

CARTA DEI SERVIZI

Maggio 2024

Contatti

Ufficio: tel/fax 091 8773713
Legale rappresentante: Angela Natoli

Contatto telefonico: 3891150536
e-mail: incastricreativi@gmail.com
pec: incastricreativicoop@pec.it



Incastri Creativi Impresa Sociale
Via P. pe di Villafranca, 22
90141, Palermo
P.Iva/CF 06938200828



Cell: +39 3891150536
E-mail: incastricreativi@gmail.com
Fax: 0918773713
PEC: incastricreativicoop@pec.it

...Noi che siamo operatori sociali dobbiamo saper ascoltare le parole che nessuno sente e osservare le cose che nessuno vede....

...Noi che siamo Soci di una Cooperativa Sociale dobbiamo saper realizzare le cose che nessuno immagina possano esistere

INDICE

La Carta dei Servizi

La Cooperativa:

1. Presentazione

2. Chi siamo

3. Dove siamo

4. Vision, Mission e Valori

5. Principi Fondamentali cui si attiene la cooperativa per l'erogazione dei servizi

6. a chi ci rivolgiamo

7. Assetto Istituzionale: ruoli e funzioni

8. Attività: progetti e servizi attivi

9. Partenariati e collaborazioni

10. Qualità dei servizi

11. Reclami

LA CARTA DEI SERVIZI

La finalità della Carta dei Servizi (in applicazione della Legge 328/2000) è di presentare alle famiglie, alla comunità territoriale, alle Pubbliche Amministrazioni, i principi e le metodologie del servizio, l'organizzazione, gli strumenti di verifica e di misurazione della qualità del lavoro svolto.

La Carta dei Servizi offre quindi un vero e proprio strumento di controllo della qualità erogata e può essere considerata una sorta di patto tra utenti, operatori ed amministratori. Essa, infatti, rappresenta l'impegno della **"Incastri creativi impresa sociale"** a definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano o beneficeranno, secondo alcune linee guida fondamentali, ovvero:

- Sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi;
- Tempestività delle risposte;
- Accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi;
- Correttezza e regolarità gestionale.

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che l'ente adotti strumenti e procedure idonee a:

- definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia;
- semplificare il più possibile gli aspetti burocratici e procedurali legati all'erogazione dei servizi;
- gestire i reclami.

La carta dei Servizi sarà aggiornata almeno una volta l'anno.

LA COOPERATIVA

1. Presentazione

La Società Cooperativa Sociale **Incastri creativi** con sede legale in Palermo, Via P.pe di Villafranca n. 22, è stata costituita in data 02/02/2021, è iscritta al registro CCIAA di Palermo al n. REA PA-426127 dal 03/03/2021, è iscritta all'albo delle società cooperative al n. **C135543**, codice fiscale e numero di iscrizione 06938200828.

Conformemente all'articolo 1 della Legge 381/91, non ha scopo di lucro e si propone di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, sviluppando fra essi lo spirito mutualistico e solidaristico. Essa ha come oggetto la gestione di servizi socio-sanitari, educativi ed assistenziali, disciplinati dai regolamenti, dai piani, dai programmi regionali. Principale attività della cooperativa è fin dalla sua costituzione la progettazione e gestione di Servizi Socio-Sanitari ed Educativi, finalizzati all'integrazione sociale ed al miglioramento della qualità della vita delle persone,

contribuendo così alla realizzazione dell'interesse generale della comunità e alla promozione umana.

La Cooperativa ha sviluppato e consolidato la propria esperienza professionale nell'ambito dell'agio e del disagio attraverso attività di progettazione e/o realizzazione di interventi socio-assistenziali, socio-educativi, socio-sanitari, animativi, rivolti prevalentemente a diversamente abili, minori, giovani, anziani, extracomunitari e persone ad alto rischio di emarginazione, dapprima come gruppo informale, che ha sviluppato competenze e abilità in seno ad enti del privato sociale, e dal 2021 come cooperativa sociale formalmente costituita e registrata.

Adesione a reti

E' nodo territoriale per la Sicilia del **Consorzio Sale della Terra** per strutturare percorsi di economia civile, della quale è consorziata dal 31/03/2022.

Fa parte della Rete di Prossimità della **Fondazione Ebbene** per la realizzazione del modello "Staff di Prossimità – Reti di Prossimità per le Persone e le Famiglie".

