

Carta dei servizi

PREMESSA

A seguito della fusione per incorporazione con l'Associazione C.I.R.S. Trento o.n.l.u.s., operativa dal 1° gennaio 2022, la Cooperativa S.M.A.R.T. scs ha deciso di proseguire quanto fatto in precedenza dall'Associazione realizzando la presente la Carta dei Servizi con l'intento di redigere e diffondere uno strumento informativo chiaro e trasparente sul servizio offerto da tutto l'Ente.

Le informazioni contenute nel presente documento vanno a riprendere ed integrare il documento che sin dal 2017 C.I.R.S. , grazie all'impegno di volontari e dipendenti, ha redatto.

Annualmente, all'interno del Bilancio sociale la Cooperativa conferma l'impegno di valutare il proprio operato per rendicontare gli standard di qualità individuati.

Questa prima edizione vuole favorire un percorso di analisi e approfondimento dell'operato quotidiano al fine di migliorarlo ulteriormente nel tempo.

La Carta dei servizi è stata stilata seguendo le "Linee guida per la redazione della Carta dei servizi sociali e determinazione dei suoi contenuti essenziali" deliberate dalla Giunta Provinciale (Deliberazione G.P. n. 1182/2018)

Si è cercato di scriverla in maniera chiara e comprensibile per tutti i cittadini; è articolata in tre sezioni:

- una sezione generale – La Carta dei servizi;*
- una sezione comune – La Cooperativa;*
- una sezione speciale – Il Laboratorio per l'acquisizione dei prerequisiti lavorativi e i Progetti individualizzati di inserimento lavorativo*

Buona lettura.

Indice:

1. Sezione generale

- 1.1 Cosa è la carta dei servizi**
- 1.2 A chi è rivolta**
- 1.3 Obiettivi della Carta**
- 1.4 Normativa di riferimento**
- 1.5 I principi fondamentali per l'erogazione dei servizi**
- 1.6 Pubblicazione della Carta**

2. Sezione comune a tutti i servizi erogati

- 2.1 Informazioni generali sull'organizzazione**
- 2.2 Valori, mission e vision dell'organizzazione**
- 2.3 Soggetti con i quali l'organizzazione interagisce e/o collabora**
- 2.4 Rapporti con i cittadini-utenti**
 - 2.4.1 la realizzazione di indagini periodiche di soddisfazione dell'utenza (indagine customer satisfaction)
 - 2.4.2 la definizione di un sistema di raccolta e gestione dei reclami e di altre forme di tutela degli utenti
- 2.5 Definizione di modalità e tempi di monitoraggio della Carta dei servizi ed individuazione di un soggetto referente del monitoraggio**
- 2.6 Modalità di risoluzione delle controversie**

3. Sezione speciale propria di ciascun servizio e intervento

- 3.1 Laboratorio per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi**
- 3.2 Progetti individualizzati di inserimento lavorativo**
- 3.3 Descrizione del sistema di miglioramento della qualità**

1. Sezione generale:

1.1 Cos'è la carta dei servizi

In generale, la Carta dei servizi è un documento previsto dalla normativa nazionale e richiamato anche da quella locale, che deve essere adottato per la gestione di taluni servizi pubblici (*art 32, c.1, del D.lgs. n. 33/2013 – Codice della trasparenza della pubblica amministrazione*), tra cui quelli socio-assistenziali, sia quando sono erogati in via diretta dalle pubbliche amministrazioni, sia quando sono affidati mediante concessione, appalto o convenzione con i Soggetti gestori esterni all'amministrazione (*art 13 della L. 328/2000*).

La Carta dei servizi della Cooperativa S.M.A.R.T. scs vuole essere uno strumento informativo chiaro e trasparente sui servizi offerti, pubblicizzato tramite i canali dell'organizzazione (sito internet, bacheche interne, stampa cartacea, ...) e aggiornato a cadenza periodica, ma anche un efficace strumento di ascolto-partecipazione e tutela dei cittadini – utenti rispetto alla qualità dei servizi offerti, nonché una strategia per favorire il miglioramento continuo della qualità dei servizi attraverso un sistema di valutazione.

1.2 A chi è rivolta

La Carta dei servizi è rivolta a: cittadini - utenti dei servizi offerti dalla Cooperativa, servizi sociali territoriali, agenzia del lavoro della Provincia Autonoma di Trento, altri enti con cui si collabora, fornitori ed in special modo ai clienti che commissionano le lavorazioni conto terzi che vengono svolte nei laboratori gestiti dall'organizzazione stessa.

1.3 Obbiettivi della Carta

Vissuta come opportunità di migliorare la comunicazione sia interna (verso il personale ed i soci) sia verso l'esterno, di principi e valori, dei servizi erogati e delle modalità di lavoro, nonché degli standard di qualità garantiti.

1.4 Normativa di riferimento

La Carta dei servizi si riferisce, per legge, ai servizi pubblici. Risulta fondamentale pertanto delimitare il suo ambito di applicazione, anche in base al seguente decreto:

- *Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"* c.d. "decreto Ciampi":

- definisce la nozione di *servizio pubblico* a cui si riferisce il decreto stesso: *"Ai fini della presente direttiva, sono considerati servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione, quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, alla istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà e alla sicurezza della persona, alla libertà di circolazione, ai sensi dell'art. 1 della legge 12 giugno 1990, n. 146, e quelli di erogazione di energia elettrica, acqua e gas.*
- *Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione, il rispetto dei principi della direttiva è assicurato dalle amministrazioni pubbliche nell'esercizio dei loro poteri di direzione, controllo e vigilanza.*"
- Le amministrazioni concedenti o affidanti provvedono ad inserire i contenuti della direttiva negli atti che disciplinano la concessione o l'affidamento.
- fissa i *principi fondamentali* ai quali deve essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione: principio di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia;
- individua gli *strumenti* attraverso i quali garantire la realizzazione di servizi di qualità;
- prevede le *procedure di reclamo* a tutela dell'utente per la violazione dei principi fondamentali e dispone che alle stesse sia data piena pubblicità.

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della “Carte dei servizi pubblici””: definisce la struttura ed il contenuto minimo delle Carte dei soggetti erogatori, individuando uno *schema base di indice* della Carta dei servizi.

- L. 328/2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”

L’art 13 della L. 328/2000 prevede come “condizione necessaria per l’autorizzazione e l’accreditamento” che l’impresa del terzo settore adotti una propria carta dei servizi. La Carta rappresenta l’impegno assunto dai soggetti erogatori nei confronti del soggetto che li accredita e degli utenti, nonché un elemento essenziale di valutazione nell’ambito dell’offerta economicamente più vantaggiosa.

Il mancato rispetto delle previsioni contenute nella Carta è fonte di responsabilità contrattuale che può essere sanzionata con penali e, in casi di particolare gravità, con la risoluzione del contratto.

- La Direttiva del Ministero per la Funzione pubblica del 24 marzo 2004 relativa alla “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini””: promuove, diffonde e sviluppa l’introduzione nelle pubbliche amministrazioni di metodi di rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini, basati sull’ascolto e sulla partecipazione, finalizzati a progettare sistemi di erogazione dei servizi sulla base dei bisogni effettivi dei cittadini, utilizzando al meglio le risorse disponibili.

- La Delibera n. 32 del 20 gennaio 2016 “Linee guida per l’affidamento dei servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali” dell’Autorità Nazionale Anti-corruzione (A.N.A.C.): prevede che, ai sensi dell’art. 13 della L. 328/2000, l’impresa del terzo settore adotti una propria Carta dei servizi come condizione necessaria per l’autorizzazione e l’accreditamento.

La Carta dei servizi dei soggetti gestori deve contenere impegni nei confronti dell’ente accreditante riferiti al possesso di strumenti e al rispetto di regole di funzionamento coerenti con un effettivo “orientamento alla qualità”, caratterizzandosi dunque per la presenza di indicatori e di standard di qualità.

Nel caso di gestioni “esterne¹”, gli enti locali possono procedere come segue:

- definire un insieme di fattori di qualità ed i relativi indicatori, che intendono perseguire con la gestione del servizio o dell’intervento (n.b.: in questo senso, sembra particolarmente importante la motivazione introdotta in premessa al provvedimento che approva gli atti della procedura di affidamento dei servizi);
- sollecitare quanti competono per l’affidamento di un servizio a formulare proposte coerenti con i predetti fattori di qualità o migliorative rispetto agli stessi, esplicitando nell’offerta gli strumenti e le modalità con cui il partecipante alla procedura di affidamento intende darvi attuazione e quindi anche gli standard di qualità dei servizi, qualora questi ultimi non siano già stati fissati dall’amministrazione;
- fare propria la proposta contenuta nell’offerta più rispondente al proprio insieme di valori, di fattori di qualità, obiettivi e di vincoli, assumendone a tutti gli effetti la responsabilità nei confronti dei cittadini.

