



Cooperativa Sociale  
**Castiglionesse** s.c. Tipo B

*CARTA*  
*DEI SERVIZI*

## INDICE

### P R E M E S S A

1 - Presentazione

2 - Note generali sull' Azienda

3 - Principi ispiratori fondamentali e finalità

4 - Mission

5 - L' inserimento lavorativo dei soggetti svantaggiati

6 - Le Risorse Umane

7 - Ambienti di lavoro

8 - Rapporti con i clienti

9 - Politica della Qualità

10 - Strumenti di tutela, verifica e valutazione dei servizi

11 - Informazioni al cittadino

## PREMESSA

La Carta dei Servizi, è stata concepita, con la collaborazione dell'intera organizzazione, è uno strumento voluto e condiviso da tutti i soci, con il quale, la Cooperativa Sociale Castiglione si presenta all'esterno.

E' un impegno, attraverso il quale, la Cooperativa, stringe un patto con i destinatari dei servizi svolti, garantendo qualità, attraverso il monitoraggio e verifica continua degli stessi.

Con la Carta dei Servizi, la Cooperativa Castiglione, rende noti i propri valori, gli obiettivi, e gli impegni presi con i destinatari dei servizi, dove viene sottolineata la centralità del cliente.

## 1 - Presentazione

La Cooperativa Sociale Castiglione Tipo B nasce da una esigenza dei fondatori: credere fortemente nei valori della cooperazione, della valorizzazione e della solidarietà.

La Cooperativa Sociale Castiglione tipo B , nasce nel Giugno del 1986 a Castiglione Fiorentino (Ar) ed opera prevalentemente sul territorio della Provincia di Arezzo, cogliendo le opportunità date dal mercato per la fornitura di servizi ad enti pubblici e privati.

La Cooperativa è iscritta al registro Regionale delle Cooperative Articolazione Provinciale di Arezzo alla Sezione B, ai sensi e per gli effetti della Legge 08/11/1991 al n. 381 e L. R. al n. 87/97 ed intende, come da Statuto, operare secondo i principi della mutualità e della solidarietà nella gestione, fornendo opportunità lavorative a persone in difficoltà, persone in ricerca di occupazione "in stato di svantaggio" favorendone l'inserimento nel lavoro e nelle relazioni, con sviluppo di nuovi posti di lavoro secondo le attitudini e le capacità di ciascuno .

La Cooperativa Sociale Castiglione Tipo B, opera ed utilizza l'esperienza acquisita dall'azienda, con la convinzione che, per mantenere nel prossimo futuro la garanzia di un servizio di qualità, sia indispensabile la specializzazione settoriale del lavoro e dei prodotti forniti al cliente.

Crediamo che la strada migliore per ottenere risultati, sia quello del coinvolgimento di tutti i soggetti che concorrono all'erogazione del

servizio dove ogni persona è consapevole del proprio ruolo e dell'importanza del proprio lavoro operando in autocontrollo.

L'azienda ha finalizzato la capacità e professionalità' dei suoi componenti, sulle specifiche problematiche dei vari cantieri .

## 2 - Note generali sull'Azienda

Ragione Sociale

Cooperativa Sociale Castiglione tipo B

Forma Giuridica

Società Cooperativa a responsabilità limitata

Sede legale ed amministrativa

La Cooperativa ha sede legale ed amministrativa in

Via Aretina 197/B Cap 52043 Castiglion Fiorentino (AR)

## Recapiti

Tel/Fax 0575-658228

E-mail: [info@coopcastiglione.it](mailto:info@coopcastiglione.it)

PEC: [info@pec.coopcastiglione.it](mailto:info@pec.coopcastiglione.it)

## Iscrizioni

Albo Regionale Toscana Sezione B n. 28

Albo delle Società Cooperative n. A100725

Albo Autotrasportatori AR 4753476c

C.C.I.A.A. di Arezzo: R.E.A. AR-89242 Partita I.V.A. 01189920513

## Certificazioni

UNI EN ISO 9001 : 2008 "Sistemi di gestione per la qualità" Ente  
certificatore SGS

## Orari apertura uffici

L' Ufficio è aperto dalle 8,00 alle 17,00 dal Lunedì al Venerdì

Inoltre, la Cooperativa Sociale Castiglione, grazie al decreto legislativo N. 460/1997, può vantare anche lo stato di ONLUS, organizzazione non lucrativa di utilità sociale e può fruire di tutti i benefici di carattere fiscale previsti dalla normativa.

