

Centro di Aggregazione Giovanile "Tempo per il Barrio"

CARTA DEI SERVIZI

del Centro di Aggregazione Giovanile

"TEMPO PER IL BARRIO"

della Coop. Soc. Tempo per l'Infanzia

Ultimo aggiornamento: 09-01-2026

INDICE

1	Cos'è la Carta dei Servizi	3
1.1	I principi fondamentali nell'erogazione dei servizi	3
1.2	Contenuto della Carta	3
2	La guida al servizio	3
2.1	Rapporti con gli enti pubblici	4
2.2	Per contatti	4
2.2.1	Referenti del Servizio	4
2.3	Apertura e orari di funzionamento	5
2.4	Tirocinio	5
2.5	Volontariato (Servizio Civile Nazionale)	5
2.6	La Mission del servizio	5
2.7	Valori	6
2.8	Modalità di attuazione	6
2.8.1	Merenda e libera aggregazione	6
2.8.2	Attività di studio	6
2.8.3	Attività di tempo libero	7
2.8.4	Assemblee	7
2.8.5	Spazi individuali	7
2.8.6	Feste	7
2.8.7	Supporto alle famiglie	7
2.8.8	Vacanza a Milano e fuori Milano	7
2.9	Servizi generali di supporto	8
2.9.1	Servizio pulizia e sanificazione	8
2.10	Risultati attesi	8
2.11	La struttura	9
2.12	Come accedere al servizio	9
2.13	Riferimenti normativi	9
2.14	Sicurezza dei locali e dei lavoratori	9
2.15	Privacy	9
3	Qualità dei servizi offerti	10
3.1	Suggerimenti e reclami	10
3.2	Come intendere la qualità	10
3.3	Controllo e rilevazione qualità	10
3.4	Validità e distribuzione della Carta	11

Sede legale: via Bechi, 9 - 20126 MI - tel.02/2578393 - fax 02/27000987

E-mail: info@tempoperlinfanzia.it – info@pec.tempoperlinfanzia.it

Sito: www.tempoperlinfanzia.it

Partita Iva: n.10989730154 – COD.DESTINATARIO M5UXCR1

Reg. Trib. di Milano n. 337438, Vol. 8325, Fasc. 38

C.C.I.A.A. Milano n. 1424928 - Iscritta Albo Soc. Coop. n. A157078



1. Cos'è la Carta dei Servizi

Questo documento vuole far conoscere in modo chiaro il Centro di aggregazione della Cooperativa Tempo per l'Infanzia, le sue attività e i servizi che offre. La Carta dei servizi risponde quindi a un diritto dei cittadini all'informazione e alla trasparenza. Ma non solo. La Carta dei servizi intende svolgere anche una funzione di coinvolgimento e tutela degli utenti e della collettività rispetto al diritto di avere servizi e prestazioni di qualità. La Carta dei servizi si propone, infatti, di documentare il percorso di miglioramento continuo della qualità sul quale la Cooperativa ha deciso di impegnarsi.

Con la Carta dei servizi la Cooperativa Tempo per l'Infanzia definisce i principi di intervento, le modalità di erogazione delle prestazioni e le forme di relazione con i suoi cittadini-utenti. Nell'impegnarsi al rispetto di specifici obiettivi di qualità, la Cooperativa intende ridurre le possibilità di disservizio e mancata ottemperanza a quanto stabilito. La Carta stabilisce pertanto i principi fondamentali a cui si ispira la Cooperativa, gli strumenti, gli obiettivi e le modalità per la loro attuazione, le indicazioni utili per garantire la qualità dei servizi offerti dal Centro di Aggregazione Giovanile.

1.1 I principi fondamentali nell'erogazione dei servizi

Questa Carta recepisce i principi fondamentali richiamati dai provvedimenti normativi riguardo alle modalità di erogazione dei servizi alla persona: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia, umanizzazione ed integrazione.

