni di conciliazione vita-lavoro del personale;
- un **sistema di presidio e monitoraggio della compliance normativa** nella forma di modello di organizzazione e controllo ai sensi del D.lgs. 231/2001 per la responsabilità amministrativa delle imprese.

6.1. Le dimensioni della qualità presidiate in relazione agli stakeholder fondamentali



L'azione della cooperativa è diretta a tre fondamentali categorie di stakeholder:

1. Clienti/committenti
2. Soggetti svantaggiati
3. Enti invianti

Per ciascuna categoria sono state individuate alcune dimensioni prioritarie in relazione a due coordinate di fondo:

- la struttura di garanzie che Alisei intende assicurare come elementi di qualità del servizio;
- le aspettative considerate più rilevanti in capo ai vari Soggetti rappresentanti gli stakeholder.

Nello schema seguente ogni dimensione è descritta, scomposta nei suoi indicatori e corredata di precisi standard.

Si tratta di una rappresentazione che orienta e guida il lavoro quotidiano della cooperativa che, proprio in funzione della responsabilità precisa che avverte di sentirsi parte di una rete di interventi complementari che il sistema di protezione sociale provinciale promuove per l'inclusione, esprime anche la volontà di assicurare la migliore qualità possibile (operativa, relazionale, gestionale, ecc.) nel rapporto con i propri stakeholder.

La colonna delle **dimensioni prioritarie** contiene gli ambiti che Alisei ritiene strategici nel presidio dei fattori che sono correlati all'efficacia e all'efficienza delle proprie prestazioni di servizio, in relazione a ciascuna categoria di stakeholder. Nella colonna **descrizione** si precisa in che senso la dimensione è ritenuta prioritaria, mentre nella colonna **indicatori e standard** sono riportate rispettivamente la specificazione della modalità di presidio della dimensione considerata e i livelli di qualità garantiti.

1. Clienti e committenti

dimensioni prioritarie	descrizione	indicatori	standard
1. Trasparenza amministrativa	Il cliente della cooperativa ha libero accesso e quindi diretto controllo sul sistema di gestione del data base presenze ufficiale della cooperativa	Raffronto tra ore di lavoro definite contrattualmente ed ore effettive erogate	Il cliente sotto contratto può accedere liberamente per tutta la durata di vigenza dello stesso.
2. Rispetto degli standard qualitativi definiti contrattualmente	La cooperativa garantisce il rispetto delle specifiche qualitative di servizio definite nei contratti e le integra	<ul style="list-style-type: none"> a) adozione e mantenimento delle certificazioni b) periodicità e sistematicità del sistema dei controlli c) adozione del controllo con contraddittorio 	<ul style="list-style-type: none"> a) rispetto delle prescrizioni definite dagli enti certificatori b) effettuazione di controlli almeno mensili da parte del capocommessa di ciascun cantiere attivo c) effettuazione almeno quadrimestrale del controllo nella forma del "contraddittorio" con la presenza del cliente e comunque al bisogno o su richiesta del cliente

dimensioni prioritarie	descrizione	indicatori	standard
3. Gestione di richieste particolari da parte del cliente (problem solving, emergenze, eventi, volumi di lavoro non previsti contrattualmente)	La cooperativa si mobilita per adottare misure straordinarie per fronteggiare il carico di lavoro	a) attivazione di risorse interne compatibilmente con le risorse umane e tecnologiche disponibili b) individuazione di risorse professionali e tecnologiche alternative	Assicurazione dell'intervento integrativo nei tempi più rapidi possibili e comunque entro 24 ore dalla richiesta del cliente.

2. Soggetti svantaggiati

dimensioni prioritarie	descrizione	indicatori	standard

<p>Personalizzazione del progetto di inserimento lavorativo</p>	<p>Ciascun soggetto lavoratore in inserimento viene istradato in un progetto personalizzato sostenibile, appropriato e coerente con la sua condizione oggettiva di svantaggio e con le sue caratteristiche psicosociali</p>	<p>a) adeguatezza del mansionario alle caratteristiche personalologiche e psicosociali del lavoratore</p> <p>b) adeguatezza del contesto lavorativo in termini di complessità organizzativa e relazionale</p> <p>c) organizzazione del tempo lavoro individuale compatibile con le esigenze personali e del contesto familiare di appartenenza</p>	<p>Non codificabile</p>
<p>Presidio dell'evoluzione dell'andamento dell'inserimento lavorativo</p>	<p>I soggetti sono seguiti nelle varie fasi di implementazione del progetto di inserimento che li riguarda</p>	<p>a) effettuazione di verifiche e colloqui finalizzati a valutare la pertinenza del PEI formalizzato nel momento dell'avvio dell'inserimento</p>	<p>a) verifica obbiettivi almeno annuale</p> <p>b) revisione / aggiornamento (almeno a cadenza annuale) del PEI</p>

