



LA CARTA DEI SERVIZI

SET- Servizio Educativo Territoriale

Premessa: Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento di dialogo tra chi usa i Servizi di Stranaidea e la cooperativa, utile per:

- tutelare il diritto degli/delle utenti a richiedere i servizi di cui necessitano;
- tutelare la reputazione della Cooperativa, descrivendo chiaramente i servizi offerti;
- promuovere la partecipazione attiva degli/delle utenti, al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni grazie alle loro osservazioni.

La presente Carta dei Servizi è redatta e periodicamente verificata grazie al contributo dei/delle responsabili delle attività, degli/delle operatori/operatrici coinvolti/e, del/la Responsabile Compliance, della Direzione.

I/Le beneficiari/e sono parte attiva e integrante dei processi di erogazione dell'attività: pertanto, Stranaidea stabilisce con essi/e un rapporto basato sulla collaborazione, mettendo a disposizione adeguati strumenti di comunicazione per raccogliere le loro opinioni e i loro suggerimenti.

I principi dei Servizi di Stranaidea

I servizi sociali
si ispirano
ai principi
fondamentali previsti
nella Direttiva del
Presidente del
Consiglio dei Ministri
del 27/1/1994 e nella
Legge Quadro n°
328/2000 per la

Eguaglianza ed equità

I servizi sono erogati secondo regole e criteri uguali per tutti/e, senza alcuna preferenza o discriminazione; nel contempo gli interventi sono progettati in modo individualizzato tenendo conto, nei limiti del possibile, delle condizioni, delle esigenze e delle richieste di ogni singolo/a beneficiario/a.

Imparzialità

Gli/Le operatori/operatrici nei propri comportamenti nei confronti degli/delle utenti, si rifanno a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Ciò significa attribuire a ciascun/a beneficiario/a pari opportunità di accesso al servizio e di fruizione delle prestazioni erogate.

Partecipazione e informazione

Il/La beneficiario/a ha diritto di avere, su richiesta, informazioni e chiarimenti circa il servizio erogato, in particolare per quanto riguarda gli interventi direttamente rivolti

STRANAIDEA S.C.S. Impresa Sociale

Via Paolo Veronese 202 - 10148 Torino (TO)
info@stranaidea.it pec: stranaidea@legalmail.it
P. IVA e CF 05188910011
www.stranaidea.it

**realizzazione del
sistema integrato di
interventi e servizi
sociali.**

all'utente.

La Cooperativa, inoltre, si impegna ad accogliere in modo costruttivo reclami, suggerimenti, valutazioni sul servizio erogato, rendendo in tal modo l'utente partecipe dell'erogazione e del miglioramento delle prestazioni.

Diritto di scelta

I/Le cittadini/e possono scegliere, secondo le normative vigenti, diverse proposte di servizi presenti sul territorio. Questo diritto di scelta è tutelato quando la cooperativa fornisce al/la potenziale cliente informazioni pertinenti ed esaustive, che consentono di articolare valutazioni oggettive.

Efficienza ed efficacia

Per l'erogazione dei servizi la cooperativa mette in campo, in considerazione degli obiettivi e dei risultati attesi, gli interventi più adeguati e le migliori risorse a sua disposizione, secondo criteri di efficienza ed efficacia.

Continuità

I Servizi sono erogati con continuità e regolarità, adottando tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi derivanti da interruzioni o funzionamento irregolare del servizio.

Il sistema di “cura del Cliente”

Stranaidea adotta un Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente, Sicurezza e Parità di Genere certificato da Parte Terza in conformità agli standard internazionali e nazionali di riferimento (ISO9001, ISO14001, ISO45001, UNI PDR 125:2022) per tutti i suoi servizi.

