



# CARTA SERVIZI



## Cosa è la Carta dei Servizi

La CARTA DEI SERVIZI rappresenta uno strumento di comunicazione trasparente tra gli utenti-clienti dei servizi e delle strutture e l'Ente che eroga il servizio. Si propone anche come strumento di crescita organizzativa, finalizzato a:

- tutelare il diritto degli utenti;
- tutelare l'immagine dell'Ente descrivendo i servizi offerti;
- promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

La CARTA DEI SERVIZI è lo strumento che garantisce la trasparenza dell'operatività e della gestione delle risorse umane ed economiche, fornisce ai cittadini gli strumenti necessari per usufruire pienamente dei servizi erogati dall'Ente, costituendo una sorta di contratto tra il Consorzio e i suoi utenti-clienti, volto a precisare i diritti e i doveri reciproci.

## Perchè la Carta dei Servizi

Con l'innovazione normativa degli ultimi anni si punta a realizzare un sistema integrato di servizi che risponda alle reali esigenze dei cittadini che si trovano ad affrontare momenti o condizioni difficili.

Oggi i cittadini possono contare su servizi organizzati e duraturi nel tempo, che hanno come scopo il sostegno della famiglia, la garanzia di pari opportunità per tutti, la promozione della qualità della vita e il superamento delle discriminazioni.

La CARTA DEI SERVIZI porta a considerare gli utenti parte integrante del sistema qualità e portatori di valori, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare i servizi resi.

## Principi a fondamento della Carta dei servizi

I principi fondamentali per l'erogazione di un servizio pubblico, definiti dal D.P.C.M. del 1994, sono:

### **Eguaglianza.**

il servizio deve essere erogato garantendo la pari dignità tra gli utenti. Questo non significa uniformità del servizio, ma piuttosto una diversificazione dello stesso perché è solo riconoscendo la diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni iniziali che si potrà passare da un'eguaglianza formale ad un'eguaglianza sostanziale.

### **Imparzialità**

il soggetto erogatore ha il dovere di neutralità rispetto agli utenti, ossia eliminare ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto.

### **Continuità**

significa che il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli. L'erogazione del servizio non può essere interrotta se non nei casi previsti dalla normativa di settore. .

### **Diritto di scelta.**

quando il servizio è erogato da più soggetti, si deve dare all'utente la possibilità di scegliere a quale soggetto erogatore rivolgersi.



### **Partecipazione.**

Il coinvolgimento degli utenti in fase di progettazione e di verifica del servizio deve essere garantito con ogni mezzo, in quanto momento di crescita dell'organizzazione e opportunità di miglioramento del servizio.

### **Efficacia ed efficienza.**

il servizio deve essere erogato ricercando la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi.

Con la presente CARTA DEI SERVIZI il Consorzio Sisifo si impegna a garantire gli standard raggiunti in un continuo confronto con i cittadini-utenti-clienti e gli Enti Istituzionali committenti. In quest'ottica si è sempre a disposizione per qualsiasi domanda, suggerimento, osservazione o critica.

### **Presentazione**

Sisifo Consorzio Cooperative Sociali si è costituito il 23 luglio 1999, aderente alla lega delle cooperative, raccoglie al suo interno le cooperative sociali più rappresentative in ambito regionale, non solo in termini di fatturato, ma anche in ragione della loro storia e dei loro campi di attività. La sua nascita non è casuale ed è riconducibile a due eventi, entrambi interni al movimento cooperativistico: l'uno regionale l'altro nazionale.

Sul fronte regionale, dalla fine degli anni '80 si è perseguito l'obiettivo di un consorzio regionale delle cooperative sociali finalizzato a rafforzare nel settore la presenza del movimento, a conferirgli una maggiore solidità, ad individuare e promuovere politiche comuni di sviluppo della cooperazione sociale. Nel corso degli anni '90 la cooperazione sociale in Sicilia, dopo uno sviluppo caotico non sempre positivo, ha raggiunto un grado di maturità sufficiente consistenza e stabilità da consentire la costituzione di un consorzio regionale.