La Carta dei servizi rappresenta, quindi, un efficace strumento di garanzia della qualità delle prestazioni, vincolando il soggetto gestore al rispetto degli standard di qualità predefiniti e legittimando l’utente a pretenderne il rispetto. Al fine di tutelare le posizioni soggettive e rendere immediatamente esigibili i diritti riconosciuti, la carta dei servizi deve prevedere la possibilità per gli utenti di attivare reclami e segnalazioni nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi.

1.5 I principi fondamentali per l’erogazione dei servizi

Il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” individua i principi fondamentali ai quale deve essere uniformata l’erogazione dei servizi pubblici a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto dei principi di efficienza e imparzialità cui l’erogazione deve uniformarsi;

Secondo la direttiva sono considerati servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione, quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati,

¹Comprendono tutti i casi non riconducibili ad una gestione diretta dei servizi pubblici da parte dell’Amministrazione competente.

alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, all'istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà ed alla sicurezza della persona e alla libertà di circolazione, ai sensi dell'art. 1 della legge 12 giugno 1990, n. 146.

I *principi* a cui si riferisce la direttiva sono i seguenti:

- **principio di eguaglianza**: l'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza sostanziale dei diritti degli utenti; l'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi riguardanti la razza, l'etnia, il sesso, la lingua, la religione, le opinioni politiche. Il principio di eguaglianza sostanziale non necessariamente si traduce nell'adozione di comportamenti uniformi per tutti i casi ma si realizza piuttosto nell'adattamento delle risposte dei servizi alle diverse esigenze personali e sociali degli utenti, garantendo trattamento uguale in situazioni uguali e trattamenti diversificati in situazioni personali e sociali diverse.

- **principio di imparzialità**: i soggetti erogatori definiscono le modalità di accesso e di fruizione dei servizi nel rispetto dei criteri di obiettività ed imparzialità.

- **principio di continuità**: salvo cause di forza maggiore, l'erogazione dei servizi pubblici deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

Nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il soggetto gestore deve adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

In merito al principio di continuità del servizio, appare importante evidenziare gli adempimenti previsti dalla disciplina in materia di diritto di sciopero (Legge n. 146 del 1990 - *Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati. Istituzione della Commissione di garanzia dell'attuazione della legge*). Ai fini di tale legge, sono considerati *servizi pubblici essenziali*, indipendentemente dalla natura giuridica del rapporto di lavoro, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione, quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla vita, alla salute, alla libertà ed alla sicurezza, alla libertà di circolazione, all'assistenza e previdenza sociale, all'istruzione ed alla libertà di comunicazione;

- **principio di scelta**: i soggetti erogatori si impegnano a ricercare, nel rispetto della normativa vigente e tenendo conto dei vincoli organizzativi e funzionali, criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio.

- **principio di partecipazione**: la partecipazione del cittadino-utente avviene principalmente attraverso l'ascolto dell'utente sia mediante le indagini customer satisfaction sia mediante la gestione dei reclami nei confronti dei soggetti erogatori.

Ad integrazione di quanto previsto dalla direttiva altre normative nazionali rafforzano il principio di partecipazione attraverso una serie di strumenti di tutela/ascolto dei cittadini - utenti:

- *diritto di accesso* alle informazioni che lo riguardano e che sono direttamente in possesso del soggetto gestore, senza la necessità di addurre specifiche motivazioni (D.lgs n.196/2003 c.d. *Codice della Privacy*);

- *diritto di accesso agli atti* e alla documentazione dell'Amministrazione che il soggetto gestore detiene o ha prodotto in quanto concessionario o esercente un servizio pubblico, nei limiti del rispetto della riservatezza altrui (D.lgs n.196/2003 c.d. *Codice della Privacy*);

- *diritto di ottenere la conferma dell'esistenza dei propri dati personali* e la loro comunicazione e di sapere da dove sono stati acquisiti e quali sono i *criteri e gli scopi del trattamento* (D.lgs n.196/2003 c.d. *Codice della Privacy*);

- *diritto di aggiornare, correggere o integrare i dati inesatti e incompleti* (D.lgs n.196/2003 c.d. *Codice della Privacy*);

- *diritto ad ottenere la cancellazione o il blocco* dei dati personali che sono trattati violando la legge (D.lgs n.196/2003 c.d. *Codice della Privacy*);

- *diritto di opporsi*, per motivi legittimi, al trattamento dei propri dati personali (D.lgs n.196/2003 c.d. *Codice della Privacy*);

- **principi di efficacia ed efficienza**: l'attività dei soggetti erogatori si uniforma a criteri di efficienza e di efficacia nell'organizzazione e nell'erogazione del servizio anche per quanto riguarda l'orario di apertura al pubblico. Al fine di incrementare l'efficacia e l'efficienza dei servizi resi, i soggetti erogatori garantiscono ed organizzano la formazione e l'aggiornamento del personale con particolare attenzione al personale che lavora a contatto diretto con l'utenza, mantengono rapporti sistematici con la rete dei servizi territoriali valorizzando anche le risorse comunitarie (welfare generativo).

A livello operativo, l'applicazione dei principi di efficacia e di efficienza comporta che il soggetto gestore disponga di *un piano della formazione (si vedano requisiti generali accreditamento)* e di *uno specifico modello di organizzazione*:

- *della propria struttura (si vedano requisiti generali accreditamento)* in cui risultino chiari le professionalità del personale, i ruoli, le responsabilità, le funzioni specifiche, tra le quali quella del controllo di gestione e del presidio del sistema di qualità, ed il flusso della comunicazione, interna ed esterna;
- *dei servizi erogati*: nella Carta dei servizi devono essere indicati e descritti sinteticamente i servizi offerti, i fattori di qualità coerenti con quelli stabiliti dall'amministrazione e gli standard di qualità, gli indicatori e le modalità di rilevazione della qualità, i criteri e le modalità di accesso, erogazione e dimissione dal servizio.

1.6 Pubblicazione della Carta

La Cooperativa S.M.A.R.T. scs si impegna a pubblicare in forma cartacea il presente documento che sarà consultabile presso la sede legale, ove si potrà richiederne copia. Inoltre, lo stesso si potrà visionare e scaricare dal sito: www.smartscs.it

Sarà, infine, affisso nelle bacheche interne e diffuso ai soci ed organi sociali.

2. Sezione comune a tutti i servizi erogati

2.1. Informazioni generali sull'organizzazione

S.M.A.R.T. - Sostegno Mirato nell'Attivazione lavorativa per RilanciarTi è una cooperativa sociale fondata nel dicembre 2015 a seguito di un percorso che ha visto tra i promotori alcuni soci dell'associazione C.I.R.S. Trento onlus. Dal 1/1/2022 le due realtà, dopo un percorso che ha coinvolto tutti i soci, si sono unite in un unico ente, la forma scelta è stata una fusione per incorporazione di C.I.R.S. in S.M.A.R.T. scs portando alla costituzione di una Cooperativa sociale plurima.

Dal 2022 S.M.A.R.T. è quindi diventata una cooperativa sociale ad oggetto plurimo, che garantisce il collegamento funzionale tra le due anime della Cooperativa (A e B), in particolare i soggetti destinatari delle attività specifiche della parte di Cooperativa A, che dal 2022 si sostanzierà, in continuità con le attività dell'incorporata Cirs Trento onlus, nella gestione del "Laboratorio per l'acquisizione dei prerequisiti lavorativi" in Convenzione con il Comune di Trento, si troveranno a collaborare con i dipendenti della parte B della Cooperativa impegnati in percorsi di inserimento lavorativo.

Dal 2022 la creazione di un unico ente favorirà l'integrazione delle azioni sociali per permettere ancor più alla persona fragile di essere accompagnata in un percorso completo e coerente volto alla sua emancipazione, alla sua piena realizzazione personale attraverso l'attivazione lavorativa finalizzata al raggiungimento, dove possibile, della piena autonomia economica e personale.

Lo statuto vigente, entrato in vigore il 1/1/2022, è stato sottoscritto alla presenza dalla Notaio Nicoletta Anderloni e deliberato all'interno del percorso di fusione dai soci dei due enti in apposita assemblea straordinaria (repertorio n. 5551, raccolta n. 4311).

Le attività della Cooperativa si svolgono a Trento nella zona industriale del sobborgo di Gardolo (via del Pioppeto, 19) presso la sede legale dell'Ente.

S.M.A.R.T. aderisce alla Federazione Trentina della Cooperazione (iscritta al n. 1721 del libro soci), è retta e disciplinata secondo il principio della mutualità senza fini di speculazione privata ed ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, soci e non soci, con particolare riferimento ai soggetti socialmente svantaggiati, mediante l'utilizzo razionale delle risorse umane e materiali a disposizione.

S.M.A.R.T. è un Ente giuridicamente autonomo che non ha fini di lucro e presta la propria attività esclusivamente per fini di solidarietà sociale, ha struttura democratica ed opera all'interno del territorio della Provincia di Trento. È retta da principi democratici e garantisce a tutti i cittadini una parità di accesso ai servizi erogati e alle attività svolte da essa nel rispetto dei diritti e della dignità personale e delle convinzioni dei destinatari dell'attività. La Cooperativa è quindi aconfessionale ed apartitica.