Tali principi fanno capo all'idea di restituire centralità al cittadino-utente dei servizi sociali, di guardare ai suoi bisogni e al suo benessere come dimensioni cruciali per poter esprimere un giudizio sulla bontà del servizio prestato. La Cooperativa è quindi orientata alla soddisfazione delle esigenze degli utenti e nella fattispecie dei minori.

E' operante la normativa che tutela la privacy degli utenti per tutti gli aspetti del trattamento dei propri dati e delle informazioni che li riguardano.

1.2 Contenuto della Carta

Le pagine che seguono descrivono in primo luogo l'organizzazione e i servizi offerti dalla Cooperativa e le modalità di accesso a tali servizi. Il Lettore troverà successivamente le parti dedicate alle dimensioni e agli obiettivi di miglioramento della qualità e agli strumenti di tutela dei cittadini (con utili indicazioni per sapere come presentare suggerimenti e reclami) e per concludere la parte relativa alla validità e diffusione della Carta stessa.

La Carta dei Servizi è realizzata con specifico riferimento alle seguenti norme: legge n. 1/1986, PSA 1988 e successive modifiche e modello Milano .

2 La guida al servizio

Tempo per l'Infanzia è una società cooperativa a responsabilità limitata ONLUS (Organizzazione non lucrativa di utilità sociale) con sede a Milano che si propone come interlocutore delle Pubbliche Amministrazioni per la realizzazione di eterogenei servizi rivolti ai cittadini.

Oggetto della Cooperativa sono attività e servizi educativi per minori e di sostegno alla genitorialità, effettuati presso la sede della cooperativa, presso le scuole o altre strutture ricreative e di accoglienza, nonché la promozione di iniziative di formazione per operatori sociali. A titolo esemplificativo:

- Centro diurno

Sede legale: via Bechi, 9 - 20126 MI - tel.02/2578393 - fax 02/27000987

E-mail: info@tempoperinfanzia.it – info@pec.tempoperinfanzia.it

Sito: www.tempoperinfanzia.it

Partita Iva: n.10989730154 – COD.DESTINATARIO M5UXCR1

Reg. Trib. di Milano n. 337438, Vol. 8325, Fasc. 38

C.C.I.A.A. Milano n. 1424928 - Iscritta Albo Soc. Coop. n. A157078



- Centro di Aggregazione Giovanile
- Sportello psicologico e sociale
- Supporto in Ambito Scolastico
- Centro estivo
- Corsi per operatori sociali
- Tirocini formativi

Le figure professionali

Le figure professionali presenti nella nostra Cooperativa e operanti nelle attività con i minori sono le seguenti: coordinatori, psicologi, educatori, formatore/supervisore, mediatore familiare, mediatore culturale per ogni nazionalità, tecnici, cuoca e addetta alle pulizie.

Tutti gli operatori della Coop.soc. "Tempo per l'Infanzia" possiedono i titoli di studio richiesti e una comprovata esperienza nel settore e sono assunti a tempo indeterminato, o a progetto, con CCNL Uneba: si tratta di una scelta gestionale finalizzata a dare attuazione sul piano pratico ai principi della efficacia/efficienza e della continuità evitando fenomeni di turnover.

La formazione professionale

La formazione professionale degli operatori rientra tra gli obiettivi primari della Cooperativa. La Cooperativa è impegnata pertanto a favorire la partecipazione dei propri operatori a corsi (organizzati dalla cooperativa stessa o da altre strutture) di formazione professionale, di qualificazione, di riqualificazione nonché di aggiornamento e supervisione.

Gli organi sociali

La cooperativa è composta da 3 organi sociali che controllano l'attività svolta e l'organizzazione societaria-amministrativa:

- a) l'assemblea dei soci;
- b) il consiglio di amministrazione;
- e) il presidente.

L'esercizio delle funzioni di organizzazione e controllo del lavoro è di competenza del consiglio di amministrazione che, in considerazione delle specifiche e diverse attività della cooperativa, con proprio atto deliberativo nomina i responsabili di ogni attività tra i soci e/o i collaboratori con comprovata e capace esperienza di settore.

