



## Carta del servizio EVERGREEN – agricoltura sociale

### **Il Progetto – la storia**

#### **dal 2008 AL 2010 LA FORMAZIONE**

Il progetto Evergreen, finanziato dal comune di Lerici e Provincia della Spezia, per tre anni si è sviluppato attraverso 300 ore di attività formative annue, suddivise in 60 ore di teoria affiancate da 120 ore di laboratori pratici, presso la struttura del Tiresia a Lerici, nonché 120 ore di laboratori sperimentali (Work Experience), presso aziende agricole locali. Oltre alle agenzie formative come Isforcoop e FCL il progetto è stato supportato dal Comune di Lerici e dalla Fondazione Manlio Canepa

Il progetto ha coinvolto sia ospiti del Centro Diurno Antares sia utenti disabili seguiti dall'Asl Spezzino o dai servizi sociali di Lerici e in carico ad altre strutture per un totale di 11 allievi coinvolti.

I docenti: L'agronomo i proprietari di aziende agricole, sono stati affiancati dalle educatrici del progetto e da quelle del Centro Antares. Il tema centrale della formazione specifica è stata rivolta all'acquisizione di tecniche agricole e la produzione agricola in serra.

#### **OTTOBRE 2011— APRILE 2012 VERSO LA CREAZIONE DELL'IMPRESA**

Dal mese di ottobre 2011 le persone che hanno partecipato con costanza negli anni al percorso, sono state inserite nel progetto Evergreen Crea Impresa, progetto che vuole sviluppare le abilità acquisite negli anni di formazione per realizzare una propria attività di produzione vivaistica e agricola, arrivando alla creazione di impresa. Le attività, da questo momento, si svolgono presso le serre realizzate appositamente dal comune di Lerici in località La Serra di Lerici in terreno di proprietà dell' "Associazione Carpanini Sorelle fu GB" Il Progetto presentato dalla Fondazione Manlio Canepa, come progetto innovativo, e parzialmente finanziato dalla regione Liguria, vede la partecipazione come PARTNER e cofinanziatori il Comune di Lerici e le cooperative sociali C.O.C.E.A. e Lindbergh. Fanno parte del Partnerariato anche l'Ass. AUSER/ARCA – Lerici (trasporto con Pulmino) e Circolo ARCI La Serra ( volontari nell'attività agricola)

#### **APRILE 2012—MARZO 2013**

Evergreen continua il percorso di sviluppo ed oltre ad essere sostenuto dalla fondazione Manlio Canepa e dal Comune di Lerici, si arricchisce del contributo ricevuto dalle cooperative che, insieme ad una ricca rete di soggetti del terzo settore, hanno presentato al Comune della Spezia, capofila del distretto sociosanitario 18, il progetto "INTEGRAZIONE E TEMPO LIBERO - INTERVENTI A FAVORE DI PERSONE DISABILI E CON DISAGIO MENTALE". Tale contributo, a copertura del costo degli utenti appartenenti al distretto 18 che frequentano il laboratorio occupazionale, ha favorito indubbiamente la continuità del percorso.

#### **Aprile 2013– Marzo 2014 Evergreen In " FARE GRANDI LE CITTA"**

Le cooperative COCEA e Lindbergh, sono partner di un complesso progetto regionale " Fare grandi le città". Programma operativo ob. "competitività regionale e occupazione" FSE 2007-2013. Le cooperative, fin dal momento della progettazione per la presentazione della richiesta di finanziamento da parte di Lega Coop in qualità di capofila, hanno concordato e definito una serie di azioni che sono state inserite ed approvate nel progetto finanziato. Il progetto è molto articolato e prevede al suo interno differenti tipologie di interventi integrati per favorire l'inserimento socio-lavorativo di soggetti a rischio di emarginazione sociale. Elenchiamo qui di seguito le azioni che sono state progettate ed inserite nel progetto Evergreen.

