



**IL POZZO** COOPERATIVA SOCIALE A R.L. ONLUS

Settore interno: ASSEMBLAGGI E LABORATORIO CREATIVO

Settore esterno: SGOMBERI - TRASPORTI PERSONALIZZATI - MANUTENZIONI  
EDILIZIA LIBERA - MANUTENZIONE VERDE - IMBIANCATURE E VERNICIATURE

## CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il principale strumento di una organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.

E' pensata inoltre per essere uno strumento che permetta ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi.

Le norme cui fa riferimento sono la Direttiva Ciampi del 27/01/1994 "Principi sulla erogazione dei Servizi pubblici" e la Legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali". Esse a tutela degli utenti, obbligano gli enti erogatori di Servizi pubblici, anche quando questi non siano svolti direttamente ma attraverso concessioni o convenzioni, a dotarsi di una propria "Carta dei Servizi".

La Carta dei Servizi rappresenta quindi l'impegno dell'Ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo i seguenti principi:

- la mutualità
- la solidarietà
- la democraticità
- l'impegno
- lo spirito comunitario
- il legame con il territorio
- il lavoro come esperienza di inclusione sociale.



**IL POZZO** COOPERATIVA SOCIALE A R.L. ONLUS

Settore interno: ASSEMBLAGGI E LABORATORIO CREATIVO

Settore esterno: SGOMBERI - TRASPORTI PERSONALIZZATI - MANUTENZIONI  
EDILIZIA LIBERA - MANUTENZIONE VERDE - IMBIANCATURE E VERNICIATURE

Nella stesura della presente Carta dei Servizi si cerca di realizzare un documento di agile consultazione che possa fornire la visione complessiva della Cooperativa e della cultura che la contraddistingue e identifica. Questa Carta dei Servizi ha quindi l'obiettivo di rendere trasparente ciò che viene offerto, farlo conoscere in profondità, renderlo esigibile, nella consapevolezza che la comunicazione e l'intesa con le Istituzioni, i cittadini e gli utenti sono essenziali per un continuo rinnovamento in senso migliorativo dei Servizi stessi. Questa Carta dei Servizi perciò non vuole semplicemente assolvere ad un obbligo normativo ma, soprattutto, aprire un confronto con il territorio per la verifica di quanto erogato e l'individuazione di nuovi obiettivi da raggiungere.

La CARTA DEI SERVIZI quindi per la COOPERATIVA IL POZZO è ...

- uno strumento informativo, chiaro, trasparente e diffuso sui servizi offerti, adeguatamente pubblicizzato e periodicamente aggiornato, quando necessario ed almeno ogni tre anni
- uno strumento di ascolto, partecipazione e tutela dei cittadini, Istituzioni ed utenti rispetto alla qualità dei servizi
- una strategia per favorire il miglioramento continuo della qualità dei servizi attraverso un sistema di valutazione partecipata con i cittadini, destinatari degli stessi

La presente Carta dei Servizi, contiene:

- 1. Notizie sulla storia e la struttura della Cooperativa**
- 2. Descrizione e informazioni relative ai Servizi che la Cooperativa svolge**
- 3. Definizione di alcuni standard di qualità di servizio**
- 4. Valore del servizio fornito**



**IL POZZO** COOPERATIVA SOCIALE A R.L. ONLUS

Settore interno: ASSEMBLAGGI E LABORATORIO CREATIVO

Settore esterno: SGOMBERI - TRASPORTI PERSONALIZZATI - MANUTENZIONI  
EDILIZIA LIBERA - MANUTENZIONE VERDE - IMBIANCATURE E VERNICIATURE

## **STORIA della Cooperativa IL POZZO**

Dall'esperienza di Associazione di Volontariato, avviata nel 1983 presso un Centro Socio Educativo, IL POZZO Società Cooperativa Sociale Onlus si è costituita con atto pubblico il 14-06-1988 reg.to al n. 606. La Cooperativa è senza scopo di lucro e si impegna a migliorare la vita delle persone diversamente abili. Su ispirazione dell'Art. 1 della Costituzione italiana, "L'Italia è una Repubblica democratica fondata sul lavoro", il personale ed i volontari operano quindi per l'integrazione sociale e lo sviluppo della dignità dei cittadini svantaggiati.