Contestualmente il maturare degli eventi nazionali e sovranazionali, la costituzione di consorzi di cooperative sociali in quasi tutte le regioni hanno spinto il movimento a darsi uno strumento di coordinamento a carattere nazionale, un consorzio nazionale delle cooperative sociali, denominato "Drom" e costituitosi nel novembre '99 con l'adesione del consorzio "Sisifo", che vi è rappresentato negli organismi sociali.

## La struttura societaria ed i soci

### Presentazione dell'impresa

DENOMINAZIONE	<b>SISIFO CONSORZIO DI COOPERATIVE SOCIALI</b>
FORMA GIURIDICA	SOCIETA' COOPERATIVA
SEDE LEGALE	Palermo via Alfonso Borrelli, 3 cap 90139
SEDE AMMINISTRATIVA	Catania Piazza Roma
RAPPRESENTANTE LEGALE	ARENA DOMENICO
DATA COSTITUZIONE	23 luglio 1999
CODICE FISCALE E P.IVA	04799350824

Il Consorzio "Sisifo Consorzio di Cooperative Sociali" è stato costituito in data 23 luglio 1999 presso il notaio Thea Pagliuso di Palermo. Esso ha sede sociale in Palermo via Alfonso Borrelli, 3 e sede amministrativa in Catania Piazza Roma. Il consorzio aderisce alla Lega Nazionale delle Cooperative e Mutue nonché ad un consorzio nazionale di cooperative sociali, denominato "Drom", costituitosi nel novembre del 1999 aderisce altresì al consorzio di cooperative sociali Quarantacinque di Reggio Emilia

## RISORSE UMANE

La responsabilità di stabilire le politiche aziendali relativamente ai servizi offerti, alla qualità del servizio ed alla buona gestione economica del Consorzio Sisifo compete al CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE. In particolare il Presidente è il garante dell'applicazione dei principi ispiratori dell'Ente ed ha il compito di promuovere il buon andamento economico e sociale del Consorzio e di vigilare sulla corretta ed efficace applicazione delle politiche di qualità, sicurezza e di gestione economica.

Il Consorzio si avvale sia dell'attività lavorativa dei soci, sia della collaborazione di personale dipendente e autonomo con specifiche competenze professionali.

Tra le figure professionali vi sono:

- esperti in campo amministrativo;
- personale amministrativo;
- assistenti sociali;
- infermieri professionali;
- terapisti della riabilitazione psichiatrica;

Ci si avvale inoltre della collaborazione di volontari, obiettori di coscienza, tirocinanti di vari corsi di laurea e di scuole superiori con indirizzo socio-educativo, volontari del servizio civile.

## TUTELA DELLA PRIVACY

Il garante della privacy per il Consorzio Sisifo è il Presidente, Arena Domenico. Il servizio, in relazione alla normativa vigente sul diritto alla privacy, garantisce la riservatezza dei dati personali di ciascun utente, che verranno utilizzati unicamente a fini istituzionali e nell'esclusivo interesse dell'utente.

## SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Nella convinzione che migliorare il servizio significa soddisfare le aspettative degli utenti, il servizio prevede la somministrazione di questionari di rilevazione periodica del livello di soddisfazione degli utenti. Quest'ultimo viene anche misurato tramite visite periodiche dei Responsabili di servizio presso il domicilio dell'utente. Si provvederà, inoltre, a raccogliere suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio e degli interventi erogati.

## PROCEDURE DI RECLAMO

Gli utenti del servizio hanno la possibilità di presentare reclami, al fine di rimuovere eventuali disservizi che possono limitare la fruizione del servizio o che violano palesemente i principi enunciati nella presente Carta dei Servizi. Il reclamo ha la funzione di offrire uno strumento sostanziale e non solo formale di tutela.

