

LA MINIERA DI GIOVE

COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Șede Legale: Via Adua, 3 Șede Operativa: Via General Cantore, 11 21046 Malnate VA

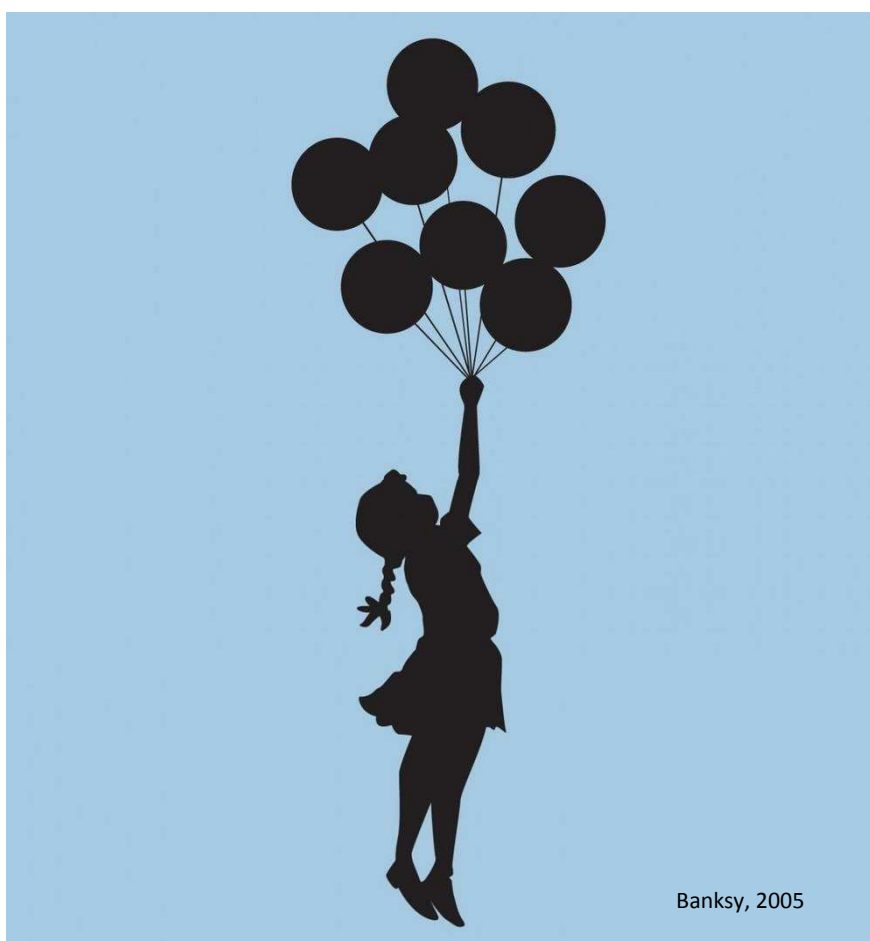
Tel e Fax: 0332.42.92.12

coopminiera@gmail.com laminieradigiove@legalmail.it

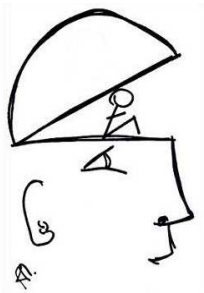
www.laminieradigiove.com

P. IVA e C. F. 03072170123

Carta dei Servizi



Banksy, 2005



LA MINIERA DI GIOVE

COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Sede Legale: Via Adua, 3 Sede Operativa: Via General Cantore, 11 21046 Malnate VA

Tel e Fax: 0332.42.92.12

coopminiera@gmail.com laminieradigiove@legalmail.it

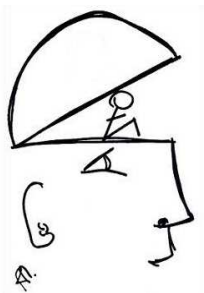
www.laminieradigiove.com

P. IVA e C. F. 03072170123

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

Introduzione	pag. 3
Cos'è la Carta dei Servizi	pag. 3
Chi siamo / Presentazione generale	pag. 4
Cosa facciamo / Tipologie di intervento	pag. 4
Utenze e Committenze della Cooperativa	pag. 5
Modalità di collaborazione con le diverse committenze	pag. 5
Oggetto gestionale	pag. 6
Organo gestionale	pag. 6
Personale e professionalità	pag. 6
Sede operativa	pag. 7
Tutela degli Utenti	pag. 9
Uguaglianza e diritto di accesso	pag. 9
Modalità di iscrizione	pag. 9
Copertura assicurativa	pag. 10
Modalità di valutazione del servizio	pag. 10
Misura a tutela dei cittadini utenti - Gestione dei reclami	pag. 10
Informazioni e contatti	pag. 11
Validità della Carta dei Servizi de La Miniera di Giove	pag. 11