Attualmente, presso la propria sede a Gardolo di Trento:

- gestisce un Laboratorio per l'acquisizione dei prerequisiti lavorativi in regime di Convenzione con il Servizio Attività Sociali del Comune di Trento.

S.M.A.R.T., con determina n. 1583 d.d. 21/02/2022 del Servizio politiche sociali della Provincia Autonoma di Trento ha ottenuto l'autorizzazione e accreditamento per operare in ambito socio- assistenziale ai sensi degli artt. 19 e 20 della l.p. 13/2007 e degli artt. 4 e 6 del d.P.P. 9 aprile 2018 n. 3-78/leg, per la tipologia di servizio "interventi di accompagnamento al lavoro".

- offre progetti individualizzati di inserimento lavorativo come previsto nel "Documento degli interventi di politica del lavoro della XVI Legislatura" – intervento 3.3 C dell'Agenzia del Lavoro, come da autorizzazione rilasciata a S.M.A.R.T. con il provvedimento n. 222 di data 07 marzo 2022 del Dirigente del Servizio attività per il lavoro, i cittadini e imprese dell'Agenzia del Lavoro. L'autorizzazione, meno che la cooperativa non perda gli specifici requisiti richiesti, ha validità 24 mesi ovvero fino al 6 marzo 2024.

Il 26 novembre 2019 la Cooperativa ha ottenuto il certificato Family Audit. Il percorso iniziato a fine 2018 nasce dalla volontà del CdA di individuare azioni e iniziative concrete per favorire una migliore conciliazione tra vita familiare e vita lavorativa dei propri dipendenti e collaboratori.

Tra le azioni vi è stata la nomina di un Referente per la conciliazione quale persona di riferimento per i dipendenti su questo ambito. Tale ruolo è ricoperto dalla dott.ssa Alessandra Viola.

In ottemperanza a quanto previsto nel “Regolamento generale sulla protezione dei dati” (Regolamento UE 2016/679) la Cooperativa ha nominato (comunicazione al Garante privacy d.d. 12/05/2020) il dott. Corrado Dallabernardina quale Responsabile della Protezione dei Dati – RPD.

Nel 2022 la Cooperativa ha iniziato le pratiche per assolvere agli obblighi previsti dal Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 “Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000 n. 300”. Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo è stato adottato a partire dal mese di giugno 2022 e il Consiglio di amministrazione nella seduta d.d. 27/06/2022 ha deliberato di affidare all'avv. Francesco a Beccara la funzione di Organismo di Vigilanza monocratico.

La Cooperativa funziona grazie agli organi sociali previsti dal Titolo VI dello Statuto, questi sono: l'Assemblea dei Soci; il Consiglio di amministrazione; il Collegio dei sindaci, se nominato.

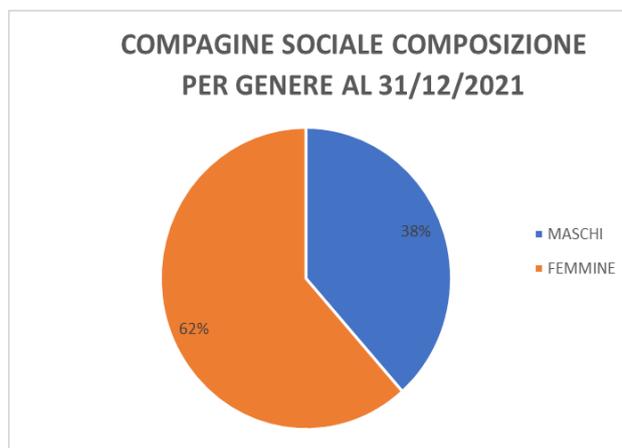
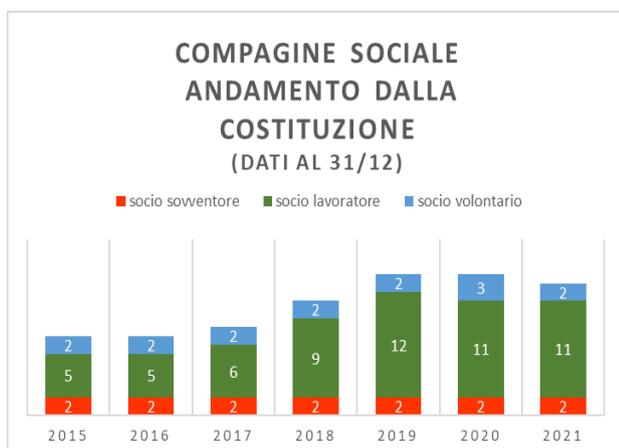
Il Consiglio Direttivo in carica è stato eletto il 17 maggio 2022 ed è composto di tre componenti: Presidente (Massimiliano Betta), Vice Presidente (Massimo Maglittero), e un consigliere (Federico Roncador). Il Consiglio dura in carica per tre anni.

Il Collegio dei sindaci non è nominato perché non obbligatorio per legge.

La compagine sociale della Cooperativa al 31/12/21 è costituita da n. 15 soci di cui:

- 2 persona giuridica (Enti)
- 11 Soci lavoratori
- 2 Soci volontari

Dalla costituzione, come si vede dal grafico sottostante, la compagine sociale è aumentata passando da 9 a 14, tale aumento è dovuto all'incremento dei soci lavoratori che negli anni sono passati dai 5 iniziali ai 12 del 2019, scendendo ad 11 nel 2020 e 2021.

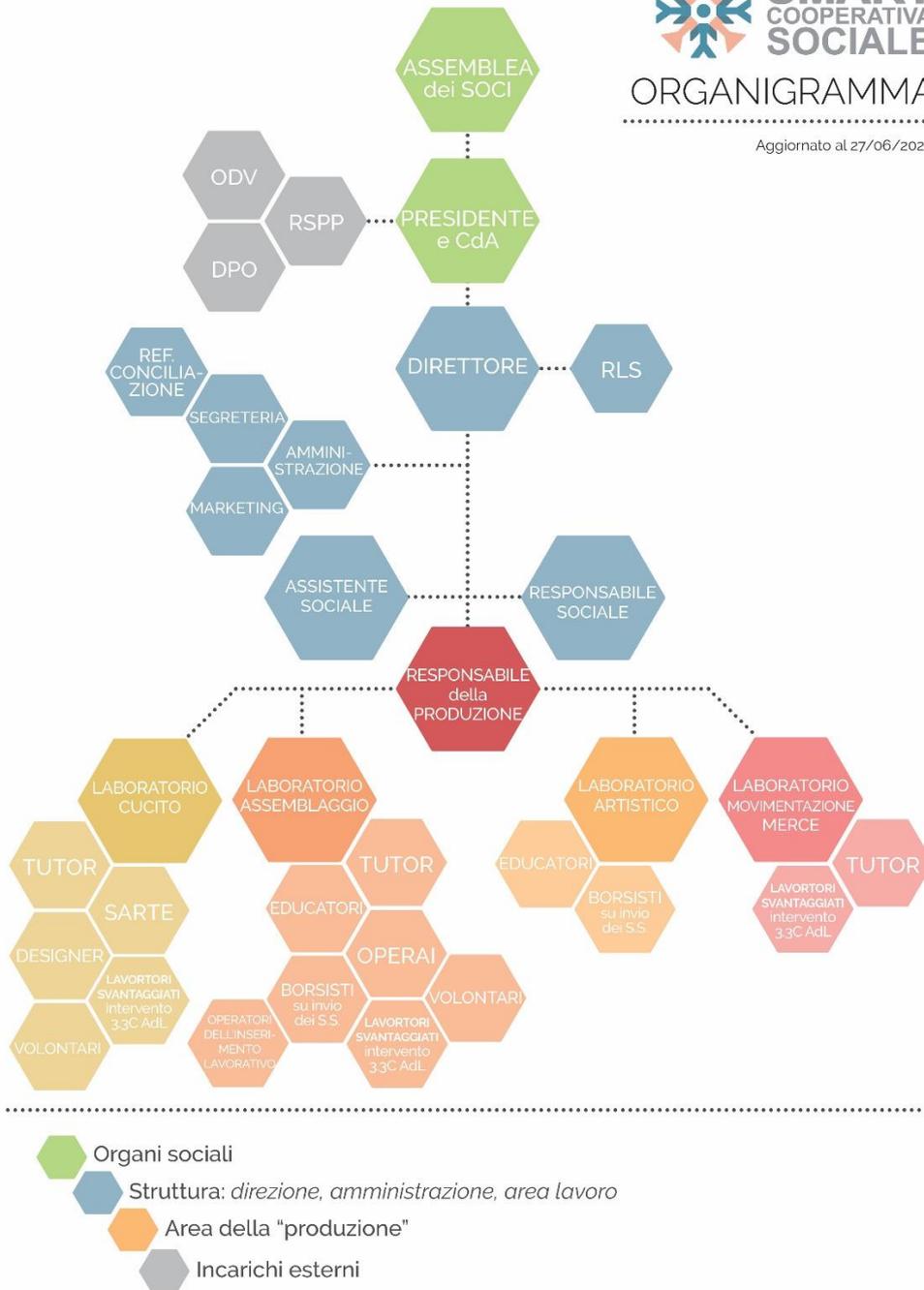


Andando ad analizzare la composizione per genere risulta che al 31/12/21, dei 13 soci persona, 5 sono maschi e 8 femmine. Negli anni si è rafforzata soprattutto la componente femminile della cooperativa diventando dal 2018 il genere prevalente. L'età media dei soci (dato al 31/12/21) è di quasi 40 anni.