La cooperativa è iscritta al Registro prefettizio, all'Albo Regionale delle Cooperative, all'Albo Nazionale delle Società cooperative e alla Camera di Commercio di Milano. Aderisce alla Lega Nazionale delle Cooperative e Mutue.

2.1 Rapporti con gli enti pubblici

La cooperativa Tempo per l'Infanzia opera attraverso contratti e convenzioni con enti pubblici. La cooperativa ha all'attivo una convenzione con l'Amministrazione del Comune di Milano, con rinnovo annuale o a bando, a seconda dei servizi.

2.2 Per contatti

E' possibile contattare la Cooperativa Tempo per l'Infanzia telefonicamente allo 02-2578393, inviando una richiesta via fax allo 02-27000987 o via e-mail: info@tempoperlinfanzia.it , rivolgendosi ai nostri uffici in via Bechi n.9 a Milano o entrando nel nostro sito: www.tempoperlinfanzia.it

2.2.1 Referente del Servizio

Dott. Cimino Tomaso A.

Sede legale: via Bechi, 9 - 20126 MI - tel.02/2578393 - fax 02/27000987

E-mail: info@tempoperlinfanzia.it – info@pec.tempoperlinfanzia.it

Sito: www.tempoperlinfanzia.it

Partita Iva: n.10989730154 – COD.DESTINATARIO M5UXCR1

Reg. Trib. di Milano n. 337438, Vol. 8325, Fasc. 38

C.C.I.A.A. Milano n. 1424928 - Iscritta Albo Soc. Coop. n. A157078



2.3 Apertura e orari di funzionamento

Il Centro di aggregazione giovanile è aperto all'utenza per un numero complessivo di 46 settimane all'anno, secondo gli orari di seguito descritti: dal lunedì al venerdì dalle 14.30 alle 18.30, con la possibilità di svolgere attività anche in orari straordinari rispetto a quelli di apertura standard per esigenze di servizio. Il centro è aperto anche nel week end per 16 volte all'anno e, durante l'anno scolastico, il venerdì sera fino alle 20.30 (e oltre a seconda della programmazione). In estate la programmazione subisce alcune modifiche, comunicate tempestivamente a Committente, utenti e famiglie.

2.4 Tirocinio

La Cooperativa, in collaborazione con le facoltà di Scienze dell'Educazione e di Psicologia delle Università Bicocca e Cattolica di Milano, accoglie ogni anno tirocinanti per cui viene predisposto un percorso pratico finalizzato a - conoscere la rete di servizi e strutture operanti nella città di Milano nel campo della prevenzione e recupero del disagio minorile - acquisire una visione organica delle finalità, delle metodologie e delle attività in cui si articola un centro di aggregazione giovanile - sperimentarsi nella relazione educativa con i minori affiancando un educatore e sotto la supervisione dei responsabili del tirocinio.

A tal fine i tirocinanti vengono inseriti nelle attività di studio e di tempo libero, partecipano alle riunioni d'équipe e agli incontri di rete, concorrono alla realizzazione di progetti educativi individualizzati e di gruppo, partecipano, compatibilmente con il periodo di inserimento, ai momenti di verifica e/o programmazione generali dell'attività.

2.5 Volontariato (Servizio Volontario Europeo)

La Cooperativa favorisce, riconoscendone il valore sociale, la collaborazione dei volontari del Servizio Volontario Europeo. I principi a cui si ispira prevedono che l'attività di volontariato sia valorizzata attraverso momenti di formazione e di coordinamento con la Direzione. L'apporto dei volontari è articolato su due specifiche aree di intervento:

- Supporto alle attività scolastiche;
- Supporto alle attività di tempo libero.