L'utente, supportato dal responsabile del servizio, ha la possibilità di presentare reclamo in forma scritta al responsabile d'area, che provvederà a gestirlo in base alle procedure previste dal sistema di qualità per il quale il Consorzio è in corso di certificazione.

In particolare, i reclami verranno registrati e protocollati in un apposito registro, in cui verranno inseriti anche eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio da parte dell'utente. Il responsabile d'area o, in mancanza di questo, il Presidente del Consorzio provvederà a rispondere al reclamo in tempi celeri, non oltre comunque i 5 giorni, attivandosi al contempo per rimuovere le cause che hanno provocato il disservizio.

Miglioramento continuo: il sistema di controllo dei processi di lavoro attraverso sistemi di misurazione ad indicatori e la garanzia di standard. Il Consorzio Sisifo ha definito un sistema di misurazione dei principali processi che caratterizzano il suo funzionamento; esso è strutturato in aree di valutazione ed indicatori di misurazione a cui è conferito un punteggio rilevabile annualmente.

Ciò al fine di leggere ed analizzare le evoluzioni del Consorzio e la sua capacità di rispondere efficacemente alle istanze dell'utente/commitente. Il Consorzio per l'anno di validità della Carta, si impegna a garantire i seguenti standard di qualità in riferimento ad ogni indicatore di misurazione del processo:

Processo	Area di valutazione del processo	Indicatori di misurazione del processo	Metriche	Punteggio	Standard di qualità
Risame del contratto	Rinnovamento dei servizi	Numero di servizi innovativi	0 servizi	0	
			1-3 servizi	1	
			4-6 servizi	2	
			più di 6 servizi	3	
	Investimento in innovazione	Risorse esterne impiegate nella progettazione dell'innovazione	0 risorse	0	
			€ 250-500	1	
			€ 501-1000	2	
			più di € 1000	3	
		Rapporto gare presentate/aggiudicate su servizi innovativi	0% aggiudicate	0	
			1-50% aggiudicate	1	
			51-99% aggiudicate	2	
			100% aggiudicate	3	
	Soddisfazione del committente	N° servizi a cui si è sottoposto il questionario	1 servizio	0	
			2-4 servizi	1	
			5-8 servizi	2	
tutti i servizi			3		
N° reclami committente		più di 6 reclami	0		
		4-6 reclami	1		
		1-3 reclami	2		
		Nessun reclamo	3		
Realizzazione dell'intervento	Tempi di somministrazione strumenti di indagine	Non somministrati	0		
		1-3 volte l'anno	1		
		4-6 volte l'anno	2		
		più di 6 volte	3		
	Analisi dei bisogni	Numero soggetti coinvolti nelle attività di ricerca ed indagine	Nessuno	0	
			1-3 persone	1	
			4-6 persone	2	
			più di 6 persone	3	
		N° Reclami utenti	più di 6 reclami	0	
	4-6 reclami		1		
	1-3 reclami		2		
	Nessun reclamo		3		
	Definizione aree di intervento e progettazioni innovative	Numero interventi proposti	Nessun intervento	0	
			1-3 interventi	1	
			4-6 interventi	2	
Iniziativa innovative lanciate		più di 6 interventi	3		
		Nessuna iniziativa	0		
		1-3 iniziative	1		
		4-6 iniziative	2		
		più di 6 iniziative	3		
Attivazione risorse	Numero di soci lavoratori in più	Nessuno	0		
		1-10 soci	1		
		11-25 soci	2		
		più di 25 soci	3		
	Promozione soci, senso di appartenenza e professionalizzazione	Iniziativa/incontri promossi dai soci lavoratori	Nessun incontro	0	
			1-3 incontri	1	
			4-6 incontri	2	
		Numero spazi formativi e di addestramento	più di 6 incontri	3	
			Nessuno	0	
		Numero spazi formativi e di addestramento	1-3 sessioni	1	
4-6 sessioni	2				
più di 6 sessioni	3				



