

# *Carta dei Servizi della Cooperativa Sociale Programma integra*

*Informazioni e contatti:*

*Programma integra*

*Sede legale: Via Appia Nuova, 8 - 00183 Roma*

*Sede operativa: Via Assisi, 41 – 00181 Roma*

*Tel. 06.78850299 – 06.78359839*

*Fax 06.78393696*

*E-mail: [info@programmaintegra.it](mailto:info@programmaintegra.it)*

*[www.programmaintegra.it](http://www.programmaintegra.it)*

## **Introduzione**

La Carta dei servizi, è stata realizzata per individuare e definire in modo esaustivo i servizi resi dalla Cooperativa. La sua impostazione ed applicazione consente di individuare le procedure e i servizi resi.

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'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 permette ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi.

Le norme di riferimento sono la Direttiva Ciampi del 27/1/1994 "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".

La carta dei servizi rappresenta l'impegno dell'ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione
- 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 nostra carta dei servizi sarà aggiornata ogni anno.

I Contenuti sono così suddivisi:

1. La cooperativa
2. Principi attuati nel processo di erogazione
3. Servizi
4. Standard di qualità
5. Tutela della qualità e gestione dei reclami

## **La Cooperativa**

Programma integra è una società cooperativa sociale integrata il cui scopo è attivare e sostenere i processi di integrazione sociale di migranti e rifugiati al fine di favorire l'avvio di percorsi di autonomia sostenibili e duraturi e contribuire al benessere e allo sviluppo della comunità.

Programma integra è stata istituita nel 2005 e ha la sua sede operativa a Roma presso il Centro cittadino per le migrazioni, l'asilo e l'integrazione sociale di Roma Capitale.

Programma integra realizza la sua mission attraverso:

- La progettazione di percorsi di inclusione sociale. Programma integra sviluppa e realizza interventi a favore di migranti e richiedenti e titolari di protezione internazionale, offrendo servizi di assistenza socio-legale, orientamento al lavoro, percorsi individuali, di gruppo e di

counseling, corsi di lingua italiana e di formazione professionale, servizi di mediazione linguistico-culturale, mediazione sociale in ambito abitativo e supporto all'auto imprenditorialità.

Gli interventi sono curati da un'equipe di professionisti del sociale che, con una metodologia modulare e integrata, individuano per ogni destinatario un insieme personalizzato di servizi e lo accompagnano nel suo percorso di autonomia sociale.

- La promozione della collaborazione, della conoscenza e dell'innovazione tra gli operatori. Programma integra offre ai professionisti del sociale corsi di formazione e aggiornamento, servizi di informazione anche attraverso sessioni di approfondimento presenti sul sito web, organizza seminari e workshop, promuove e realizza attività di ricerca e scambio di buone pratiche.
- Il coinvolgimento della comunità nella sfida dell'integrazione. Programma integra svolge azioni di informazione e sensibilizzazione rivolte alla cittadinanza e agli operatori economici del territorio.
- Il sostegno alle istituzioni nella progettazione ad alto impatto. Programma integra offre assistenza tecnica all'amministrazione locale nella progettazione, gestione, monitoraggio e rendicontazione di interventi innovativi di inclusione sociale per migranti e rifugiati.

L'attività di Programma integra è ispirata ai seguenti valori:

- Centralità della persona intesa come ascolto e riconoscimento dell'altro quale fondamento di una nuova cultura dell'accoglienza.
- Qualità nella gestione degli interventi, attraverso il lavoro di squadra, il costante monitoraggio e la valutazione dei processi.
- Innovazione come ricerca e sperimentazione di nuove forme di intervento.
- Pari opportunità come principio su cui costruire una società più equa e coesa.

