



# ***CARTA DEI SERVIZI***

## ***IRIDE***

*Società Cooperativa Sociale  
Piazza Carlo Albero sn  
95048 Scordia (CT)  
P.Iva 04229280872*



<b>INDICE</b> .....	pag. 1
<b>LA SCELTA DELLACARTA DEI SERVIZI</b> .....	pag. 2
<b>DATI IDENTIFICATIVI DELL'ENTE</b> .....	pag. 2
<b>PRESENTAZIONE SOC. COOP. SOCIALE IRIDE</b> .....	pag. 2
<b>RISORSE UMANE</b> .....	pag. 3
<b>ESPERIENZA DELL'ENTE</b> .....	pag. 4
<b>PRINCIPI FONDAMENTALI</b> .....	pag. 4
<b>DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE</b> .....	pag. 4
<b>MONITORAGGIO E CONTROLLO</b> .....	pag. 5
<b>LA PROCEDURA DEL RECLAMO</b> .....	pag. 5



## CARTA DEI SERVIZI

### ***La scelta della Carta dei servizi***

La **Carta dei servizi** è il documento che esplicita e comunica alle parti interessate (enti pubblici, aziende, operatori, utenti, destinatari di formazione, ecc.) gli impegni che la **Società Cooperativa Sociale IRIDE** assume nei loro confronti a garanzia della qualità e trasparenza dei servizi erogati in termini strategici, organizzativi, operativi e preventivi.

Essa viene redatta ai sensi del **D.P.C.M. del 19.05.1995** concernente lo "Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari", provvedimento in cui viene ribadito che a tale adempimento devono ottemperare i soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari anche in regime di concessione o mediante convenzione e che tali soggetti sono tenuti a dare adeguata pubblicità agli utenti della propria carta.

La Carta dei Servizi rappresenta una dichiarazione di impegno che la cooperativa si assume di fronte ai cittadini, con lo scopo di migliorare nel tempo la qualità dei servizi e del rapporto con le persone che ne usufruiscono. E' uno strumento per rendere diretta e trasparente la comunicazione tra la stessa cooperativa, gli utenti e i committenti dei servizi.

### ***Dati identificativi dell'ente***

Denominazione: **IRIDE Società Cooperativa Sociale**

**Sede legale:** Scordia (CT) – Piazza Carlo Alberto, 49

**Telefono:** 3275445712

**Apertura al pubblico:** dal lunedì al venerdì dalle 09.30 alle 12.30

**Indirizzo di posta elettronica:** iridescs@pec.it

### ***Presentazione dell'ente***

**IRIDE Società Cooperativa Sociale** è una cooperativa sociale di tipo A, costituita legalmente il 25 novembre 2004, che si propone l'obiettivo di "perseguire l'interesse generale della collettività alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini" attraverso la **gestione di servizi socio-sanitari ed educativi**, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 1 della legge 381/91.

La Cooperativa ha sede legale a Scordia (CT), in Piazza Carlo Alberto, 49 ed è in possesso delle seguenti **iscrizioni ad albi/registri**, funzionali alle attività che svolge:

- Albo della Regione Sicilia, ai sensi della L. R. 22/86, all'albo degli Enti che possono svolgere assistenza domiciliare in favore di anziani, disabili e minori.
- Albo della Regione Sicilia, ai sensi della L. R. 22/86, all'albo degli Enti che possono svolgere attività in favore di minori stranieri non accompagnati presso strutture di primissima accoglienza e presso strutture di accoglienza di secondo livello.
- Albo della Regione Sicilia, ai sensi della L. R. 22/86, all'albo degli Enti che possono svolgere attività in favore di disabili psichici e di anziani presso comunità alloggio.
- Albo della Regione Sicilia, ai sensi della L. R. 22/86, all'albo degli Enti che possono svolgere attività assistenziale in favore di minori presso micronido.
- Registro delle Associazioni e delle Imprese istituito dal Ministero della Solidarietà Sociale per gli Enti che svolgono attività a favore degli immigrati (Prima Sezione).



La Cooperativa risulta essere in possesso di **Certificazione UNI EN ISO 9001:2015** per le seguenti attività:

- Progettazione ed erogazione di servizi socio – assistenziali e socio – educativi;
- Gestione asili nido;
- Servizi di accoglienza, integrazione, mediazione culturale e tutela per immigrati.

Inoltre, essa è in possesso di **Certificazione UNI 11034** (Servizi all'infanzia. Requisiti del servizio) per la gestione di asili nido.

Essa, pertanto, intende configurarsi non quale mero erogatore di servizi, ma quale soggetto propositivo e attivo del Terzo Settore che agisce nel territorio di riferimento per contribuire al miglioramento della qualità della vita della popolazione locale e del benessere delle fasce deboli di tale popolazione.

### ***Risorse umane***

Le risorse umane che operano all'interno della cooperativa IRIDE, sia nell'ambito amministrativo sia nell'ambito gestionale, sono caratterizzate da elevate competenze professionali e personali, tali da garantire la gestione ottimale dei servizi erogati.