Partner della RTI **A.R.T.I.** Attiviamo Reti Territoriali Inclusive per il benessere con capofila la coop. Agri.social.tour. per la realizzazione di orti sociali/attività ludico ricreative e AAA Attività Assistite con gli Animali.

La cooperativa è socio fondatore del **Consorzio Calypso** insieme a Cooperativa Itaca, ESDRA società cooperativa sociale a r. l. - onlus", Cooperativa sociale Arcadia.

Aderisce alla rete del "**Centro Antiviolenza Pink Project**"

Aderisce alla **Rete Territoriale per la Protezione e l'Inclusione Sociale** del Distretto Socio – Sanitario D 54.

E' referente per la Sicilia della "**Rete dei Piccoli Comuni del Welcome**"

Protocollo di intesa con l'**Associazione ACTA** Associazione curatori, tutori ed Amministratori di sostegno.

Aderisce al **Gruppo di lavoro locale (GdLL)**, costituito da **Enti pubblici ed Enti del Terzo settore**, per la pianificazione delle azioni di politiche d'inclusione e di sviluppo locale regionale in materia di Migrazione, progetto COM.IN 4.0 Fami 2014-2020.

Aderisce alla **Rete Territoriale** del Comune di Palermo DSS42.

Aderisce al **Movimento Educativo** della Città di Palermo

Aderisce al **Comitato Educativo della IV, della VII e dell'VIII Circostrizione** del Comune di Palermo.

2. Chi siamo e cosa facciamo

Lo staff di **Incastri creativi** è selezionato per offrire la massima professionalità, umanità, flessibilità e armonia per tutti gli utenti dei nostri servizi. A ognuno chiediamo rispetto per gli utenti, attenzione al lavoro di rete e grandi capacità di rapporto sia con i cittadini che con le Istituzioni.

Il lavoro viene svolto da un'equipe di professionisti specializzati in vari settori e grazie a un approccio integrato ci prendiamo cura a 360° dei nostri utenti. Queste sono per noi qualità essenziali per operare con successo, fornendo risposte concrete e ottimizzando le risorse esistenti.

I nostri interventi sono personalizzati, cuciti su misura in base alle esigenze degli utenti.

Per far ciò ci teniamo costantemente in contatto con essi e con tutto il territorio e dai quali riceviamo stimoli e informazioni che ci permettono di migliorare le nostre risposte e progettarne di nuove. I nostri obiettivi sono promuovere il benessere degli individui e tutelare i diritti di cittadinanza.

La Politica per la Qualità della Cooperativa si esplica dettagliatamente attraverso la mission, i valori e la visione.

3. Dove siamo

La Cooperativa ha sede legale in Palermo via P.pe di Villafranca n. 22 e la sede operativa è in via Michelangelo n. 1387.

4. Vision, Mission e Valori

Vision

La Cooperativa Sociale *Incastri creativi* è una impresa in costante evoluzione che mira a promuovere benessere sostenibile e sviluppare legami col territorio.

Mission

Al centro della propria Mission è l'attenzione alla specializzazione, all'innovazione, alla qualità dell'intervento e al coinvolgimento attivo degli utenti e dei cittadini, ha per scopo il perseguimento dell'interesse generale della comunità. Persegue la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi sociali orientati, alla risposta dei bisogni dei diversamente abili e con ritardo di apprendimento, di persone anziane, nonché di bambini e giovani bisognosi di assistenza, adeguandosi sempre alle nuove esigenze.

Tale finalità viene perseguita attraverso l'impegno nell'attività di studio, progettazione e cura nella gestione dei servizi, l'accurata selezione delle figure professionali, la formazione continua degli operatori, la costruzione di rapporti e legami con il territorio e con le istituzioni, ispirandosi al principio dell'“empowerment”.

Nello specifico, la cooperativa si occupa di:

- ✓ promuovere, progettare e realizzare servizi ed interventi socio-assistenziali, educativi e formativi rivolti agli adulti, agli anziani, a i minori e alle loro famiglie, ai disabili e a persone ad alto rischio di emarginazione;
- ✓ perseguire la qualità sostenibile attraverso un costante monitoraggio dei propri servizi, l'accurata selezione e formazione degli operatori, il lavoro d'equipe;
- ✓ costruire e mantenere costantemente un network territoriale per gestire efficacemente la complessità e la risposta al bisogno sociale.