Il profondo e consolidato rapporto con le diverse realtà sociali ed Istituzionali del territorio, sia Enti Pubblici che privati, ha determinato il consolidamento di una rete di relazioni e la stipula di Accordi e Convenzioni con diversi Servizi ed Enti:

- Azienda Isola Bergamasca
- Comune di Mapello
- Comune di Bonate Sopra
- Comune di Terno d'Isola
- Azienda Bergamasca Formazione (A.B.F.)
- Fondazione ENAIP Lombardia
- Consorzio MESTIERI Lombardia
- Confcooperative – Confederazione Cooperative Italiane
- Confcooperative – Unione provinciale di Bergamo

IL POZZO Società Cooperativa Sociale Onlus dal 1/12/2023 è Accreditata all'Albo SCU SU00240 come ENTE DI ACCOGLIENZA per il Servizio Civile Universale (Regolamento UE 2016/679) con Ente Titolare CONFcooperative – CONFEDERAZIONE COOPERATIVE ITALIANE



**IL POZZO** COOPERATIVA SOCIALE A R.L. ONLUS

Settore interno: ASSEMBLAGGI E LABORATORIO CREATIVO

Settore esterno: SGOMBERI - TRASPORTI PERSONALIZZATI - MANUTENZIONI  
EDILIZIA LIBERA - MANUTENZIONE VERDE - IMBIANCATURE E VERNICIATURE

## ORGANIZZAZIONE DELLA COOPERATIVA

La cooperativa sociale si struttura come segue.

### Livello istituzionale

**Assemblea dei Soci:** È l'organo sociale "sovrano" della Cooperativa IL POZZO. È composta da tutti i soci ordinari, lavoratori e fruitori. È compito dell'Assemblea dei Soci approvare il bilancio annuale, i programmi dell'attività sociale, nonché definire gli indirizzi politici della cooperativa, e, in caso di assemblea straordinaria, deliberare sulle modifiche dell'atto costitutivo.

**Consiglio di Amministrazione:** È composto da membri nominati dall'assemblea che svolgono le proprie funzioni a titolo di volontariato. Gli amministratori nominano il presidente e il vicepresidente, nonché il segretario. Il Consiglio è convocato dal proprio presidente quando lo ritenga utile o ne facciano richiesta almeno due amministratori; determina il modello organizzativo attribuendo ruolo e funzioni al personale della COOPERATIVA; redige il bilancio annuale; convoca l'Assemblea dei Soci; esamina le domande di ammissione a socio e delibera sulle dimissioni da socio; traduce gli indirizzi politici della Cooperativa in indirizzi strategici; approva i protocolli d'intesa/Convenzioni e i contratti.

### Livello operativo-gestionale

Segreteria: servizio dedicato alla gestione di dati e della documentazione relativa a:

- ✓ corrispondenza con clienti e fornitori
- ✓ protocollo della posta in entrata ed uscita
- ✓ tenuta e trasmissione di documentazione amministrativa e contabile
- ✓ organizzazione dei momenti di incontro, riunioni, contatti con Servizi/Enti
- ✓ tenute e trasmissione di documenti ai fini dell'inserimento lavorativo e lavori socialmente utili

Produzione: è il complesso delle attività interne ed esterne

- ✓ coordinate da un responsabile che gestisce, con altri :
- ✓ l'organizzazione dei lavori
- ✓ lo stoccaggio e la tenuta del materiale in magazzino
- ✓ l'assemblaggio dei prodotti richiesti dal cliente
- ✓ il controllo della qualità delle commesse effettuate
- ✓ il rispetto dei tempi di consegna ai clienti
- ✓ l'organizzazione del trasporto e/o ritiro del materiale in entrata e uscita
- ✓ gestione e supervisione dei ragazzi disabili, volontari e di nuovi inserimenti



**IL POZZO** COOPERATIVA SOCIALE A R.L. ONLUS

Settore interno: ASSEMBLAGGI E LABORATORIO CREATIVO

Settore esterno: SGOMBERI - TRASPORTI PERSONALIZZATI - MANUTENZIONI  
EDILIZIA LIBERA - MANUTENZIONE VERDE - IMBIANCATURE E VERNICIATURE

## I SERVIZI

### **Assemblaggi**

Realizzazione di assemblaggi completi o parziali per le aziende. L'attenzione posta garantisce che ogni assemblaggio sia pronto per soddisfare le esigenze del committente.

