SPAGNOLI
28.05

CARTA DEI SERVIZI

2020

Comune di Civitavecchia
Comune di Civitavecchia
E
COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE
Protocollo N.0041406/2020 del 27/05/2020
Firmatario: ANDRIO LUIGI DAVIDE

Consorzio Valcomino

Via Valadier, 36
00193, Roma

Tel.0776.696026
info@consorziovalcomino.it

Sommario0

1 PRESENTAZIONE DEL CONSORZIO 3
1.1 Anagrafica 3
1.2 La storia 3
1.3 La mission 4
1.4 I Servizi 5
1.5 Organigramma 7
2. I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI 8
3. I VALORI 9
4. LA QUALITÀ CERTIFICATA 10
4.1 Il Sistema Qualità 10
4.2 Il monitoraggio del Sistema 12
5. I SERVIZI 13
5.1 Settore Assistenza Amministrativa, Contabile e Fiscale 13
5.2 Settore Consulenza del Lavoro e Gestione del personale 14
5.3 Settore Formazione e Consulenza 15
5.4 Qualità 17
5.5 Settore Progettazione e Sviluppo 18
5.6 Settore General Contractor 19
5.8 Settore Servizi Diurni/Residenziali/Diritto allo studio 21
5.9 I Servizi gestiti dalle Cooperative socie 22
5.9.1 Servizi Diurni 23
5.9.2 Servizi Residenziali 23
5.9.3 Servizi di supporto al diritto allo studio 24
5.10 Tariffe applicate in base alla tipologia di servizi offerti 24
6. GLI IMPEGNI 25
6.1 Strutture e ambienti 25
6.2 La qualità organizzativa 25
6.3 La professionalità del personale 26
6.4 La qualità operativa 26
6.5 Le relazioni con le associate, la rete dei Servizi e con il territorio 27
6.6 L'efficacia e l'efficienza 27
6.7 Gli indicatori 28
7. I DIRITTI DEI CLIENTI/UTENTI 30
8. LE MODALITÀ DI COMUNICAZIONE 31
8.1 Reclami 31
8.2 Risarcimenti 32

accanto a quelli di consulenza, formazione e di sostegno alla progettazione e allo sviluppo, viene esteso anche ad altre realtà cooperativistiche e associative presenti sui territori in cui il Consorzio è presente nella gestione di servizi di welfare, anche se non associate al Consorzio stesso.

La crescita culturale e professionale ha contribuito a rafforzare l'identità cooperativa delle associate e ha reso evidenti le potenzialità offerte dall'aggregazione consortile e dalla pratica del lavoro di rete per rispondere in modo efficace ai bisogni sociali.

Negli anni, il Consorzio Valcomino ha instaurato intense relazioni con altri soggetti istituzionali, sociali, economici e scolastici presenti sul territorio. Nella convinzione che il pluralismo delle idee e delle esperienze rappresenti un valore e un patrimonio sociale importante, il Consorzio aderisce a AGCI e collabora con *Forum Provinciale del Terzo Settore, Caritas, Consorzio La Clessidra, Confederazioni territoriali CGIL-CISL-UIL, Università di Cassino, Università RomaTre, UniPegaso.*

Ad oggi il Consorzio Valcomino conta 14 Cooperative Sociali associate, 13 di tipo A e 2 di tipo B.

1.3 La mission

Considerando il mandato ricevuto dalle proprie associate, i principi e i valori scelti come orientamento per l'attività di erogazione dei servizi, il Consorzio Valcomino si impegna a perseguire e a mantenere, nello svolgimento della propria attività, i seguenti obiettivi:

- **assistere**, attraverso l'erogazione di servizi specifici, le Cooperative nella progettazione e nella realizzazione dei servizi, favorendo l'integrazione operativa delle rispettive vocazioni specialistiche;
- **accrescere**, attraverso l'offerta di servizi mirati, progettati a partire da una accurata analisi dei bisogni formativi, la professionalità dei lavoratori impiegati mediante la formazione e l'autosviluppo delle competenze individuali e collettive;
- **attivare**, attraverso l'opera di costante sostegno alle organizzazioni e alle persone, processi di miglioramento mediante la pratica del lavoro in rete e la cultura del progetto, con una costante attenzione all'efficienza e all'efficacia della produzione ed erogazione dei servizi;
- **sviluppare**, attraverso l'ampliamento della propria rete di attività e di relazione, processi di collaborazione con gli enti locali e gli altri soggetti pubblici e privati;
- **promuovere**, attraverso l'azione di elaborazione e documentazione del proprio lavoro, la condivisione dei saperi e delle esperienze maturate;

