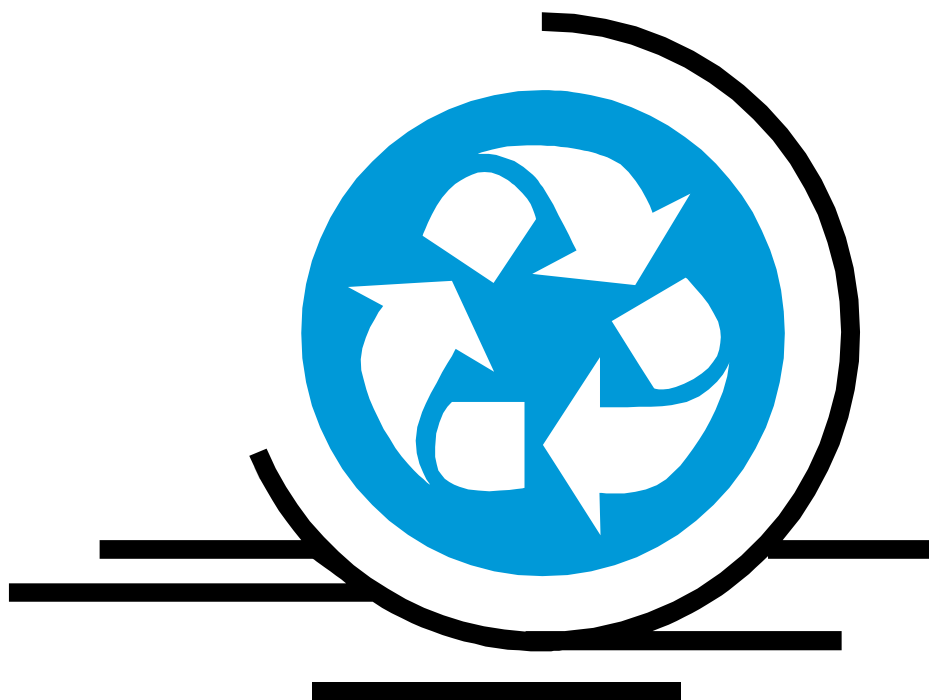




# **V.& S. Servizi Soc. Cooperativa Soc.le a.r.l**



## **CARTA DEI SERVIZI**

Cassano Spinola, Gennaio 2020



## INDICE DELLA CARTA DEI SERVIZI

<b>PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA V. &amp; S. SERVIZI</b>	<b>3</b>
<b><u>PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....</u></b>	<b><u>5</u></b>
<u>Il processo.....</u>	<u>5</u>
<u>Le Finalità.....</u>	<u>6</u>
<u>I principi.....</u>	<u>6</u>
<u>Responsabile qualità.....</u>	<u>7</u>
<u>Politica della qualità.....</u>	<u>7</u>
<u>Missione del servizio .....</u>	<u>8</u>
<u>Descrizione del servizio.....</u>	<u>9</u>
<b><u>MAPPA DEGLI STAKEHOLDER DEL SERVIZIO.....</u></b>	<b><u>10</u></b>
<b><u>CRITERI DI ACCESSO AI SERVIZI.....</u></b>	<b><u>11</u></b>
<b><u>ORGANIGRAMMA DELLA STRUTTURA.....</u></b>	<b><u>12</u></b>
<u>Consiglio di Amministrazione – Presidente della Cooperativa.....</u>	<u>13</u>
<u>Responsabile dei servizi.....</u>	<u>13</u>
<u>Coordinatore dei servizi di pulizia.....</u>	<u>13</u>
<u>Impiegato amministrativo.....</u>	<u>13</u>
<u>Addetti ai lavori di pulizia.....</u>	<u>14</u>
<u>Svolgono i servizi di pulizia nelle strutture affidate alla Cooperativa. Partecipano alle riunioni di</u> <u>équipe e segnalano al coordinatore ogni problema relativo allo svolgimento del lavoro</u> <u>quotidiano. ....</u>	<u>14</u>
<u>Addetti ai lavori di movimentazione e manutenzione aree.....</u>	<u>14</u>
<u>Addetti ai lavori di movimentazione e manutenzione aree coperte, scoperte e/o verdi affidate alla</u> <u>cooperativa. Partecipano inoltre alle riunioni di équipe e segnalano al coordinatore ogni</u> <u>problema relativo allo svolgimento del lavoro quotidiano.....</u>	<u>14</u>
<b><u>SCHEDA DI GRADIMENTO .....</u></b>	<b><u>14</u></b>
<u>SCHEDA DI GRADIMENTO DEI SERVIZI DELLA COOPERATIVA V. &amp; S. SERVIZI</u> <u>.....</u>	<u>16</u>
<b><u>DIRITTI/DOVERI DEI SOCI LAVORATORI DELLA COOPERATIVA.....</u></b>	<b><u>17</u></b>