ORGANIGRAMMA

La Cooperativa eroga i propri servizi e le proprie attività attraverso due ambiti:

- Parte A: attività socio assistenziali – gestione di un laboratorio per l’acquisizione dei pre-requisiti lavorativi,
- Parte B: attività di inserimento di persone svantaggiate nel modo del lavoro.



FUNZIONIGRAMMA

ASSEMBLEA DEI SOCI

L'Assemblea approva il bilancio e destina gli utili; procede alla nomina e revoca degli Amministratori; determina la misura dei compensi da corrispondere agli Amministratori, approva i regolamenti che determinano i criteri e le regole inerenti lo svolgimento dell'attività mutualistica, delibera su tutti gli altri oggetti riservati alla sua competenza dalla legge e dallo statuto.

Si riunisce almeno una volta all'anno.

L'Assemblea inoltre può essere convocata tutte le volte che l'Organo amministrativo lo creda necessario, ovvero per la trattazione di argomenti che tanti soci che rappresentano almeno un decimo dei voti spettanti a tutti i soci sottopongono alla loro approvazione, facendone domanda scritta agli Amministratori.

Sono riservate all'Assemblea straordinaria:

- le deliberazioni sulle modifiche dello Statuto e sullo scioglimento della Cooperativa;
- la nomina dei liquidatori e la determinazione dei relativi poteri;
- le altre materie indicate dalla legge.

CONSIGLIO D'AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio d'Amministrazione è composto dal Presidente, dal Vicepresidente e da uno a cinque consiglieri, eletti dall'Assemblea a maggioranza relativa di voti.

L'amministrazione della cooperativa può essere affidata anche a soggetti non soci, purché la maggioranza degli amministratori sia scelta tra i soci cooperatori oppure tra le persone indicate dai soci cooperatori persone giuridiche.

Gli Amministratori durano in carica tre esercizi e scadono alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica.

Gli amministratori sono rieleggibili.

Il Consiglio di Amministrazione elegge fra i propri membri, alla sua prima riunione, il Presidente ed il Vicepresidente.

Gli Amministratori sono investiti dei più ampi poteri per la gestione della Società, esclusi solo quelli riservati all'Assemblea dalla legge e dallo statuto.

PRESIDENTE

Nominato all'interno del Consiglio d'Amministrazione, è il rappresentante legale della Cooperativa.

Convoca e presiede il Consiglio d'Amministrazione e l'Assemblea dei soci.

DIRETTORE

Il Direttore è responsabile del personale e della struttura, coordinando e gestendo le varie attività. Dirige la struttura, cura l'attuazione dei programmi definendo le modalità organizzative e le risorse necessarie alla loro realizzazione, sovrintende l'organizzazione del lavoro verificando l'adeguatezza delle attività agli standard operativi. Si occupa, inoltre, della ricerca di possibili finanziamenti pubblici e privati, dell'accreditamento dei servizi sulla base della normativa vigente, di migliorare le qualità attraverso la gestione e la valorizzazione delle risorse umane. Applica le delibere del Consiglio Direttivo e le procedure previste, regolamenti e tecnologie rivolte alla gestione, al coordinamento e controllo. Organizza e garantisce l'efficienza e la corretta erogazione dei servizi. E' responsabile della formazione.

RESPONSABILE AMMINISTRATIVO

Il Responsabile Amministrativo si occupa del settore finanziario ed economico della Cooperativa. È responsabile della cassa denaro contante. Attiva, esegue e supporta singoli aspetti delle procedure di pianificazione, progettazione, amministrazione e gestione svolgendo compiti di carattere non direttivo. Scheda, archivia e conserva documenti e materiali raccolti o ricevuti, seguendo criteri e procedure predefiniti che ne rendono possibili la reperibilità. Collabora con il Direttore, il Presidente, il CdA e altri Professionisti del settore nella redazione del Bilancio Economico e altri documenti inerenti la Cooperativa.

IMPIEGATI AMMINISTRATIVI

Gli impiegati amministrativi si occupano del loro settore di competenza con specifiche responsabilità ed autonomia. Attualmente sono presenti in Cooperativa un responsabile marketing e designer per l'ideazione di nuovi prodotti del laboratorio di cucito e la gestione della comunicazione sul sito istituzionale e i social network; un responsabile di segreteria che segue le attività di rendicontazione e progettazione ed è referente per la conciliazione famiglia – lavoro e la gestione della privacy.

ASSISTENTE SOCIALE

L'Assistente Sociale coordina e supervisiona il percorso educativo e formativo del soggetto inserito, è responsabile dell'aggiornamento e della cura delle cartelle sociali. È sempre presente agli incontri con i Servizi Sociali Professionali del Territorio (con l'educatore referente) con i quali mantiene contatti privilegiati. Assiste e guida individui con problematiche sociali e lavorative alla ricerca di soluzioni per il raggiungimento degli obiettivi connessi, anche attraverso progetti specifici.

EDUCATORI

Il personale educativo è composto da educatori ai quali sono richieste specifiche competenze in relazione alle attività proposte. Gli educatori possono essere affiancati da eventuali volontari. Possono avvalersi di esperti in arti e mestieri. L'educatore è garante della congruità del percorso formativo necessario al perseguimento degli obiettivi educativi individuati. Ogni persona presa in carico può contare su un educatore di riferimento. Nelle attività lavorative gli educatori interagiscono senza distinzione con tutti i soggetti inseriti: in tale modo è garantita la continuità educativa, infatti ogni persona compie il proprio percorso formativo definito dal proprio progetto individualizzato condiviso dall'intera équipe. La comunicazione tra educatori, educatore di riferimento e le altre figure interne alla struttura è garantita dalle riunioni di équipe.

All'educatore è, dunque, richiesto:

- Nell'area educativa-formativa di promuovere la crescita dei soggetti condividendo le esperienze ed il lavoro quotidiano sia a livello personale, sia di gruppo, attraverso la relazione di aiuto e il lavoro all'interno della famiglia e della comunità;
- Nell'area sociale di rapportarsi con i vari attori sociali ed utilizzare le risorse esistenti nel territorio coordinandosi con l'assistente sociale;
- Nell'area metodologica di collaborare con gli altri ruoli, progettare analizzando il bisogno, organizzare le attività affidate e verificarne l'andamento, l'operato ed il risultato.

OPERATORI DELL'INSERIMENTO LAVORATIVO

Gli operatori dell'inserimento lavorativo supportano gli educatori nella gestione delle lavorazioni facilitando l'acquisizione delle competenze lavorative.

RESPONSABILE SOCIALE

Il responsabile sociale ha il ruolo di coordinare e monitorare l'attività dei tutor; contribuisce alla definizione e attuazione del progetto di inserimento lavorativo, anche in collaborazione con la rete dei servizi che hanno in carico il lavoratore. Il responsabile sociale può seguire fino ad un massimo di 25 lavoratori (o tirocinanti) destinatari di progetti di inserimento lavorativo sostenuti dall'Agenzia del Lavoro.

TUTOR

Il tutor ha il ruolo di sostenere il lavoratore nel percorso di inserimento lavorativo, favorendo l'ingresso nel contesto lavorativo, facilitando l'acquisizione delle competenze e mediando nelle relazioni. Il medesimo tutor può svolgere il suo ruolo per massimo 4 lavoratori o tirocinanti destinatari di progetti di inserimento lavorativo sostenuti dall'Agenzia del Lavoro.

OPERAI E SARTE

Gli operai e le sarte lavorano all'interno dei diversi laboratori affiancandosi ai soggetti svantaggiati nella

gestione delle lavorazioni.

VOLONTARI – TIROCINANTI – STAGISTI

I volontari supportano educatori e operatori nelle attività lavorative dei laboratori.

Tirocinanti e stagisti svolgono le attività lavorative assieme ad utenti e dipendenti svantaggiati con la supervisione di educatori e operatori nelle attività lavorative dei laboratori.

