



**Cooperativa Sociale Onlus**

**Carta dei servizi  
della Cooperativa Sociale  
DIANA ONLUS**



## **Che cos'è la Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi è un documento che riassume in sé tutti i principi ed i parametri relativi ai servizi offerti alla clientela da parte della Cooperativa anche a tutela dei clienti medesimi.

La Carta costituisce quindi un impegno della Cooperativa al rispetto degli impegni assunti nei confronti dei fruitori di servizi. Essa contiene tutte le informazioni sulle prestazioni erogate, nonché notizie di carattere generale sulla attività della Cooperativa.

La Carta può essere consegnata direttamente agli Enti, alle Associazioni, ai Clienti e a quanti hanno rapporti con la Cooperativa.



Si fa presente che la presente carta dei servizi è relativa ai servizi generali della cooperativa. Ne esistono di specifiche per il nido d'infanzia e i servizi socio-educativi.

## **La Cooperativa DIANA**

La Cooperativa sociale DIANA ONLUS è una cooperativa di tipo A che nasce il 24.10.2012, con regolare atto notarile, iscritta all'albo nazionale delle cooperative e all'albo regionale delle cooperative sociali.

E' fondata da un gruppo di giovani operati da anni nel settore socio educativo con l'intenzione di creare una realtà basata sui principi più puri del cooperativismo e con l'intenzione di proporre attività e progetti innovativi. La mission della cooperativa è quella di incontrare i bisogni delle persone in campo educativo, formativo e riabilitativo, promuovendo e sostenendo la crescita umana e il miglioramento della qualità di vita degli utenti oggetti del servizio e del personale impegnato in esso.

Gli operatori, professionalmente qualificati e adeguatamente formati curano la progettazione, la realizzazione e la verifica dei progetti.

L'organizzazione della cooperativa è strettamente correlata alle normative in vigore nell'ambito della cooperazione sociale sia in relazione alla Legge 381/1991 che in relazione alle norme in vigore del codice civile. Tali norme sono comprese nello statuto di riferimento il quale stabilisce anche la presenza dei regolamenti interni, approvati nel pieno rispetto della normativa vigente.

La cooperativa sociale Diana – pur nelle difficoltà che il tessuto sociale dell'imperiese pone in termini di tradizioni e cultura – attua la propria organizzazione puntando sul coinvolgimento costante dei soci al fine di assicurare il raggiungimento effettivo degli scopi statutari e, tra questi, non solo il benessere dei soci, ma anche la collaborazione al miglioramento del tessuto sociale in cui si opera.

La base piuttosto ampia di personale con diverse specializzazioni consente di sostituire – in caso di assenze forzate o programmate – i soci addetti alle diverse commesse ottenute. La consistenza della Cooperativa sociale Diana, dal punto di vista dei soci, alla data odierna, conta 30 unità tra soci e collaboratori.

Per quanto riguarda gli organici, quindi, la Cooperativa ha a disposizione un numero di operatori adeguato a coprire il servizio assegnato e dispone di un numero congruo di sostituti per affrontare le situazioni di emergenza (malattie improvvise, infortuni, ecc.). Il fatto che le sostituzioni siano garantite da un gruppo costante di operatori jolly e quindi conosciuto dagli utenti, dovrebbe permettere quindi di rendere meno traumatico il cambiamento improvviso come precedentemente rilevato. L'operatore sarà integrato nell'organizzazione del servizio conoscendo preventivamente i colleghi da sostituire, gli utenti e l'Assistente Sociale di riferimento.

Le sostituzioni per le ferie programmate sono preventivamente preparate attraverso il passaggio delle informazioni tra operatore titolare e sostituito al fine di garantire la continuità del servizio.

Il Rappresentante Legale della Cooperativa è il Presidente del Consiglio di Amministrazione Dott. Christian Ferrari. Le cooperative, pur essendo annualmente soggette alle verifiche di legge così come disposte dal competente Ministero, non sono tenute alla nomina di revisori del conto.



E' in regola con la revisione annuale ad opera dell'ispettore nominato dalla Centrale Cooperativa E' iscritta alle centrali delle cooperative Legacoop e Confcoop e applica integralmente il CCNL di categoria.