<b>SISTEMA DI RECLAMO.....</b>	<b>20</b>
<u>Reclamo del socio lavoratore.....</u>	<u>20</u>
<u>Reclamo del committente.....</u>	<u>20</u>
 <b>MODELLO DI RECLAMO PER IL SOCIO LAVORATORE.....</b>	<b>21</b>
 <b>MODELLO DI RECLAMO PER IL COMMITTENTE.....</b>	<b>22</b>



## **PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA V. & S. SERVIZI**

“La V.& S” è una Società Cooperativa che si occupa di inserimenti lavorativi nelle seguenti attività:

- Cura e manutenzione aree coperte e scoperte.
- Cura e manutenzione aree verdi consistenti in: piantumazioni, inerbimenti, potatura delle piante, potatura delle siepi, realizzazione impianti di irrigazione automatici ( a pioggia con irrigatori a scomparsa per i prati e/o a goccia con ala gocciolante per siepi o ad anelli adacquatori per le piante), analisi del PH e concimazioni del terreno, arature e/o drenaggi, taglio dell'erba con decespugliatori e con tosaerba.
- Servizi integrati per aziende private ed enti pubblici.
- Logistica, movimentazioni all'interno di magazzini di merci con utilizzo di mezzi di sollevamento e trasporto propri.
- Attività di pulizia e servizi di igienizzazione per: uffici, palestre, mense, bar, scale condominiali ecc.

La Cooperativa è stata costituita nel 2007- su istanza dei tre soci fondatori - con l'obiettivo di dare origine a una struttura che creasse nuove opportunità di lavoro nel contesto sociale in cui opera, permettendo l'inserimento di diverse persone portatrici di un consolidato o da consolidare, bagaglio professionale .

Pertanto, la V. & S. servizi è nata per rispondere a queste esigenze e si caratterizza per alcuni fattori fondamentali:

- territorialità;
- aderenza ai bisogni dei suoi clienti;
- cura e attenzione per le persone che lavorano al suo interno;
- progettazione e realizzazione “sul campo” degli obiettivi.



La nostra Società Cooperativa ha sede a Cassano Spinola in Piazza XXVI aprile n°2 ed è aperta al pubblico per qualsiasi eventuale informazione dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle ore 12.

È attivo il servizio di segreteria telefonica 7 giorni su 7 per 24 ore al giorno. Per chi lascia un messaggio in segreteria, si garantisce la risposta entro 24 ore in caso di giorno feriale, mentre nel caso di un giorno festivo, si garantisce la chiamata entro il primo giorno feriale disponibile.

Per coloro che sono alla ricerca di un lavoro, la Cooperativa garantisce la possibilità di un colloquio individualizzato, fissato su appuntamento, che permetta di effettuare un breve bilancio delle competenze e delle attitudini individuali.

Nel caso di enti o privati interessati a collaborare con la Cooperativa, si garantisce la possibilità di effettuare incontri presso le sedi di lavoro; La V. & S. si impegna a fornire sempre un preventivo di costi per lo svolgimento delle attività richieste.

## **PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

### **Il processo**

Il processo di stesura ed elaborazione della Carta dei Servizi è nato dall'esigenza di rendere visibile e trasparente il lavoro che la Cooperativa svolge quotidianamente: quello relativo agli inserimenti lavorativi e quello di pulizia civile e industriale nelle strutture pubbliche e private del Basso Piemonte e non.

