

CARTA DEI SERVIZI

Sede Legale e Amministrativa: Via Montegrappa 43 A – 17019 Varazze (SV)
Telefono: 019/812072 Fax 019/9490177
postmaster@pec.bittaonlus.it
P.Iva 01093110094

INDICE

1. INTRODUZIONE

2. STORIA E VALORI DELLA COOPERATIVA

3. MISSION DELLA COOPERATIVA

4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

5. MAGGIORI COMMITTENTI

6. MODALITA' DI RECLAMO

7. DOVE TROVARCI

INTRODUZIONE

Che cos'è la carta dei servizi

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

E' pensata, inoltre, per essere uno strumento che permette ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione sei servizi stessi. 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 della cooperativa 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 la cooperativa 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 nostra carta dei servizi sarà aggiornata ogni anno.

I Contenuti sono:

- notizie generali sulla storia, la struttura e i valori della cooperativa
- esposizione dei principi attuati nel processo di erogazione
- descrizione e informazione sui servizi che la cooperativa svolge nelle sue aree di intervento
- definizione degli standard di qualità
- misure per la tutela e la partecipazione degli utenti.

STORIA E VALORI DELLA COOPERATIVA

“La Redancia Onlus¹” Società Cooperativa Sociale è una Cooperativa di tipo A – B è stata fondata nel 1994 e da allora collabora con numerosi servizi pubblici e privati per attuare progetti di integrazione culturale e di formazione ed avviamento al lavoro.

La Redancia Onlus è un’Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (D.lgs 460/97), ovvero non persegue l’obiettivo del profitto economico ed in modo particolare non ha lo scopo di lucrare sulle proprie attività e di non accumulare capitale per arricchimento personale degli associati.

Ai sensi dell’articolo 2511 c.c. la Società Cooperativa ha scopo mutualistico: i soci

¹ Il nome “La Redancia” è mutuato dal gergo marinaresco; si tratta tecnicamente di un anello che viene posto all’interno dell’asola di una fune per proteggerla dall’usura dovuta allo sfregamento con altri cavi, maniglioni, moschettoni, ganci, e similari, garantendone così “l’integrità” e la “protezione” nel tempo.

intendono perseguire l'interesse generale della comunità in termini di promozione umana e di integrazione sociale dei cittadini. Questo avviene attraverso la gestione dei servizi socio sanitari ed educativi (tipo A) oppure attraverso lo svolgimento di attività produttive finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate (tipo B) come da art. 1 lettera a) della L. 381/91.

La gestione aziendale, di tipo associativo, è tale che i Soci instaurano con la Cooperativa un ulteriore rapporto di lavoro, in forma subordinata o autonoma, nelle diverse tipologie previste dalla legge, ovvero in qualsiasi altra forma consenta la legislazione italiana. La tutela dei Soci lavoratori viene esercitata dalla Cooperativa nell'ambito delle leggi in materia, degli statuti sociali e dei regolamenti interni.

La società ha per oggetto lo svolgimento di attività di ristorazione socio-sanitaria, servizi di pulizia e servizi ai beni culturali e assistenza sociale, sanitaria e sociosanitaria, con particolare

riferimento, non esclusivo, all'assistenza psichiatrica e ad altre patologie ad essa collegate nelle sue varie forme, relativamente all'età evolutiva, all'età adulta ed alla terza età, e ad ogni altra forma di patologia nonché di disagio psichico e sociale o relativo ad ogni situazione di discriminazione e/o emarginazione e disadattamento.

Nello svolgimento di tale attività, la cooperativa può gestire servizi territoriali residenziali e semiresidenziali o diurni, interventi sul territorio e/o a domicilio, strutture miste per conto di soggetti privati e/o pubblici ed anche in gestione mista con altri soggetti pubblici e/o privati.

MISSION DELLA COOPERATIVA

La *Redancia Cooperativa Sociale O.N.L.U.S.* persegue l'interesse della Comunità mettendo a disposizione professionisti e operatori qualificati nell'ambito di servizi socio-sanitari, educativi-riabilitativi, ristorazione socio-sanitaria, servizi di pulizia e servizi ai beni culturali.

La *Redancia Cooperativa Sociale O.N.L.U.S.* attraverso la continuità occupazionale, il trattamento secondo le migliori condizioni economiche, sociali, professionali, nella trasparenza e nella equità di tutti i soggetti assicura l'interesse di tutti i soci, dipendenti e collaboratori.

Gli obiettivi della Cooperativa sono:

- perseverare nel miglioramento continuo delle proprie prestazioni definendo, attuando e aggiornando i processi di progettazione e sviluppo necessari per rispondere alle aspettative ed esigenze espresse e non dei

Clienti/Committenti, accrescendone la loro soddisfazione;

- migliorare con continuità le prestazioni dei servizi offerti in conformità alle normative vigenti;
- garantire a tutti i soci lavoratori la crescita delle capacità professionali attraverso una formazione costante, trasparenza e chiarezza delle informazioni necessarie alla consapevolezza individuale del proprio ruolo al fine del raggiungimento degli obiettivi;
- garantire a tutti i soci lavoratori la sicurezza, intesa come tutela dei lavoratori e dell'ambiente di lavoro;
- mantenere un efficace sistema di comunicazione con fornitori e clienti.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La Redancia offre servizi di **global service nel settore socio-sanitario** con particolare esperienza nell'area della riabilitazione psichiatrica, della **Ristorazione**, della **Custodia**, delle **Pulizie**, del settore **Portuale Turistico** e dei **Servizi ai Beni Culturali** ; inoltre organizza corsi di formazione e partecipa alla promozione ed allo sviluppo del territorio con progetti mirati.