#### **Laboratorio Educativo**

Strutturato con la presenza di 10 utenti presso la sede della serra. Di fatto vengono mantenuti gli orari abituali per 3 giorni la settimana (il lunedì, il mercoledì ed il venerdì) sempre dalla 08.30 alle 12.30. Uno degli educatori sarà a carico del progetto. Oltre ai 7 utenti attualmente inseriti nel progetto sono stati segnalati dal Comune di Lerici ulteriori 3 utenti appartenenti alla così detta "fascia Grigia" quindi con disagio di tipo sociale. Questi stessi nuovi utenti verranno inseriti anche nella programmazione abituale di evergreen per almeno un giorno la settimana.

La peculiarità in prospettiva offerta da questi nuovi inserimenti è rappresentata dalla migliore produttività lavorativa intesa soprattutto in senso di maggiore autonomia. E' inoltre prevista dal progetto una indennità oraria per gli allievi (che quindi per la prima volta potranno usufruire di un piccolo reddito derivante dalla loro partecipazione al progetto)

#### **Vaucher Formativi**

E' previsto lo svolgimento di 5 voucher formativi della durata di 30 ore cadauno. Con questa forma verranno confermate le consulenze tecniche già avviate, nello specifico 45 ore per l'attività vivaistica e 45 ore per la produzione di prodotti da orto. Le rimanenti 60 ore verranno utilizzate per le attività relative alla formazione in merito alla creazione di impresa. Investimenti in conto capitale FESR Infine è previsto un investimento per l'acquisto di macchinari ed attrezzature che si è ritenuto importante per l'avvio dell'attività e la creazione di impresa. La copertura del progetto in tal senso è pari all'80% dell'investimento realizzato. La rimanente quota rimarrà a carico delle cooperative impegnate nella gestione.

**A seguito di gara di appalto è stato affidato a COCEA il servizio di Evergreen da dicembre 2015 con durata triennale, rinnovabile. L'appalto ha per oggetto l'organizzazione funzionale e gestionale di attività di agricoltura sociale da realizzarsi prevalentemente come terapia occupazionale di persone svantaggiate nell'ambito della produzione vivaistica ed agricola.**

### *Cooperativa sociale C.O.C.E.A.*

La Cooperativa Sociale C.O.C.E.A. onlus (Cooperativa Operatori Culturali per l' Educazione attiva) è nata nel 1979 a La Spezia come cooperativa sociale di tipo A, con lo scopo di promuovere la ricerca e la sperimentazione in campo pedagogico-sociale-culturale, di garantire il rispetto dei diritti del bambino e di contribuire al positivo evolversi dei processi di crescita dei bambini e favorire il processo di crescita dell'autonomia dei soggetti svantaggiati.

Da Gennaio 2016 avviene la trasformazione della cooperativa da "sociale di tipo a" a multipla "sociale di tipo a + b", **in modo da consentire la promozione e lo sviluppo di progetti che prevedono lo svolgimento di attività diverse, come l'agricoltura sociale, attività industriali, commerciali o di servizi - finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate di cui all'art. 4 della legge n° 381 dell'8 novembre 1991.**

La compagine della Cooperativa è costituita da 48 figure professionali con specifica formazione psicopedagogica. La formazione comune degli operatori, l'aggiornamento ed il confronto continuo, sono la garanzia per la creazione di situazioni educative realmente rispondenti ai bisogni degli utenti. Dalla sua costituzione la Cooperativa si occupa della gestione di vari servizi per conto di Clienti Pubblici o Privati (in vari comuni della Provincia della Spezia), quali: Asili Nido, Centri Bambine-Bambini, Centri diurni per disabili, Scuole dell'Infanzia, Centri estivi e di diversi progetti socio-educativi rivolti a minori svantaggiati.