Valori

- ✓ La pluralità, intesa come rispetto e libertà verso chi è altro da sé, la solidarietà, sussidiarietà e mutualità sono principi cardine del proprio essere e fare in cui il rapporto umano è la base;
- ✓ il rispetto per la dignità della persona e dei soggetti interlocutori;

- ✓ l'assunzione di responsabilità nei confronti di sé stessi, dell'altro, della collettività;
- ✓ la trasparenza e la correttezza nel rapporto professionale e nell'attività gestionale.

5. Principi Fondamentali cui si attiene la cooperativa per l'erogazione dei servizi

Il nostro intervento si ispira ad alcuni principi etici indicati dal DPCM 27 gennaio 1994, ovvero:

- **Eguaglianza:** l'erogazione del servizio pubblico e le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici devono essere uguali per tutti, evitando ogni tipo di discriminazione. L'eguaglianza va intesa come l'adeguamento delle modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti;
- **Imparzialità:** la cooperativa ispira i propri comportamenti nei confronti dei portatori di interesse a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- **Continuità:** l'erogazione dei servizi, secondo la normativa regolatrice di settore, è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile;
- **Diritto di scelta:** la cooperativa tutela sempre il diritto dell'utente a scegliere tra i soggetti del territorio che erogano il servizio. In questo modo viene garantito un ruolo centrale e attivo al cittadino-utente, alla luce dei suoi specifici bisogni, nell'ambito del suo progetto assistenziale e della sua capacità di scelta del fornitore;
- **Partecipazione e Informazione:** l'utente partecipa alla modalità di erogazione del servizio che lo riguarda. Ha inoltre diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano secondo le modalità disciplinate dalla legge 241/1990. Viene sostenuto il ruolo attivo dell'utente nel prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, produrre memorie e documenti per il miglioramento del servizio. Viene periodicamente rilevata la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso e per darne riscontro all'utente stesso;
- **Riservatezza:** Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei diversi servizi è effettuato nel rispetto della riservatezza dovuta. Il personale della cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni delle quali viene a conoscenza, secondo le prescrizioni del Regolamento UE 2016/679 (Si tratta di un regolamento applicato in modo uguale in tutta l'UE).
- **Efficienza ed efficacia:** il servizio è erogato in modo da garantire i principi realizzativi di efficienza ed efficacia e vengono adottate le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi

6. A chi ci rivolgiamo

La Cooperativa ha sviluppato e consolidato la propria esperienza professionale nell'ambito dell'agio e del disagio attraverso attività di progettazione e/o realizzazione di interventi socio-assistenziali, socio-educativi, socio-sanitari, animativi, rivolti prevalentemente a

diversamente abili, minori, giovani, anziani, extracomunitari e persone ad alto rischio di emarginazione.

7. Assetto Istituzionale: ruoli e funzioni

La Cooperativa ha i seguenti organi societari:

- I. Assemblea dei Soci
- II. Consiglio di amministrazione
- III. Presidente - Direttore generale esperto progettazione e monitoraggio

La Cooperativa ha inoltre le seguenti funzioni:

1. Responsabile area formazione
2. Responsabile area socio assistenziale
3. Responsabile qualità e formazione
4. Responsabile inserimento lavorativo

8. Attività: progetti e servizi attivi

Ogni settore d'intervento rimanda a una rete di rapporti e relazioni fondamentali per il nostro progetto complessivo. Per questo lavorare con gli individui significa lavorare con la rete delle loro relazioni familiari, in sinergia con la rete territoriale istituzionale (ASL, Servizi Sociali, Tribunale Minorile, ecc.).

Di seguito le nostre principali attività.

Prima infanzia

- ✓ Attività di accudimento per bambini fascia di età 0/6 anni

Minori e famiglie

Attività laboratoriali per minori da 5 a 16 anni.

- ✓ Assistenza domiciliare in favore di minori – servizio privato a favore di minori per sostegno scolastico e per l'autonomia
- ✓ Servizio di educativa domiciliare e territoriale a favore di famiglie disagiate segnalate da Enti Pubblici e Privati
- ✓ Sportello di Ascolto per donne-madri immigrate e Sportello di Counseling genitoriale
- ✓ Servizio di orientamento alla formazione e all'inserimento lavorativo per minori e per minori stranieri non accompagnati
- ✓ Organizzazione e gestione di attività ludico-ricreative per genitori e figli: vengono organizzati periodicamente dei laboratori per genitori e bambini di lettura, cucina e riciclo creativo
- ✓ Progetti per l'inserimento sociale: vengono sviluppate reti con cooperative e associazioni del privato sociale per l'integrazione e l'interazione di bambini e adolescenti.

