

# CARTA DEI SERVIZI



"Altopiano 7C"  
Società Cooperativa Sociale

1. SEDE LEGALE
2. PRESENTAZIONE E FINALITÀ
3. PRINCIPI FONDAMENTALI
4. L'INSERIMENTO LAVORATIVO DI SOGGETTI SVANTAGGIATI
5. IL PERSONALE
6. AMBIENTE DI LAVORO
7. RAPPORTO CON I CLIENTI
8. FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ

## **1. SEDE LEGALE ED OPERATIVA.**

Altopiano 7C Società Cooperativa Sociale di tipo B  
Sede legale e amministrativa: 36012 Asiago (VI) - Via G. Aproso n.1  
N. Iscrizione Albo Cooperative A 142244 – R.E.A.-243190  
Tel. n. 0424 463673 - Fax n. 0424 464358  
E mail: info@coop7c.it – PEC: legal@pec.coop7c.it  
C.F.-P.I. 00917100240

L'ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.30 e dal lunedì al giovedì dalle 15.00 alle ore 16.00.

E' attivo il servizio di segreteria telefonica al n. 0424 463673.

La Altopiano 7C Società Cooperativa Sociale è in possesso di una polizza RCT.

La Altopiano 7C Società Cooperativa Sociale è iscritta:

- alla Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di VICENZA Registro Imprese - Archivio ufficiale della CCIAA Numero REA VI-243190
- all'Albo nazionale delle Società Cooperative A 142244
- all'Albo regionale Cooperative Sociali alla Sezione B VI/0067

## **2. PRESENTAZIONE E FINALITÀ**

Costituitasi nel 1996, la cooperativa intende perseguire i suoi obiettivi attraverso lo strumento dell'imprenditorialità sociale, ovvero delle opportunità di lavoro da offrire a soggetti in stato di svantaggio e/o deboli ai sensi della legge 381/91, della legge regionale n. 23 del 2006 e del DGR 1357 del 26.05.2008; lavoro inteso quale dimensione fondamentale e costitutiva della dignità personale e della realizzazione personale, nonché elemento di rinforzo dell'identità soggettiva e di riconoscimento sociale, a maggior ragione in una realtà, quale quella dell'Altopiano, che non offre grandi opportunità occupazionali.

La cooperativa agisce prevalentemente all'interno della comunità locale Altopiano Sette Comuni promuovendone le istanze solidaristiche e di responsabilità sociale, incoraggiando una rete di supporto a vantaggio soprattutto delle persone maggiormente in difficoltà.

La cooperativa si pone come strumento di facilitazione finalizzato alla realizzazione di ogni possibile forma di inclusione sociale, di dialogo e di integrazione.

Come si evince dallo statuto della nostra cooperativa, lo scopo è di perseguire la promozione umana e l'integrazione sociale, attraverso attività produttive finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate, ai sensi della legge 381/91.

Il lavoro viene visto come strumento e come metodo per favorire la massima espressione delle potenzialità individuali e per promuovere lo sviluppo dell'identità di sé come persona, stimolando relazioni interpersonali e sociali con l'ambiente, promuovendo il conseguimento di capacità lavorative.

Insieme, nel rispetto dei ruoli, tutti svolgono la loro attività, organizzata in modo da favorire l'integrazione, sia all'interno dell'ambiente di lavoro, sia nei riguardi del territorio e della comunità.

La Cooperativa è presente sul territorio altopianese con le seguenti attività:

- Pulizie civili ed industriali, sanificazione e igienizzazione
- Servizi ausiliari all'interno di strutture residenziali e semi-residenziali per anziani/diversamente abili (lavanderia, mensa, pulizie, ecc.)

- Servizi supplementari in concomitanza di manifestazioni, sgombero neve e servizi di pronto intervento
- Diserbo e raccolta di rifiuti sulle aree cimiteriali e sulle aree soggette ad uso pubblico
- Gestione del verde, realizzazione e manutenzione del verde pubblico e privato, arredi urbani, cigli stradali e potatura alberi, decespugliamento di ripe e scarpate, trattamenti antiparassitari, riqualificazione sentieri
- Sgomberi e facchinaggio, traslochi
- Guadiania notturna
- Servizi ausiliari per scuole, asili nido, ecc.