### *Mission della cooperativa*

La cooperativa Cocea si propone di promuovere lo sviluppo e l'innovazione dei Servizi con particolare attenzione all'emergere di nuovi bisogni sociali; di promuovere il benessere e la qualità della vita in un'ottica di prevenzione del disagio sociale e delle condizioni che lo determinano; di promuovere la collaborazione con altre agenzie sociali pubbliche e private secondo un'ottica di lavoro di rete che miri all'integrazione dei servizi sul territorio contribuendo alla creazione di un sistema territoriale dei servizi e che valorizzi la partecipazione attiva della comunità e delle sue rappresentanze; di promuovere la centralità dei clienti e dei fruitori dei servizi attraverso un'attenzione individualizzata ai loro bisogni impliciti ed espliciti; promuovere la partecipazione attiva dei soci alle politiche e alla cultura della cooperazione, oltre che alla vita sociale dell'organizzazione attraverso la circolazione delle informazioni e la trasparenza delle procedure; promuovere lo sviluppo delle risorse umane attraverso azioni formative volte all'aggiornamento, alla specializzazione, alla qualificazione, riqualificazione di professionalità atte a fornire risposte adeguate nella realizzazione dei servizi.

### *Dichiarazione della politica della qualità*

Gli obiettivi primari della politica della qualità stabilita dal Consiglio di Amministrazione sono:

1. Assicurare la massima qualità del servizio, la fiducia e soddisfazione del Cliente attraverso l'applicazione e l'utilizzo di metodologie di lavoro rispondenti all'identità aziendale, e che rispecchino l'approccio unitario alla persona come individuo unico ed irripetibile

2. garantire l'affidabilità e l'efficienza attraverso un modello organizzativo adeguato alle dimensioni dell'impresa, alla complessità aziendale ed alla tipologia di servizi erogati;
3. diminuire i costi della non qualità, attraverso un sistema di controllo della qualità e della gestione efficiente ed efficace
4. garantire le condizioni per lo sviluppo equilibrato dell'impresa, attraverso investimenti sul capitale umano, su nuove attività nel settore dei servizi alla persona e sull'innovazione nei processi di erogazione dei servizi.
5. la scelta dei fornitori sulla base della loro capacità di rispondere alle richieste ed esigenze della cooperativa;
6. il controllo ed il mantenimento in efficienza delle attrezzature utilizzate.

Per attuare quanto sopra la Cooperativa Sociale opera secondo quanto di seguito indicato:

- è stato designato il Rappresentante della Direzione; a cui è stata delegata piena libertà organizzativa ed autorità per sviluppare e gestire il Sistema Qualità in accordo alla norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015
- sono stati distribuiti compiti e responsabilità specifiche in tema di Qualità ai Soci della Cooperativa, all'interno di un processo di identificazione di compiti e responsabilità relativamente alla progettazione, gestione e monitoraggio dei servizi all'interno delle aree;
- gli obiettivi per la qualità sono stati definiti, documentati e vengono riesaminati nel corso di periodiche riunioni della Direzione relative al riesame del Sistema Qualità della Cooperativa, sulla base di obiettivi ed indicatori individuati all'interno della Direzione rispetto ai quali vengono sistematicamente raccolti dati. Gli indicatori sono relativi agli aspetti economici dei servizi e dei processi, alle caratteristiche delle risorse umane intese come fattore fondamentale della produzione, alla qualità percepita.
- le esigenze di risorse sono state definite e messe a disposizione per i processi di gestione, di esecuzione e di controllo del lavoro, nonché di verifica ispettiva interna della qualità, e sono oggetto di revisione periodica all'interno dei riesami della direzione;
- le necessità di formazione per attuare programmi mirati alle specifiche competenze delle figure professionali coinvolte nell'erogazione dei processi sono state identificate;
- il sistema di controllo della documentazione prodotta e ricevuta è stato realizzato e viene mantenuto e periodicamente aggiornato, secondo le esigenze espresse dagli operatori e le modifiche nella gestione operativa dei servizi e dei processi;
- tutti i processi sono mantenuti costantemente sotto controllo;
- le indicazioni, osservazioni e gli eventuali reclami del Cliente vengono analizzati per poter individuare e disporre di elementi che indichino la qualità percepita dall'erogazione dei servizi.