Programma integra è iscritta ai seguenti Albi e Registri:

- Albo delle Cooperative sociali: iscrizione A 178 078
- Albo delle Cooperative sociali c/o Regione Lazio – Dipartimento Programmazione economica e sociale – Direzione regionale Politiche sociali e famiglia: iscrizione 705 – 1254
- Registro delle associazioni ed enti che svolgono attività a favore di immigrati. Prima sezione. Ministero del Lavoro: iscrizione A/482/2007/RM
- Registro delle associazioni ed enti che svolgono attività nel campo della lotta alle discriminazioni – UNAR: iscrizione 142 – 25/10/2007 – prot. 977/UNAR
- Elenco speciale delle cooperative sociali di tipo B di cui alla legge n.381/1991 – Roma Capitale – Dipartimento Politiche sociali, Sussidiarietà e Salute: iscrizione n. 163
- Registro regionale delle associazioni che operano a favore dei cittadini stranieri immigrati L.R. 10/08 art. 27 DGR 213/2010: iscrizione seconda sezione – codice S2-RRAM-81

Programma integra è accreditata presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali allo svolgimento dell'attività di intermediazione in qualità di associazione senza fini di lucro dedicata alla tutela del lavoro e della disabilità, alle attività imprenditoriali e ai percorsi formativi ex art. 6 c. 1 lett. e) del d.lgs. 276/2003.

## **Principi attuati nel processo di erogazione**

### **1. Uguaglianza**

Non può essere compiuta alcuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sesso e orientamenti sessuali, condizioni psico-fisiche o socio-economiche. E' garantita parità di trattamento, parità di condizioni di servizio tra gli utenti delle diverse aree di intervento.

### **2. Imparzialità**

Il comportamento della cooperativa nei confronti degli utenti dei servizi è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### **3. Continuità**

L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio la cooperativa informa tempestivamente l'utente e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

### **4. Riservatezza**

Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei servizi è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta. Il personale della cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza secondo quanto previsto dal D.L. 196 del 30 giugno 2003.

### **5. Diritto di scelta**

La cooperativa garantisce ai cittadini l'informazione preventiva e il diritto di scelta, laddove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.

### **6. Partecipazione e informazione**

La cooperativa garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e tutela dei diritti di partecipazione. Garantisce l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi, secondo quanto previsto dalla Direttiva Ciampi in materia di informazioni agli utenti.

### **7. Efficienza ed efficacia**

La cooperativa assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

## **Servizi**

Programma integra svolge i seguenti servizi diretti all'utenza presso il Centro cittadino per le migrazioni, l'asilo e l'integrazione sociale in Via Assisi 41, Roma.

**Servizio legale:** fornisce consulenza, informazioni e supporto in merito alla normativa e alle procedure amministrative sull'immigrazione e l'asilo, orientamento ai servizi sul territorio e accesso alle prestazioni sociali. Lo sportello è aperto al pubblico con accesso libero tutti i martedì dalle 9,00 alle 13,00 e riceve nella giornata di venerdì su appuntamento.

**Servizio di orientamento al lavoro:** offre un servizio di orientamento sui servizi di supporto alla ricerca lavoro (Centri di orientamento al lavoro – COL, Centri per l'impiego, Agenzie per il lavoro), informazioni sul riconoscimento dei titoli di studio, sull'avvio di attività imprenditoriali e sulle opportunità di formazione presenti sul territorio, supporto nella redazione del curriculum vitae (ogni

martedì, dalle ore 15,00 alle ore 17,00, su appuntamento), promozione di tirocini formativi. Lo sportello è aperto al pubblico con accesso libero il lunedì dalle ore 15,00 alle 17,00 e il giovedì dalle 10,00 alle 13,00 e riceve nelle altre giornate su appuntamento.

Area integrazione e counseling: si rivolge a tutti i cittadini stranieri con maggiori difficoltà di inserimento nel tessuto cittadino offrendo bilancio delle competenze e attivando la rete dei servizi territoriali per rispondere a diversi bisogni sociali e sanitari. Il servizio offre anche percorsi di counseling per cittadini migranti e rifugiati che si trovano a vivere situazioni di disagio esistenziale. L'attivazione di percorsi di counseling individuali mira a promuovere il benessere e la qualità di vita della persona attraverso un potenziamento delle proprie risorse e una maggiore consapevolezza. Il servizio riceve su segnalazione dei servizi del territorio e su appuntamento.