Settore Progettazione e Sviluppo

il Settore realizza progetti sia in proprio sia aderendo ad iniziative assunte di concerto con i partner e con altre organizzazioni attive nei territori in cui opera. Il Settore, in coerenza con l'evoluzione delle politiche sociali, progetta, promuove, realizza e verifica attività di ricerca, sperimentazione ed innovazione nel campo della gestione di servizi, dell'inserimento lavorativo delle fasce deboli e del welfare comunitario, con particolare riferimento al tema delle politiche a tutela dei disabili, degli anziani, dei minori e delle loro famiglie.

Settore *General Contractor*

il Settore cura la costituzione di network organizzativi e operativi e promuove partecipazioni strategiche operando come General Contractor delle imprese associate. Realizza azioni di parternariato e promuove iniziative di marketing sociale.

Il Consorzio Valcomino, in rappresentanza di sue associate, può partecipare come General Contractor a gare/commesse/contratti pubblici o privati che sarebbero di difficile/impossibile accesso da parte di singole Cooperative o di loro Associazioni Temporanee di Impresa.

Settore Servizi Diurni:

il Settore sovrintende alla fornitura dei servizi di:

- Assistenza domiciliare ad anziani e disabili;
- Assistenza domiciliare integrata ad anziani e disabili
- Assistenza educativa domiciliare a minori e famiglie in condizioni di fragilità;
- Gestione di Centri Socio Educativi/ Centri Diurni Disabili (CSE/CDD);
- Animazione, Tempo libero & Vacanze (turismo sociale, gestione alberghi, centri estivi);
- Attività di pulizie, traslochi, manutenzioni edili e del verde, distribuzione pasti in strutture comunitarie (attraverso Coop. Soc. di tipo B);
- Servizio Inserimento Lavorativo (attraverso Coop. Soc. tipo B).

Settore Servizi Residenziali:

il Settore sovrintende alla fornitura dei servizi di:

- Gestione di Case Alloggio per anziani autosufficienti;
- Gestione di Case di Riposo e RSA;
- Gestione di Comunità di accoglienza residenziale disabili;
- Gestione di Case Famiglia per minori;
- Gestione di Comunità residenziali per nuclei mamma/bambino;
- Gestione di Case Rifugio per donne vittime di violenza;

2. I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Il Consorzio indirizza la sua azione quotidiana nel rispetto dei seguenti principi fondamentali, che ispirano la redazione di questa Carta dei Servizi:

Eguaglianza Ogni essere umano ha pari dignità e pari valore e ogni differenza. Ogni diversa abilità, ogni particolare unicità è per noi ricchezza.
Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato. Tale principio, lontano da logiche di omologazione, implica non solo il diritto all'uniformità delle prestazioni, ma anche il divieto di ogni ingiustificata discriminazione nell'erogazione del servizio, fatta salva la personalizzazione dell'intervento.

Imparzialità Ogni azione e/o comportamento nei confronti dei clienti e degli utenti deve essere guidata da criteri di "obiettività, giustizia ed imparzialità".

Continuità Il Consorzio si impegna a garantire un'erogazione continua e regolare delle prestazioni.
Le eventuali interruzioni dovranno essere espressamente regolate dalla normativa di settore e comporteranno, comunque, l'impegno da parte del Consorzio ad adottare tutte le misure volte ad arrecare agli utenti dei suoi servizi i minori disagi possibili.

Partecipazione Il Consorzio promuove ogni forma di partecipazione, intesa non solo come diritto ad accedere alla relativa documentazione, ma anche come informazione, consultazione, monitoraggio, personalizzazione e co-progettazione nella realizzazione dei servizi, al fine di creare un clima di collaborazione e fiducia tra il cliente, l'utente del servizio, la famiglia, la committenza e il Consorzio.

Valorizzazione delle capacità Le diverse figure professionali che operano all'interno del Consorzio hanno il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione del cliente/utente, visto come "persona" in grado di esprimere bisogni, desideri ed opinioni.