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 n. 5 Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici individua i principi fondamentali ispiratori a cui le Organizzazioni che erogano servizi di pubblica utilità sono tenute ad uniformare il proprio operato. COCEA onlus in osservanza alla normativa vigente si impegna a rispettare i principi che seguono:

#### **UGUAGLIANZA e IMPARZIALITÀ**

COCEA si impegna a garantire il rispetto dei diritti di ognuno nell'erogazione dei servizi, garantendo il rispetto della privacy e l'assenza di distinzioni e discriminazioni di sesso, razza, lingua, ceti, religione ed opinioni politiche. Il Coordinatore ed il Personale di Evergreen nell'esercizio delle attività, garantiscono a tutti gli utenti l'adozione di comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.

La scelta di redigere una Carta del Servizio di agricoltura sociale Evergreen, significa far conoscere il servizio, garantire trasparenza e, in sostanza, stabilire un "patto" tra chi gestisce un servizio e chi ne usufruisce. La Carta del Servizio rappresenta uno strumento di comunicazione, finalizzato al miglioramento della qualità del servizio erogato. E' uno strumento in grado di concentrare ed orientare le innovazioni, attraverso un processo di valutazione dei risultati da parte degli utenti e degli operatori.

Per ottenere un livello qualitativo soddisfacente il Presidente per mandato del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa COCEA, assicura che la politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione in quanto elemento essenziale affinché vengano raggiunti gli obiettivi prefissati.

### *Principi fondamentali della carta*

La cooperativa ha definito un sistema di regole e garanzie che consentano il massimo d'equità, efficacia e trasparenza negli interventi attraverso una definizione chiara degli obiettivi, degli standard organizzativi e degli indicatori di qualità, nonché delle modalità di verifica e valutazione della qualità stessa.

In ottemperanza a quanto previsto dalla legge, la cooperativa garantisce:

**Eguaglianza dei diritti degli utenti:** l'erogazione del servizio è ispirata al principio dell'uguaglianza dei diritti degli utenti e delle loro famiglie. Nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

**Imparzialità:** tutti coloro che usufruiscono del servizio sono trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;

**Servizio regolare, continuità :** è assicurato un servizio regolare e continuo, secondo il calendario; L'assistenza ai nostri utenti viene fornita secondo un funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali.

**Controllo di qualità:** è obiettivo prioritario la ricerca della piena soddisfazione degli utenti attraverso il monitoraggio della qualità del servizio erogato;

**Partecipazione:** è garantita e favorita la partecipazione degli utenti al funzionamento ed al controllo dei servizi. E'assicurato il diritto ad ottenere informazioni, a dare suggerimenti e presentare reclami;

**Efficienza ed Efficacia:** viene assicurato il rispetto degli standard di qualità previsti attraverso la più conveniente utilizzazione delle risorse impiegate.

#### **CHIAREZZA E CORTESIA**

COCEA attraverso il proprio personale s'impegna a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti. In particolare, si propone la massima attenzione alla semplicità ed alla comprensibilità del linguaggio utilizzato e s'impegna ad adeguare costantemente le modalità con le quali scambia informazioni con gli utenti. La cortesia sarà curata anche attraverso opportune azioni formative dirette alle persone che operano all'interno delle strutture.

#### **TRASPARENZA**

COCEA in osservanza alla L. 241/90, considera fondamentale la trasparenza nella propria attività di erogazione dei servizi I fruitori dei servizi e le loro famiglie devono essere messi in condizione di ricevere le puntuali informazioni "tecniche" e di conoscere le ragioni alla base della determinazione della contribuzione ad alcuni servizi, nonché le responsabilità, le motivazioni, i risultati, i problemi connessi alla gestione e all'erogazione dei servizi stessi. La Carta dei Servizi rappresenta uno degli strumenti di comunicazione attivati per far conoscere alla collettività (ma soprattutto alle persone disabili, alle loro famiglie ed ai servizi del territorio) gli scopi delle prestazioni erogate.

#### **ACCESSO AI SERVIZI**

Inserimento e modalità

Evergreen prevede diverse tipologie d'inserimenti degli utenti.

- Inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati, di età superiori ai 18 anni, attivato tramite un percorso in stretto contatto con i servizi territoriali di riferimento.
- Percorsi propedeutici al lavoro, di età superiore ai 18 anni, attivati tramite borse lavoro o tirocini, inviati dai servizi sociali territoriali o da enti di formazione.
- Percorso socio relazionale, in collaborazione con il centro diurno Antares, sono percorsi a lungo termine.
- Percorsi in alternativa alla sospensione scolastica, sono percorsi per minori attivati tramite una convenzione con l'istituto formativo Cisita.
- Percorsi educativi per minori attivati con il progetto "Facciamo gol assieme"
- Percorsi di Lavori di pubblica utilità attivati in collaborazione con gli enti preposti.

La modalità d'inserimento prevede

- un incontro preliminare di conoscenza (colloquio) tra il coordinatore educativo e la persona di riferimento dell'ente interessato all'inserimento (Assistenti sociali del comune, referenti di enti di formazione, mediatori sociali, coordinatori centro diurni ecc)
- Visita guidata all'interno di Evergreen da parte dell'interessato all'inserimento.
- Stesura di convenzione o di un progetto educativo.
- Monitoraggio mensile da parte del coordinatore educativo interno a evergreen
- Monitoraggio trimestrale del referente dell'ente inviante.

#### PARTECIPANTI

Oltre all'equipe educativa e a due operari agricoli qualificati hanno trovato il proprio inserimento lavorativo nel progetto Evergreen le seguenti figure:

1 dipendente svantaggiato

1 borsa lavoro inserita dal Comune di Arcola

1 borsa lavoro inserita dal Comune di La Spezia

3 borse lavoro inserite dal Comune di Lerici

2 utenti del centro Antares di Lerici

1 utente inserito da ASL5 (servizio salute mentale)

1 minore in laboratorio educativo ( centro formazione superiore scuola CISITA)

1 minore in laboratorio educativo ( Progetto fare gol insieme)

n.1 utente Lavori di pubblica utilità

#### Trasporto

Il Comune di Lerici garantisce alle persone svantaggiate frequentanti Evergreen a alla Serra di Lerici un servizio giornaliero di trasporto garantito dall'Associazione Arca Auser di Lerici, da Lerici alla struttura e viceversa per coloro che ne fanno richiesta.

### *L'identità di Evergreen e finalità*

Evergreen è una iniziativa di agricoltura sociale finalizzata all'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati. Il percorso è nato in seguito a diverse edizioni di un percorso formativo propedeutico allo svolgimento dell'attività agricola.

Il percorso di Evergreen, iniziato ormai otto anni fa e concretizzatosi in un contesto pre-lavorativo protetto per persone con disabilità, si orienta esattamente in questa direzione: nato come progetto formativo nell'ambito della floro e ortocultura, attualmente Evergreen è una struttura florovivaistica con annessi terreni agricoli coltivati a ortaggi e alberi da frutto, che accoglie persone con disabilità dei distretti sanitari 17, 18 e 19 della regione Liguria.

Gli obiettivi che ci prefissiamo attraverso la strutturazione di questo tipo di progetti occupazionali sono:

1. Aumento della percezione positiva di sé come individuo attivo e produttivo, utile nel suo ruolo sociale, con un conseguente recupero dell'autostima.
2. Facilitazione del lavoro di gruppo nella concretizzazione del pensiero: "quello che faccio io sommato quello che fai tu e che facciamo assieme, diventano un prodotto completo e di valore.
3. Ampliamento della capacità attentiva e dell'assunzione di responsabilità nella presa in carico, con ruoli specifici, di tutto ciò che inerisce gli strumenti e il materiale necessario per il lavoro.
4. Conferimento di competenze spendibili nel mondo del lavoro o del pre-lavoro in contesti protetti.
5. Miglioramento delle competenze relazionali con persone conosciute e nella presentazione di sé con chi non si conosce.