3. Lavoratori

dimensioni prioritarie	descrizione	indicatori	standard
Adozione di una politica del personale inclusiva e solidale	Promozione di misure organizzative e dispositivi specifici per favorire la conciliazione tra attività lavorativa e responsabilità familiari e flessibilità nell'applicazione delle norme contrattuali	a) certificazione e mantenimento della certificazione Family Audit	a) definiti nel piano degli interventi approvato dal Consiglio dell'Audit della Provincia Autonoma di Trento
		b) concessione di part time secondo esigenze specifiche	

4. Enti inviati

Ser.D., Servizio di alcologia APSS, Unità Operativa di Psichiatria e CSM dell'APSS, U.E.P.E. Ufficio Esecuzione Penale Esterna, Servizi Sociali Territoriali, Agenzia del Lavoro

dimensioni prioritarie	descrizione	indicatori	standard
Adozione di tutte le azioni possibili per evitare la cronicizzazione della situazione di svantaggio	La cooperativa promuove e condivide con i partner istituzionali inviati un approccio volto a massimizzare le	a) Elaborazione condivisa del progetto individualizzato di inserimento lavorativo	a) Per tutti i soggetti inviati

dimensioni prioritarie	descrizione	indicatori	standard
	possibilità di emancipazione e sviluppo personale delle persone	b) Monitoraggio e report sull'andamento del progetto	b) Almeno due volte all'anno e comunque nel rispetto di quanto formalizzato nel progetto
		c) Condivisione degli indicatori utilizzati nella valutazione	c) Per tutti i soggetti inviati



6.2. Le modalità di coinvolgimento degli stakeholder nella valutazione

Al fine di rendere praticabile l'espressione di una valutazione effettiva da parte dei vari stakeholder sull'operato della cooperativa, sono stati messi a punto appositi strumenti, prevalentemente nella forma del questionario, per ciascuna categoria⁹.

Lo schema seguente prevede per ciascuno stakeholder chiamato ad esprimere una valutazione le seguenti indicazioni:

- **l'oggetto** (processo, procedura, aspetto) ritenuto correlato alla qualità dei servizi e pertanto meritevole di essere valutato
- **la funzione aziendale** ricoperta dalla persona fisica che sarà concretamente interpellata nel caso delle aziende clienti e degli enti inviati
- **gli strumenti** di rilevazione/acquisizione della valutazione
- **la periodicità** della somministrazione degli strumenti.

⁹ Gli strumenti di rilevazione utilizzati sono riportati negli Allegati di questa Carta dei servizi.

Tabella 1 Oggetti e soggetti coinvolti nella valutazione

stakeholder	oggetti della valutazione	referenti	strumenti	periodicità
Clienti e committenti	<ul style="list-style-type: none"> a) Qualità del servizio b) Rispetto delle specifiche contrattuali c) Capacità di problem solving d) Trasparenza 	Responsabili del servizio dell'azienda cliente	<ul style="list-style-type: none"> a) Adozione degli strumenti di customer satisfaction previsti dalle certificazioni b) Accesso diretto del cliente al sistema di data base di gestione delle presenze effettive c) Somministrazione di questionario su fattori di tempestività, pertinenza ed efficacia dell'intervento di problem solving realizzato 	<ul style="list-style-type: none"> a) Secondo quanto previsto dalle certificazioni specifiche b) Libero accesso c) Al verificarsi della singola evenienza di intervento di problem solving