Per ciò che concerne la legislazione sulla sicurezza Dlgs 81/08 , pur dando atto che la normativa è stata recentemente modificata e che le cooperative stanno attuando in questo periodo le necessarie modifiche imposte dalle nuove norme, si segnala che:

- il medico del lavoro è il dott. Marco Mela.
- il responsabile della sicurezza in azienda è l'Ing. Andrea Capparelli
- il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza è il socio Manuela Cavalerà, nominata dall'assemblea.
- la cooperativa ha dettagliato i documenti di rischio previsti dalla vigente legislazione e ha fornito ai propri soci i supporti di sicurezza previsti dalla normativa vigente.

### **Le attività della Cooperativa comprendono:**

- servizi educativi rivolti ai minori e adulti
- assistenza / supporto scolastico
- assistenza a persone disabili
- affidi educativi
- servizi di assistenza domiciliare
- animazione e feste
- centri estivi
- servizi infermieristici in case di riposo e accoglienza
- attività didattiche, ludiche e formative per tutte le età
- nido d'infanzia
- assistenti sociali



La Cooperativa DIANA opera in collaborazione con istituzioni pubbliche (Amministrazioni Comunali, Provinciali, Regionali), ASL, e realtà private (altre cooperative, enti, associazioni ecc.).



In questi anni– in particolare – la cooperativa ha costituito una fitta rete che unisce molteplici realtà operanti nel settore dell'educazione, dello sport e tempo libero, nel mondo dell'associazionismo al fine di espandere il proprio raggio di azione e poter proporre progetti e proposte sempre più conformi con le esigenze attuali espresse dalla gente.



### **Principi Fondamentali:**

**CENTRALITA' DELLA PERSONA:** la Cooperativa pone al centro dei propri obiettivi l'individuo dato che la persona con le sue esigenze, sia esso lavoratore o cliente/utente, rappresenta il valore fondamentale della cooperativa sociale.

**DEMOCRATICITÀ:** tutti gli associati devono poter essere messi nella condizione di partecipare e valutare liberamente le scelte strategiche ed i risultati raggiunti dalla Cooperativa

**EFFICACIA ED EFFICIENZA:** la Cooperativa si pone come obiettivo il continuo miglioramento, in termini sia di crescita che di qualità,

dei servizi offerti impegnandosi ad adottare le soluzioni più adeguate al raggiungimento di tale scopo.





### **Organizzazione:**

La Cooperativa DIANA ONLUS ha un rappresentante legale nella persona del suo Presidente e un CDA, formato da alcuni soci, che decide sulle scelte e gli orientamenti principali della cooperativa.

Le decisioni più rilevanti vengono tuttavia discusse ed approvate durante le periodiche assemblee dei soci.

Annualmente viene svolta l'assemblea sociale per l'approvazione del bilancio.

La Cooperativa comprende inoltre dei coordinatori di settore che si interfacciano con i committenti, organizzano il lavoro e gestiscono il personale.

### **Figure professionali:**

- educatori
- Assistenti domiciliari
- Assistenti sociali
- psicologo
- cuoca
- animatori
- personale amministrativo



### **Contatti fra la cooperativa e i clienti, utenti e fra la cooperativa e il personale:**

i clienti della Cooperativa (principalmente istituzioni pubbliche o private) sono costantemente in contatto con coordinatori di settore o con le figure preposte ad interfacciarsi con la committenza.



Gli utenti, sempre a contatto con gli operatori hanno la possibilità di manifestare i propri commenti, suggerimenti e reclami circa l'operato del personale rivolgendosi direttamente agli operatori stessi o ai coordinatori di settore.

Il personale della cooperativa ha la possibilità di confrontarsi continuamente con i propri coordinatori o rivolgersi all'ufficio amministrativo per qualsiasi dubbio e/o richiesta inerente la propria situazione lavorativa.

I locali amministrativi e i materiali in essi contenuti sono inoltre sempre a disposizione del personale come luogo per effettuare progettazione, relazioni sull'operato ecc.

### **Contatti:**

La cooperativa DIANA ONLUS ha la sede legale nel centro di Imperia in Via Vieusseux n° 8.

Indirizzi mail:

uffici / amministrazione: [info@dianacoop.com](mailto:info@dianacoop.com)

nido d'infanzia: [nido@dianacoop.com](mailto:nido@dianacoop.com)