Attualmente partecipano al progetto 10 utenti seguiti da un'equipe di 2 educatori che si alternano nell'arco della settimana, coadiuvati da vari consulenti tecnici e volontari. Sono inoltre presenti 4 utenti in borsa lavoro. L'attività si svolge 5 giorni la settimana sia in serra che presso alcuni mercatini di settore per avviare la vendita dei prodotti coltivati. Il progetto è stato reso possibile dalla capacità di collaborazione tra diversi attori pubblici e privati che hanno realizzato una vera e propria rete di sostegno all'iniziativa e capace di individuare e ottenere le necessarie risorse finanziarie. L'obiettivo del progetto, realizzabile in tempi medio lunghi, è la nascita di una vera e propria attività imprenditoriale nel settore vivavistico in grado di garantire

l'inserimento lavorativo (con modalità differenti caso per caso) degli utenti che stanno attualmente partecipando allo stesso progetto.

## *Il Servizio*

### OBIETTIVI

- Aumento della percezione positiva di sé come individuo attivo e produttivo, utile nel suo ruolo sociale, con un conseguente recupero dell'autostima.
- Facilitazione del lavoro di gruppo nella concretizzazione del pensiero: "quello che faccio io sommato quello che fai tu e che facciamo assieme, diventano un prodotto completo e di valore.
- Ampliamento della capacità attentiva e dell'assunzione di responsabilità nella presa in carico, con ruoli specifici, di tutto ciò che inerisce gli strumenti e il materiale necessario per il lavoro.
- Conferimento di competenze spendibili nel mondo del lavoro o del pre-lavoro in contesti protetti.
- Miglioramento delle competenze relazionali con persone conosciute e nella presentazione di sé con chi non si conosce.

L'attività agricola si presta bene per tutte persone soprattutto coloro che hanno degli svantaggi: la possibilità di stare all'aria aperta, di sentirsi libero, veder crescere una pianta e raccoglierne i frutti è sicuramente positiva. Altro fattore di beneficio è quello di lavorare in un contesto, quello agricolo, che ha a che fare con tempi biologici. I tempi con cui si sviluppano i processi di produzione agricola sono molto lunghi rispetto ad altri settori lavorativi. La relativa "lentezza" dei cicli di produzione agricoli rende il settore Primario un ambito nel quale i ritmi di lavoro non sono quasi mai incalzanti; consente di poter modulare la "velocità" di esecuzione delle varie operazioni e anche di fermarsi, di concedersi pause, senza compromettere la qualità del prodotto finale.

## *IL LABORATORIO OCCUPAZIONALE DI AGRICOLTURA SOCIALE*

**La terapia occupazionale**, definita anche ergoterapia e in inglese occupational therapy, è una disciplina riabilitativa e conseguentemente una professione centrata sullo sviluppo e il mantenimento della capacità di agire delle persone. Contribuisce al miglioramento della salute e della qualità di vita. Facilita la partecipazione alla società permettendo di prendere parte alle attività quotidiane. (ASE, 2011) La modalità del laboratorio occupazionale permette di confrontarsi con un'attività molto vicino a quella lavorativa anche a chi non è in grado di affrontarla in autonomia (attraverso ad esempio una borsa lavoro, un tirocinio o un progetto di formazione in situazione), poiché in un contesto protetto e supportati in modo adeguato alle diverse necessità, si ha la possibilità di imparare a sostenere le proprie responsabilità e a svolgere compiti e mansioni assegnati rispetto ai ruoli, con impegno e coinvolgimento, mettendo a frutto le proprie potenzialità.

Nel corso degli anni varie sono state le attività formative finanziate da progetti regionali con fondi europei, che hanno consentito al gruppo di lavoro di acquisire maggiori competenze nel campo della produzione florovivaistica.

Nel corso del 2018, grazie al bando regionale, "Abilità al Plurale" è stato finanziato il progetto "Controvento: Non si commetta al mar chi teme il vento", ente capofila Lega Coop Liguria, che ha consentito un ulteriore percorso formativo sulla gestione degli uliveti e sulla manutenzione del verde.

Attualmente Evergreen ha ricevuto l'incarico della cura e manutenzione di alcune aree verdi e della gestione di alcune aiuole del comune di Lerici, un importante primo passo per la crescita di tutto il progetto Evergreen. Tale progetto ha consentito inoltre l'acquisto agevolato di alcune attrezzature agricole necessarie per lo sviluppo di un'ulteriore attività di giardinaggio presso privati che potrà essere realizzata grazie ad una assunzione di un nuovo addetto al verde.