Innovazione L'impegno del Consorzio è quello di investire risorse finalizzate allo studio di soluzioni innovative per creare nuove possibilità, rispondere in maniera sempre più adeguata all'evolversi della domanda sociale e migliorare la qualità dei servizi.

Efficacia ed efficienza del servizio Il Consorzio si impegna ad orientare le strategie e gli sforzi della propria organizzazione al raggiungimento degli obiettivi prefissati ottimizzando le risorse.

4. LA QUALITÀ CERTIFICATA

4.1 Il Sistema Qualità

Il Consorzio Valcomino ha formalizzato negli anni il proprio sistema di gestione uniformandolo ai principi delle norme internazionali afferenti alla famiglia UNI EN ISO.
Nel dettaglio:

- Certificazione del **Sistema Qualità** secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 per: Settore IAF 38, 30, 35, 31 a con certificato n° 2920- A del 05/07/2002 rilasciato da Kiwa Cermet. Il certificato, costantemente rinnovato, è in scadenza alla data 11.11.2021.
- Certificazione del **Sistema Qualità Ambientale** secondo la norma UNI EN ISO 14001:2015 per: Settore IAF 38,30,31,35 con certificato n° 23097 del 09/12/2015 rilasciato da Certiquality. Il certificato, costantemente rinnovato, è in scadenza alla data 07.12.2021.
- Certificazione del **Sistema Sicurezza sui luoghi di lavoro** secondo la norma OHSAS 18001:2007 per: Settore IAF 38, 30, 31, 35 con certificato n° 23098 del 09/12/2015 rilasciato da Certiquality. Il certificato, costantemente rinnovato, è in scadenza alla data 11.03.2021.
- Certificazione del **Sistema Qualità Alimentare** secondo la norma UNI EN ISO 22000:2015 per: Settore G con certificato n° 2920-H del 22/07/2013 rilasciato da Kiwa Cermet. Il certificato, costantemente rinnovato, è in scadenza alla data 2021.

L'orientamento alla **Qualità Integrata** coinvolge in un processo di miglioramento l'intero Consorzio allo scopo di migliorarne l'efficienza e l'efficacia per la soddisfazione del Cliente inteso sia come cliente esterno che interno all'organizzazione.
Il Consorzio ha definito il proprio **sistema di gestione per la Qualità Integrata** come mezzo strategico:

- Per **soddisfare** la Politica della Qualità e gli obiettivi specificati;
- Per **garantire** ai propri clienti che i propri servizi siano in grado di soddisfare le loro esigenze nel rispetto delle normative e leggi applicabili e di produrre il massimo beneficio e la massima sicurezza;
- Per **consolidare** la tendenza ad intervenire sulle cause dei problemi anziché limitarsi, dopo che gli effetti sono stati rilevati, alla loro risoluzione.

Direzione stabilisce e pianifica le attività necessarie; individua i processi primari e di supporto del Sistema di Gestione per la Qualità e le loro interconnessioni, individua le risorse necessarie, definisce le attività di monitoraggio e di verifica.

4.2 Il monitoraggio del Sistema

La valutazione della soddisfazione dei clienti è perseguita in modo sistematico attraverso la raccolta di dati ed informazioni scambiati con gli stessi durante l'intero ciclo di vita della prestazione: dalla definizione dell'offerta alla fornitura del servizio fino alla cessazione.
Il monitoraggio della soddisfazione dei clienti è garantito attraverso le registrazioni previste dalla modulistica dedicata.
Ad ogni "cliente" viene sottoposto periodicamente il questionario "Scheda soddisfazione cliente".
Tutti gli elementi del Sistema di Gestione per la Qualità sono sottoposti a verifica, con cadenza almeno annuale o più frequentemente se ritenuto necessario, al fine di valutare e verificare se:

- le attività svolte ed i risultati ottenuti siano conformi a quanto pianificato dalla documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità e siano efficaci per il raggiungimento degli obiettivi definiti nella Politica per la Qualità Integrata;
- le procedure aziendali ed i metodi applicati siano idonei ed efficaci nel tempo;
- il Sistema di Gestione per la Qualità Integrato si mantenga idoneo ed aggiornato.