Questo processo è stato condiviso con alcuni soci della Cooperativa ed è stato agevolato da un consulente esterno, che ha fornito un supporto nell'impostazione e nell'organizzazione dei dati emersi.

La stesura della Carta dei Servizi ha pertanto richiesto alcuni mesi di lavoro per approfondire ed elaborare i processi di condivisione all'interno della Cooperativa, in modo da risultare una reale



fotografia della filosofia e della metodologia che la V. & S. ha sempre adottato come scelta nell'agire quotidiano.

L'intervento del consulente ha permesso di comprendere e sviluppare alcune aree tematiche specifiche, che si affiancano al lavoro quotidiano. Nello specifico si tratta di tutta l'attività di analisi del contesto e dei bisogni dei dipendenti, oltre a un servizio di orientamento per quanti si rivolgono alla Cooperativa in cerca di un lavoro.

### **Le Finalità**

La Carta dei Servizi della Società Cooperativa V. & S. ha lo scopo di divulgare gli ideali che ispirano il lavoro quotidiano dei soci. La finalità principale consiste pertanto nell'esplicitazione e nella pubblicizzazione del lavoro di orientamento e di inserimento lavorativo svolto quotidianamente dalla Cooperativa.

### **I principi**

I principi ispiratori della Carta dei Servizi della Cooperativa V. & S. sono i seguenti:

eguaglianza;

imparzialità;

trasparenza;

diritto di scelta;

continuità;

partecipazione dei lavoratori e dei clienti alle attività della Cooperativa;

efficacia ed efficienza;

benessere dei lavoratori;

individualizzazione dell'approccio, dell'accoglienza e della progettazione;

sicurezza.



## **Responsabile qualità**

Il Responsabile della qualità della Cooperativa V. & S. sono:

- Giuliano Miriam , socia lavoratrice di Cooperativa (servizio di pulizia).

La sig.ina Giuliano, pur non essendo sempre presente presso gli uffici della sede amministrativa, garantisce comunque la propria reperibilità telefonica dal lunedì al venerdì, dalle 08.00 alle 16.30, al n. 327-0861272;

- Stagnetta Massimo, socio amministratore di Cooperativa (tutti i servizi).

Il sig. Stagnetta, essendo sempre presente presso i cantieri di lavoro per la gestione tecnica, garantisce la sua presenza dalle 09.00 alle 12.00 oppure dalle 15.00 alle 17.00 ed è comunque reperibile telefonicamente 24h/24h al n. 349-2620718.

## **Politica della qualità**

In questa prima stesura della Carta dei Servizi, la V. & S. servizi ha effettuato un lavoro di analisi e di valutazione delle priorità strategiche, sulle quali intende investire in maniera preferenziale per i prossimi mesi/anni.

In particolare, i fattori di qualità sui quali verte l'orientamento e il lavoro dei soci e del C. d. A. della Cooperativa sono:

- rapporto individualizzato con il personale impiegato presso la Cooperativa, con particolare riguardo per i soci lavoratori;
- sviluppo delle autonomie professionali dei soci lavoratori;



progettazione individuale di ciascun inserimento lavorativo, condivisa con tutte le istanze coinvolte.

La Cooperativa sta operando da anni in un sistema di qualità reale ed effettiva per tutti i soci e per i committenti, per questa ragione assume un valore rilevante il costante rapporto con gli stessi:

- committenti (per monitorare l'efficacia del lavoro svolto e per verificare l'andamento degli inserimenti lavorativi);
- lavoratori (per monitorare la consapevolezza del ruolo e stimolare continuamente la motivazione).

### **Missione del servizio**

La particolare qualità di “V. & S. servizi Società Cooperativa Soc.le a.r.l”, consiste nel fatto che non si limita a offrire un semplice servizio, ma vuole assolvere un preciso impegno, preso con le aziende per cui lavora.

La Cooperativa opera in questa direzione, con soddisfacenti risultati, ormai da 13 anni e gestisce servizi di ogni genere relativi al suo oggetto sociale.