LA MINIERA DI GIOVE

COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Șede Legale: Via Adua, 3 Șede Operativa: Via General Cantore, 11 21046 Malnate VA

Tel e Fax: 0332.42.92.12

coopminiera@gmail.com laminieradigiove@legalmail.it

www.laminieradigiove.com

P. IVA e C. F. 03072170123

INTRODUZIONE

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.

E' pensata, inoltre, per essere uno strumento che permette ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi.

Le norme di riferimento sono la Direttiva Ciampi del 27/1/1994 "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici" e la Legge 8 novembre 2000 n° 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

La carta dei servizi rappresenta l'impegno dell'ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione
- tempestività delle risposte
- accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi
- correttezza e regolarità gestionale.

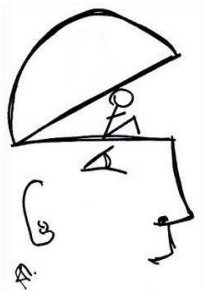
Per tradurre operativamente tali principi è necessario che l'ente adotti strumenti e procedure idonee a:

- definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia
- semplificare il più possibile gli aspetti burocratici e procedurali legati all'erogazione dei servizi
- gestire i reclami.

La Carta dei Servizi della Cooperativa Sociale ONLUS La Miniera di Giove ha come fonte di ispirazione fondamentale l'art.3 della Costituzione Italiana e, per quanto in essi pertinente, gli artt.33 e 34.

Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, personali e sociali.

E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori, all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese."



LA MINIERA DI GIOVE

COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Sede Legale: Via Adua, 3 Sede Operativa: Via General Cantore, 11 21046 Malnate VA

Tel e Fax: 0332.42.92.12

coopminiera@gmail.com laminieradigiove@legalmail.it

www.laminieradigiove.com

P. IVA e C. F. 03072170123

Chi siamo - Presentazione generale

La Miniera di Giove è un'agenzia educativa attiva sul territorio di Malnate (VA) e dei Comuni limitrofi della provincia di Varese e Como dal mese di Settembre 2003. Vi lavorano educatori, psicologi, musicoterapeuti, arteterapeuti, consulenti familiari, animatori e, all'occorrenza, altre figure professionali.

La Miniera di Giove ha assunto lo statuto di Cooperativa Sociale ONLUS nel gennaio 2009, dopo una fase di passaggio da SRL Uninominale ad Associazione di Promozione Sociale e un cambio di sede.

Il Consiglio di Amministrazione è composto dai soci fondatori Dott. Claudio Carrara, rappresentante legale della Cooperativa, e Dott. Alan Perini, (educatori), dalla Dott.ssa Alessandra Caro (educatrice) e dalle Dott.sse Cecilia Falchetta e Elisabetta Martinengo (psicologhe).

L'équipe educativa è formata attualmente da circa trenta professionisti.

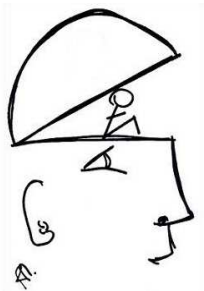
Cosa facciamo – Tipologie di intervento

La Cooperativa opera nell'ambito della prevenzione del disagio sociale, con particolare interesse per l'utenza costituita dai minori e dalle loro famiglie e attenzione per i temi riguardanti la genitorialità.

La modalità di lavoro si basa sull'attivazione delle risorse dell'utente: la relazione, l'instaurazione di un rapporto di reciproca fiducia e l'attivazione di risorse personali sono strumenti che si ritengono imprescindibili.