La conformità dei servizi ai requisiti stabiliti viene effettuata nel corso dell'erogazione degli stessi attraverso:

- metodi e dispositivi stabiliti nelle relative procedure di erogazione;
- rilevazione di informazioni direttamente o indirettamente desumibili o fornite dai clienti

L'individuazione e la raccolta dei dati significativi ha come scopo l'analisi, per verificare l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità integrato e quindi definire le eventuali modifiche per il continuo miglioramento del sistema stesso.
Il Consorzio Valcomino raccoglie e analizza dati con lo scopo di tenere sotto controllo e verificare le modalità di erogazione dei servizi e valutarne l'adeguatezza e l'efficacia, nel pieno rispetto dell'anonimato e della tutela della privacy.

- ✓ rapporti con gli uffici della Pubblica Amministrazione, Ufficio II.DD., IVA, Intendenza di Finanza, Registro, CCIAA, Prefettura, Tribunale.

A CHI S I RIVOLGE

Il servizio è rivolto alle Cooperative Sociali aderenti, ma può essere richiesto anche da Organizzazioni non profit operanti nei territori in cui il Consorzio è operante.

ATTIVAZIONE E COSTI

Stabiliti in base all'analisi dei bisogni e alla formulazione di un preventivo.

PERSONALE

Il Settore si avvale di un Responsabile, vari addetti e della consulenza esterna di un Commercialista e di un Ufficio Legale.

5.2 Settore Consulenza del Lavoro e Gestione del personale

INDIRIZZO E TELEFONO

Via Maggiore Galliano, 41 - Gallinaro (FR)
Tel. 0776.696026
Fax 0776.696036
Responsabile: Dott. Emiliano Fiore
mail: personale@consorziovalcomino.it

COSA OFFRE

- assistenza per gli adempimenti previsti nel corso del rapporto di lavoro, dalla instaurazione alla risoluzione dello stesso;
- assistenza per tutti gli adempimenti correnti relativi all'amministrazione del personale;
- consulenza e assistenza nel contenzioso lavoro (vertenze, commissione di conciliazione);
- consulenza previdenziale (INPS, INAIL, ecc.);
- consulenza per ogni altra funzione che non rientri negli adempimenti correnti per l'amministrazione del personale;
- assistenza agli organismi amministrativi delle cooperative con riferimento alla gestione delle risorse umane.

Responsabile: Dott. Emiliano Fiore
mail: info@consorziovalcomino.it

COSA OFFRE

L'azione formativa e consulenziale si caratterizza per la realizzazione e progettazione di prodotti formativi soprattutto centrati sulle figure e sulle competenze proprie del mondo e del prodotto specifico della cooperazione sociale e delle Organizzazioni non profit.
Il Consorzio redige a cadenza triennale il "**Piano Triennale della Formazione**"
Modalità di erogazione del servizio:

- ✓ raccolta costante del fabbisogno;
- ✓ connessione del fabbisogno specifico e territoriale con le strategie di sviluppo della rete consortile;
- ✓ elaborazione del piano formativo;
- ✓ progettazione e attivazione dei percorsi;
- ✓ verifica in itinere;
- ✓ ricerca di fonti di finanziamento in supporto alla formazione e/o alla progettazione di nuove iniziative;
- ✓ attivazione e mantenimento di collaborazioni con altre agenzie formative territoriali in coerenza alla mission specifica, per progettazioni comuni e/o gestione di stage.

A CHI SI RIVOLGE

Il servizio è rivolto a Cooperative sociali, a Organizzazioni non profit, ad associazioni, gruppi e singoli operatori.

ATTIVAZIONE E COSTI

Il Responsabile redigerà un preventivo inerente il progetto/percorso formativo o consulenziale a seguito di analisi dei bisogni formativi.

PERSONALE

Il servizio è coordinato da un Responsabile. Il Consorzio si avvale utilizza le competenze e le professionalità interne/esterne adeguate al singolo percorso, in particolare di professionisti esterni autorizzati alla formazione (privacy, sicurezza) e di Enti di Formazione Professionale accreditata ai sistemi della formazione regionale.

A CHI S I RIVOLGE

Il servizio è rivolto a Cooperative sociali e Organizzazioni non profit

ATTIVAZIONE E COSTI

Per l'analisi dei bisogni e dei contesti organizzativi e la formulazione di un progetto/percorso di consulenza rivolgersi al Responsabile

PERSONALE

Il servizio si avvale di un Consulente

5.5 Settore Progettazione e Sviluppo

INDIRIZZO E TELEFONO

Via Maggiore Galliano, 41 - Gallinaro (FR)

Tel. 0776.696026

Fax 0776.696036

Responsabile: Dott. Emiliano Fiore

mail: info@consorziovalcomino.it

COSA OFFRE

Il Settore realizza progetti sia in proprio sia aderendo ad iniziative assunte di concerto con i partner e altre organizzazioni milanesi, nazionali ed internazionali.