stakeholder	oggetti della valutazione	referenti	strumenti	periodicità
Enti invianti	<ul style="list-style-type: none"> - Professionalità degli operatori di Alisei - Appropriately ed efficacia dei progetti personalizzati di inserimento lavorativo - Appropriately ed utilità degli strumenti operativi adottati da Alisei (schede valutative, processi di presidio, monitoraggio e valutazione) - Gestione delle criticità 	Personale della rete dei partner pubblici (Comuni, Comunità di Valle, APSS, Agenzia del Lavoro) e privati (terzo settore ed enti di secondo livello)	a) Questionario	a) annuale
Lavoratori	<ul style="list-style-type: none"> - qualità della vita in generale - compatibilità con le responsabilità familiari (conciliazione lavoro-famiglia) 	Singoli lavoratori	<ul style="list-style-type: none"> a) questionario b) colloqui di verifica dell'andamento del progetto personalizzato di inserimento lavorativo 	<ul style="list-style-type: none"> a) annuale b) secondo la calendarizzazione prevista dalla procedura

stakeholder	oggetti della valutazione	referenti	strumenti	periodicità
	<ul style="list-style-type: none">- accesso alla possibilità di essere ascoltati dai responsabili- aiuti materiali ottenuti dalla cooperativa- particolari concessioni di aspettativa per problemi familiari			



6.3. La diffusione dei risultati

A partire al 2017 la somministrazione degli strumenti e quindi la compilazione dei vari format è resa disponibile anche sul sito web di Alisei nelle apposite sezioni riservate:

- a) clienti
- b) lavoratori

I risultati saranno pubblicati in forma aggregata sul sito di Alisei.



7. RECLAMI E SEGNALAZIONI

Alisei ha adottato, nell'ambito del proprio sistema di gestione della qualità, apposite procedure per l'accoglienza e la gestione dei reclami al verificarsi di eventuali disservizi. Nello specifico la cooperativa si è dotata di un sistema di gestione integrato in tre dimensioni - qualità, ambiente e sicurezza - a presidio della garanzia che i servizi erogati ai clienti siano conformi ai requisiti prestabiliti (standard) e nel contempo possa essere assicurato:

- il controllo ed il miglioramento continuo della qualità del servizio
- il controllo ed il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali
- l'eliminazione o minimizzazione del rischio nei confronti di dipendenti e d'altre parti interessate.

7.1. Le procedure

7.1.1. Segnalazione

La segnalazione e l'inoltro di reclami provenienti dai Clienti o da altre parti interessate a causa di servizi non conformi alle relative specifiche può avvenire in varie modalità:

- a) telefonica, contattando direttamente il referente del servizio qualità al numero della cooperativa;
- b) compilando l'apposito format presente sul sito della cooperativa;
- c) per iscritto, anche inviando una mail all'indirizzo qualita.ambiente@coopalisei.it



7.1.2. Presa in carico, gestione e comunicazione

Il Responsabile del servizio di gestione della qualità procede alla registrazione delle non conformità in un apposito registro specificando la classificazione della non conformità, la data della rilevazione, la descrizione dell'evento, la funzione aziendale preposta all'identificazione del trattamento; il trattamento stabilito (attività, tempi e responsabilità) e, successivamente, provvedendo alla chiusura della non conformità (attuazione positiva del trattamento indicato).

Il responsabile del sistema integrato di qualità, in collaborazione con le funzioni aziendali interessate, stabilisce – oltre al trattamento necessario per risolvere la non conformità o attenuare/minimizzare i suoi effetti sulla qualità del servizio, sull'ambiente e sulla salute e sicurezza dei lavoratori – anche l'attivazione di una azione correttiva per eliminare la causa che ha generato la non conformità.

È inoltre sua responsabilità precipua assicurarsi che l'informazione sulla presa in carico (entro 24 ore) e quindi sull'avvenuto trattamento (al massimo entro una settimana dalla segnalazione) sia inoltrata al Cliente o alle parti interessate.

8. REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente carta dei servizi sarà rivista e aggiornata con cadenza triennale e comunque ogniqualvolta intervengono modifiche significative nei servizi. È disponibile in formato cartaceo presso la sede della Cooperativa e in formato digitale è scaricabile dal sito.

La versione digitale viene aggiornata costantemente, anche in relazione ai numeri e alle persone di contatto.



9. CONTATTARE LA COOPERATIVA

Dove siamo

Rovereto, Viale Trento, 49/b

Giorni e orari di apertura

Il centralino è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 12.30.

Contatti

Telefono 0464.490125

Fax 0464.490130

numero verde 800.553.002

Web site www.coopalisei.it

E mail info@coopalisei.it

Sul sito della cooperativa è presente anche un format nel quale formulare specifiche richieste.