La cooperativa dispone di personale idoneo per la gestione di ecocentri e servizi forestali

### **3. PRINCIPI FONDAMENTALI**

- ✓ Uguaglianza
- ✓ Imparzialità
- ✓ Partecipazione
- ✓ Efficienza ed efficacia
- ✓ Rispetto delle leggi e dei regolamenti
- ✓ Collaborazione
- ✓ Qualità

### **4. L'INSERIMENTO LAVORATIVO DI SOGGETTI SVANTAGGIATI.**

Le cooperative sociali di tipo B, secondo quanto stabilito dalla Legge 381/91 sulla cooperazione sociale, «hanno lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso lo svolgimento di attività diverse – agricole, industriali, commerciali o di servizi – finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate».

La categoria di “svantaggio sociale” comprende oggi tipologie di disagio molto diversificate

A tal fine, la cooperativa si caratterizza soprattutto per la sua capacità di sostenere il recupero e la crescita delle abilità della persona svantaggiata e, dove possibile, di ricollocarla nel mercato del lavoro ordinario a conclusione di un percorso lavorativo e di crescita personale. L'esistenza di un progetto incentrato sulla persona inserita nella cooperativa è del tutto coerente con lo scopo della cooperativa stessa, che è quello di promuovere alla condizione lavorativa persone che altrimenti rimarrebbero emarginate.

Un intervento di questo tipo richiede una progettualità e una professionalità ben precise con obiettivi definiti e misurabili, già in atto.

## **5. IL PERSONALE**

I progetti e le attività che la Cooperativa persegue comportano un approccio integrato che abbraccia diverse aree, implicando la presenza di diverse professionalità qualificate, quali: assistente sociale e operatori tecnici specializzati in relazione alle diverse aree di intervento.

Tutto il personale è costantemente aggiornato attraverso incontri di formazione all'interno e all'esterno della struttura organizzativa.

Il numero dei soci lavoratori e volontari della cooperativa è: 43

## **6. AMBIENTE DI LAVORO**

La Altopiano 7C Società Cooperativa Sociale ha individuato e gestisce adeguatamente i fattori umani e fisici dell'ambiente di lavoro necessari per migliorare il rendimento dell'intera organizzazione e per ottenere la conformità dei servizi, operando nel rispetto della normativa di sicurezza sul lavoro

(Decreto Legislativo n. 81 del 9 aprile 2008, anche noto come Testo unico in materia di salute e sicurezza sul lavoro, entrato in vigore il 15 maggio 2008, e dalle relative disposizioni correttive, ovvero dal Decreto legislativo 3 agosto 2009 n. 106 e da successivi ulteriori decreti).

Responsabile della sicurezza: ing. Modesto Basso

Responsabile per la sicurezza dei lavoratori: dott. Matteo Tondello

## **7. RAPPORTO CON I CLIENTI**

Gli operatori sono tenuti a trattare i clienti e le persone con cui entrano in contatto con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni nell'adempimento degli obblighi, assicurando loro la privacy.

## **8. FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ**

Per facilitare il monitoraggio dei servizi sono adottati parametri oggettivi di riferimento e standard qualitativi per la prestazione del servizio. Gli standard di qualità sono un punto di riferimento per orientare l'azione degli operatori e per verificare il grado di soddisfacimento dei Committenti.

Il Consiglio di Amministrazione:

- ✓ riceve osservazioni e reclami in qualunque forma presentati dai Committenti, dai Soci/Lavoratori dipendenti e provvede a darne risposta in tempi brevi;
- ✓ adegua ed organizza gli impegni di lavoro, verifica annualmente il miglioramento della qualità dei servizi e l'attuazione degli standard;
- ✓ applica un efficace sistema di monitoraggio per correggere e migliorare le prestazioni di lavoro.

Il Presidente

Asiago, 23 marzo 2015

La Carta dei Servizi, così come approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 23 marzo 2015, viene ratificata dall'Assemblea dei soci in data 29 aprile 2015.