### **Sgomberi**

La Cooperativa IL POZZO mette a disposizione una squadra specializzata nel processo di sgombero di ambienti, per liberare spazi da oggetti inutilizzati. Si ripristina l'ordine e la pulizia dell'area, risparmiando al cliente tempo e fatica. I servizi di sgombero sono progettati per semplificare la vita, garantendo che lo spazio sia pronto per il prossimo utilizzo.

### **Laboratorio Creativo**

Spazio dedicato alla creatività, con l'uso di diversi materiali, per dare vita a oggetti di uso quotidiano o artistico. Il laboratorio è un luogo dove è possibile liberare l'immaginazione e dare vita alle idee ed esprime/migliorare le proprie abilità.

### **Cura del Verde**

Grazie alla passione per la cura del verde si trasformano giardini in spazi da vivere. Si effettuano sia potature degli alberi che manutenzione e cura del prato. La bellezza e la salute dello spazio verde sono al centro dell'impegno degli operatori.

### **Trasporti Personalizzati e traslochi**

Il servizio di trasporto delle merci dei clienti si realizza in sicurezza e puntualità. L'affidabilità del personale della Cooperativa è fondamentale per qualsiasi azienda e partner.

### **Imbiancature**

Trasformare gli ambienti in spazi rinnovati e più abitabili è l'obiettivo di un servizio che, nel rispetto delle attese del cliente, permette di dare nuova vita ai locali con il contributo attivo di personale qualificato e soggetti fragili.

### **Edilizia Libera**

Per la realizzazione di piccoli lavori edili di manutenzione il personale della Cooperativa opera con passione, quale espressione tangibile della competenza tecnica al servizio delle attese del cliente. Opere di rigenerazione di ambienti e spazi, che siano funzionali e di utilità al cliente, sono realizzate anche con il contributo attivo di quanti sono ritenuti fragili, ma motivati ad esprimere le proprie capacità.



**IL POZZO** COOPERATIVA SOCIALE A R.L. ONLUS

Settore interno: ASSEMBLAGGI E LABORATORIO CREATIVO

Settore esterno: SGOMBERI - TRASPORTI PERSONALIZZATI - MANUTENZIONI  
EDILIZIA LIBERA - MANUTENZIONE VERDE - IMBIANCATURE E VERNICIATURE

## Definizione di alcuni STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

L'esigenza di sostenere e dare sviluppo alla COOPERATIVA IL POZZO non riguarda solo aspetti dimensionali e quantitativi, ma si è cercato e realizzato anche in aspetti qualitativi, come la messa a punto di strumenti, metodi e processi organizzativi. Nei più recenti anni sono stati maggiormente adeguati gli strumenti ed i documenti utili alla rilevazione delle domande e dei bisogni dell'utenza a partire dai primi momenti di incontro/contatto, all'identificazione e definizione degli obiettivi sottesi ad ogni singolo intervento personalizzato ed ai momenti del loro monitoraggio e valutazione.

### Procedure e strumenti nel processo di inserimento

Per un primo contatto/incontro da parte di una persona interessata, un suo familiare o Servizio Comunale, è richiesto l'uso ed invio alla segreteria della COOPERATIVA IL POZZO del documento "**Richiesta di accesso - inserimento**" reperibile dal sito aziendale, in cui sia esplicitato il motivo della richiesta e la segnalazione dei dati essenziali di identificazione e contatto.

Il personale della COOPERATIVA IL POZZO si impegna a contattare il soggetto richiedente per definire un **appuntamento di conoscenza ed approfondimento della domanda** inoltrata, al fine di identificare requisiti, opportunità e condizioni per l'attivazione di un processo di inserimento, secondo tempi e modalità ritenute più adeguate alla situazione e condivisa tra le parti.

Con la definizione e programmazione di un **intervento individualizzato** saranno richiesti i dati personali dell'utente, copia della documentazione di identità e sanitaria, i riferimenti di eventuali Servizi a cui la persona è in carico, riferimenti di contatto con familiari e quanto sarà ritenuto necessario per l'attivazione dell'iniziativa condivisa.