10. ALLEGATI

Questionario breve di valutazione

Clienti e committenti

Clienti e committenti	Dimensioni indagate
Clienti contrattualizzati	- Tempestività, pertinenza ed efficacia dell'intervento di problem solving realizzato rispetto ad ambiti integrativi di attività e servizi non rientranti nel contratto di fornitura vigente
Periodicità	- In occasione dell'effettuazione di interventi di problem solving

a) Rapidità

Come valuta la rapidità con cui la cooperativa si è attivata e mobilitata per la gestione del problema imprevisto?

insufficiente	sufficiente	discreta	buona	ottima
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b) Efficacia

Come valuta l'efficacia dell'intervento adottato dalla cooperativa per far fronte al problema?

insufficiente	sufficiente	discreta	buona	ottima
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



c) Suggerimenti

Esprima liberamente eventuali suggerimenti per aiutarci a migliorare i nostri servizi.

Questionario breve di valutazione

Lavoratori

Lavoratori	Dimensioni indagate
Personale	<ul style="list-style-type: none">- qualità della vita in generale- compatibilità con le responsabilità familiari (conciliazione lavoro-famiglia)- accesso alla possibilità di essere ascoltati dai responsabili- aiuti materiali ottenuti dalla cooperativa- particolari concessioni di aspettativa per problemi familiari
Periodicità	- annuale

a) Qualità della vita

L'opportunità lavorativa che Le è stata offerta da Alisei ha influito positivamente sulla qualità della sua vita?

per nulla	poco	abbastanza	molto
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b) Conciliazione lavoro - famiglia

Ritiene che le misure organizzative e di altro tipo adottate da Alisei per favorire la compatibilità tra impegno lavorativo e responsabilità familiari siano

insufficienti	sufficienti	discrete	buone	ottime
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



c) Possibilità di ascolto

Nella sua esperienza lavorativa presso Alisei ritiene che le opportunità di essere ascoltato dai responsabili della cooperativa rispetto a questioni lavorative e/o personali siano

insufficienti	sufficienti	discrete	buone	ottime
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

d) Aiuti materiali

Ritiene che gli sforzi attuati dalla cooperativa, sulla base di richieste specifiche, per concedere ai lavoratori aiuti concreti siano

insufficienti	sufficienti	discrete	buone	ottime
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

e) Periodi di aspettativa

Ritiene che la flessibilità dimostrata dalla cooperativa nella concessione di periodi di aspettativa in occasione dell'insorgenza di problemi familiari sia

insufficiente	sufficiente	discreta	buona	ottima
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Allegato 3

Questionario breve di valutazione

Enti invianti

Enti invianti	Dimensioni indagate
Ser.D., Servizio di alcologia APSS, Unità Operativa di Psichiatria e CSM dell'APSS, U.E.P.E. Ufficio Esecuzione Penale Esterna, Servizi Sociali Territoriali, Agenzia del Lavoro	<ul style="list-style-type: none"> - Professionalità degli operatori di Alisei - Appropriately ed efficacia dei progetti personalizzati di inserimento lavorativo - Appropriately ed utilità degli strumenti operativi adottati da Alisei (schede valutative, processi di presidio, monitoraggio e valutazione) - Gestione delle criticità
Periodicità	- annuale

a) Professionalità degli operatori di Alisei

Come valuta la professionalità degli operatori di Alisei con cui Le è capitato di interagire nella progettazione e gestione di progetti individualizzati di inserimento lavorativo?

insufficiente	sufficiente	discreta	buona	ottima
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b) Progetti personalizzati di inserimento lavorativo



Come valuta la qualità dei progetti personalizzati di inserimento lavorativo formalizzati dalla cooperativa Alisei in relazione ai profili di appropriatezza ed efficacia dei beneficiari (soggetti svantaggiati)

insufficiente	sufficiente	discreta	buona	ottima
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

c) Strumenti operativi adottati da Alisei

Come valuta la qualità gli strumenti operativi adottati da Alisei (schede di anamnesi/descrizione, schede di profilazione e valutazione psicosociale delle persone, schede di presidio, monitoraggio e valutazione) in termini di precisione, pertinenza e appropriatezza?

insufficiente	sufficiente	discreta	buona	ottima
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

d) Gestione delle criticità

Come valuta la capacità dimostrata dal personale di Alisei nella gestione delle crisi e delle ricadute nelle problematiche da parte dei soggetti svantaggiati?

insufficiente	sufficiente	discreta	buona	ottima
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>