



# LA CARTA DEI SERVIZI

## SET- Servizio Educativo Territoriale

### Premessa: Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento di dialogo tra chi usa i Servizi di Stranaidea e la cooperativa, utile per:

- tutelare il diritto degli utenti a richiedere i servizi di cui necessitano;
- tutelare la reputazione della Cooperativa, descrivendo chiaramente i servizi offerti;
- promuovere la partecipazione attiva degli utenti, al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni grazie alle loro osservazioni.

La presente Carta dei Servizi è redatta e periodicamente verificata grazie al contributo dei responsabili delle attività, degli operatori coinvolti, del Responsabile Compliance, della Direzione.

I beneficiari sono parte attiva e integrante dei processi di erogazione dell'attività: pertanto, Stranaidea stabilisce con essi un rapporto basato sulla collaborazione, mettendo a disposizione adeguati strumenti di comunicazione per raccogliere le loro opinioni e i loro suggerimenti.

### I principi dei Servizi di Stranaidea

**I servizi sociali si ispirano ai principi fondamentali previsti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994 e nella Legge Quadro n° 328/2000 per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.**

#### Eguaglianza ed equità

I servizi sono erogati secondo regole e criteri uguali per tutti, senza alcuna preferenza o discriminazione; nel contempo gli interventi sono progettati in modo individualizzato tenendo conto, nei limiti del possibile, delle condizioni, delle esigenze e delle richieste di ogni singolo beneficiario.

#### Imparzialità

Gli operatori nei propri comportamenti nei confronti degli utenti, si rifanno a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Ciò significa attribuire a ciascun beneficiario pari opportunità di accesso al servizio e di fruizione delle prestazioni erogate.

#### Partecipazione e informazione

Il beneficiario ha diritto di avere, su richiesta, informazioni e chiarimenti circa il servizio erogato, in particolare per quanto riguarda gli interventi direttamente rivolti all'utente. La Cooperativa, inoltre, si impegna ad accogliere in modo costruttivo reclami, suggerimenti, valutazioni sul servizio erogato, rendendo in tal modo l'utente partecipe dell'erogazione e del miglioramento delle prestazioni.

#### STRANAIDEA S.C.S. Impresa Sociale

Via Paolo Veronese 202 - 10148 Torino (TO)  
info@stranaidea.it pec: stranaidea@legalmail.it  
P. IVA e CF 05188910011  
[www.stranaidea.it](http://www.stranaidea.it)

	<p><b>Diritto di scelta</b> I cittadini possono scegliere, secondo le normative vigenti, diverse proposte di servizi presenti sul territorio. Questo diritto di scelta è tutelato quando la cooperativa fornisce al potenziale cliente informazioni pertinenti ed esaustive, che consentono di articolare valutazioni oggettive.</p> <p><b>Efficienza ed efficacia</b> Per l'erogazione dei servizi la cooperativa mette in campo, in considerazione degli obiettivi e dei risultati attesi, gli interventi più adeguati e le migliori risorse a sua disposizione, secondo criteri di efficienza ed efficacia.</p> <p><b>Continuità</b> I Servizi sono erogati con continuità e regolarità, adottando tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi derivanti da interruzioni o funzionamento irregolare del servizio.</p>
--	--

## Il sistema di “cura del Cliente”

Stranaidea adotta un Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza certificato da Parte Terza in conformità agli standard internazionali di riferimento (ISO9001, ISO14001, ISO45001) per tutti i suoi servizi.

La cooperativa, tutela il cliente mediante:

- La progettazione e il miglioramento dei servizi ponendo al centro i bisogni e le aspettative dei beneficiari e committenti;
- La facoltà dell'utente di comunicare tempestivamente con qualsiasi livello dell'organizzazione, compresa la Direzione, al fine di segnalare qualsiasi esigenza o possibile criticità;
- L'impegno della cooperativa a valutare in tempi brevi ogni segnalazione proveniente dal cliente;
- L'impegno della cooperativa ad attuare gli interventi atti a eliminare o ridurre i disservizi segnalati, tenuto conto della loro urgenza.