2.6 La Mission del servizio

Il Centro di aggregazione giovanile è un servizio educativo rivolto a giovani dagli 11 ai 25 anni, italiani e stranieri, che vi accedono spontaneamente, con la finalità di:

- contribuire allo sviluppo della personalità e dell'identità delle giovani generazioni, sostenendole nei processi di costruzione di senso e di adattamento creativo alla realtà sociale
- favorire i processi di partecipazione responsabile, di autonomia e di appartenenza dei giovani alla comunità locale
- sollecitare la costruzione di un proprio progetto di vita offrendo reali opportunità di orientamento e inserimento nel mondo della formazione professionale
- sostenere il ruolo attivo delle famiglie nella prevenzione del disagio e dei fattori sociali di rischio nei bambini e ragazzi
- realizzare attività di sostegno alle famiglie e al consolidamento dei legami sociali
- sviluppare un rapporto di collaborazione fra scuola, famiglia e agenzie sul territorio

Il Centro di aggregazione giovanile persegue tali finalità attraverso:

- attività di supporto scolastico;
- attività ludico-ricreative;
- attività di socializzazione;

Sede legale: via Bechi, 9 - 20126 MI - tel.02/2578393 - fax 02/27000987

E-mail: info@tempoperinfanzia.it – info@pec.tempoperinfanzia.it

Sito: www.tempoperinfanzia.it

Partita Iva: n.10989730154 – COD.DESTINATARIO M5UXCR1

Reg. Trib. di Milano n. 337438, Vol. 8325, Fasc. 38

C.C.I.A.A. Milano n. 1424928 - Iscritta Albo Soc. Coop. n. A157078



- iniziative di sostegno alla genitorialità;
- contatti con le strutture scolastiche, sanitarie e socio-ricreative.

Il CAG si configura nel quartiere come luogo di ascolto, di esplicitazione di domande e di esigenze, come luogo di riferimento stabile per favorire l'integrazione giovanile e per sperimentare significative relazioni educative tra pari e tra giovani e adulti.

Le finalità delle attività aggregative svolte dal CAG per giovani dagli 11 ai 25 anni circa:

- aiutare i ragazzi a orientarsi nel passaggio al mondo adulto, promuovendo e/o consolidando le competenze necessarie per interagire con l'ambiente e gli interlocutori in campo scolastico, lavorativo, ecc., sviluppando il senso di appartenenza e la capacità dei ragazzi di porsi come protagonisti dei propri percorsi di vita attuali e futuri;
- fornire al quartiere un luogo di aggregazione, socialità e progettualità e un punto di riferimento stabile in campo educativo e culturale, costruendo una proposta culturale realistica e praticabile alternativa alla cultura della competizione ad ogni costo.

2.7 Valori

I valori che orientano il quotidiano lavoro degli operatori del Centro danno centralità alla persona e ai suoi bisogni a partire dalla considerazione dell'importanza della creatività e della cultura come risorsa per la crescita, la promozione personale e collettiva e la prevenzione del disagio; dell'efficacia di un approccio informale e affettivo come base e "conditio sine qua non" della relazione educativa e dell'importanza della condivisione di spazi di espressione e esperienza con pari e adulti educanti.

2.8 Modalità di attuazione

La maggior parte delle attività sono trasversali, ovvero influiscono su tutte le sfere della personalità degli utenti. Sono strutturate sulla base dell'integrazione:

- degli obiettivi espressi nel progetto del Cag
- delle proposte e del livello di gradimento espresso dai minori stessi.

2.8.1 Merenda e libera aggregazione

La condivisione della merenda e la libera aggregazione costituiscono

- un momento collettivo di scambio e trasmissione di emozioni, pensieri, esperienze
- un ambito di costruzione di relazioni e appartenenza

Gli spazi destrutturati e autogestiti dai ragazzi, di piccolo o grande gruppo, rappresentano un ambito di sperimentazione delle capacità di autorganizzazione, di verifica dell'acquisizione e messa in atto autonoma delle regole di convivenza.