Adulti e Anziani

- ✓ Assistenza domiciliare in favore di utenti inabili e anziani: a chiamata vengono forniti supporto all'autonomia, al disbrigo pratiche e all'accudimento degli ambienti di vita degli utenti
- ✓ Gestione progetti di integrazione culturale, di sensibilizzazione all'uso del web, alle ludopatie e azioni di sensibilizzazione per contrastare il fenomeno della violenza sulle donne
- ✓ Attivazione di un gruppo A.M.A. (auto mutuo aiuto) fra i familiari di persone con disabilità presso il Comune di Monreale, in collaborazione con l'Associazione Aurora: rete di soggetti privati per sostegno a familiari di persone con disabilità fisica e sensoriale

Percorsi di orientamento e transizione verso il lavoro

- ✓ Borse lavoro
- ✓ Tirocini curriculari ed extra curriculari
- ✓ Alternanza scuola-lavoro
- ✓ Garanzia Giovani
- ✓ Volontariato
- ✓ Servizio Civile Nazionale Universale
- ✓ Gestione progetti di inserimento sociale e lavorativo di soggetti svantaggiati

In collaborazione con APL ed enti di formazione la cooperativa attiva percorsi di orientamento al lavoro costruendo una rete di partner per il coinvolgimento lavorativo di soggetti fragili e vulnerabili.

Progettazione nel sociale

Consente di progettare e realizzare interventi e servizi nel settore educativo, scolastico, sanitario e familiare, finalizzati a favorire l'attuazione delle politiche sociali agendo sul coinvolgimento degli attori sociali ed è rivolto ad Enti pubblici (Servizio Sociale territoriale, Scuole) e privati (Enti di formazione, Cooperative Sociali, Associazioni).

❖ **Servizi attivi:**

- Servizio di **child care** a favore dei minori, 0/17 anni, figli di donne migranti, presso il WGSS del Centro Penc. Servizio di child care a favore dei minori, 0/17 anni, figli di donne migranti, presso il WGSS del Centro Penc; attività: facilitatrici del gruppo delle donne nell'ambito del progetto "Emergenza Ucraina SOS".

- **“Rete dei piccoli Comuni del welcome”** lavoriamo ad una governance urbana alternativa che coinvolga attori pubblici, privati, non-profit e della comunità locale per raggiungere obiettivi comuni di riduzione della povertà e delle disparità, investendo in arte, cultura e patrimonio e favorendo partecipazione, cooperazione e fiducia tra gli attori coinvolti nella vita urbana in modo da assicurare uno sviluppo urbano maggiormente sostenibile. Tutti questi elementi: attività artistiche e culturali, processi di rigenerazione urbana, partecipazione e governance alternativa, generano “innovazione sociale” ovvero attivano la ricerca di soluzioni progressive per problemi di esclusione, privazione, alienazione, mancanza di

benessere, che contribuiscono positivamente al progresso e allo sviluppo umano, per il perseguimento di obiettivi concreti quali soddisfazione di bisogni e miglioramento della condizione umana; responsabilizzazione della comunità locale nella presa di coscienza delle proprie capacità e risorse; partecipazione attiva al processo decisionale; cambiamenti nelle relazioni e nelle pratiche di governance; pianificazione di un'agenda per un migliore equilibrio della vita di comunità.

- Gestione di **Piani Terapeutici individualizzati** di presa in carico comunitaria sostenuti dal Budget di salute.

- **Sportello di ascolto** "Oltre i confini" contro le discriminazioni di genere rivolto a persone LGBT; minori stranieri non accompagnati, donne vittime di tratta, donne vittime di violenza, giovani e uomini vittime di discriminazioni, in collaborazione con Centro Penc e Associazione Arcigay.

- "L'Italia si Accende di Prossimità" - iniziativa promossa dalla Fondazione Ebbene - **Budget di Prossimità**, interventi in favore di Nuclei Familiari da selezionare ed accompagnare all'autonomia, come previsto da "Welfare di Prossimità - Avviso 2.2020" del Ministero del Lavoro, promosso da Fondazione Ebbene, Fondazione San Gennaro e dal Collegio del Mondo Unito dell'Adriatico.

- **Servizio Educativo Domiciliare** a favore di minori con disabilità grave.

- **attività di IAA** rivolte ai bambini delle classi infanzia e primaria dell'I.C. Rita Levi Montalcini all'interno delle aule e presso l'Istituto zootecnico di via Roccazzo 85 Palermo.