### 3 - Principi ispiratori fondamentali e

finalità

Uguaglianza

Imparzialità

Partecipazione

Efficienza ed efficacia

Rispetto delle leggi e dei regolamenti

Collaborazione

Continuità

Privacy

Qualità

Uguaglianza: i servizi sono forniti secondo regole uguali per tutti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione e opinione politica.

**Imparzialità:** le modalità e le relative norme che disciplinano l'erogazione del servizio sono improntate a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

**Partecipazione:** è garantita la partecipazione del cliente-utente alla prestazione del servizio quale soggetto attivo, nell'ottica di una migliore efficacia dell'intervento e, di una stretta collaborazione con gli operatori impiegati.

**Efficienza ed efficacia:** le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale e oculato possibile, al fine di produrre i massimi risultati possibili, in termini di benessere del cliente-utente e degli operatori impiegati.

**Rispetto delle leggi e dei regolamenti:** il rispetto dei diritti di coloro che utilizzano i servizi, si fonda sul comune rispetto delle disposizioni di legge e dei regolamenti, che disciplinano il settore di intervento.

**Collaborazione:** al cliente è richiesto di collaborare fornendo informazioni, segnalando le disfunzioni riscontrate ed agevolando gli interventi.

**Continuità:** il servizio è erogato in modo regolare e continuo compatibilmente con le risorse e i vincoli.

**Privacy:** la Cooperativa, garantisce che i dati personali sono trattati e conservati, secondo le disposizioni del D. Lgs n. 196 del 30 Giugno 2003.

**Qualità:** al cliente è assicurato un buon standard di qualità dei diversi servizi.



## 4 - Mission

Essere un' organizzazione dinamica e flessibile, basata sui principi di responsabilità, che garantisce la continuità ed eccellenza nella soddisfazione dei Clienti valorizzando gli individui e le professionalità.

L'impegno costante è quello di offrire servizi di qualità, attraverso la promozione della integrazione e solidarietà sociale, creando opportunità lavorative qualificate. Per raggiungere i risultati che la cooperativa si prefigge, le condizioni essenziali sono, la soddisfazione e la crescita professionale dei soci che la compongono.

Solo con un gruppo coeso, motivato, con elevate competenze professionali, acquisite attraverso la costante formazione, si possono raggiungere i migliori risultati. Oltre alla presenza sul territorio come impresa sociale, l'obiettivo è quello di creare nuovi modelli di gestione dei servizi, attraverso strumenti di qualità, legati alla economia solidale e di mercato.

Cooperare insieme per creare un gruppo di giovani volenterosi e professionalmente molto capaci che, penalizzati con la crisi dei giorni d'oggi, fanno fatica ad emergere e trovare il loro spazio lavorativo, giovani che credono fortemente che lavorare nel disagio e con il disagio significhi proporre soluzioni importanti di crescita sia professionale che personale, finalizzate alla valorizzazione delle qualità che ogni persona porta indubbiamente dentro di sé.

## 5 - L' inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati

La Cooperativa Sociale Castiglione, come tutte le cooperative sociali di tipo B, «ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso lo svolgimento di attività diverse agricole, industriali, commerciali o di servizi finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate», secondo quanto stabilito dalla Legge 381/91 sulla cooperazione sociale.