2.8.2 Attività di studio

L'attività di studio è organizzata per piccolo gruppo calibrato sulle esigenze individuali, di aiuto a ritrovare motivazione, piacere e autostima nell'area dell'apprendimento, di sostegno nella relazione con insegnanti e compagni e nell'individuazione di modalità personali e adeguate a vivere la scuola come ambito di crescita e promozione personale. Ma il momento dello studio è anche, per le modalità con cui è organizzato, un ambito di creazione di relazioni significative che permettano di valorizzare e gratificare le capacità del singolo o di tutti i componenti del gruppo in un'ottica di cambiamento e miglioramento. Esse vengono svolte dalle h. 14.30 alle h 16.30

Sede legale: via Bechi, 9 - 20126 MI - tel.02/2578393 - fax 02/27000987

E-mail: info@tempoperinfanzia.it – info@pec.tempoperinfanzia.it

Sito: www.tempoperinfanzia.it

Partita Iva: n.10989730154 – COD.DESTINATARIO M5UXCR1

Reg. Trib. di Milano n. 337438, Vol. 8325, Fasc. 38

C.C.I.A.A. Milano n. 1424928 - Iscritta Albo Soc. Coop. n. A157078



2.8.3 Attività di tempo libero

Le attività di tempo libero predisposte sono di tipo sportivo, artistico, espressivo e ludico. All'interno di esse i minori sperimentano modalità positive e costruttive di approccio con gli altri, imparano ad accettare regole di convivenza comuni e arricchiscono il proprio orizzonte culturale, migliorando nell'autostima e acquisendo anche strumenti utili per la scelta del percorso scolastico al termine della scuola media. Sono condotte da due educatori affiancati in alcuni casi da animatori e operatori esterni.

2.8.4 Assemblies

Le assemblies sono il contesto in cui i ragazzi sperimentano la possibilità di espressione e dialogo in un ambito collettivo, acquisiscono il "senso del noi" attraverso il riconoscimento di valori comuni, sperimentano l'esercizio della scelta e imparano a contrattare la propria presenza ed esigenza con quella degli altri.

2.8.5 Spazi individuali

Il Cag offre ai minori e alle loro famiglie la possibilità di usufruire di interventi di counselling condotti da una psicologa.

2.8.6 Feste ed eventi

Oltre alle feste di compleanno, vengono organizzati diversi eventi (Natale, Capodanno, Carnevale, festa di fine anno scolastico) che possono essere aperti ai genitori, agli altri parenti e agli amici degli iscritti al CAG. Tali occasioni rappresentano inoltre un momento di confronto e verifica tra i genitori e gli operatori del Centro, in particolare sul grado di soddisfazione per il servizio; costituiscono il contesto da cui promuovere tra i genitori l'attivazione di reti di mutuo aiuto; rappresentano un momento di ascolto relativamente a problematiche inerenti la relazione con i figli ma anche non strettamente legate al ruolo genitoriale che possono su cui poi organizzare conferenze, incontri, gruppi di confronto, corsi. Queste feste sono aperte anche agli ex utenti e rappresentano, insieme alle visite informali e alle iniziative appositamente organizzate (cene, uscite, ecc.), un'occasione importante sia per mantenere il legame affettivo e il rapporto di dialogo e confronto iniziato con loro sia per raccogliere elementi e spunti utili a correggere o perfezionare gli strumenti educativi utilizzati.

2.8.7 Supporto alle famiglie

Nell'ambito delle sue attività il C.a.g. offre, accanto e complementare a quello con i minori, interventi di supporto alla genitorialità, finalizzati a creare una partnership educativa. L'obiettivo è quello di rendere attivi e protagonisti i genitori dei minori nei confronti dei problemi che incontrano nel loro ruolo.

La continuità dei rapporti con i genitori viene garantita attraverso:

- appuntamenti programmati che trattano aspetti critici rilevati dagli operatori o dal genitore (un'occasione di confronto, di condivisione, di scelta) o aspetti "rituali" (avvio, riprogettazione, verifica, chiusura);
- incontri informali che vertono su questioni legate a vissuti o a condizioni personali, difficoltà relazionali, esigenze pratiche. Queste divengono le occasioni per raccogliere e per orientare successivi colloqui su appuntamento, in cui approfondire e sviluppare i singoli temi, anche in presenza di altri soggetti;

2.8.8 Viaggi formativi, gite e vacanze

Durante l'anno il cag organizza viaggi formativi ad Auschwitz e altre mete definite durante l'anno, gite giornaliere e vacanze.