- Progetto **Summer Camp** per Bambini ed Adolescenti - "Welcome Children Camp. Accoglienza Diffusa di bambini ed adolescenti ucraini nei Piccoli Comuni del Welcome-Progetto Mean"

- **Servizio educativa domiciliare disabili** erogato con i fondi del P.D.Z. 2013-2015 III[^] annualità, erogato con i fondi dell'Azione "Rafforzamento sistema socio sanitario", P.D.Z. 2019-2020 - L. 328/2000, Comune di Bronte

❖ **Progetti attivi:**

1. Partner di supporto di ARECC Associazione Regionale Enti e Comuni Costieri OdV per la realizzazione dei progetti "**Nel cuore della Sicilia**" progetto di rigenerazione urbana, orientamento e inserimento lavorativo di giovani NEET e giovani in condizione di disagio sociale nei Comuni di Altofonte, Santa Cristina Gela e Piana degli Albanesi; "**Tutti giù per terra**" per la realizzazione di due centri aggregativi per soggetti con disabilità nei comuni di Bagheria capofila del DSS39 e a Lampedusa; "**Corto-Circuiti**" per la valorizzazione turistico culturale dei Comuni di Altofonte, Santa Cristina Gela e Piana degli Albanesi attraverso il coinvolgimento di giovani adolescenti e giovani adulti con disagio sociale e disabilità e MSNA; "**per una comunità educante creativa**" progetto di rigenerazione urbana in collaborazione con l'Accademia di belle arti di Firenze nel Comune di Naro.

2. Partner di AGAPE OdV per il “**Progetto S.O.S. Giovani: Sogni, Opportunità, Sfide**” – a valere sull’Avviso pubblico per la presentazione di proposte a valere su risorse del M5C3I3 annualità 2023 Agenzia per la Coesione Territoriale.
3. Progetto **Coff’Art**, prevede, per 6 giovani MSNA e donne migranti sole con figli, un percorso che le aiuti a sviluppare adeguate capacità e ad accrescere le competenze utili nel processo di ricerca lavoro, all’interno di un nuovo luogo di aggregazione e di inclusione sociale a Palermo, attraverso attività in-novative di artigianato e animazione territoriale, che includerà persone in situazioni di fragilità e vulnerabilità. Alle beneficiarie verrà garantita una borsa lavoro pari ad € 300,00 per 4 mesi. Ente finanziatore Fondazione Museke.
4. Progetto “**Fattoria del welcome**” iniziativa integrata di co-housing e co-produzione finalizzata alla realizzazione di un progetto pilota di agricoltura sociale innovativa, mediante l’avvio di nuove imprenditorialità, quale forma di accoglienza e inclusione socio-lavorativa di soggetti provenienti da paesi terzi per il contrasto allo sfruttamento del lavoro in agricoltura
5. Partner del Comune di Poggioreale per il “**Progetto locale di rigenerazione culturale e sociale del Comune di Poggioreale, vecchio e nuovo centro**” -PNRR M1C3 INTERVENTO 2.1 - ATTRATTI-VITÁ DEI BORGHI STORICI PROGETTO LOCALE DI RIGENERAZIONE CULTURALE E SO-CIALE - finanziato dall’Unione europea – NextGenerationEU.
6. Progetto “**Riparazioni solidali**” in partnership con Leroy Merlin per riparazioni sartoriali di tessuti e tendaggi.
7. Progetto “**Empori Fai da Noi**” in partnership con Leroy Merlin permette di prendere in prestito e utilizzare gli utensili da parte di cittadini e enti no profit presenti nel territorio che necessitano di effettuare lavori di manutenzione di base, piccole ristrutturazioni e/o lavori di decorazione.
8. progetto “**La diversità è cultura**” relativo alla l. 482/99, artt. 9 e 15 Norme in materia di tutela delle minoranze linguistiche storiche per conto del Comune di Santa Cristina Gela, progetto che prevede uno sportello linguistico e attività culturali con traduzioni e scrittura di testi in lingua arbèreshè. Finalità del progetto è la tutela delle minoranze di lingua arbèreshè, per la salvaguardia del loro patrimonio linguistico e culturale. Finanziato dalla Presidenza del Consiglio dei ministri DIPARTIMENTO PER GLI AFFARI REGIONALI E LE AUTONOMIE Ufficio IV - Ufficio per gli affari giuridici, le autonomie locali, le minoranze linguistiche e la comunicazione - Servizio per le autonomie locali e le minoranze linguistiche
9. progetto “**La Lingua e lo Studio delle Tradizioni Arbreshe**” relativo alla l. 482/99, artt. 9 e 15 Norme in materia di tutela delle minoranze linguistiche storiche per conto del Comune di Piana degli Albanesi, progetto che prevede uno sportello linguistico, attività culturali con traduzioni e scrittura di testi in lingua arbèreshè, formazione linguistica. Finalità del progetto è la tutela delle minoranze di lingua arbèreshè, per la salvaguardia del loro patrimonio linguistico e culturale. Finanziato dalla Presidenza del Consiglio dei ministri Dipartimento per gli Affari Regionali e le Autonomie Ufficio IV - Ufficio per gli affari giuridici, le autonomie locali, le minoranze linguistiche e la comunicazione - Servizio per le autonomie locali e le minoranze linguistiche. CIG A02E244D3E CUP G21I23000310001.