La categoria di “svantaggio sociale” comprende oggi tipologie di disagio molto diversificate: tra gli altri, si considerano persone svantaggiate gli invalidi fisici, psichici e sensoriali, gli ex degenti di istituti psichiatrici, i soggetti in trattamento psichiatrico, gli ex tossicodipendenti ed ex alcool dipendenti, i condannati ammessi alle misure alternative alla detenzione, gli adulti emarginati, ex ragazze di strada.

A tal fine, la cooperativa si caratterizza soprattutto per la sua capacità di sostenere il recupero e la crescita delle abilità della persona svantaggiata e, dove possibile, di ricollocarla nel mercato del lavoro ordinario a conclusione di un percorso lavorativo e di crescita personale.

L'esistenza di un progetto incentrato sulla persona inserita nella cooperativa sociale, è del tutto coerente con la missione della cooperativa stessa, che è quella di promuovere alla condizione lavorativa, risorse umane che altrimenti, rimarrebbero consegnate in quella socio-assistenziale.

Un intervento di questo tipo richiede una progettualità ben precisa, obiettivi definiti e misurabili, momenti di confronto e di verifica.

La cooperativa sociale in ambito lavorativo, inserisce soggetti che spesso sono a rischio di emarginazione.

Da qui, la grande responsabilità che è in carico alla cooperativa e la necessità di operare con professionalità, mettendo a disposizione del proprio servizio di inserimento, le risorse di tempo e le competenze necessarie.

Ogni lavoro viene, a tal fine, verificato a scadenze fisse, per capire la bontà del proprio operato o per apportare le modifiche utili al conseguimento dell'obiettivo che ci si è posti.

Il progetto personalizzato è uno strumento indispensabile per mettere in pratica questo principio basilare nei confronti dei lavoratori svantaggiati, e in special modo, verso quelli che richiedono una formazione più specifica e in taluni casi "delicata", come è per chi entra per la prima volta nel mondo del lavoro.

La buona riuscita del progetto terapeutico riabilitativo è determinata dall'integrazione, dalla condivisione, dalla partecipazione e dal continuo coinvolgimento di tutte le parti in causa: Enti ed Istituzioni (ASL, Centri di Salute Mentale, Servizi Sociali, Province, Comuni, ecc.), l'equipe e gli specialisti, gli utenti e le loro famiglie.

Per ogni utente viene stilato un progetto individualizzato, condiviso con l'equipe inviante del servizio pubblico, con l'utente e/o la famiglia.

L'organizzazione della Cooperativa, prevede, in accordo e secondo il protocollo d' intesa, sottoscritto con l'ente pubblico inviante, che ogni progetto sia continuamente monitorato durante l'inserimento lavorativo (attraverso questa procedura vengono misurati continuità ed impegno nell'impiego oltre che l'intensificarsi dell'interesse verso la nuova esperienza lavorativa).

Il progetto riabilitativo si intende qualitativamente soddisfatto una volta raggiunti gli obiettivi individuati per ciascun operatore svantaggiato e una volta sviluppata e consolidata una maggiore autonomia individuale e sociale, condizione necessaria per un'eventuale possibilità di vita indipendente.

## 6 - Le Risorse Umane

La Cooperativa Sociale Castiglionese è attualmente composta da circa 50 soci lavoratori, di cui il 30% appartenenti a categorie svantaggiate.

L' Organigramma della Cooperativa prevede:

Amministratore Unico

Responsabile Servizio Protezione e Prevenzione (R.S.P.P)

Responsabile Qualità Aziendale (R.Q.)

Responsabile Amministrazione

Responsabile Contabilità e Segreteria

Responsabile Marketing

Responsabile Organizzazione

Responsabile Progettazione e Sviluppo

Responsabile Acquisti

Inoltre prevede un responsabile per ogni cantiere in cui opera a seconda delle attività svolte:

Responsabile gestione Farmaci

Responsabile Pulizie

Responsabile Gestione Mezzi

Responsabile trasporto pasti

Responsabile attività di portierato

I progetti e le attività che la Cooperativa persegue comportano un approccio globale ed integrato che abbraccia diverse aree, implicando la presenza di diverse figure di soci lavoratori che hanno maturato il necessario livello di competenza sulla abilità ed esperienza.