L'obiettivo del Settore è la definizione e sperimentazione di nuovi modelli di intervento sociale, sviluppati a partire dai bisogni dei cittadini e definiti secondo il principio di sussidiarietà.

Tale attività viene prioritariamente svolta realizzando processi di co-progettazione con gli Enti locali e altre organizzazioni di terzo settore e territoriali.

Per i gruppi promotori di nuove imprese sociali:

Il Settore offre una **"cassetta degli strumenti"** per ideare, progettare, coordinare e gestire la propria impresa. Un percorso ragionato per divenire protagonisti del proprio futuro; un progetto non soltanto individuale, ma che coinvolga il contesto locale ed agisca su dimensioni più ampie.

Per le nuove Cooperative:

Responsabile: Dott. Emiliano Fiore
mail: gare@consorziovalcomino.it

COSA OFFRE

Il Consorzio Valcomino cura la costituzione di network organizzativi e operativi e promuove partecipazioni strategiche operando come General Contractor delle imprese associate.

Realizza azioni di partenariato e promuove iniziative di marketing sociale.

In rappresentanza delle sue associate, può partecipare come General Contractor a gare/commesse/contratti pubblici o privati che sarebbero di difficile/impossibile accesso da parte di singole cooperative o di loro associazioni temporanee di impresa.

I servizi offerti sono:

- ✓ monitoraggio delle opportunità e promozione delle attività svolte dalle cooperative del consorzio;
- ✓ progettazione e predisposizione documenti per partecipare alle gare;
- ✓ monitoraggio dei servizi;
- ✓ gestione tecnico-amministrativa del contratto.

Comportano i seguenti vantaggi:

- ✓ visibilità/credibilità nei confronti dei diversi interlocutori;
- ✓ affiancamento dalla Tecnostruttura consortile;
- ✓ appartenenza alla rete territoriale di competenza.

A CHI SI RIVOLGE

Il servizio è rivolto alle Cooperative associate

ATTIVAZIONE E COSTI

L'attivazione del Servizio avviene o su richiesta delle singole Cooperative socie o su segnalazione del Responsabile del Settore per il Consorzio.

PERSONALE

Il Settore, coordinato da un Responsabile e reso operativo da 4 operatori interni, utilizza le competenze e le professionalità interne/esterne al consorzio adeguate a ogni singolo percorso.

5.9 I Servizi gestiti dalle Cooperative socie

Il Consorzio Valcomino, attraverso le sue associate, è in grado di offrire una serie di servizi alla persona:

Settore Servizi Diurni:

il Settore sovrintende alla fornitura dei servizi di:

- Assistenza domiciliare ad anziani e disabili;
- Assistenza domiciliare integrata ad anziani e disabili
- Assistenza educativa domiciliare a minori e famiglie in condizioni di fragilità;
- Gestione di Centri Socio Educativi/ Centri Diurni Disabili (CSE/CDD);
- Animazione, Tempo libero & Vacanze (turismo sociale, gestione alberghi, centri estivi);
- Attività di pulizie, traslochi, manutenzioni edili e del verde, distribuzione pasti in strutture comunitarie (attraverso Coop. Soc. di tipo B);
- Servizio Inserimento Lavorativo (attraverso Coop. Soc. tipo B).

Settore Servizi Residenziali:

il Settore sovrintende alla fornitura dei servizi di:

- Gestione di Case Alloggio per anziani autosufficienti;
- Gestione di Case di Riposo e RSA;
- Gestione di Comunità di accoglienza residenziale disabili;
- Gestione di Case Famiglia per minori;
- Gestione di Comunità residenziali per nuclei mamma/bambino;
- Gestione di Case Rifugio per donne vittime di violenza
- Gestione Ostelli.

Settore Servizi di supporto al diritto allo studio:

il Settore sovrintende alla fornitura dei servizi di:

- Assistenza Educativa e comunicativa in ambito scolastico per alunni disabili;
- Asili Nido;
- Trasporto scolastico;
- Gestione mense scolastiche.