Le principali tipologie di intervento sono

- Assistenza Domiciliare Minori (ADM)
- Assistenza Educativa Scolastica ad personam in affiancamento agli insegnanti di Scuole dell'Infanzia, Primarie e Secondarie in orario scolastico presso le rispettive sedi
- Assistenza Domiciliare ad adulti con lieve compromissione
- Supporto allo svolgimento di compiti scolastici e studio presso la propria sede
- Incontri Protetti in Spazio Neutro prescritti in garanzia del diritto dei minori di poter incontrare, conoscere ed avere nella propria vita la figura dei genitori, benché un qualche tipo di restrizione ne limiti la frequentazione
- Supporto psico – pedagogico rivolti ai genitori
- Consulenza psicologica rivolta a bambini, ragazzi ed adulti
- Progettazione e gestione di interventi educativi
- Progettazione e gestione di momenti informativi e formativi rivolti a genitori ed operatori del settore
- Progettazione e gestione di momenti informativi e formativi rivolti a minori
- Progettazione e gestione di campi estivi
- Progettazione e gestione di momenti ludico – ricreativi
- Progettazione e gestione di laboratori di arteterapia e musicoterapia
- Progettazione e gestione di interventi volti a favorire il protagonismo giovanile
- Gestione del coordinamento didattico di scuole dell'infanzia
- Gestione di servizi parascolastici (pre scuola, mensa e dopo scuola).



LA MINIERA DI GIOVE

COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Sede Legale: Via Adua, 3 Sede Operativa: Via General Cantore, 11 21046 Malnate VA

Tel e Fax: 0332.42.92.12

coopminiera@gmail.com laminieradigiove@legalmail.it

www.laminieradigiove.com

P. IVA e C. F. 03072170123

Utenza e Committenza della Cooperativa

Al centro dell'attenzione e della cura dell'operare quotidiano e progettuale dell'équipe della Cooperativa ci sono principalmente bambine e bambini, adolescenti e figure di riferimento che a loro si rivolgono.

Committenti pubblici: sono i soggetti istituzionali (rappresentati da Servizi Sociali Territoriali, Servizi Tutela Minori, Servizi Educativi, Scuole, Comuni e altri Enti) insieme ai quali cerchiamo di costruire e definire le finalità e gli obiettivi una volta evidenziata la domanda di intervento e con i quali valutiamo gli esiti del singolo intervento. La domanda di intervento si sviluppa all'interno di rapporti di Accreditamento, Convenzioni o per affido diretto dell'incarico.

Committenti Privati: sono i soggetti privati (rappresentati da Associazioni, Cooperative, Fondazioni, Istituti Socio-Assistenziali di vario tipo e altri) per i quali e con i quali si progettano e sviluppano interventi e azioni volti a soddisfare specifiche esigenze.

Clients Privati: sono le famiglie che, su invio di altri Enti e Istituzioni o spontaneamente, richiedono interventi, progetti, azioni, tesi a soddisfare specifiche esigenze negli ambiti di nostra competenza (assistenza compiti e studio, progetti educativi, supporto psico – pedagogico, laboratori espressivi e occasioni ludico - animative).

Modalità di collaborazione con le diverse committenze

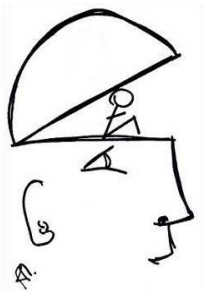
La Cooperativa collabora costantemente con le diverse committenze dalle quali riceve gli incarichi al fine di monitorare ogni sviluppo di ogni singolo intervento.

L'équipe educativa è sempre in ascolto delle esigenze dell'utenza (siano minori, genitori, adulti, dirigenti scolastici, insegnanti, assistenti sociali, amministratori e i professionisti che si occupano del singolo caso), cercando di captare con empatia e sensibilità anche esigenze non espresse o che faticosamente sono esprimibili.

Il costante lavoro di équipe e di supervisione, la condivisione, il confronto e la valutazione dei diversi aspetti di un intervento permettono di aumentare il grado di efficacia dell'agire.

La rete è fondamentale e viene favorita o promossa laddove possa essere percepita come carente.

L'attento monitoraggio attraverso colloqui e relazioni scritte di quanto visto, vissuto, appreso durante gli interventi sono altri strumenti importanti per una produttiva evoluzione delle singole situazioni.



LA MINIERA DI GIOVE

COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Sede Legale: Via Adua, 3 Sede Operativa: Via General Cantore, 11 21046 Malnate VA

Tel e Fax: 0332.42.92.12

coopminiera@gmail.com laminieradigiove@legalmail.it

www.laminieradigiove.com

P. IVA e C. F. 03072170123

OGGETTO GESTIONALE

La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un costruttivo rapporto con lo Stato e le Istituzioni Pubbliche.