Inoltre durante i mesi estivi sono previste:

attività in sede

Sede legale: via Bechi, 9 - 20126 MI - tel.02/2578393 - fax 02/27000987

E-mail: info@tempoperinfanzia.it – info@pec.tempoperinfanzia.it

Sito: www.tempoperinfanzia.it

Partita Iva: n.10989730154 – COD.DESTINATARIO M5UXCR1

Reg. Trib. di Milano n. 337438, Vol. 8325, Fasc. 38

C.C.I.A.A. Milano n. 1424928 - Iscritta Albo Soc. Coop. n. A157078



- supporto nello svolgimento dei compiti scolastici e programma di recupero delle abilità di base
- laboratori
- attività di animazione
- cineforum
- tornei (ping-pong, calcetto, giochi da tavolo);

attività in esterno

- corsi (ad esempio calcio e volley)
- grandi giochi nei parchi della città
- gite in località regionali ed extraregionali
- uscite in piscina
- “esplorazione” in città.

Viaggi e vacanze fuori Milano sono parte integrante del progetto educativo in quanto consentono, in un contesto sereno e stimolante,

- di approfondire la conoscenza delle problematiche, delle caratteristiche e delle risorse di ogni minore e di mettere in atto interventi mirati al superamento delle problematiche individuate e alla valorizzazione delle risorse del minore,
- di offrire ai minori un'esperienza di vita collettiva che promuove la socializzazione, la partecipazione, l'autonomia e la responsabilizzazione,
- di arricchire il bagaglio culturale dei giovani,
- di allentare situazioni di particolare tensione esistenti all'interno del nucleo familiare

2.9 Servizi generali di supporto

2.9.1 Servizio pulizia e sanificazione

Le metodologie d'intervento attuate per l'esecuzione delle operazioni di pulizia giornaliera e di risanamento periodico si basano sull'applicazione di normative igieniche che devono soddisfare le esigenze di sanificazione ambientale poste dalle diverse destinazioni d'uso delle varie aree della struttura. L'attenzione operativa sarà particolarmente e costantemente rivolta a garantirne condizioni di sicurezza igienica, grazie a procedure di lavoro mirate a ridurre e a contenere giornalmente ed efficacemente le possibili cariche microbiche che inquinano e che possono essere fonte di rischi infettivi critici per gli utenti del Centro di aggregazione giovanile.

2.10 Risultati attesi

I risultati attesi per sono:

- offrire opportunità aggregative positive,
- creare relazioni educative significative tra adulti e minori,
- rinforzare l'autostima dei ragazzi,
- sviluppare senso di appartenenza e autopromozione,
- promuovere autonomia e responsabilità,
- accompagnamento e sostegno della progettualità individuale e di gruppo,
- successo formativo e prevenzione della dispersione scolastica,
- utilizzo attivo del tempo libero,
- aiuto nella ricerca del lavoro,
- intervento individualizzato,

Sede legale: via Bechi, 9 - 20126 MI - tel.02/2578393 - fax 02/27000987

E-mail: info@tempoperinfanzia.it – info@pec.tempoperinfanzia.it

Sito: www.tempoperinfanzia.it

Partita Iva: n.10989730154 – COD.DESTINATARIO M5UXCR1

Reg. Trib. di Milano n. 337438, Vol. 8325, Fasc. 38

C.C.I.A.A. Milano n. 1424928 - Iscritta Albo Soc. Coop. n. A157078



- relazione d'aiuto con minori e famiglie multi-problematiche,
- attivazione delle risorse del quartiere e del territorio,
- conoscenza della realtà giovanile.