## La comunicazione

Ogni cliente può segnalare alla cooperativa disservizi o proposte di miglioramento del servizio:

- Telefonicamente al numero **0113841531**: dalle 9 alle 13, da 14 a 17, risponde la Reception della cooperativa, che raccoglie la segnalazione;
- Via mail all'indirizzo: **francesca.garau@stranaidea.it**;
- Via scritta, lasciando un messaggio nell'apposita cassetta “Segnalazioni” posta in ogni servizio.

## La valutazione

Ogni segnalazione è presa in carico e valutata settimanalmente dai funzionari dell'Area Compliance, che dell'esito della valutazione tengono apposita registrazione.

## Le azioni di miglioramento

L'Area Compliance, con il supporto di Servizio coinvolto, provvede a mettere in atto, gli interventi di miglioramento, ritenuti adeguati a ripristinare o garantire la migliore erogazione dei servizi. Delle azioni messe in atto è tenuta registrazione.

### STRANAIDEA S.C.S. Impresa Sociale

Via Paolo Veronese 202 - 10148 Torino (TO)  
 info@stranaidea.it pec: stranaidea@legalmail.it  
 P. IVA e CF 05188910011  
[www.stranaidea.it](http://www.stranaidea.it)

<p><b>Servizio Dove siamo Come raggiungerci Contatti</b></p>	<p><b>SET (Servizio Educativo Territoriale)</b></p> <p>Sede operativa Via Bogetto 12, Torino</p> <p>Il Servizio è raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici: linee 3, 16, 59, 29, 71, 13 A pochi isolati di distanza si trova anche la fermata "Principi D'Acaja" della Metropolitana.</p> <p>GASPARE D'ESTE Responsabile di Servizio DANIELA MANINI Referente Operativa di Servizio</p> <p>Gaspere D'Este 3498774434</p> <p>E-mail <a href="mailto:gaspere.deste@stranaidea.it">gaspere.deste@stranaidea.it</a> <a href="mailto:daniela.manini@stranaidea.it">daniela.manini@stranaidea.it</a> <a href="mailto:cooperativa@stranaidea.it">cooperativa@stranaidea.it</a></p> <p>Ogni educatore è provvisto di un telefono cellulare dedicato ed è facilmente raggiungibile dalle famiglie.</p>
<p><b>Descrizione breve del servizio</b></p>	<p>Il Servizio offre un accompagnamento educativo a sostegno della crescita e del benessere di bambini e adolescenti coinvolgendo attivamente i familiari. I bisogni delle famiglie sono considerati il più importante riferimento per dare vita ai progetti educativi. I progetti prevedono il coinvolgimento dei servizi del territorio e si svolgono nei luoghi della quotidianità.</p>
<p><b>A chi è rivolto</b></p>	<p>Per la sua collocazione territoriale il servizio si rivolge prevalentemente ai cittadini residenti nel distretto Nord-Ovest (circoscrizioni 4 e 5). Famiglie con figli dagli 0 ai 17 anni.</p>
<p><b>Come essere ammessi</b></p>	<p>Le regole generali di funzionamento del servizio sono già esplicitate nell'Avviso pubblico di Accreditamento. Le regole di rapporto interne al servizio sono ricomprese nel "Patto Educativo di Corresponsabilità".</p>

**STRANAIDEA S.C.S. Impresa Sociale**

Via Paolo Veronese 202 - 10148 Torino (TO)  
 info@stranaidea.it pec: stranaidea@legalmail.it  
 P. IVA e CF 05188910011  
[www.stranaidea.it](http://www.stranaidea.it)