Servizio di mediazione abitativa: si rivolge a migranti, richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale che hanno incontrato difficoltà nell'accesso all'alloggio e/o sono state vittime di discriminazione nell'accesso alla casa. Il servizio offre supporto per la ricerca della casa, i contatti con le agenzie immobiliari, l'ingresso in condominio e la stipula del contratto di affitto. E' aperto al pubblico con accesso libero tutti i lunedì dalle 10,00 alle 13,00 e riceve nelle altre giornate su appuntamento.

Segreteria del Registro pubblico dei mediatori interculturali di Roma Capitale: fornisce sostegno alle attività del Registro attraverso la realizzazione e la diffusione di attività formative/informative per i mediatori interculturali iscritti.

Sono periodicamente organizzati:

corsi di lingua italiana per stranieri;

laboratori di empowerment per rifugiati;

corsi di formazione per stranieri in vari ambiti;

corsi di formazione e aggiornamento per operatori del settore e mediatori interculturali

Programma integra realizza inoltre progetti con lo scopo di sostenere i percorsi di inclusione sociale di migranti e rifugiati, di promuovere la collaborazione, la conoscenza e l'innovazione tra i professionisti del sociale, di coinvolgere la comunità nella sfida dell'integrazione e di sostenere le istituzioni nei percorsi di inclusione sociale di migranti e rifugiati.

I temi dei nostri progetti:

- Formazione professionale e inserimento lavorativo di migranti e rifugiati, anche minori non accompagnati;
- Mediazione interculturale;
- Mediazione sociale in ambito abitativo;
- Formazione e aggiornamento professionale per i professionisti del sociale;
- Informazione e sensibilizzazione sui temi dell'Intercultura, la lotta alla discriminazione, i diritti di cittadinanza;
- Ricerca, scambio di buone pratiche e creazione di partnership strategiche sui temi della migrazione.

Inoltre gestiamo il sito [programmaintegra.it](http://programmaintegra.it): uno spazio di approfondimento per orientare, informare e formare gli operatori del settore e i cittadini migranti sui temi dell'immigrazione e dell'asilo.

### **Standard di qualità dei servizi erogati**

Gli standard di qualità vengono definiti e verificati annualmente per ciascun servizio, in termini di efficienza ed efficacia. Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare, in tempi brevi, gli eventuali correttivi sia in termini quantitativi che qualitativi. Per rilevare la soddisfazione e il grado di qualità che percepiscono i cittadini fruitori dei servizi, la cooperativa svolge al termine delle attività corsuali indagini attraverso questionari di gradimento. Il gradimento delle attività di comunicazione viene inoltre monitorato attraverso i social e attraverso il controllo delle visualizzazioni del portale. Ogni anno predisponiamo inoltre delle schede di gradimento/soddisfazione da sottoporre all'utenza dei servizi.

### **Misure a tutela dei cittadini utenti - gestione dei reclami**

La cooperativa risponde della corrispondenza tra i servizi prestati e quanto indicato nella carta dei servizi. Si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido, le procedure di reclamo chiarendo le norme applicabili e illustrando le modalità seguite nello svolgimento dei servizi.

I cittadini utenti possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- lettera in carta semplice indirizzata al responsabile di riferimento e inviata o consegnata alla segreteria della sede di via Assisi, 41- 00181 Roma
- segnalazione telefonica al numero 06.78850299 o via fax al numero 06.78393696

Le osservazioni, le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente. La cooperativa si impegna a rispondere, compatibilmente con le norme del D.L. 196/2003, immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione.

Per i reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, la cooperativa si impegna a fornire una risposta scritta entro 15 giorni dalla presentazione.

Qualora la risposta sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive e pianificate.

Questo documento ha validità fino al 31/12/2055. Potrà subire comunque aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario. La Cooperativa si impegna ad effettuare una revisione della Carta dei Servizi ogni anno.

Roma, 1 dicembre 2015