2.11 La struttura

Il CAG ha sede a Milano, in via Sant'Erlembaldo n. 2, all'interno del complesso di edilizia comunale ex Fondazione Crespi Morbio.

Utilizza inoltre spazi esterni alla propria struttura, quali palestre, piscine e laboratori, per svolgervi attività sportive e artistico-espressive.

2.12 Come accedere al servizio

L'accesso è riservato a giovani dagli 11 ai 25 anni. I ragazzi interessati a partecipare possono accedere liberamente e gratuitamente al servizio, con iscrizione da parte dei genitori o chi ne fa le veci, presentandosi direttamente al centro negli orari pomeridiani (dalle h. 14.30 alle h. 18.30).

2.13 Riferimenti normativi

Il servizio è normato da:

- legge regionale 1/1986
- PSA e successive modifiche
- Modello Milano

La struttura possiede:

- autorizzazione al funzionamento provvisoria rilasciata dal Comune di Milano, servizi socio sanitari
- idoneità igienico-sanitaria rilasciata dall'ASL.

Il CAG funziona in collaborazione con il Comune di Milano.

2.14 Sicurezza dei locali e dei lavoratori

Il CAG è conforme alle normative in materia di sicurezza. In particolare è garantito il rispetto delle disposizioni relative a:

- prevenzione incendi
- sicurezza statica
- impianti elettrici
- impianti idraulici
- impianti di riscaldamento.

Per ridurre al minimo i fattori di rischio, è sempre attivo un monitoraggio della struttura da parte dei tecnici e degli addetti alla manutenzione. Il personale, comunque, è addestrato ad intervenire per il controllo degli incendi e delle emergenze a tutela della sicurezza degli ospiti. Nei locali della struttura sono presenti le indicazioni da seguire per l'evacuazione della struttura in caso di emergenza.

La cooperativa sociale Tempo per l'Infanzia applica la vigente normativa in materia di sicurezza dei lavoratori.

2.15 Privacy

È garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali e sensibili. La cooperativa si è dotata degli accorgimenti necessari a tutela della riservatezza dei dati in suo possesso.

Sede legale: via Bechi, 9 - 20126 MI - tel.02/2578393 - fax 02/27000987

E-mail: info@tempoperinfanzia.it – info@pec.tempoperinfanzia.it

Sito: www.tempoperinfanzia.it

Partita Iva: n.10989730154 – COD.DESTINATARIO M5UXCR1

Reg. Trib. di Milano n. 337438, Vol. 8325, Fasc. 38

C.C.I.A.A. Milano n. 1424928 - Iscritta Albo Soc. Coop. n. A157078



3 La qualità dei servizi offerti

La Carta dei Servizi contiene oltre alle modalità di accesso e di funzionamento dei servizi, anche un sistema di valutazione della qualità delle prestazioni offerte nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti.

3.1 *Suggerimenti e reclami*

Per segnalare reclami o non conformità gli utenti possono compilare l'allegata scheda (allegato "A") in coda alla presente Carta dei Servizi. La stessa scheda potrà essere utilizzata anche per presentare reclamo o ricorso. Inoltre, possono proporre attività o portare suggerimenti attraverso il questionario di soddisfazione (MG 07-01).

3.2 *Come intendere la qualità*

Tempo per l'Infanzia Coop. Sociale. a r.l. in tutti i suoi progetti e nell'esecuzione delle proprie attività pone come requisito qualitativo centrale la soddisfazione dei bisogni degli utenti, dalla cui analisi trae origine una progettazione personalizzata dei servizi attuati secondo principi di flessibilità e specificità promossi dalla direzione dell'organizzazione e condivisi da parte di tutti gli operatori attraverso metodologie di lavoro comuni.