10. Progetto PRIN 2022 prot. 2022ffpsby dal titolo **young new migrants, multilingual spaces and italian non native language between spontaneous and guided learning** –CUP: B53D23014590006 Finanziato dall'Unione Europea –NexGeneration EU. Il servizio consiste nella costruzione, trascrizione e traduzione di materiale linguistico oggetto di studio e di approfondimento. Ente appaltante Università Degli Studi Di Palermo Ufficio Dipartimento Di Scienze Umanistiche.

11. Progetto “**Network creativi**” che mira a promuovere processi di sviluppo territoriale e di promozione turistica presso il Comune di San Salvatore di Fitalia, un piccolo comune in provincia di Messina. Attraverso la valorizzazione del Genius loci, della cultura e delle tradizioni artistiche che contribuiscono a rafforzare l'identità della comunità, si vuole potenziare l'attrattività del territorio rendendo il Comune un Museo a cielo aperto e un hub di incontro per artisti, studenti e turisti, appassionati soprattutto di arte religiosa. Il progetto, inoltre, intende realizzare un Ostello degli Artisti, non solo per garantire ospitalità e ricettività agli artisti e giovani turisti, ma anche per creare un hub di idee generatore di creatività, arte e cultura, e favorire l'inserimento lavorativo di giovani residenti in condizione di svantaggio. Soggetto erogatore del contributo Fondazione Finanza Etica e Fondazione CON IL SUD.

9. Partner e collaborazioni

La Cooperativa Sociale *Incastri creativi* predilige progettare e realizzare i propri interventi e servizi collaborando con associazioni, cooperative sociali e non, consorzi, agenzie di formazione, organizzazioni no-profit, enti ed amministrazioni pubbliche.

Attualmente collabora con :

Associazioni di volontariato, ETS, APL, Enti di Formazione, Enti Pubblici, cooperative agricole, Università.

10. Qualità dei servizi

Al fine di verificare la qualità dei servizi erogati la Cooperativa Sociale *Incastri creativi* ha elaborato una specifica procedura operativa che prevede in ciascun servizio la valutazione periodica dell'efficacia, dell'efficienza, dell'aderenza ai piani di intervento individuali, dell'appropriatezza degli interventi effettuati e della soddisfazione da parte dell'utenza e dei committenti.

I risultati dei controlli eseguiti su ciascun servizio sono riportati al Responsabile di Qualità che li pone all'attenzione della Direzione.

Assicuriamo, in più, in ogni momento un organico numericamente adeguato, con caratteristiche e competenze tali da soddisfare le richieste e le esigenze dell'Organizzazione, dell'Utenza e della Committenza. Per garantire ciò poniamo estrema cura alla gestione del personale, con particolare riguardo alla ricerca, alla selezione e alla formazione del personale.

11. Reclami

Gli utenti e le famiglie possono segnalare eventuali reclami o suggerimenti direttamente ai Responsabili di Servizio o alla Direzione, i quali si attivano per risolvere, ove possibile, il problema segnalato. I reclami possono essere presentati con lettera scritta o in un colloquio personale (da richiedere tramite e-mail a incastricreativi@gmail.com). Ai reclami la cooperativa risponde in forma scritta entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione, evidenziando le azioni intraprese per porre rimedio alle eventuali irregolarità.

Palermo, 01/05/2024

INCASTRI CREATIVI IMPRESA SOCIALE
Via P.pe di Villafranca n. 22 – 90141 Palermo
P. Iva/C.F. 06938200828
Cell. 3891150536