I soci lavoratori, eseguono attività aventi influenza sulla qualità del prodotto e dei servizi a questo correlati.

Tutto il personale è costantemente formato e aggiornato attraverso incontri di formazione all'interno e all'esterno della struttura organizzativa.

La Cooperativa Sociale Castiglionesse di Tipo B è consapevole che, la competenza e l'addestramento del personale ed i soci lavoratori costituiscono il fondamento per l'efficacia del SGQ (Sistema gestione qualità) nel suo complesso. A tal fine l'azienda ha predisposto procedure documentate che illustrano le responsabilità, i criteri e le modalità per:

Definire la competenza necessaria per il personale ed i soci lavoratori che svolge attività che influenzano la qualità del prodotto e dei servizi a questo correlati e per tutte quelle ritenute strategiche. Individuare le necessità di addestramento

Pianificare i momenti formativi

Attuare l'addestramento programmato o intraprendere azioni per soddisfare le esigenze; Valutare l'efficacia delle azioni intraprese;

Assicurare che il personale ed i soci lavoratori siano consapevoli della rilevanza e dell'importanza delle proprie attività e di come esse contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi per la qualità;

Conservare le registrazioni del grado d'istruzione, d'addestramento, dell'abilità e dell'esperienza del personale e dei soci lavoratori.

## 7 - Ambiente di lavoro

La Direzione individua e gestisce i fattori umani e fisici dell'ambiente di lavoro nell'ottica di assicurare:

La conformità aziendale al DL 81/08 e successivi aggiornamenti, per la sicurezza dei lavoratori e/o collaboratori nei luoghi di lavoro.

L' adeguatezza dei posti di lavoro per l'ottenimento di prestazioni soddisfacenti da parte dell'organizzazione in conformità ai requisiti del servizio erogato (rumore, luminosità, igiene, pulizia, spazi, riscaldamento, condizioni ambientali, ecc .. ).

La Direzione aziendale, unitamente al Responsabile per la Prevenzione e Protezione, al fine di garantire le migliori condizioni di lavoro per i soci lavoratori, valuta e considera attentamente i fattori sia fisici, sia umani, sia quelli della privacy D.Lgs.196/2003, che costituiscono l'ambiente di lavoro stesso.



## 8 - Rapporti con i clienti

Gli operatori, sono tenuti a trattare i clienti e le persone con cui entrano in contatto, con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi, assicurando loro la giusta privacy.

## 9 - Politica della qualità

Condizione essenziale per raggiungere i risultati a cui puntiamo, è la soddisfazione e la crescita delle persone, che costituiscono la Cooperativa Sociale Castiglione Tipo B e i clienti che beneficiano della nostra organizzazione, volta a migliorare i servizi attraverso l'impiego e la formazione continua del personale qualificato, motivato e con elevate competenze professionali.

La Cooperativa Sociale Castiglione è, impresa sociale attiva nell'ambiente socio-economico-culturale della Provincia di Arezzo ed ha registrato una costante espansione sotto il profilo quantitativo (aumento del fatturato e delle risorse umane impiegate) e soprattutto dal punto di vista qualitativo.

E' un'impresa sociale di Persone che si occupano di:

Erogazione di servizi di pulizia e sanificazione in ambito civile, industriale e ospedaliero.

Erogazione di servizi di trasporto pasti, trasporto farmaci, facchinaggio e movimentazione interna e esterna per enti pubblici, privati ed ospedalieri.

Erogazione servizi di portierato e segreteria.

La Cooperativa Sociale Castiglione, intende mantenere una presenza qualificata sul territorio ed un legame organico con la comunità locale.

La Direzione, nella figura dell'Amministratore Unico, è impegnata in prima persona nel conseguire gli obiettivi, sopra definiti attraverso il Sistema di Gestione della Qualità, secondo la norma UNI EN ISO 9001 e l'attuazione del suo mantenimento, mettendo a disposizione i mezzi e le risorse per sostenerlo e svilupparlo.