<b>Periodo di apertura</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th><b>Giorno della settimana</b></th> <th><b>Orario</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>Lunedì</i></td> <td><b>12.00 – 19.00</b></td> </tr> <tr> <td><i>Martedì</i></td> <td><b>12.00 – 19.00</b></td> </tr> <tr> <td><i>Mercoledì</i></td> <td><b>12.00 – 19.00</b></td> </tr> <tr> <td><i>Giovedì</i></td> <td><b>12.00 – 19.00</b></td> </tr> <tr> <td><i>Venerdì</i></td> <td><b>12.00 – 19.00</b></td> </tr> </tbody> </table>	<b>Giorno della settimana</b>	<b>Orario</b>	<i>Lunedì</i>	<b>12.00 – 19.00</b>	<i>Martedì</i>	<b>12.00 – 19.00</b>	<i>Mercoledì</i>	<b>12.00 – 19.00</b>	<i>Giovedì</i>	<b>12.00 – 19.00</b>	<i>Venerdì</i>	<b>12.00 – 19.00</b>
	<b>Giorno della settimana</b>	<b>Orario</b>											
	<i>Lunedì</i>	<b>12.00 – 19.00</b>											
	<i>Martedì</i>	<b>12.00 – 19.00</b>											
	<i>Mercoledì</i>	<b>12.00 – 19.00</b>											
	<i>Giovedì</i>	<b>12.00 – 19.00</b>											
	<i>Venerdì</i>	<b>12.00 – 19.00</b>											
<p>In occasione di particolari progetti o momenti dell'anno, potranno esserci delle variazioni nell'orario di funzionamento del Servizio, di cui verrà data tempestiva comunicazione</p>													
<b>Quali attività offre</b>	<p>Gli <b>interventi educativi territoriali</b> hanno l'obiettivo del sostegno del benessere dei minori e delle loro famiglie. Sono realizzati attraverso attività educative professionali che si svolgono nei luoghi di vita dei beneficiari. In dettaglio, il servizio può offrire:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sostegno ai minori e alle famiglie straniere</li> <li>• Sostegno al minore e agli adulti nel rientro presso la propria famiglia di origine</li> <li>• Supporto/sostegno ai minori presso la famiglia affidataria</li> <li>• Supporto al minore e attivazione di risorse mirate all'autonomia</li> <li>• Mediazione relazione genitori/figli</li> <li>• Mediazione del conflitto fra gli adulti di riferimento</li> <li>• Supporto ai minori per attività di sostegno alla prevenzione dell'abbandono scolastico</li> <li>• Attivazione/supporto/costruzione/reperimento e accompagnamento alle risorse del territorio per minori e adulti di riferimento.</li> <li>• Sostegno ai minori e alle loro famiglie per tematiche relative all'identità di genere</li> <li>• Gestione dei diritti di visita</li> </ul>												
<b>Possibilità di progetti individualizzati e modalità di coinvolgimento dell'interessato e della sua famiglia</b>	<p>I "progetti individualizzati", cioè la definizione di proposte di attività specifiche per ogni famiglia, in funzione dei suoi bisogni, sono la modalità normale di funzionamento del servizio.</p> <p>L'interessato e i familiari sono coinvolti sia nella definizione degli obiettivi del "progetto", sia nella condivisione delle attività proposte; inoltre è svolta congiuntamente la valutazione dei risultati ottenuti, durante e a termine del progetto.</p>												
<b>Attività di integrazione sociale</b>	<p>Il servizio promuove e propone la collaborazione con le iniziative presenti sul territorio come occasione per costruire relazioni di vicinanza e sostegno fra cittadini. Gli educatori facilitano le relazioni e accompagnano genitori e figli verso i contesti più adeguati alle loro necessità.</p>												

**STRANAIDEA S.C.S. Impresa Sociale**

Via Paolo Veronese 202 - 10148 Torino (TO)  
 info@stranaidea.it pec: stranaidea@legalmail.it  
 P. IVA e CF 05188910011  
[www.stranaidea.it](http://www.stranaidea.it)

<p><b>Altre tipologie vocazionali</b></p>	<p>Il servizio considera il gruppo come un'importante risorsa per l'apprendimento dei bambini, degli adolescenti. Per questo motivo propone l'opportunità di realizzare: attività di gruppo per ragazzi ("Gruppo di sostegno agli apprendimenti", laboratori)</p>
<p><b>Quali procedure regolano il servizio</b></p>	<p>Il servizio è regolato dalle apposite procedure del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza. Il trattamento dei dati dei beneficiari è effettuato nel rispetto delle vigenti normative per la privacy. Il Responsabile incaricato del trattamento dati sensibili dei fruitori del servizio è il Coordinatore del Servizio.</p>

**STRANAIDEA S.C.S. Impresa Sociale**

Via Paolo Veronese 202 - 10148 Torino (TO)  
 info@stranaidea.it pec: stranaidea@legalmail.it  
 P. IVA e CF 05188910011  
[www.stranaidea.it](http://www.stranaidea.it)