DOTAZIONE ORGANICA

DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE RELATIVO AL SERVIZIO DI TIPO A

(dati al 1/06/2022)

- 1 Direttore (dipendente – tempo indeterminato)
- 1 Resp. Amministrativo (dipendente – tempo indeterminato)
- 1 Assistente Sociale (dipendente – tempo indeterminato)
- 3 Educatori (2 dipendenti – tempo indeterminato e 1 dipendente – tempo determinato)
- 1 Operatore dell'inserimento lavorativo (dipendente – tempo indeterminato)
- 1 Addetta alle pulizie generali (1 dipendente – tempo indeterminato)

Altro personale relativo al SERVIZIO DI TIPO B

(dati al 1/06/2022)

- 1 Responsabile sociale (dipendente – tempo indeterminato)
- 2 Impiegati amministrativi (dipendente – tempo indeterminato, di cui 2 un tutor)
- 3 Sarte (dipendente – tempo indeterminato, di cui 2 tutor)
- 2 Operai (dipendente – tempo indeterminato)
- 3 Lavoratori svantaggiati (dipendente – tempo indeterminato)

2.2. Valori, mission e vision dell'organizzazione

“Il lavoro come occasione di riscatto

e strumento per trovare una propria dimensione e dignità sociale”

La Cooperativa si pone l'obiettivo di favorire l'ingresso del mondo del lavoro di quelle persone che, nonostante siano in possesso dei prerequisiti lavorativi, non riescono a trovare un'occupazione stabile che consenta la loro realizzazione in campo lavorativo e sociale.

S.M.A.R.T. rappresenta un ambiente di lavoro protetto per soggetti svantaggiati, dove questi possano completare, o iniziare, il loro percorso di emancipazione e realizzazione a livello sia economico sia sociale.

S.M.A.R.T. vuole offrire alle persone in situazione di fragilità e svantaggio dei percorsi di acquisizione dei pre-requisiti lavorativi e di inserimento lavorativo con l'intento di rispondere a delle loro esigenze e/o necessità. Al fine di valorizzare la persona affinché riesca a raggiungere la propria autonomia grazie al lavoro. Attraverso il lavoro, con un progetto personalizzato, si vuole favorire l'inclusione sociale di chi si trova in difficoltà, sostenendolo nella crescita delle proprie capacità professionali e personali.

S.M.A.R.T. supporta l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate (come definite nella Legge 381/91) e non, curandone la selezione, l'affiancamento e la progettazione dei percorsi in collaborazione con l'Agenzia del Lavoro di Trento e il servizio sociale territorialmente competente, al fine di recuperarne le capacità residue e favorirne l'inserimento nel mondo del lavoro.

Si ispira ad alcuni principi quali: la mutualità, la solidarietà, il lavoro come reciproca collaborazione in base alle capacità di ciascuno.

Le azioni da noi intraprese sono ispirate ai seguenti principi:

- la centralità della persona e la promozione delle condizioni di vita più adatte a sostenerne la realizzazione sia individuale sia sociale;
- il riconoscimento del diritto all'aiuto e all'emancipazione di coloro che si trovano in stato di bisogno;
- il tenere costantemente presente il diritto del fruitore del servizio alla libertà, rispettandone l'opinione e la decisione;
- il riconoscimento della responsabilità della persona nell'attivarsi, secondo le proprie capacità, al fine di affrancarsi dallo stato di bisogno;
- il riconoscimento della facoltà per il fruitore del servizio di cambiare il "patto di lavoro" intercorso con l'Ente, compatibilmente con i contenuti della progettazione;
- il riferimento alla comunità come elemento responsabile e solidale, in particolare nel rapporto con il volontariato e la famiglia, alla quale la Cooperativa riconosce un ruolo di centralità quale interlocutore privilegiato e le riserva particolare attenzione anche all'interno degli Organi Sociali;
- l'adozione del metodo della progettualità nella individuazione e nella valorizzazione degli interventi;
- la rispondenza ai criteri di responsabilità sociale, quale principio etico di rispetto degli interessi espressi da tutti i soggetti coinvolti nell'attuazione degli interventi.

La Cooperativa opera nel settore dell'assistenza sociale in favore di persone diversamente abili, di vario tipo e grado, e soggetti socialmente svantaggiati, operando per prevenire e rimuovere gli stati di esclusione sociale, con particolare riferimento all'emarginazione giovanile ed al reinserimento sociale, affinché sia garantito alla persona il diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel rispetto della propria dignità.

La Cooperativa ha fatto propria la finalità di promuovere interventi di informazione, prevenzione del disagio e rimozione delle situazioni di bisogno garantendo sempre l'affermazione della persona attraverso lo sviluppo delle capacità di ogni individuo e la valorizzazione dell'intervento responsabile e solidale della comunità.

Ne consegue che la Cooperativa non può essere concepita come autonoma nell'azione e nel raggiungimento dei propri obiettivi, ma come parte integrante di una rete in cui operano i soggetti preposti alla cura, riabilitazione, scolarizzazione, formazione, emancipazione, autodeterminazione e socializzazione della persona diversamente abile e/o socialmente svantaggiata. Ciò consente alla Cooperativa stessa di riorganizzare le sue funzioni, cercando di costruire o ri-costruire le condizioni per una relazione adulta, congrua e produttiva con la comunità di appartenenza.

Al proprio interno, la Cooperativa, per il raggiungimento delle finalità, promuove e sostiene:

- il coordinamento tra le varie realtà sociali che perseguono il benessere della persona;
- le funzioni di progettazione, di programmazione, di realizzazione e di valutazione degli interventi;
- la partecipazione attiva dei diversi soggetti sociali ad ogni fase del percorso;
- la qualificazione e la specializzazione dei servizi offerti, promuovendo una reale integrazione;
- la gestione, la formazione e l'aggiornamento continuo delle risorse umane impegnate nella realizzazione degli interventi, assicurando una adeguata trasmissione delle conoscenze e delle competenze;
- l'adozione ed il rispetto del Codice Deontologico del Personale Educativo quale strumento capace, partendo da principi etici e valori che sono implicati nella relazione educativa, di rispondere all'esigenza di individuare responsabilità, doveri ed impegni, applicabili nell'esercizio della

professione dell'Educatore, indipendentemente dalla situazione di lavoro, dall'utenza di riferimento, dal servizio in cui si opera.

Per il Laboratorio per l'acquisizione dei prerequisiti lavorativi gli obiettivi generali individuati sono:

Accompagnare la persona attraverso le fasi di crescita verso la vita adulta con la riconoscibilità della funzione del lavoratore, implementando la formazione non formale.

Per questo, si propone di:

- rendere la persona partecipe al processo attraverso l'impegno scritto degli obiettivi condivisi;
- rendere il soggetto partecipe attraverso restituzioni verbali periodiche;
- effettuare momenti formativi individuali e di gruppo per aumentare il bagaglio di competenze;
- erogare la borsa lavoro quale compenso a fronte dell'impegno;
- accompagnare verso strutture capaci di completare il modello di integrazione sociale;
- Partecipare alla realizzazione di una nuova società capace di includere al lavoro i soggetti idonei.

Per l'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati gli obiettivi generali individuati sono:

1. favorire l'ingresso del mondo del lavoro di quelle persone che, nonostante siano in possesso dei prerequisiti lavorativi, non riescono a trovare un'occupazione stabile che consenta la loro realizzazione in campo lavorativo e sociale.
2. rappresentare un ambiente di lavoro protetto per soggetti svantaggiati, dove questi possano completare il loro percorso di emancipazione e realizzazione a livello sia economico sia sociale.
3. offrire alle persone in situazione di fragilità e svantaggio dei percorsi di inserimento lavorativo con l'intento di rispondere a delle loro esigenze e/o necessità. Al fine di valorizzare la persona affinché riesca a raggiungere la propria autonomia grazie al lavoro.
4. attraverso il lavoro, con un progetto personalizzato, si vuole favorire l'inclusione sociale di chi si trova in difficoltà, sostenendolo nella crescita delle proprie capacità professionali e personali.

2.3 Soggetti con i quali l'organizzazione interagisce e/o collabora

Gli stakeholder sono i gruppi o gli individui che possono influenzare il raggiungimento degli obiettivi della Cooperativa o ne sono influenzati.

Abbiamo classificato gli stakeholder secondo tre categorie:

- stakeholder di missione che sono coloro per i quali le attività della Cooperativa sono poste in essere;
- stakeholder prioritari che sono costituiti da soggetti attivi nello svolgimento delle attività;
- altri stakeholder che individua tutti quei soggetti che sono coinvolti nelle attività in essere ma che non sono fondamentali per la sopravvivenza della Cooperativa perché facilmente sostituibili.