5.9.3 Servizi di supporto al diritto allo studio

Servizi	Servizi di supporto alla crescita armoniosa dei minori e alla genitorialità. Il servizio realizza servizi di supporto al compito educativo e formativo attraverso l'offerta di: ✓ servizi di assistenza scolastica per gli alunni diversamente abili finalizzati alla piena inclusione in ambito scolastico e all'acquisizione delle autonomie personali e della comunicazione; ✓ servizi di gestione di Asili nido e servizi di accudimento ed educazione rivolti alla fascia di età 0-6 anni; ✓ servizi di trasporto dedicati agli studenti; ✓ servizi completi di organizzazione e gestione di mense scolastiche.
Utenza	Minori e minori disabili
Descrizione	Il servizio si caratterizza per i seguenti aspetti: ✓ elaborazione di progetti specifici di gestione; ✓ centralità dell'utente; ✓ potenziamento delle autonomie e delle capacità.

5.10 Tariffe applicate in base alle tipologie di servizi offerti

tipologia servizi	Costo orario
Interventi di servizi alla persona	€ 19,85 oltre Iva
Prestazioni riferite al domicilio e al contesto di vita dell'utente	€ 19,85 oltre Iva
Interventi educativi in favore del minore, sostegno e apprendimento scolastico; interventi di inserimento sociale dei minori e delle famiglie	€ 19,98 oltre Iva
Prestazioni riferite a minori e a nuclei familiari problematici	€ 19,98 oltre Iva
Segretariato sociale - supporto alla famiglia	€ 21,45 oltre Iva

	ore/anno ad un massimo di 100 ore/anno. Presenza di un Responsabile per il coordinamento del singolo Settore.

6.3 La professionalità del personale

È determinata da una crescita di un percorso di apprendimento che si sviluppa durante tutto l'arco della vita.

Il Consorzio si impegna a raggiungere e mantenere i seguenti standard qualitativi:

Titolo di studio	Il titolo di studio del personale è quello previsto dalle normative di legge vigenti; possono essere considerati titoli equipollenti o superiori; è incentivata la formazione permanente del personale, è garantito il diritto allo studio.
Esperienza professionale	I Colloqui per l'assunzione del personale sono gestiti mediante procedure di controllo dedicate. All'interno dei gruppi è garantita la presenza di personale con esperienza lavorativa maturata nei servizi. Il personale con maggiore esperienza affianca sempre, con funzioni di formazione, il personale neoassunto. I consulenti vengono selezionati e monitorati mediante procedure di controllo dedicate.
Aggiornamento e formazione	Annualmente viene svolta la valutazione del personale e dei Responsabili; vengono evidenziati i bisogni formativi e la Direzione programma annualmente, con il supporto dei Responsabili di settore, un piano annuale per la formazione che aggiorna la programmazione triennale.

6.4 La qualità operativa

È determinata dalle modalità di erogazione del servizio, dall'approccio professionale e metodologico, dall'orientamento etico del Consorzio.

Per i Servizi alla persona le singole Cooperative hanno elaborato specifici standard di qualità ai quali fare riferimento.

Il Consorzio si impegna a raggiungere e mantenere i seguenti **standard qualitativi**:

Modalità	Le attività di erogazione del servizio sono controllate attraverso procedure dedicate. Per ogni attività e/o servizio sono previsti ricorrenti momenti di controllo e confronto con il cliente. Per ogni attività e/o servizio è previsto l'utilizzo di professionalità interne/esterne al Consorzio competenti per il settore d'intervento.

Condizioni di efficacia	✓ agire in congruenza con il progetto teorico del servizio ✓ analizzare le informazioni inerenti il contesto organizzativo e ambientale, i bisogni del cliente/utente, in modo da comprendere il quadro complessivo in cui si inserisce l'intervento ✓ curare lo scambio di relazioni e comunicazioni nel rapporto con i clienti/utenti ✓ definire in sede di programmazione obiettivi concreti, raggiungibili e misurabili ✓ garantire una costante ricontrattazione, rivalutazione e flessibilità dell'intervento ✓ garantire una organizzazione strutturata e al contempo sufficientemente elastica nel rispondere alle diverse esigenze del cliente/utente
Condizioni di efficienza	✓ dotare il personale degli strumenti e dei modelli teorici/operativi per l'osservazione e la rilevazione dei bisogni e per la realizzazione del servizio ✓ garantire incontri periodici di programmazione e verifica dell'intervento ✓ promuovere la consapevolezza e la crescita professionale del personale con momenti di formazione e di consulenza

6.7 Gli indicatori

All'interno della gestione del proprio Sistema Qualità la Direzione effettua, almeno annualmente, una revisione delle modalità di esecuzione dei processi primari per l'erogazione dei servizi, allo scopo di verificarne l'adeguatezza e l'efficacia; a questo scopo ha definito una serie di indicatori atti a monitorarne e misurarne la qualità.