## **Descrizione del servizio**

Le attività su cui è incentrata la Cooperativa riguardano l'inserimento lavorativo in senso lato, ovvero:

- orientamento ai servizi e ai percorsi formativi presenti sul territorio;
- inserimento lavorativo;
- attività conformi all'oggetto sociale ( cura e manutenzione di aree coperte e scoperte e/o verdi; servizi integrati per aziende private o pubbliche; logistica; pulizie e igienizzazione.).

I destinatari delle attività di inserimento lavorativo effettuate dalla Cooperativa sono:

- persone con difficoltà occupazionali.

I committenti con cui la Cooperativa svolge le proprie attività sono:

- enti pubblici;
- organizzazioni;
- imprese private.

Il carattere distintivo dei committenti delle attività della V. & S. risiede nella sensibilità e nell'attenzione alla missione societaria della Cooperativa, oltre che nella profonda condivisione degli ideali di equità e di rispetto per i lavoratori, che quotidianamente vengono perseguiti.



## MAPPA DEGLI STAKEHOLDER DEL SERVIZIO

CLASSIFICAZIONE	STAKEHOLDER
INTERNI	Soci lavoratori Soci fondatori Consiglio di Amministrazione Presidente Direttore Tecnico Coordinatore di servizio
ESTERNI E PUBBLICI	ASMT servizi Industriali ASMT gestione Ambiente Gestione Acqua S.p.A. Fantinato Group S.p.A. FCE Solar S.r.L. Amministrazioni condominiali Comune di Parodi Ligure Comune di Bosco M.go Comune di Cassano Spinola
DEBOLI	Soci lavoratori
FORTI	Soci fondatori Consiglio di Amministrazione Presidente Direttore tecnico Coordinatore di servizio Interfaccia dei clienti Responsabili delle strutture



## **CRITERI DI ACCESSO AI SERVIZI**

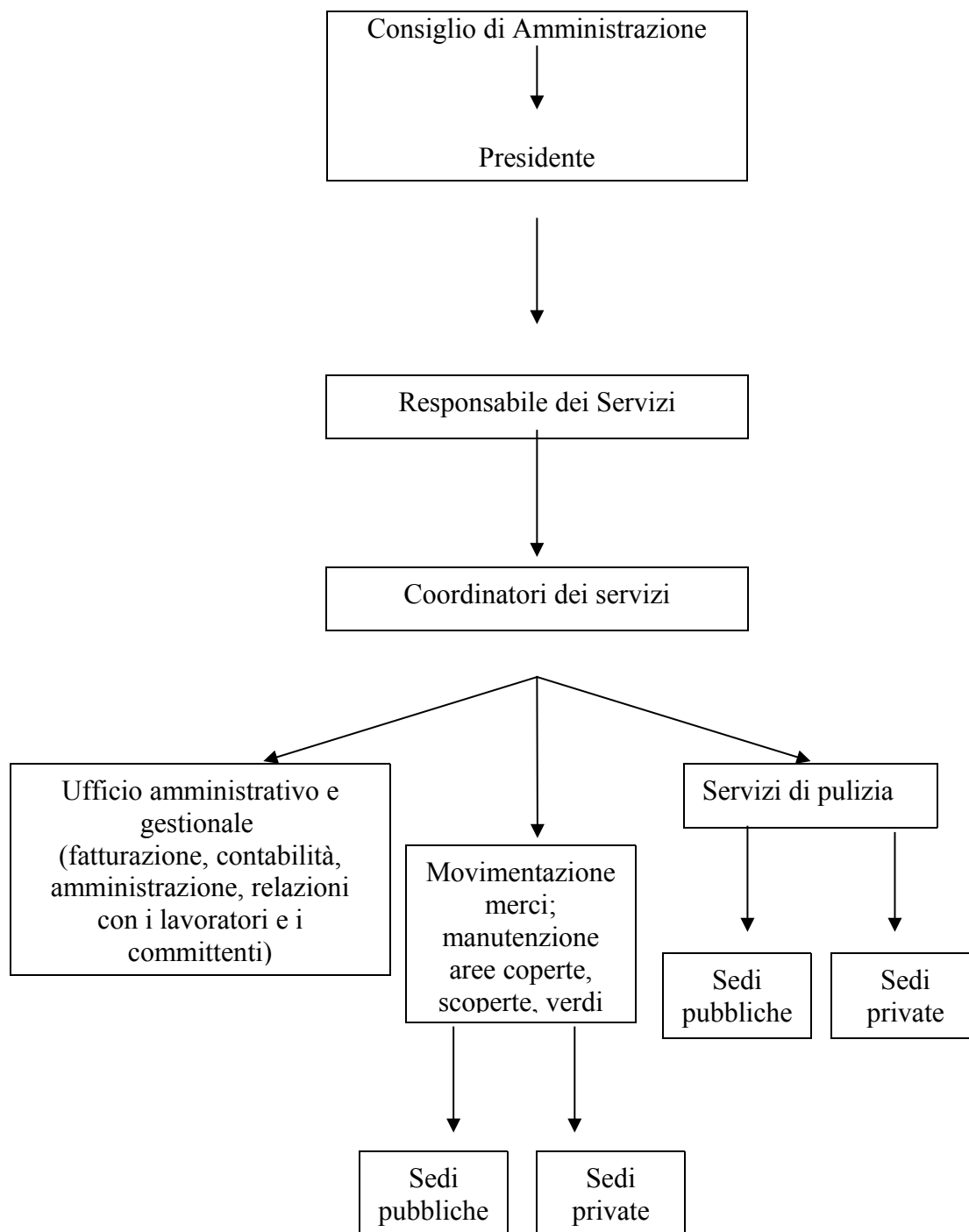
Le modalità di accesso ai servizi di inserimento lavorativo della Cooperativa avvengono mediante:

- accesso diretto della persona interessata, che contatta la sede della Cooperativa.

Dopo un primo contatto telefonico, viene fissato un colloquio di persona, durante il quale l'aspirante lavoratore viene sottoposto a un colloquio che ne valuti le competenze, le attitudini e la motivazione a svolgere tale tipologia di lavoro.



## ORGANIGRAMMA DELLA STRUTTURA





*Consiglio di Amministrazione – Presidente della Cooperativa.*

Organo di indirizzo e di orientamento delle attività della Cooperativa. È composto da 3 membri, di cui fanno parte attualmente il Presidente di Cooperativa e i consiglieri.

*Responsabile dei servizi.*

- Si occupa della gestione e dell'organizzazione complessiva della Cooperativa, con particolare attenzione alla dimensione manageriale, di marketing e di promozione delle attività di sensibilizzazione dell'operato della Cooperativa.
- Mette in opera le direttive ratificate dal Consiglio di Amministrazione.
- Cura le relazioni con i committenti e ricerca nuove opportunità di lavoro.

*Coordinatore dei servizi di pulizia.*

- Si occupa di coordinare e di gestire il personale della Cooperativa che lavora nelle strutture convenzionate, effettuando sopralluoghi, sostituzioni in caso di malattia o ferie, curando l'approvvigionamento del materiale, predisponendo il prospetto dei turni, coordinando gli inserimenti lavorativi con i servizi territoriali.

*Impiegato amministrativo.*

- Si occupa della parte contabile e amministrativa del lavoro (fatturazione, gestione fornitori, cassa, banca, registro presenze, ecc...).



*Addetti ai lavori di pulizia.*

- Svolgono i servizi di pulizia nelle strutture affidate alla Cooperativa. Partecipano alle riunioni di équipe e segnalano al coordinatore ogni problema relativo allo svolgimento del lavoro quotidiano.

*Addetti ai lavori di movimentazione e manutenzione aree.*

- Addetti ai lavori di movimentazione e manutenzione aree coperte, scoperte e/o verdi affidate alla cooperativa. Partecipano inoltre alle riunioni di équipe e segnalano al coordinatore ogni problema relativo allo svolgimento del lavoro quotidiano.

## **SCHEDA DI GRADIMENTO**

La presente Carta dei Servizi prevede un duplice sistema di monitoraggio e di valutazione del gradimento. C'è infatti la dimensione strettamente relativa alla strutturazione della Carta dei Servizi stessa, unitamente al livello di gradimento del lavoro svolto quotidianamente dai lavoratori della Cooperativa presso i committenti.