Stakeholder di missione:

- giovani e adulti in situazione di fragilità e svantaggio sociale

Stakeholder prioritari:

- Dipendenti che organizzano e coordinano i laboratori e le attività generali, e Operai che svolgono parte delle lavorazioni;
- Soci e Volontari che a vario titolo sostengono le attività;
- Servizi Sociali competenti per Territorio e Servizi non Decentrati – area inclusione sociale, canale di invio dell'utenza e verifica dei progetti;

- ❑ Agenzia del lavoro della Provincia Autonoma di Trento, per i progetti di inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati (intervento 3.3.C. del “Documento degli interventi di politica del lavoro della XVI Legislatura”);
- ❑ Centri per l’impiego dell’Agenzia del lavoro, per l’attuazione di tirocini di formazione e orientamento per l’inserimento del mercato del lavoro;
- ❑ Federazione Trentina della Cooperazione;
- ❑ USSM - Uffici di Servizio Sociale per i Minorenni, canale di invio dell’utenza e verifica dei progetti;
- ❑ CINFORMI - Centro informativo per l’immigrazione - unità operativa del dipartimento Salute e Solidarietà Sociale della Provincia Autonoma di Trento, canale di invio dell’utenza e verifica dei progetti;
- ❑ Centro Salute Mentale di Trento e Pergine, sostegno di alcuni ospiti e collaborazione progettuale;
- ❑ Servizio Welfare e Coesione Sociale del Comune di Trento, linee operative e tavolo di lavoro di coordinamento area lavoro enti ex l.p.35;
- ❑ Assessorato alle Politiche Sociali della Provincia Autonoma di Trento, condivisione delle scelte operative ed autorizzazione al funzionamento;
- ❑ A.P.S.S. Consultorio Familiare di Trento, collaborazione in progetti individuali e di gruppo;
- ❑ Università degli Studi di Trento - Facoltà di Sociologia, convenzione per tirocinanti iscritti al Corso di Laurea in Servizio Sociale;
- ❑ Centro di Formazione Professionale Canossiane, ENAIP, U.P.T. e C.F.P. collaborazioni per l’attivazione di progetti di “alternanza scuola-lavoro”.
- ❑ Questura di Trento;
- ❑ U.E.P.E. Ministero della Giustizia, Ufficio per l’Esecuzione Penale Esterna di Trento;
- ❑ S.E.RD. di Trento;
- ❑ Coop. A.L.P.I.: per quanto riguarda la possibilità di attivare ulteriori percorsi lavorativi per i nostri utenti;

Altri Stakeholder:

- ❑ Clienti vari, per le commesse affidate ai diversi laboratori della Cooperativa;
- ❑ Coop. Mandacarù: vendita nei loro esercizi commerciali di prodotti realizzati dai soggetti frequentanti il Laboratorio;
- ❑ Coop. Progetto '92, Comunità Murialdo, Casa della Giovane, Coop Samuele, Coop Gruppo '78, Punto d’incontro, Coop. CS4, A.T.A.S., A.P.A.S., Coop. Punto d’Approdo, Caritas diocesana, Coop Kaleidoscopio: incontri periodici di verifica per la condivisione del progetto di nostri utenti;
- ❑ Cassa Rurale di Trento;
- ❑ Fornitori, per l’acquisto di materie prime necessari all’attività lavorativa;
- ❑ Altri Fornitori quali CEAM s.r.l. , Datia servizi contabili s.r.l., Studio Tomazzolli s.a.s.;
- ❑ La Cooperativa, infine, è membro del Coordinamento Inclusione e Prevenzione (C.I.P.).

2.4 Rapporti con i cittadini-utenti

La partecipazione e la tutela del cittadino-utente e dei suoi familiari è garantita nei seguenti modi:

- inviare comunicazione scritta all’attenzione del Presidente:
 - c/o S.M.A.R.T. scs, via del Pioppeto 19, 38121 Trento;
- e-mail ai seguenti indirizzi:
 - direzione@smartsacs.it
 - info@smartsacs.it
 - smartsacs@pec.smartsacs.it
- telefonando allo 0461 985522
- presso la sede è a disposizione una cassetta reclami e segnalazioni (condivisa con l’OdV).

2.4.1 la realizzazione di indagini periodiche di soddisfazione dell'utenza (indagine customer satisfaction)

La Cooperativa garantisce momenti di confronto quotidiani con gli utenti e opportunità di confronto con l'Assistente Sociale e il Responsabile sociale presente presso la struttura.

Almeno una volta all'anno si richiede agli utenti di compilare, in forma anonima, un questionario di gradimento che riguarda anche il grado di soddisfazione nelle relazioni interpersonali.

Semestralmente, per i lavoratori svantaggiati, viene svolto un incontro di valutazione del percorso individuale con il Responsabile sociale e il tutor, occasione per raccogliere la loro soddisfazione sull'inserimento.

I dati raccolti vengono esposti nel Bilancio Sociale che annualmente la Cooperativa redige.

Infine, è sempre possibile avere colloqui privati con il Direttore e/o con l'Assistente Sociale e/o con il Responsabile sociale presente presso la struttura e/o, su appuntamento, con il Presidente.

2.4.2 la definizione di un sistema di raccolta e gestione dei reclami e di altre forme di tutela degli utenti.

La Cooperativa garantisce momenti dedicati, sia presso la propria struttura sia presso gli uffici, di raccordo con i Servizi Sociali Professionali del Territorio e più in generale con la rete dei Servizi attivi sulla persona e gli utenti.

È possibile, presentare sempre ed in forma anonima reclami e/o segnalazioni depositandole presso gli uffici amministrativi di via del Pioppeto.

Si garantisce, infine, come già menzionato, la presenza durante l'orario di lavoro dell'Assistente Sociale e del Responsabile sociale a disposizione per segnalazioni e confronti.

2.5. Definizione di modalità e tempi di monitoraggio della Carta dei servizi ed individuazione di un soggetto referente del monitoraggio

La presente Carta dei Servizi ha durata triennale a partire dall'anno 2022, garantendone l'aggiornamento della stessa se e quando necessario.

La Cooperativa ha posto il Vice Presidente del Consiglio d'Amministrazione - Massimo Maglito - quale garante della Carta dei Servizi, impegnandosi di conseguenza ad un confronto continuo e partecipato.

2.6 Modalità di risoluzione delle controversie.

Le eventuali controversie verranno portate all'attenzione del Consiglio d'Amministrazione che potrà esprimere le indicazioni appropriate per le risoluzioni, compreso il ricorso a soggetti terzi, singoli o gruppi, con competenze identificate come appropriate, conferendo anche poteri decisionali appropriati.

3. Sezione speciale propria di ciascun servizio e intervento.

3.1 Laboratorio per l'acquisizione dei prerequisiti lavorativi via del Pioppeto 19 a Trento

Descrizione del servizio e metodologia di lavoro
<p>È un servizio diurno in cui vengono proposte attività lavorative finalizzate all'apprendimento dei prerequisiti lavorativi, all'acquisizione di abilità pratico-manuali, al potenziamento/sviluppo di capacità e comportamenti adeguati all'assunzione di compiti e mansioni in ambiente lavorativo quali la puntualità, la capacità di lavorare in gruppo, il rispetto delle regole, il riconoscimento dei ruoli, etc...</p> <p>La prospettiva futura è quella di un inserimento in contesti lavorativi protetti o nel mercato del lavoro.</p> <p>La Cooperativa garantisce la personalizzazione di ogni percorso attivo sulla persona. L'intero progetto e percorso educativo viene stabilito e "calibrato" sulla persona e con la persona stessa, a seconda dei propri punti di forza e delle proprie fragilità.</p> <p>In base alle valutazioni effettuate dall'equipe educativa vi è una diversificazione delle varie fasi produttive. Si incomincia con fasi e lavorazioni più semplici, fino ad arrivare a fasi e lavorazioni sempre più complesse, con gradi maggiori di autonomia lavorativa e livelli di responsabilità sempre più alti, al fine di poter effettuare una valutazione, il più accurata possibile, delle differenti abilità lavorative della persona.</p> <p>Di pari passo, a seguito della condivisione costante con la persona ed i servizi attivi, se vi sono i presupposti, vi può essere un progressivo aumento dell'orario lavorativo; questo viene effettuato per valutare la tenuta lavorativa del soggetto nell'intera giornata lavorativa, durante l'intera settimana di lavoro.</p> <p>Ad ogni persona viene riconosciuta una borsa lavoro, anch'essa diversificata a seconda del progetto e della propria evoluzione. Viene valutata e stabilita ogni mese dall'equipe educativa tenendo presente diverse variabili: presenza, impegno, costanza, adesione e motivazione progettuale.</p> <p>La persona nel momento che decide di iniziare un percorso all'interno della Cooperativa firma un "Accordo formativo" all'interno del quale vengono individuati assieme ed aggiornati in itinere degli obiettivi diversificati a seconda delle finalità del progetto.</p> <p>Ogni cambiamento progettuale viene condiviso con il soggetto interessato, che è il protagonista del percorso, e con il servizio sociale territoriale. Gli incontri tra la rete dei servizi attivi solitamente avvengono a distanza di 3 o 4 mesi per un aggiornamento della situazione, salvo incontri più ravvicinati nel caso di bisogno.</p> <p>L'andamento ed il successivo raggiungimento o meno degli obiettivi condivisi, viene monitorato in itinere e condiviso prima informalmente tra la persona e l'educatore, poi, in modo formale, negli incontri di verifica con il servizio sociale professionale del territorio inviante, in modo da avere sempre presente l'andamento dell'intero percorso.</p> <p>Settimanalmente viene realizzata una riunione dell'equipe suddivisa in due parti. La prima parte più organizzativa in cui vengono trattate questioni inerenti l'organizzazione della struttura e la pianificazione delle attività produttive dei laboratori. La seconda parte dell'equipe è dedicata ad un aggiornamento tra educatori sull'andamento dei singoli casi seguiti, sui nuovi inserimenti e sulla programmazione educativa più in generale.</p> <p>Per la gestione del servizio è prevista una quota di autofinanziamento che deriva in maggior parte dai proventi derivanti dalle commesse conto terzi realizzate.</p>
Destinatari
<p>Il servizio può accogliere minori di norma con età superiore ai 16 anni, giovani, disabili o adulti, che non presentano, al momento dell'inserimento, i requisiti necessari per essere inseriti nel sistema produttivo.</p>

Persone con sufficienti livelli di autonomia per svolgere alcune attività e che necessitano di un percorso educativo-formativo per poter utilizzare al meglio gli strumenti di mediazione previsti dagli interventi di politiche del lavoro.