La Cooperativa, conformemente alla legge 381/91, non ha scopo di lucro ed ha come oggetto la gestione di servizi socio-sanitari, educativi, ricreativi e sportivi. Suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini. Al centro del servizio si pone la persona e la propria famiglia con la pluridimensionalità che le contraddistinguono nella complessa società contemporanea.

I servizi saranno dunque risposta fattiva ai bisogni dichiarati dai diversi committenti (pubblici e privati) e frutto dell'analisi e della collaborazione nel settore dei servizi socio - educativi e ricreativi.

I principali servizi alla persona erogati intendono accompagnare il singolo nei diversi stadi della propria esistenza, ponendo particolare attenzione alle situazioni in cui la famiglia necessita maggior aiuto e sostegno e dunque nei momenti dell'infanzia, dell'adolescenza e dell'età anziana dei soggetti appartenenti al nucleo familiare.

Organo gestionale

La Miniera di Giove Cooperativa Sociale ONLUS è diretta e gestita da un Consiglio di Amministrazione (CdA) composto da cinque membri (un Presidente e quattro Consiglieri) che stabiliscono le linee guida della Cooperativa, si occupano della gestione economico - amministrativa, del personale (nonché della sua selezione) e della supervisione del lavoro. Il CdA provvede alla presa di contatto, al mantenimento e alla gestione dei rapporti con gli Enti con i quali la Cooperativa entra in contatto e/o collaborazione.

Personale e professionalità

Attualmente all'interno de La Miniera di Giove operano educatori professionali, psicologi, consulenti familiari, musicoterapeuti e arteterapeuti.

Le età degli operatori, di ambo i sessi, coprono un *range* da venti a quarantacinque anni circa.

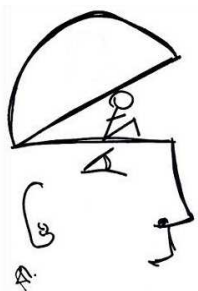
All'interno de La Miniera di Giove lavorano in questo momento trentasei operatori di cui:

n° 27 donne;

n° 9 uomini;

La Miniera di Giove applica il CCNL Cooperative Sociali, aderisce alla Confcooperative di Varese e inquadra attualmente i propri operatori nel modo seguente:

- dipendenti a tempo pieno e parziale indeterminato;
- dipendenti a tempo parziale determinato;
- collaborazioni professionali autonome.



LA MINIERA DI GIOVE

COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Sede Legale: Via Adua, 3 Sede Operativa: Via General Cantore, 11 21046 Malnate VA

Tel e Fax: 0332.42.92.12

coopminiera@gmail.com laminieradigiove@legalmail.it

www.laminieradigiove.com

P. IVA e C. F. 03072170123

Nei periodi estivi, o per esigenze particolari di realizzazione di progetti nuovi o estemporanei, il personale della Cooperativa è in grado di allargarsi fino a raggiungere il numero di operatori necessario al buon funzionamento dei progetti stessi e a comprendere le professionalità più idonee al raggiungimento delle finalità del progetto.

Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa, al fine di evitare il *turn over* degli operatori, per agevolare coloro che collaborano più stabilmente e per garantire la continuità dei progetti, periodicamente rivaluta i contratti applicati.

La Cooperativa è all'interno di una fitta rete di collaborazioni con altri Enti e conoscenze con professionisti nell'ambito socio – educativo: attraverso questo network, fra l'altro, riesce ad entrare in contatto con nuovi collaboratori dei quali, a priori, si conoscono le caratteristiche professionali, le competenze e le esperienze pregresse.

Con tutti i collaboratori vengono svolti a cadenza mensile incontri di équipe, nei quali si condividono le problematiche dei casi, i vissuti relativi, si concordano modalità e strategie e nei quali ognuno ha la possibilità di aggiungere il proprio contributo nella definizione degli obiettivi e delle modalità esecutive. Tutti gli operatori partecipano anche a momenti di programmazione nei quali ognuno può proporre idee, esigenze e mettere in comune le proprie capacità, competenze e attitudini personali.

Vengono, infine, condivisi momenti di autoformazione interna o offerte occasioni di formazione con personale esterno.