Si allegano pertanto due differenti schede di gradimento, che potranno essere opportunamente compilate e restituite presso gli uffici amministrativi della Società Cooperativa, in Piazza XXVI Aprile n° 2 a Cassano Spinola (AL), e a cui si garantisce una risposta scritta entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento.

Per le informazioni ricevute, la Direzione della Cooperativa V. & S. servizi garantisce il rispetto della normativa vigente in termini di privacy, secondo il D. Lgs 196/2003.



## SCHEDA DI GRADIMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

Luogo e data \_\_\_\_\_

Le sembra che la presente Carta dei Servizi sia chiara?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per niente

Le sembra che la Carta dei Servizi sia completa?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per niente

Il linguaggio utilizzato Le sembra comprensibile?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per niente

Le informazioni contenute nella Carta dei Servizi sono semplici?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per niente

Se ha qualche segnalazione o suggerimento da rivolgerci, La preghiamo di compilare liberamente la parte sottostante.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

La ringraziamo per la collaborazione e La preghiamo di riconsegnare il presente modulo presso la sede della V. & S., in Piazza XXVI Aprile n° 2 a Cassano Spinola (AL).

FIRMA \_\_\_\_\_

15

**V. & S. servizi Società Cooperativa Soc.le a.r.l**

Piazza XXVI Aprile n°2- 15063 Cassano Spinola(AL)

P.iva/C.fisc.02175700067 - Tel. 0143-477284 Fax. 0143-344401

Tel.Cell. 349-2620718

E-mail: ves.servizi@gmail.com



## SCHEDA DI GRADIMENTO DEI SERVIZI DELLA COOPERATIVA V. & S. SERVIZI

Luogo e data \_\_\_\_\_

Come valuta la qualità dei servizi della Cooperativa V. & S. ?

- Alta
- Discreta
- Bassa

Come valuta l'aspetto della puntualità e della precisione nel rispondere alle richieste effettuate dal Suo Ente?

- Adeguato
- Abbastanza adeguato
- Per niente adeguato

Come valuta la capacità di relazionarsi da parte dei lavoratori della Cooperativa V. & S. , nei confronti del Suo Ente?

- Buona
- Discreta
- Pessima

Come valuta il lavoro dell'ufficio amministrativo della V. & S. ?

- Preciso e puntuale
- Poco preciso e puntuale
- Per niente preciso e puntuale

Richieste e suggerimenti utili

---

---

---

La ringraziamo per la collaborazione e La preghiamo di riconsegnare il presente modulo presso la sede della V. & S., in Piazza XXVI Aprile n° 2 a Cassano Spinola (AL).

FIRMA \_\_\_\_\_





## **DIRITTI/DOVERI DEI SOCI LAVORATORI DELLA COOPERATIVA**

Per quanto concerne i diritti dei soci lavoratori, che prestano la propria attività professionale presso la V. & S. , si fa esplicito riferimento alla Circolare del Consiglio dei Ministri del 1994, che nasce per regolamentare l'erogazione dei servizi pubblici, ma che può essere applicata anche ai soci lavoratori della Cooperativa, che lavora con i suddetti enti pubblici in regime di convenzione.

I principi fondamentali sono:

- 1. eguaglianza** dei diritti dei lavoratori, senza discriminazioni di sesso, razza, religione, lingua e opinioni politiche, nel pieno divieto di ogni ingiustificata discriminazione. Viene inoltre tutelata la parità di trattamento, a parità di servizio prestato;
- 2. imparzialità** del comportamento della Cooperativa nei confronti dei soci lavoratori, insieme a giustizia e obiettività;
- 3. continuità** nel lavoro, che deve essere regolare e senza interruzioni, salvo i casi espressamente previsti dalla normativa vigente;
- 4. diritto di scelta** da parte del socio lavoratore tra i lavori offerti dalla Cooperativa, laddove sia possibile;
- 5. partecipazione** garantita del socio lavoratore alle attività della Cooperativa, al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e di favorire la collaborazione all'interno della Cooperativa;
- 6. efficienza ed efficacia** garantita grazie all'adozione, da parte della Cooperativa, delle misure idonee al raggiungimento di questi obiettivi;
- 7. sicurezza** diversificata in funzione all'attività lavorativa, garantita da corsi formativi e accurata scelta dei DPI.