La cooperativa, tutela il/la cliente mediante:

- La progettazione e il miglioramento dei servizi ponendo al centro i bisogni e le aspettative dei/delle beneficiari/e e committenti oltre al proprio personale;
- La facoltà dell'utente di comunicare tempestivamente con qualsiasi livello dell'organizzazione, compresa la Direzione, al fine di segnalare qualsiasi esigenza o possibile criticità;
- L'impegno della cooperativa a valutare in tempi brevi ogni segnalazione proveniente dal/la cliente;
- L'impegno della cooperativa ad attuare gli interventi atti a eliminare o ridurre i disservizi segnalati, tenuto conto della loro urgenza.

La comunicazione

Ogni cliente può segnalare alla cooperativa disservizi o proposte di miglioramento del servizio:

- Telefonicamente al numero **0113841531**: dalle 9 alle 13, da 14 a 17, risponde la Reception della cooperativa, che raccoglie la segnalazione;
- Via mail all'indirizzo: compliance@stranaidea.it vi risponderà un/a operatore/operatrice dell'area Compliance che prenderà in carico la vostra segnalazione

La valutazione

Ogni segnalazione è presa in carico e valutata settimanalmente dai/dalle funzionari/e dell'area Compliance, che dell'esito della valutazione tengono apposita registrazione.

Le azioni di miglioramento

L'area Compliance, con il supporto di Servizio coinvolto, provvede a mettere in atto, gli interventi di miglioramento, ritenuti adeguati a ripristinare o garantire la migliore erogazione dei servizi. Delle azioni messe in atto è tenuta registrazione.

STRANAIDEA S.C.S. Impresa Sociale

Via Paolo Veronese 202 - 10148 Torino (TO)
info@stranaidea.it pec: stranaidea@legalmail.it
P. IVA e CF 05188910011
www.stranaidea.it

<p>Servizio Dove siamo Come raggiungerci Contatti</p>	<p>SET (Servizio Educativo Territoriale)</p> <p>Sede operativa Via Bogetto 12, Torino</p> <p>Il Servizio è raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici: linee 3, 16, 59, 29, 71, 13 A pochi isolati di distanza si trova anche la fermata "Principi D'Acaja" della Metropolitana.</p> <p>GASPARE D'ESTE Responsabile di Servizio DANIELA MANINI Referente Operativa di Servizio</p> <p>Gaspere D'Este 3498774434</p> <p>E-mail gaspere.deste@stranaidea.it daniela.manini@stranaidea.it cooperativa@stranaidea.it</p> <p>Ogni educatore/educatrice è provvisto/a di un telefono cellulare dedicato ed è facilmente raggiungibile dalle famiglie.</p>												
<p>Descrizione breve del servizio</p>	<p>Il Servizio offre un accompagnamento educativo a sostegno della crescita e del benessere di bambini/e e adolescenti coinvolgendo attivamente i familiari. I bisogni delle famiglie sono considerati il più importante riferimento per dare vita ai progetti educativi. I progetti prevedono il coinvolgimento dei servizi del territorio e si svolgono nei luoghi della quotidianità.</p>												
<p>A chi è rivolto</p>	<p>Per la sua collocazione territoriale il servizio si rivolge prevalentemente ai/alle cittadini/e residenti nel distretto Nord-Ovest (circoscrizioni 4 e 5). Famiglie con figli/e dagli 0 ai 17 anni.</p>												
<p>Come essere ammessi/e</p>	<p>Le regole generali di funzionamento del servizio sono già esplicitate nell'Avviso pubblico di Accreditamento. Le regole di rapporto interne al servizio sono ricomprese nel "Patto Educativo di Corresponsabilità".</p>												
<p>Periodo di apertura</p>	<table border="1" data-bbox="395 1615 1369 1814"> <thead> <tr> <th>Giorno della settimana</th> <th>Orario</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>Lunedì</i></td> <td>12.00 – 19.00</td> </tr> <tr> <td><i>Martedì</i></td> <td>12.00 – 19.00</td> </tr> <tr> <td><i>Mercoledì</i></td> <td>12.00 – 19.00</td> </tr> <tr> <td><i>Giovedì</i></td> <td>12.00 – 19.00</td> </tr> <tr> <td><i>Venerdì</i></td> <td>12.00 – 19.00</td> </tr> </tbody> </table> <p>In occasione di particolari progetti o momenti dell'anno, potranno esserci delle variazioni nell'orario di funzionamento del Servizio, di cui verrà data tempestiva comunicazione.</p>	Giorno della settimana	Orario	<i>Lunedì</i>	12.00 – 19.00	<i>Martedì</i>	12.00 – 19.00	<i>Mercoledì</i>	12.00 – 19.00	<i>Giovedì</i>	12.00 – 19.00	<i>Venerdì</i>	12.00 – 19.00
Giorno della settimana	Orario												
<i>Lunedì</i>	12.00 – 19.00												
<i>Martedì</i>	12.00 – 19.00												
<i>Mercoledì</i>	12.00 – 19.00												
<i>Giovedì</i>	12.00 – 19.00												
<i>Venerdì</i>	12.00 – 19.00												