## *Funzionamento e organizzazione*

ORARI: da lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30

## *Il personale*

IL collettivo degli operatori è formato da:

- 1 coordinatore educativo
- 1 coordinatore tecnico area sviluppo commercio
- 2 addetti al verde
- 2 Educatori
- Borse lavoro e percorsi inclusione temporanei

### *L'inserimento dell'utente*

Evergreen prevede l'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati tramite:

- Borse lavoro, tirocini (attivate da servizi sociali territoriali o da enti di formazione)

### *Fornitori*

La gestione delle forniture, data la natura dei servizi gestiti, riveste un'importanza strategica e fondamentale pertanto la Cooperativa per garantire standard qualitativi elevati impegna molte risorse per questa fase del processo .

La Cooperativa ha definito procedure documentate per la valutazione, la qualificazione e la scelta dei Fornitori e la gestione degli Ordini d'acquisto per assicurare che il prodotto/servizio acquistato sia conforme ai requisiti specificati per l'approvvigionamento.

Per Valutazione di un Fornitore si intende l'insieme delle azioni svolte per accertare la capacità e l'affidabilità dello stesso a fornire prodotti o servizi conformi ai requisiti contrattuali e di Qualità richiesti.

La valutazione dei Fornitori serve a:

- selezionare e Qualificare in modo oggettivo i Fornitori più convenienti ed affidabili, con cui instaurare maggiori rapporti di collaborazione
- avere maggiori garanzie sulla Qualità e conformità dei prodotti e dei servizi forniti
- classificare e confrontare nel tempo i Fornitori di prodotti uguali o simili.

Il tipo di Valutazione sui Fornitori viene stabilito caso per caso in relazione al tipo di prodotto o servizio, alla sua importanza, alle caratteristiche richieste e, quando applicabile, alle informazioni precedentemente raccolte ed accertate sulle prestazioni del Fornitore.

### *Criteri Di Qualità*

La cooperativa Cocea al fine di garantire la Qualità dei propri Servizi, applica alcuni criteri di gestione:

**Selezione del Personale.** Gli educatori vengono selezionati dai Responsabili del Personale della Cooperativa i quali, dopo aver definito i requisiti necessari all'espletamento del ruolo, procedono ad un colloquio di selezione a cui farà seguito un percorso di formazione.

**Qualità del Servizio.** Tutte le attività svolte presso il Centro Bambini Bambine vengono programmate, organizzate, realizzate, documentate e controllate attraverso un sistema di verifiche che coinvolge sia gli operatori, che il responsabile del Servizio. Vengono infatti valutate le prestazioni erogate e le modalità di gestione attraverso opportune Verifiche

**Soddisfazione del Cliente.** La cooperativa consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, effettua sondaggi per conoscere come gli stessi giudicano il servizio.

A tale scopo viene effettuata una rilevazione annuale mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori ed al personale.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi ed educativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

I dati raccolti vengono elaborati ed analizzati da una "Commissione " che redige una relazione e formula le conseguenti proposte di intervento.

**Tutela Degli Utenti** Per rimuovere eventuali disservizi gli utenti possono presentare reclamo. Esso ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per segnalare alla cooperativa comportamenti

non in linea con i principi e le finalità enunciati nel presente opuscolo relativi alla realizzazione del servizio. Le modalità attivate saranno le seguenti:

- I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.
- I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere presentati in forma scritta.
- I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.
- La cooperativa, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

### Reperibilità dell'addetto

Per i reclami il Responsabile del Servizio sarà disponibile tutti i lunedì del mese dalle ore 8.30 alle ore 12.30 presso Evergreen previo appuntamento, da concordare con la Sig. Rebecchi Raffaella, Tel .335364076

### Modalità per i reclami

**I reclami scritti** dovranno essere inoltrati a:

Responsabile dei Servizi della Coop Cocea, Corso Nazionale 241 La Spezia

**Via Fax** al n 0187/563768

**Posta elettronica all'indirizzo** : evergreen @cocea.it

Valida dal 01/07/2019 al 30/06/2020