Processo	Area di valutazione del processo	Indicatori di misurazione del processo	Metriche	Punteggio	Standard di qualità
----------	----------------------------------	--	----------	-----------	---------------------

<b>Attivazione risorse</b>	Promozione soci	Numero aree codificate di archiviazione	0 aree	0	
			2-4 aree	1	
			5-7 aree	2	
			più di 7 aree	3	
	Rintracciabilità	Tempi medi di reperimento documenti	più di 20 minuti	0	
			11-20 minuti	1	
			5-10 minuti	2	
			1-4 minuti	3	
<b>Approvvigionamento</b>	Controllo su fornitori e sui prodotti approvvigionati	N° controlli annuali sui fornitori ai fini della riqualificazione	Nessuno	0	
			1-3 controlli	1	
			4-6 controlli	2	
			più di 6 controlli	3	
	Grado di soddisfazione delle forniture approvvigionate	Mediocre	0		
		Sufficiente	1		
		Buono	2		
		Ottimo	3		

Processo	Area di valutazione del processo	Indicatori di misurazione del processo	Metriche	Punteggio	Standard di qualità
<b>Riesame della Direzione</b>	Grado di visibilità/ riconoscibilità della politica aziendale	Numero eventi collettivi promossi	0 momenti	0	1
			1-3 momenti	1	
			4-6 momenti	2	
		Materiale illustrativo prodotto	0 documenti	0	1
			1-3 documenti	1	
			4-6 documenti	2	
	Contatti con i mass-media	più di 6 documenti	3	0	
		0 contatti	0		
		1-3 contatti	1		
	Coinvolgimento di enti/istituzioni per messa a disposizione di risorse umane, economiche e strutturali	Volontari/operatori esterni che operano per la Cooperativa	4-6 contatti	2	1
			più di 6 contatti	3	
			0 soggetti impegnati	0	
		Apporto di capitale e da soci - Incidenza sul bilancio consuntivo	1-3 soggetti	1	0
			4-6 soggetti	2	
			più di 6 soggetti	3	
	Immobili in comodato/ Prestito	nessun apporto	10%	1	1
			15%	2	
			oltre 15%	3	
0 immobili		0 immobili	0	0	
		1-3 immobili	1		
		4-6 immobili	2		
Fatturato ripartito	più di 6 immobili	pubblico 100%	0	0	
		pubblico 50-99%	1		
		pubblico 1-49%	2		
	Connessione col mercato	pubblico 0%	3	0	
		0 realtà	0		
		1-3 realtà	1		
Presenza nei luoghi di confronto	Promozione di nuove realtà	4-6 realtà	2	1	
		più di 6 realtà	3		
		0 enti	0		
	Numero enti con cui si collabora (Prefettura, AUSL, istituzione, CSA, ecc)	1-5 enti	1	1	
		6-10 enti	2		
		più di 10 enti	3		
<b>Controllo e misurazione</b>	Customer satisfaction	Batterie questionari somministrati per anno	0 batterie	0	1
			1-3 batterie	1	
			4-6 batterie	2	
		Livelli di soddisfazione del servizio	più di 6 batterie	3	1
			Mediocre	0	
			Sufficiente	1	
	Azioni di controllo	Strumenti di controllo approntati per servizio	Buono	2	1
			Ottimo	3	
			nessuno	0	
		1-3 strumenti	1-3 strumenti	1	1
			4-6 strumenti	2	
			più di 6 strumenti	3	

Validità della carta dei servizi. La presente Carta dei Servizi (REV.00 dell'1/11/2005) sarà revisionata ove si ritenga necessario.

# Sisifo

Consorzio di  
Cooperative Sociali arl



**Sede Legale:**

Via Borrelli, 3 Palermo

**Uffici Amministrativi:**

Piazza Roma - Catania

Tel.: 095.501.763

fax: 095.501.763

e-mail: [sisifo.consorzio@tiscali.it](mailto:sisifo.consorzio@tiscali.it)