Annualmente viene effettuata un'analisi dei risultati ottenuti e vengono definiti gli obiettivi per l'anno seguente.

Per i Servizi alla persona le singole Cooperative hanno elaborato specifici indicatori di qualità ai quali fare riferimento.

Processo/Area	Indicatore
Progettazione	Numero dei nuovi servizi/numero progettazioni
Erogazione Servizio	Dati economici e di bilancio Numero nuovi clienti/anno Numero richieste/anno Numero soci/anno Numero nuove convenzioni
Gestione Risorse	Ore di formazione per dipendente/ anno Gestione Risorse Media voti della valutazione del personale
Gestione Sistema Qualità	Numero Non Conformità e Raccomandazioni da Ente

7. I DIRITTI DEI CLIENTI/UTENTI

Il Consorzio promuove i diritti di cui i suoi utenti e i suoi clienti sono portatori e responsabilmente si attiva, con i mezzi a sua disposizione e nei limiti delle sue risorse e dei suoi compiti istituzionali, per rimuovere prassi e comportamenti che ostacolino l'esercizio di questi diritti e per assumere quelle decisioni organizzative, economiche, comportamentali e di gestione che, invece, li consentono e li agevolano.

Sono riconosciuti ai clienti/utenti i seguenti **diritti fondamentali irrinunciabili**:

- **Diritto all'informazione e alla documentazione**. Ogni cliente/utente ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione di cui necessita, nonché a entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo la sua condizione. L'utente ha il diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso; egli ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.
- **Diritto alla sicurezza**. Chiunque ha diritto a non subire danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.
- **Diritto alla protezione**. Il Consorzio ha il dovere, all'interno delle condizioni di erogazione del Servizio, di proteggere in maniera particolare ogni cliente/utente che, a causa del suo stato, si trovi in una condizione momentanea o permanente di difficoltà.
- **Diritto alla certezza**. Ogni cliente/utente ha diritto ad avere la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini e/o discrezionalità nell'interpretazione dei regolamenti interni.
- **Diritto alla fiducia**. Ogni cliente/utente ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia.
- **Diritto alla qualità**. Ogni cliente/utente ha diritto di trovare negli operatori della struttura l'orientamento verso un unico obiettivo: la qualità del servizio erogato. Il cliente/utente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.
- **Diritto alla differenza**. Ogni cliente/utente ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.
- **Diritto alla normalità**. Ogni cliente/utente ha diritto a ricevere un servizio le cui modalità di erogazione non alterino, oltre il necessario, la sua organizzazione di vita.

Consorzio Valcomino Società Cooperativa Sociale
via Valadier, 36 00193 Roma
Tel. 0776.696026
Fax 0776.696036
mail: info@consorziovalcomino.it

Il Consorzio si assume la responsabilità per la raccolta e la segnalazione dei reclami riguardanti servizi alla persona, gestiti dalle Cooperative associate per le quali il Consorzio svolga la funzione di General Contractor, qualora il reclamo sporto alla singola Cooperativa non abbia ricevuto una adeguata o sufficiente risposta o risoluzione o qualora sia la committenza pubblica a sporgere reclamo.

8.2 Risarcimenti

Tutti i dipendenti e collaboratori del Consorzio sono coperti da Assicurazione sulla Responsabilità civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate, attraverso comportamenti riferibili a negligenza, imprudenza, imperizia.

In riscontro alla Vs richiesta, si prega di prendere visione dell'allegato.
Il Legale Rappresentante
Tanzilli Antonio Lino
In data 2020-05-20T11:27:02+0200, comune.civitavecchia@legalmail.it ha scritto:

> in riferimento all'integrazione documentale trasmessa con nota n° 114579 del 30.12.2019 e per la materia di cui all'oggetto, con la
> Cordiali saluti
> Il Presidente delal Commissione
> Dott.ssa Maria Grazia Coccetti