#### Direzione:

Rocco SCIACCA: Legale rappresentante – Presidente Consiglio di amministrazione

Caterina BOCCASSINI: Vice Presidente Consiglio di amministrazione

Federica RUSSO: Consigliere

Titolare Trattamento Dati Privacy: Rocco SCIACCA

Responsabile Sicurezza: Rocco SCIACCA

Responsabile Assicurazione Qualità: Maria BELLINO

Responsabile Amministrazione: Rocco FERRARO

Responsabile Progettazione: Maria BELLINO

Responsabile Gestione gare e contratti: Alessandra LIRA

Responsabile Acquisti: Rocco SCIACCA



### ***Esperienza dell'ente***

Attualmente la Società Cooperativa Sociale "IRIDE" gestisce i seguenti servizi:

- Gestione di attività sociali in favore degli anziani presso l'IPAB "Ente Ricovero Bonifazio" con sede in Scordia (dal 2005).
- Gestione del servizio di recupero scolastico rivolto ai minori (dal 2006).
- Gestione Micro Nido Aziendale "La coperta di Linus" (dal 2007).
- Gestione progetto SPRAR per richiedenti protezione internazionale - Progetto SPRAR Vizzini (dal 01.04.2017).
- Gestione servizio ADA Anziani Comune di Militello V.C. (dal 2016).
- Gestione servizio integrativo Spazio Gioco "A casa di Peter Pan" nel Comune di Santa Maria di Licodia (dal 01.12.2017).

### ***Principi fondamentali***

I principi fondamentali che stanno alla base del modus operandi della cooperativa IRIDE sono i seguenti:

- Uguaglianza: nessuna discriminazione nell'accesso ai servizi e difesa delle opportunità e dei diritti per tutti.
- Promozione della persona: promozione delle capacità e delle potenzialità delle persone all'interno dei contesti, con particolare attenzione alle situazioni di vulnerabilità e di marginalità sociale.
- Partecipazione: elaborazione di interventi e progetti che facilitino la partecipazione e lo sviluppo delle competenze di singoli e gruppi, in funzione dell'azione sociale.
- Promozione di legami sociali: promozione della costituzione di gruppi e facilitazione di relazioni intergruppo e intergenerazionali.
- Professionalità: formazione interna, supervisione e autoformazione degli operatori, nell'ottica del miglioramento costante della qualità del lavoro sociale.
- Efficienza ed efficacia: la Cooperativa si propone come obiettivo il costante miglioramento dei servizi attraverso l'innovazione tecnologica e organizzativa nonché attraverso l'adozione di soluzioni adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela dell'utenza e dei cittadini in genere. E' impegno della Cooperativa, inoltre, quello di garantire un costante aggiornamento del personale in termini di crescita professionale, al fine di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche dei clienti/utenti, migliorando al contempo la qualità dell'intervento.
- Garanzia della privacy: tutti i dati e le informazioni di cui si viene a conoscenza vengono gestiti nel pieno rispetto della normativa vigente sulla privacy (D. Lgs. 196/03).
- Soddisfazione dell'utenza: la Cooperativa adotta strumenti specifici per la gestione del monitoraggio delle attese e del grado di soddisfazione del cliente/utente al fine di individuare aree di miglioramento che consentano di offrire servizi in linea con le aspettative dell'utenza.

### ***Diritti e doveri dell'utente***

La Società Cooperativa Sociale "IRIDE" ha individuato, sulla base dell'esperienza maturata, alcuni principi che regolano i diritti e i doveri dei cittadini/utenti nei rapporti con i servizi offerti.

#### **Diritti**



- Il cittadino/utente ha il diritto ottenere informazioni riguardanti i servizi e le attività svolte dall'ente.
- Il cittadino/utente ha il diritto di ottenere che i dati legati alla propria persona e ad ogni altra circostanza che lo riguardi vengano tutelati in materia di privacy nel rispetto della normativa vigente.
- Il cittadino/utente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

#### **Doveri**

- Il cittadino/utente deve tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori.
- Il cittadino/utente deve garantire il rispetto degli impegni presi al momento dell'avvio del servizio/attività che lo riguarda.

#### **Monitoraggio e Controllo**

Alla fine di ogni servizio/attività realizzato/a dalla Società Cooperativa Sociale **"IRIDE"** è prevista la somministrazione di un questionario destinato agli utenti volto a raccogliere impressioni e giudizi sull'erogazione del servizio/attività da parte dell'ente.

Il Coordinatore del singolo servizio/attività, alla fine di esso/a, consegna una relazione alla Direzione dell'Ente da intendere quale strumento di valutazione del servizio e di controllo/verifica del processo.

#### **La procedura del reclamo**

La Società Cooperativa Sociale **"IRIDE"** intende garantire la tutela dei cittadini/utenti anche attraverso la possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclamo a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Essa si pone come obiettivo quello della risoluzione dei problemi al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio. Pertanto, in un rapporto di scambio con il cittadino, risultano importanti i consigli, i dubbi, le osservazioni, le esigenze che egli stesso è invitato ad esprimere.

I cittadini/utenti possono presentare osservazioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano l'accesso e la fruibilità dei servizi erogati dall'ente.

I reclami possono essere presentati mediante:

- colloquio con gli operatori del servizio;
- comunicazione telefonica alla sede operativa del servizio;
- compilazione e sottoscrizione del modulo per osservazioni, opposizioni, denunce e reclami distribuito presso gli uffici della Cooperativa;
- lettera in carta semplice indirizzata, inviata o consegnata presso la sede legale della Cooperativa **"IRIDE"**.

Le osservazioni o i reclami presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, avranno risposta entro 10 giorni dalla presentazione con lettera scritta.

I reclami ricevuti (anche a voce o telefonicamente) vengono registrati e archiviati come forma di documentazione disponibile per verifiche e controlli predisposte dalla Cooperativa stessa.