In particolare, persone in età lavorativa o in alternanza scuola lavoro, con:

- disabilità fisiche, psichiche o sensoriali che necessitano di preparazione e addestramento prima di poter accedere agli interventi di politica del lavoro e/o nel mercato del lavoro;
- una situazione di svantaggio ed emarginazione che necessita di un percorso di accompagnamento, di allenamento ed addestramento per l'acquisizione dei requisiti necessari per l'inserimento nel mercato del lavoro e/o per accedere agli interventi di politica del lavoro.

Attività

Le attività proposte sono:

- Attività volte ad acquisire abilità pratico manuali;
- Attività manuali e/o pratiche che comportano la manipolazione e/o la produzione di manufatti;
- Attività di educazione all'utilizzo di capacità sociali e lavorative (es: riconoscimento di regole, autonomia e puntualità, impegno, concentrazione, manualità, capacità di relazione....) e del loro mantenimento;
- Attività di inserimento protetto nel mondo del lavoro (stage formativi, socializzazione in contesti lavorativi...);
- Attività di orientamento, accompagnamento.

Presso il servizio sono attivi tre diversi tipi di laboratorio:

Laboratorio di assemblaggio: l'attività si svolge negli appositi locali adibiti a laboratorio, tutti i giorni, mattina e pomeriggio, con lo scopo di sviluppare, sostenere o mantenere nel singolo le potenzialità migliorandone la capacità produttiva, l'attenzione al compito, al lavoro di gruppo e sequenziale, restituendo un migliore grado di autostima.

La media giornaliera degli utenti coinvolta è più alta rispetto alle altre proposte laboratoriali, proprio per testare il singolo in una dimensione gruppale più autonoma, anche se ripetitiva.

Le commesse, prevalentemente lavori di assemblaggio, cartonaggio, ecc., vengono fornite da ditte esterne o da Cooperative locali di inserimento lavorativo.

Laboratorio artistico: attività stagionale che si svolge negli specifici spazi all'interno della sede della Cooperativa. I prodotti realizzati quali candele e oggetti in terracotta si rinnovano periodicamente seguendo le indicazioni che arrivano prevalentemente dal mercato e dai committenti. È un'attività che consente di lavorare sull'acquisizione di un metodo, sulla precisione e sulla scansione dei tempi di lavorazione. Per quanto riguarda la vendita continua la collaborazione con alcune realtà del commercio solidale locale.

Interventi ulteriori

Nel percorso di inserimento lavorativo vengono previste attività di orientamento dell'utente nell'accesso ai servizi sociali, sanitari ed ai servizi per l'impiego o per l'abitazione nonché ad iniziative di socializzazione, in raccordo con la rete dei servizi.

Viene offerta annualmente almeno 1 iniziativa riguardante uno dei seguenti obiettivi: sviluppo del senso civico, cittadinanza attiva, educazione alla legalità e promozione di stili di vita sani.

Vengono proposte attività, anche di gruppo tra gli utenti, allo scopo di rafforzare il senso di responsabilità e di solidarietà.

Sono promosse iniziative che prevedono il coinvolgimento degli utenti in attività utili per la collettività o per la struttura, in raccordo con la rete dei servizi.

Ricettività
<p>Per tutti gli utenti è prevista la possibilità di usufruire del servizio di pranzo partecipando al costo dello stesso.</p> <p>Il pasto è fornito dalla Cooperativa sociale Reativa e prevede la possibilità di scegliere tra due primi, verdura di stagione, frutta.</p>
Figure professionali
<p>L'équipe è composta dal direttore che coordina tutte le attività della Cooperativa, dall'assistente sociale che supervisiona il percorso educativo e formativo, da tre educatori professionale di cui uno referente anche della produzione, e da un operatore dell'inserimento lavorativo.</p> <p>Per le figure professionali in essere sono rispettate le indicazioni previste nel Catalogo dei servizi socioassistenziali.</p>
Modalità di accesso e presa in carico
<p>L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale in seguito a un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente e dei familiari e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti.</p> <p>Successivamente, entro 3 mesi, l'équipe che ha in carico la situazione definisce con l'utente un progetto educativo individualizzato (P.e.i.), monitora nel tempo l'inserimento e predispone le relazioni periodiche di verifica.</p>
Durata dell'accoglienza/intervento
<p>I tempi di permanenza variano in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta, ma di norma non superano i 36 mesi, fatta salva la possibilità di deroga a tale termine massimo, in considerazione di specifiche esigenze e sempre sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato.</p> <p>La durata dell'accoglienza viene rivalutata almeno ogni 12 mesi.</p>
Giorni/orario di apertura
<p>Il Laboratorio è aperto tutti i giorni dalle 8.30 alle 16.30 e il venerdì 8.30 – 12.00.</p> <p>È prevista la pausa pranzo dalle 12.00 alle 13.00.</p> <p>Le attività lavorative iniziano alle ore 8.45 e terminano alle 16.15.</p>

3.2 Progetti individualizzati di inserimento lavorativo presso la sede di via del Pioppeto 19 a Trento
(intervento 3.3.C "Titoli di acquisto (voucher) per l'accesso a progetti individualizzati di inserimento lavorativo di persone con disabilità o in condizione di svantaggio ")

Descrizione del servizio e metodologia di lavoro
<p>L'intervento 3.3.C "Titoli di acquisto (voucher) per l'accesso a progetti individualizzati di inserimento lavorativo di persone con disabilità o in condizione di svantaggio - Intervento 3.3.C", gestito dall'agenzia del lavoro della Provincia Autonoma di Trento, prevede la concessione di un titolo d'acquisto (voucher) a favore di persone con disabilità o in condizione di svantaggio in costanza di rapporto di lavoro per permettere loro di usufruire di un insieme integrato di azioni di accoglienza, affiancamento e supporto. Queste azioni sono realizzate dal soggetto attuatore tramite l'affiancamento di un tutor e di un responsabile sociale.</p> <p>S.M.A.R.T. è tra i soggetti attuatori per l'intervento, offre ai titolari di voucher la possibilità di percorsi individuali di inserimento supportati da un Responsabile sociale e da un tutor che affianca il lavoratore durante l'attività lavorativa.</p>
Destinatari
<p>Il titolo di acquisto può essere richiesto all'Agenzia del lavoro della Provincia autonoma di Trento. Per la richiesta è necessario essere disoccupati al momento della domanda ed essere:</p> <p>persone in carico al servizio sociale</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ persone con disabilità (anche non iscritte agli elenchi di cui alla L. 68/1999); ▪ persone, in trattamento psichiatrico, in carico al competente servizio sanitario; ▪ utente del servizio alcologia; ▪ utente del SERD; ▪ donna vittima di violenza segnalata dai competenti servizi sociali; ▪ persone cui si applicano le disposizioni di cui al titolo I dell'ordinamento penitenziario; ▪ persone il cui stato detentivo o di restrizione della libertà sia cessato da non oltre 24 mesi. La condizione di svantaggio sarà valutata, in questo caso, solo in considerazione di un documento che riporti la data di cessazione della misura detentiva o di restrizione della libertà; ▪ cittadino straniero sottoposto a situazioni di violenza o grave sfruttamento, come individuato dagli articoli 18 e 18-bis del Decreto legislativo 25 luglio 1998, n. 286 (Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero); ▪ minori in età lavorativa in situazioni di difficoltà familiare; <p>I destinatari devono essere residenti in provincia di Trento al momento dell'assunzione ad eccezione dei seguenti casi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ persone con disabilità iscritte nell'elenco della L. 68/99; ▪ persone detenute o internate negli istituti penitenziari; ▪ condannati ed internati ammessi alle misure alternative alla detenzione; ▪ cittadini stranieri sottoposti a situazioni di violenza o grave sfruttamento.
Attività
<p>Le attività proposte in Cooperativa sono:</p> <p><u>Attività di cucito e sartoria</u> È svolta all'interno del laboratorio dedicato grazie ad alcune solide collaborazioni lavorative avviate</p>

negli anni precedenti.