È comunque una responsabilità di tutto il personale della Cooperativa, partecipare e condividere tali obiettivi, operando diligentemente e con impegno, nelle rispettive funzioni aziendali nell'ambito dei compiti assegnati.

In tale contesto, la Cooperativa ha ottenuto nel 2014, la certificazione del Sistema Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001, al fine di cogliere le opportunità di gestione dei servizi erogabili della Cooperativa anche in altre province e regioni.

Il raggiungimento della certificazione del Sistema di Gestione della Qualità da parte di organismi autorevoli e indipendenti è considerato un momento di fondamentale importanza al fine di:

confermare alla Direzione la validità delle linee guida adottate e delle relative modalità di applicazione;

fornire opportunità di miglioramento;

dare evidenza a tutte le parti interessate che il Sistema di Gestione della Qualità della Cooperativa è conforme alle prescrizioni della normativa di riferimento.

La Direzione, in collaborazione con il Rappresentante della Direzione (RQ), definisce gli obiettivi del Sistema di Gestione della Qualità finalizzati al miglioramento delle prestazioni della Cooperativa: tali obiettivi, sono misurabili (ove applicabile) e coerenti con la politica per la Qualità.

Gli obiettivi primari che la Direzione aziendale si è prefissa di raggiungere sono:

La soddisfazione del Cliente

L'efficacia dell'organizzazione

Il miglioramento continuo del servizio Il raggiungimento di tali obiettivi comporta:

la realizzazione di servizi rispondenti alle specifiche contrattuali e alle aspettative del mercato come impresa sociale;

studio e l'implementazione di nuovi modelli di gestione;

l'affidabilità e ripetitività di tutte le attività aziendali nel rispetto delle norme di legge;

coinvolgimento e relativa motivazione del personale operativo, ottenuta attraverso l'informazione e la formazione;

la definizione e l'implementazione di adeguati piani di miglioramento, al fine di individuare gli strumenti della qualità sociale, correlati ai temi dell'economia solidale e di mercato.

La Direzione, stabilisce la Politica per la Qualità e, fissa i relativi obiettivi, dandone la massima diffusione al tutto il personale, assicurandosi che sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli. A tal fine, viene resa disponibile e affissa nei luoghi di lavoro.

## 10-Strumenti di tutela, verifica e valutazione dei servizi

### La Direzione della Cooperativa:

Riceve le osservazioni, le opposizioni ed i reclami in qualunque forma presentati dai clienti, da Associazioni o da Organismi riconosciuti che li rappresentano ;

Provvede a dare immediata risposta circa le segnalazioni ed reclami che si presentano ;

Verifica gli impegni, adegua ed organizza, verificando annualmente il miglioramento della qualità dei servizi e l'attuazione degli standard;

Adotta le azioni per correggere e migliorare le prestazioni individua, gli indicatori del sistema di monitoraggio;

Attua il controllo dell'efficienza e dell'efficacia dei sistemi di controllo e di valutazione;

Verifica la validità e l'efficacia nel tempo del sistema di gestione.

## 11 - Informazioni al cittadino

La Carta dei servizi della Cooperativa Sociale Castiglione:

E' disponibile presso la sede della Cooperativa

E' pubblicata sul sito internet della Cooperativa

E' consegnata ai clienti/utenti dei servizi

E' reperibile presso i cantieri dei vari servizi



## Cooperativa Sociale Castiglione s.c.Tipo B

Via Aretina, 197/B  
52043 Castiglion Fiorentino (AR)  
Tel. e Fax 0575 658228

e mail: [info@coopcastiglione.it](mailto:info@coopcastiglione.it)  
PEC : [info@pec.coopcastiglione.it](mailto:info@pec.coopcastiglione.it)  
[www.coopcastiglione.it](http://www.coopcastiglione.it)