La COOPERATIVA IL POZZO utilizza la **Scheda di Progetto Individualizzato**, sulla falsariga dei contenuti propri dello strumento di lavoro individuato dalla Delibera della Giunta Regionale n. 7763 del 17/01/2018 in materia di tirocini, quale documento che definisce contenuti, obiettivi e tempi di ogni intervento individualizzato e che viene sottoscritto tra le parti interessate: Cooperativa, destinatario/a ed eventuale altro Servizio inviante o di riferimento al soggetto.



**IL POZZO** COOPERATIVA SOCIALE A R.L. ONLUS

Settore interno: ASSEMBLAGGI E LABORATORIO CREATIVO

Settore esterno: SGOMBERI - TRASPORTI PERSONALIZZATI - MANUTENZIONI  
EDILIZIA LIBERA - MANUTENZIONE VERDE - IMBIANCATURE E VERNICIATURE

Le esperienze di inserimento in COOPERATIVA IL POZZO, sia come personale dipendente oppure come tirocinante segnalato ed inserito su Accordo e/o Convenzione con Enti/Servizi esterni, sono periodicamente monitorate e valutate con specifica **Griglia di Valutazione** variabile nelle voci in relazione agli obiettivi sottesi ad ogni Progetto Individualizzato.

Le verifiche riguardanti l'inserimento lavorativo delle persone svantaggiate sono sia istituzionali, stabilite periodicamente con gli Enti invianti, la famiglia, gli operatori sociali, ...., sia individuali, cioè con gli stessi soggetti inseriti, per la valutazione circa la capacità di socializzazione e la capacità tecnica e lavorativa.

La verifica avviene periodicamente utilizzando la specifica scheda valutativa, aggiornata secondo gli obiettivi individualizzati stabiliti per il periodo preso in considerazione.

### **VALORE del SERVIZIO della COOPERATIVA IL POZZO**

Le persone inserite nelle attività lavorative della cooperativa sono prioritariamente persone con disabilità intellettive e/o psichiche medie o lievi, che presentano difficoltà nell'area cognitiva, oppure persone in una situazione di svantaggio sociale permanente o temporaneo con difficoltà nell'area comportamentale e relazionale, come indicato nell'art.4 della legge 381/91 e successive modificazioni, in applicazione ai principi contenuti nell'art.5 della suddetta legge.

Le attività lavorative permettono alle persone inserite di:

- acquisire una identità di adulto, oltre che una vera mentalità lavorativa;
- sperimentare la realtà di un'organizzazione definita da spazi, orari, ruoli;
- svolgere mansioni e sequenze di operazioni con modalità e tempi precisi;
- raggiungere un'autonomia operativa sufficiente senza bisogno di supporto continuo;
- acquisire capacità specifiche e capacità professionali;
- prendere coscienza di essere parte attiva in una cooperativa sociale.



**IL POZZO** COOPERATIVA SOCIALE A R.L. ONLUS

*Settore interno:* ASSEMBLAGGI E LABORATORIO CREATIVO

*Settore esterno:* SGOMBERI - TRASPORTI PERSONALIZZATI - MANUTENZIONI  
EDILIZIA LIBERA - MANUTENZIONE VERDE - IMBIANCATURE E VERNICIATURE

Le famiglie ed i Servizi inviati sono operatori indispensabili di integrazione globale dei soggetti inseriti, perché possono facilitare il riconoscimento del nuovo ruolo adulto, produttivo.

La COOPERATIVA IL POZZO crede nell'importanza dei rapporti con la famiglia per la crescita della persona svantaggiata, rapporti basati su chiarezza, rispetto dei ruoli e fiducia reciproca.

L'ambiente esterno rappresentato dalla comunità territoriale è un soggetto fondamentale per il consolidamento identitario dei soggetti inseriti nella COOPERATIVA IL POZZO.

Capacità relazionali, autostima e progettualità possono essere stimolate se la comunità si fa portatrice di una nuova cultura che possa andare anche oltre l'esperienza. Al territorio, inteso come insieme degli Enti Pubblici locali, le Associazioni e le imprese, si chiede il faticoso incarico di condividere e promuovere l'integrazione e di preparare la maturazione sociale, in una sfida di solidarietà e condivisione che allontani i pregiudizi e gli atteggiamenti di indifferenza sempre più ricorrenti nella cultura attuale.