Servizi socio-sanitari e riabilitativi

La Redancia offre servizi prevalentemente in regime di global service nel settore socio – sanitario, area psichiatrica ma non solo, presso numerose strutture in Liguria, Lombardia e Piemonte.

I servizi offerti dalla Cooperativa sono i seguenti:

Infermieristici

Psicologici-educativi

Educativi-riabilitativi

Socio-sanitari

Di medicina Specialistica

Fisioterapici

Servizio di ristorazione collettiva

La Redancia, anche in collaborazione con altri soggetti specializzati nell'area della ristorazione, gestisce i centri cottura delle Strutture in cui opera in Liguria, Lombardia e Piemonte.

Svolge attività di catering e servizi di ristorazione veicolata.

La cooperativa si avvale di consulenti esperti per elaborare piani di autocontrollo ai sensi del D. Lgs. 193/07 e segue scrupolosamente la metodologia dell'HACCP (Hazard Analysis Control Critical Point); tutti i fornitori sono accreditati e spesso vengono valorizzati i produttori locali.

I menù, dove non indicati espressamente dalla committenza o dal Servizio di Igiene e della nutrizione competente, sono redatti con l'ausilio di personale idoneo seguendo le linee guida emanate dall'INRAN (Istituto Nazionale per la Nutrizione e l'Alimentazione).

Il personale addetto alla ristorazione segue ove possibile le tradizioni locali e la cura nella scelta delle materie prime.

Servizio di pulizia e custodia

I settori in cui la Cooperativa presta tali attività sono i seguenti:

Uffici

Presidi Socio-Sanitari

Luoghi adibiti allo sport ed alla cultura

Centri Commerciali

Progetti diversi.

Per ogni servizio viene implementato un piano di sanificazione ed una metodologia di lavoro idonea al contesto ed alle superfici da trattare.

Viene curata in modo particolare tutta la procedura di selezione e dell'approvvigionamento dei fornitori, per garantire una qualità dei prodotti ed un efficace risultato delle attività di sanificazione.

Servizio di assistenza ai porti turistici

La Redancia offre, inoltre, prestazioni di assistenza all'ormeggio e piccola manutenzione al servizio di porti turistici. Dispone infatti di personale formato che conosce le lingue straniere e con comprovata esperienza nel settore nautico per lo svolgimento di attività di sorveglianza, assegnazione e controllo dei posti barca, assistenza ai diportisti nelle operazioni di ormeggio, facchinaggio e piccola manutenzione ordinaria e straordinaria delle strutture portuali. I nostri operatori sono disponibili 24 ore su 24 al

servizio delle esigenze dei clienti del Porto e della committenza.

Da aprile 2013 inoltre presta nel periodo estivo anche servizio di reception presso gli uffici di Marina di Varazze, svolto da personale formato che parla correntemente almeno due lingue straniere ed è in grado di gestire il sistema informatico di fatturazione degli ormeggi. Gli operatori in servizio sono anche in grado di garantire un servizio continuativo di informazioni ed assistenza agli utenti sia telefonicamente che di persona nel momento successivo all'attracco.

Servizi ai beni culturali

La Redancia presta con comprovata esperienza servizi ai beni culturali.

In particolare collabora con enti pubblici e privati per la gestione di servizi museali:

accoglienza, visite guidate, lezioni d'arte, biglietteria e custodia.

Nel settore dello spettacolo e del pubblico intrattenimento svolge servizi di maschera, biglietteria, custodia e assistenza di palcoscenico. La cooperativa si occupa anche di pratiche Siae.

Tutto il personale assunto è qualificato e formato ai sensi della normativa vigente con particolare riferimento alla sicurezza ed all'antincendio come al primo soccorso.

La Redancia promuove e sviluppa progetti culturali di interesse sociale in modo complementare alle attività svolte in ordinario.

PRINCIPALI COMMITTENTI

La Redancia da numerosi anni presta servizi e collabora nella gestione di progetti finalizzati all'inclusione sociale per e con committenti pubblici e privati, i principali sono:

Comune di Savona

Fondazione De Mari

Is.For.Coop

Lega delle Cooperative e Mutue Savona

Società Kos Care

Centro Scientifico Sanitario Varazze

Società Redancia Po Crema

Agire srl

A.I.A.S. Savona

Società Marina di Varazze

MODALITA' DI RECLAMO

Tutte le aree operative della cooperativa prevedono una funzione di accoglienza telefonica attraverso la quale è possibile ricevere informazioni, dare comunicazioni, fare richieste o inoltrare reclami.

La cooperativa risponde della corrispondenza tra i servizi prestati e quanto indicato nella carta dei servizi.

Si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido, le procedure di reclamo chiarendo le norme applicabili e illustrando le modalità seguite nello svolgimento dei servizi.

I committenti e/o gli utenti possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- lettera in carta semplice indirizzata al responsabile di riferimento e inviata o consegnata direttamente alla sede centrale della cooperativa
- segnalazione telefonica al numero 019.82700 o via fax al numero 019.9490177

- compilazione del modulo di reclamo allegato alla carta dei servizi.

La cooperativa si impegna a rispondere, compatibilmente con le norme del Regolamento (UE) 679/2016, immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione.

Per i reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, la cooperativa si impegna a fornire una risposta scritta entro 30 giorni dalla presentazione.

Qualora la risposta sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive e pianificate.

Modulo reclamo

All'attenzione

di:

Servizio: _____

Il reclamo è presentato da:

Motivo del reclamo:

Varazze, _____ Firma _____

DOVE TROVARCI

Sede Legale e Amministrativa:

Via Montegrappa 43 A – 17019 Varazze (SV)

Contatti

Telefono: 019/812072

Fax 019/9490177

redanciaonlus@redancia.net

postmaster@pec.bittaonlus.it