Sede operativa

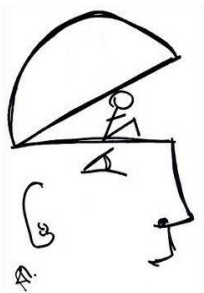
La Cooperativa ha a disposizione del proprio personale in servizio ed, in parte, dell'utenza fruitrice dei servizi erogati una sede operativa sita in Malnate (VA) in via General Cantore, 11. Tale sede consta di:

- due locali adibiti allo svolgimento di riunioni, attività con singoli utenti, laboratori artistico – espressivi;
- un ufficio per l'archiviazione di documenti e progetti, per l'ubicazione di strumenti tecnologici (computer, fax, fotocopiatrice, etc.), la raccolta, conservazione e eventuale produzione di documenti secondo quanto previsto dalla vigente legge a tutela della Privacy dei dati personali e sensibili (D. Lgs 196/2003).
[Gli scopi del D. Lgs. 196/03 mirano al riconoscimento del diritto del singolo sui propri dati personali e, conseguentemente, alla disciplina delle diverse operazioni di gestione ("trattamento") dei dati, riguardanti la raccolta, l'elaborazione, il raffronto, la cancellazione, la modificazione, la comunicazione o la diffusione degli stessi. All'art. 1 del testo unico viene riconosciuto il diritto assoluto di ciascuno sui propri dati, in cui si afferma testualmente: "Chiunque ha diritto alla protezione dei dati personali che lo riguardano"];
- un servizio igienico.

Tali ambienti rispettano le normative vigenti e prescritte in materia di sicurezza, igiene e pulizia ed adeguatezza a norme o prescrizioni in vigore. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali, dei servizi e delle attrezzature garantiscono una permanenza confortevole e sicura per gli utenti e per il personale.

La Cooperativa funziona secondo le seguenti modalità:

- **APERTURA:** dal mese di Settembre al mese di Agosto dell'anno successivo compresi
- **CHIUSURA:** parzialmente nel corso del mese di Agosto alcune attività sono sospese e si prevede la turnazione per ferie del personale. Viene comunque garantita la continuità degli interventi a favore



LA MINIERA DI GIOVE

COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Sede Legale: Via Adua, 3 Sede Operativa: Via General Cantore, 11 21046 Malnate VA

Tel e Fax: 0332.42.92.12

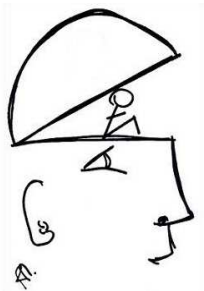
coopminiera@gmail.com laminieradigiove@legalmail.it

www.laminieradigiove.com

P. IVA e C. F. 03072170123

dell'utenza ritenuti necessari anche in periodi di vacanza. Sono, inoltre, previsti giorni di chiusura in rapporto alle principali festività laiche o religiose del calendario nazionale.

- **GIORNI e ORARI:** dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 18.30.
- **PAGAMENTI:** sono previsti pagamenti per i servizi erogati attraverso l'emissione di ricevute o fatture fiscali nei confronti delle famiglie o degli Enti che beneficiano dei servizi proposti dalla Cooperativa. I compensi indicati in tali documenti possono essere saldati attraverso contanti, bonifici bancari o (a discrezione della Direzione) assegni bancari, secondo le normative vigenti.



LA MINIERA DI GIOVE

COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Sede Legale: Via Adua, 3 Sede Operativa: Via General Cantore, 11 21046 Malnate VA

Tel e Fax: 0332.42.92.12

coopminiera@gmail.com laminieradigiove@legalmail.it

www.laminieradigiove.com

P. IVA e C. F. 03072170123

TUTELA DEGLI UTENTI

Uguaglianza e diritto di accesso

Nessuna discriminazione nell'erogazione dei servizi erogati dalla Cooperativa può essere compiuta dalla stessa o dai propri operatori per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche (in rispetto all'Art. 3 della Costituzione Italiana).

Modalità di iscrizione

Servizi gestiti per conto di Committenti pubblici: l'accesso a tali servizi è gestito direttamente dagli uffici preposti (ad es. Servizi Sociali Comunali) che stabiliscono modalità di partecipazione e la gestione dei dati personali ed eventualmente dei dati sensibili.

Servizi gestiti per conto di Committenti Privati: l'accesso a tali servizi è gestito dai Committenti stessi che regolano e regolamentano le modalità di accesso e di iscrizione e la gestione dei dati personali ed eventualmente dei dati sensibili.