STRANAIDEA S.C.S. Impresa Sociale

Via Paolo Veronese 202 - 10148 Torino (TO)
info@stranaidea.it pec: stranaidea@legalmail.it
P. IVA e CF 05188910011
www.stranaidea.it

<p>Quali attività offre</p>	<p>Gli interventi educativi territoriali hanno l'obiettivo del sostegno del benessere dei/delle minori e delle loro famiglie. Sono realizzati attraverso attività educative professionali che si svolgono nei luoghi di vita dei/delle beneficiari/e. In dettaglio, il servizio può offrire:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sostegno ai/alle minori e alle famiglie straniere • Sostegno al/la minore e agli/alle adulti/e nel rientro presso la propria famiglia di origine • Supporto/sostegno ai/alle minori presso la famiglia affidataria • Supporto al/la minore e attivazione di risorse mirate all'autonomia • Mediazione relazione genitori/figli • Mediazione del conflitto fra gli adulti di riferimento • Supporto ai/alle minori per attività di sostegno alla prevenzione dell'abbandono scolastico • Attivazione/supporto/costruzione/reperimento e accompagnamento alle risorse del territorio per minori e adulti di riferimento. • Sostegno ai/alle minori e alle loro famiglie per tematiche relative all'identità di genere • Gestione dei diritti di visita
<p>Possibilità di progetti individualizzati e modalità di coinvolgimento dell'interessato/a e della sua famiglia</p>	<p>I "progetti individualizzati", cioè la definizione di proposte di attività specifiche per ogni famiglia, in funzione dei suoi bisogni, sono la modalità normale di funzionamento del servizio.</p> <p>L'interessato/a e i familiari sono coinvolti sia nella definizione degli obiettivi del "progetto", sia nella condivisione delle attività proposte; inoltre è svolta congiuntamente la valutazione dei risultati ottenuti, durante e a termine del progetto.</p>
<p>Attività di integrazione sociale</p>	<p>Il servizio promuove e propone la collaborazione con le iniziative presenti sul territorio come occasione per costruire relazioni di vicinanza e sostegno fra cittadini/e. Gli/Le educatori/educatrici facilitano le relazioni e accompagnano genitori e figli/e verso i contesti più adeguati alle loro necessità.</p>
<p>Altre tipologie vocazionali</p>	<p>Il servizio considera il gruppo come un'importante risorsa per l'apprendimento dei/delle bambini/e, degli/delle adolescenti. Per questo motivo propone l'opportunità di realizzare: attività di gruppo per ragazzi/e ("Gruppo di sostegno agli apprendimenti", laboratori)</p>
<p>Quali procedure regolano il servizio</p>	<p>Il servizio è regolato dalle apposite procedure del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente, Sicurezza e Parità di Genere. Il trattamento dei dati dei/delle beneficiari/e è effettuato nel rispetto delle vigenti normative per la privacy. Il/La Responsabile incaricato/a del trattamento dati sensibili dei/delle fruitori/fruitori del servizio è il/la Coordinatore/Coordinatrice del Servizio.</p>