L'intento di questo laboratorio è quello di rispondere ai bisogni delle donne italiane e straniere presenti sul territorio, al fine di favorire l'acquisizione di nuove competenze e capacità nel settore della sartoria. Grazie alla presenza di una sarta/tutor ed una dipendente sarta si opera con l'obiettivo di sostenere le persone presenti, ponendole al centro del percorso intrapreso nell'ottica di una propria autodeterminazione ed autorealizzazione.

Con il supporto di macchine da cucire di tipo industriale si eseguono cuciture e lavorazioni sartoriali per l'industria e la tipografia. Su richiesta si creano materiali per animali domestici (guinzagli, pettorine, collari, ecc...) e si eseguono altre lavorazioni sartoriali conto terzi o su ordinazione.

Inoltre, Dalla voglia di dare nuova vita a materiali di scarto destinati a diventare rifiuto e apparentemente non riutilizzabili, è nata la Linea PROsac, una linea di borse, zaini e accessori di "riciclo creativo" ideata e prodotta all'interno del laboratorio di sartoria.

Deposito o movimentazione merce

La Cooperativa offre spazi per lo stoccaggio temporaneo di merci che vengono affittati sia a privati cittadini che a ditte che operano nella zona limitrofa alla sede. A corredo dell'offerta viene proposto un servizio di bancalaggio e ritiro merce.

Ampio spazio è (parte del primo piano dello stabile) utilizzato come magazzino e stoccaggio del materiale occorrente per la manutenzione per gli impianti a fune gestiti da alcune aziende committenti. Il lavoro svolto consiste nello stoccaggio e controllo del materiale, sistemazione corretta sugli scaffali e preparazione dei vari kit con tutte le componenti per la relativa manutenzione.

Lavorazioni conto terzi

È il settore maggiormente sviluppato in quanto può contare su alcuni importanti clienti abitudinari che "garantiscono" un quantitativo stabile di fatturato, a queste entrate vanno aggiunte quelle derivanti dalle commesse di clienti saltuari o occasionali.

La Cooperativa ha aderito al Dis.Ter - Distretto di Economia Solidale del contoterzismo industriale, promosso dalla Cooperativa ALPI che connette diverse organizzazioni sociali partner, creando un sistema produttivo che genera opportunità di crescita personale e lavorativa, fa dialogare industria e terzo settore, trasformando i reciproci bisogni in opportunità.

Il laboratorio di produzione si propone come partner per le imprese del territorio che non riescono a meccanizzare operazioni di: confezionamento, incollaggio, conteggio o attività che richiedono una grande quantità di manodopera non specializzata e che non possono essere automatizzate e che nel contempo contribuiscono a mantenere vive le possibilità di emancipazione di persone fragili. I ragazzi impegnati nella produzione, vengono supportati nelle lavorazioni, affinché la qualità dei lavori prodotti sia massima e corrispondente alle richieste del committente.

Interventi ulteriori

Nel percorso di inserimento lavorativo vengono previste di attività di informazione e formazione in particolare sui temi della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, sulla privacy.

E' garantito l'orientamento nell'accesso ai servizi sociali, sanitari, alle politiche di conciliazione promosse a livello provinciale e nazionale.

Sono promosse iniziative che prevedono il coinvolgimento degli utenti in attività utili per la collettività o per la struttura, in raccordo con la rete dei servizi.

Ricettività

Per tutti i dipendenti è prevista la possibilità di usufruire del servizio di pranzo.

Il pasto è fornito dalla Cooperativa sociale Reativa e prevede la possibilità di scegliere tra due primi, verdura di stagione, frutta.

Figure professionali

Particolarmente rilevanti all'interno dell'organizzazione lavorativa della cooperativa sono le figure del responsabile sociale e del tutor.

Il responsabile sociale ha il ruolo di coordinare e monitorare l'attività dei tutor; contribuisce alla definizione e attuazione del progetto di inserimento lavorativo, anche in collaborazione con la rete dei servizi che hanno in carico il lavoratore. Il responsabile sociale può seguire fino ad un massimo di 25 lavoratori (o tirocinanti) destinatari di progetti di inserimento lavorativo sostenuti dall'Agenzia del Lavoro. Il tutor, invece, ha il ruolo di sostenere il lavoratore nel percorso di inserimento lavorativo, favorendo l'ingresso nel contesto lavorativo, facilitando l'acquisizione delle competenze e mediando nelle relazioni. Il medesimo tutor può svolgere il suo ruolo per massimo 4 lavoratori o tirocinanti destinatari di progetti di inserimento lavorativo sostenuti dall'Agenzia del Lavoro.

Sia il responsabile sociale che i tutor devono aver frequentato e completato uno specifico corso promosso (o autorizzato) dall'Agenzia del Lavoro stessa.

In cooperativa è presente un solo responsabile sociale, mentre sono presenti due tutor, entrambe assunti con orario part time.

Modalità di accesso e presa in carico

Il servizio pubblico segnalante o la persona con disabilità o in condizione di svantaggio, destinataria dell'intervento, sceglie e contatta il soggetto attuatore con cui definire il progetto individualizzato di inserimento lavorativo.

La domanda di approvazione del titolo d'acquisto (voucher) corredata dal progetto va inviata all'Agenzia del Lavoro che valuta ed eventualmente lo approva.

Con l'approvazione del progetto, alla persona viene assegnato il titolo d'acquisto (voucher) che deve essere utilizzato presso il soggetto attuatore che ha collaborato alla messa a punto dello stesso e che si è impegnato alla sua realizzazione.

Il soggetto svantaggiato viene assunto direttamente dalla Cooperativa per un tempo variabile in base al progetto definito in fase di avvio.

Semestralmente gli obiettivi previsti dal progetto individualizzato vengono valutati e ridefiniti.

Durata dell'accoglienza/intervento

La durata del contratto viene definita all'interno del progetto individualizzato.

L'assunzione può essere a tempo determinato (per un minimo di tre mesi) o a tempo indeterminato.

Giorni/orario di apertura

I laboratori della Cooperativa sono aperti tutti i giorni dalle 8.30 alle 16.30 e il venerdì 8.30 – 12.00.

È prevista la pausa pranzo dalle 12.00 alle 13.00.

Le attività lavorative iniziano alle ore 8.45 e terminano alle 16.15.

3.3 Descrizione del sistema di miglioramento della qualità:

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD	STRUMENTI DI MONITORAGGIO
Tempi di risposta negli inserimenti	Ricevimento del verbale della Commissione laboratori del Comune di Trento e contatto con SST inviante entro 10 gg	90 % degli utenti	Attraverso registro informatico a cura dell'assistente sociale. Verifica nel bilancio sociale.
	Se non effettuato tramite la Commissione, a seguito invio scritto, contatto entro 15gg con comunicazione scritta.		
Tempestività delle informazioni	Comunicazione scritta ai S.S.T. dell'avvio percorso e dimissioni entro 15 gg dall'evento.	90 % degli utenti	
Formazione e supervisione del personale	Viene assicurata la formazione prevista nel D.lgs 81/2008.	80 % del personale	Registro formazione obbligatoria presente nell'allegato al D.V.R. aziendale. Verifica nel bilancio sociale.
	Supervisione équipe educativa.	80 % dell'équipe educativa	Rendiconto del piano della formazione deliberato dal C.d.A. Verifica nel bilancio sociale.
	Partecipazione ad almeno un evento tematico all'anno.	50 % del personale	Rendiconto del piano della formazione deliberato dal C.d.A. Verifica nel bilancio sociale.
LABORATORIO PER L'ACQUISIZIONE DEI PRE-REQUISITI LAVORATIVI			
Esecuzione pagamento Borse lavoro	Erogazione entro il giorno 15 del mese successivo alla competenza.	90 % degli utenti	Elenco distinte pagamento
Formazione	Almeno 1 evento formativo annuale	80% degli utenti	Rendiconto del piano della formazione deliberato dal C.d.A. Verifica nel bilancio sociale.
	Questionario autovalutazione almeno una volta all'anno.	80% degli utenti	Verifica nel bilancio sociale.
Tempi di verifica del Progetto	Condivisione con utente, S.S.T. e/o rete dei servizi entro i primi tre mesi	90 % degli utenti	Attraverso registro informatico a cura dell'assistente sociale.

Educativo Individualizzato	Aggiornamento al SST almeno ogni quattro mesi		Verifica nel bilancio sociale.
PROGETTI INDIVIDUALIZZATI DI INSERIMENTO LAVORATIVO			
Esecuzione pagamento stipendio	Erogazione entro il giorno 15 del mese successivo alla competenza.	90 % dei dipendenti svantaggiati	Elenco distinte pagamento
Formazione	Almeno 1 evento formativo annuale	80% dei dipendenti svantaggiati	Rendiconto del piano della formazione deliberato dal C.d.A. Verifica nel bilancio sociale.
Tempi di verifica del Progetto Individualizzato	Condivisione con soggetto svantaggiato e al bisogno rete dei servizi semestralmente	90 % dei dipendenti svantaggiati	Attraverso il modello di verifica predisposto dall'AdL. Verifica nel bilancio sociale.