3.3 *Controllo e rilevazione qualità*

Il sistema qualità è finalizzato al monitoraggio costante del sistema di erogazione dei servizi dell'ente e si rifà alla teoria del miglioramento continuo della qualità sulla base dei seguenti assunti:

- obiettivo finale dell'erogazione deve essere il benessere e la soddisfazione dell'utente, inteso sia come beneficiario di un servizio, ma anche come famiglia e comunità;
- l'organizzazione deve dare alle persone l'opportunità di migliorare agendo sull'intero processo di erogazione dei servizi anziché sulla correzione di singoli errori;
- il sistema informativo è di cruciale importanza per il servizio e deve aiutare le persone a migliorarsi attraverso la restituzione dei dati utili alla valutazione del loro lavoro (componente tecnico-professionale e relazioni interpersonali).

Proprio per consentire quella cura, attenzione e assiduità nel perseguire un continuo progresso nella qualità del Centro di Aggregazione Giovanile, il sistema di controllo sarà costituito da un articolato insieme di strumenti per il monitoraggio dei diversi aspetti della qualità, consentendo di valutare oggettivamente la distribuzione delle risorse e l'efficacia di specifiche modalità di intervento, ad esempio:

- report periodici che rilevano la situazione di ciascuna unità operativa
- programmi e progetti di miglioramento delle qualità.

In particolare, per ogni processo rilevante ai fini di garantire qualità del servizio, saranno stabiliti specifici indicatori con relativi obiettivi, monitorati periodicamente dal Responsabile e i cui esiti saranno diffusi agli operatori, ai committenti, agli utenti e loro famigliari.

Le informazioni ottenute dall'attivazione dei report periodici, e dalla rilevazione della soddisfazione, consentono la definizione di specifici progetti di miglioramento della qualità che verranno verificati mediante indicatori atti a vedere e valutare gli effetti dei cambiamenti.

Sede legale: via Bechi, 9 - 20126 MI - tel.02/2578393 - fax 02/27000987

E-mail: info@tempoperlinfanzia.it – info@pec.tempoperlinfanzia.it

Sito: www.tempoperlinfanzia.it

Partita Iva: n.10989730154 – COD.DESTINATARIO M5UXCR1

Reg. Trib. di Milano n. 337438, Vol. 8325, Fasc. 38

C.C.I.A.A. Milano n. 1424928 - Iscritta Albo Soc. Coop. n. A157078



Si inserisce in questo sistema l'elaborazione

- del questionario di verifica del servizio per la rilevazione della soddisfazione dell'utente (allegato B). Il questionario verrà somministrato una volta all'anno a tutti gli utenti presenti in struttura da almeno 3 mesi alla data di consegna dei questionari. Agli utenti del Centro e ai loro parenti viene chiesto di compilare il questionario in ogni sua parte e di riconsegnarlo compilato nell'apposito box situato all'ingresso;

- del questionario di verifica del servizio per la rilevazione della soddisfazione del committente (allegato C). Il questionario verrà somministrato una volta all'anno a tutti i committenti.

I risultati dei questionari di soddisfazione verranno resi noti agli interessati nelle forme più opportune per garantire informazione e trasparenza.

Responsabile: dott. Silvio Tursi

3.4 Validità e distribuzione della Carta

La presente Carta dei servizi entra in vigore il 1° dicembre 2011 e ha validità illimitata, salvo eventuali modifiche.

La Carta è disponibile in formato cartaceo presso la sede e sul sito Internet della Cooperativa.

La Carta verrà inoltre distribuita a chi ne faccia richiesta.

3.5 ELENCO ALLEGATI CARTA DEI SERVIZI

A) Modulo segnalazioni e reclami

B) Questionario di gradimento del servizio (utenti)

C) Questionario di valutazione del servizio (committenti)

Sede legale: via Bechi, 9 - 20126 MI - tel.02/2578393 - fax 02/27000987

E-mail: info@tempoperlinfanzia.it – info@pec.tempoperlinfanzia.it

Sito: www.tempoperlinfanzia.it

Partita Iva: n.10989730154 – COD.DESTINATARIO M5UXCR1

Reg. Trib. di Milano n. 337438, Vol. 8325, Fasc. 38

C.C.I.A.A. Milano n. 1424928 - Iscritta Albo Soc. Coop. n. A157078