Servizi rivolti a Clienti Privati:

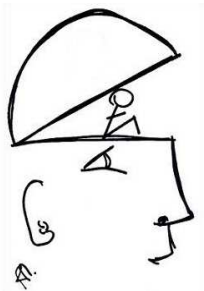
I genitori del minore, o chi ne fa le veci, sono tenuti alla compilazione di un modulo prestampato per effettuare l'iscrizione al Servizio Assistenza Compiti / Studio o a Laboratorio artistico – espressivi o ad un Percorso di Consulenza Psico - Pedagogica. Non è previsto il versamento di nessuna quota di iscrizione. In tale modulo dovranno essere indicati i dati anagrafici dell'utente e dell'adulto, le modalità di frequenza e partecipazione, sottoscritte le "Condizioni di frequentazione e Modalità di pagamento" e le altre norme elencate nel modulo prestampato. Inoltre, si richiedono le seguenti autorizzazioni:

- al trattamento dei dati personali secondo la Lg 675/96 ed il D. Lgs 196/2003;
- all'utilizzo dell'immagine fotografica e/o audiovisiva del minore (facoltativa);
- ad effettuare gite e/o uscite (facoltativa e in occasione di eventi che prevedano tali possibilità);
- all'eventuale somministrazione di cibi e bevande confezionati.

Infine i genitori del minore o chi ne fa le veci si impegnano:

- a prendere visione del listino prezzi, delle modalità assicurative adottate dalla Direzione, nonché di tutte le azioni intraprese per il corretto funzionamento della struttura;
- al pagamento delle rette in base all'effettiva frequenza del Servizio.

E' inoltre possibile scegliere le modalità di frequenza del Servizio che restano comunque flessibili e modificabili in qualsiasi momento dandone comunicazione alla Direzione.



LA MINIERA DI GIOVE

COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Sede Legale: Via Adua, 3 Sede Operativa: Via General Cantore, 11 21046 Malnate VA

Tel e Fax: 0332.42.92.12

coopminiera@gmail.com laminieradigiove@legalmail.it

www.laminieradigiove.com

P. IVA e C. F. 03072170123

Copertura assicurativa

La Direzione dichiara di aver stipulato una polizza assicurativa per la responsabilità civile verso terzi (RCO – RCT) per un massimale assicurativo di € 3.000.000,00 (€ tre milioni/00).

Modalità di valutazione del servizio

Al fine di verificare che il servizio erogato risponda o abbia risposto alla richiesta del cliente o del Committente (pubblico o privato), si effettuano colloqui periodici durante il corso del progetto; lo scambio continuo garantisce la possibilità di ridiscussione del progetto a fronte di eventuali criticità o naturali cambiamenti emersi.

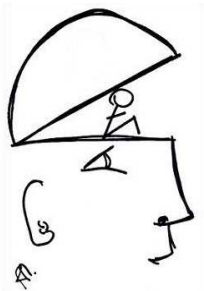
Per i clienti privati si prevedono questionari anonimi di customer satisfaction a cadenza annuale.

Misure a tutela dei cittadini utenti - gestione dei reclami

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire del servizio o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta gli utenti possono presentare reclamo. Esso ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento per segnalare alla Direzione comportamenti o azioni non in linea con i principi e le finalità della Carta relativi alla realizzazione del servizio e alla trasparenza dell'azione amministrativa.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax o a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

La Direzione risponde con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per verificare ed eventualmente rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.



LA MINIERA DI GIOVE

COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Sede Legale: Via Adua, 3 Sede Operativa: Via General Cantore, 11 21046 Malnate VA

Tel e Fax: 0332.42.92.12

coopminiera@gmail.com laminieradigiove@legalmail.it

www.laminieradigiove.com

P. IVA e C. F. 03072170123

Informazioni e contatti

La sede legale della Cooperativa La Miniera di Giove si trova a Malnate (VA) in via Adua, 3.

La sede operativa è in Malnate (VA), in Via General Cantore, 11.

La sede operativa è aperta dal Lunedì al Venerdì

dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 18.30.

Telefono: 0332.429212

Sito web: www.laminieradigiove.com

e-mail: coopminiera@gmail.com

pec: laminieradigiove@legalmail.it

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi potrà subire aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario. La Cooperativa si impegna ad effettuare una revisione della Carta dei Servizi ogni qual volta subentri una variazione significativa delle caratteristiche e dei contenuti della stessa.