Per declinare in pratica questi principi, la V. & S. adotta i seguenti criteri:

- 1. adozione di standard** generali e specifici di qualità e quantità dei servizi richiesti al personale, relativi agli obiettivi di qualità che si intendono raggiungere e a ciascuna delle singole prestazioni rese dal socio lavoratore. Gli standard vengono codificati e accompagnati da procedure illustrative per il personale;
- 2. semplificazione delle procedure** di lavoro interne alla Cooperativa, che vengono codificate e comunicate ai soci lavoratori (richiesta ferie/permessi, materiali di lavoro, ecc...);
- 3. informazione dei soci lavoratori**, garantita in merito alla prestazione dei servizi con comunicazioni chiare, tempestive e fruibili;
- 4. rapporti con i soci lavoratori**, che sono improntati al rispetto e alla cortesia e agevolati nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi;
- 5. dovere di valutazione della qualità dei servizi**, effettuato mediante apposite verifiche sulla qualità, l'efficienza e l'efficacia dei servizi prestati. Successivamente viene predisposta una relazione sui risultati conseguiti, che viene poi pubblicizzata presso i soci lavoratori;
- 6. diritto di reclamo**, garantito ai soci lavoratori e committenti attraverso la presentazione dei moduli allegati alla presente.



Il socio lavoratore può essere tutelato mediante **forme scritte di reclamo**, che vanno inoltrate al Consiglio di Amministrazione della Cooperativa e che vengono poste all'ordine del giorno della prima seduta. È possibile per il socio lavoratore richiedere una convocazione straordinaria del Consiglio di Amministrazione, al fine di presentare il proprio reclamo, anche di persona.

Per quanto concerne i doveri dei soci lavoratori della Cooperativa V. & S. , si fa esplicito riferimento allo Statuto e al Regolamento Interno, che è stato approvato dall'Assemblea dei Soci e che è in piena armonia con la normativa vigente del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Cooperative Sociali e Multiservizi.

Tale Regolamento è in visura presso gli uffici amministrativi della Cooperativa, in  
Piazza XXVI Aprile n° 2 a Cassano Spinola (AL).



## **SISTEMA DI RECLAMO**

Il sistema di reclamo può essere esercitato sia dai soci lavoratori sia dai committenti dei servizi e, pertanto, si configura in modo differente.

### *Reclamo del socio lavoratore*

Il socio lavoratore può esercitare il proprio diritto di reclamo e richiedere mediante la sottoscrizione dell'apposito modulo, ovvero attraverso segnalazione verbale al responsabile dei Servizi o a un membro del Consiglio di Amministrazione.

Si garantisce la risposta verbale e scritta e il reclamo sarà patteggiato con il socio lavoratore.

### *Reclamo del committente*

Il committente, pubblico e privato, può esercitare il proprio diritto di reclamo mediante la sottoscrizione dell'apposito modulo, ovvero attraverso segnalazione verbale al responsabile dei Servizi o a un membro del Consiglio di Amministrazione.

Si garantisce la risposta verbale e scritta e il reclamo sarà patteggiato con il committente stesso, in proporzione al danno causato.



## MODELLO DI RECLAMO PER IL SOCIO LAVORATORE

Luogo e data \_\_\_\_\_

Alla c.a. del Consiglio Amministrazione

Della Società Cooperativa

V. & S. servizi a.r.l

e p.c. al Responsabile dei Servizi

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_ desidera sporgere

formale richiamo alla Cooperativa per il seguente episodio:

---

---

---

---

---

In attesa di un pronto riscontro, gradita è l'occasione per porgere distinti saluti.



## MODELLO DI RECLAMO PER IL COMMITTENTE

Luogo e data \_\_\_\_\_

Alla c.a. del Consiglio Amministrazione

Della Società Cooperativa

V. & S. servizi a.r.l

e p.c. al Responsabile dei Servizi

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_, in qualità di

\_\_\_\_\_ dell'ente \_\_\_\_\_

desidera sporgere formale richiamo alla Cooperativa per il seguente episodio:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

In attesa di un pronto riscontro, gradita è l'occasione per porgere distinti saluti.