

AGGIORNAMENTO DEL 29/12/2016

Verificato e approvato dal Presidente: _____

CARTA DEI SERVIZI

ANNO 2017

ARANEA" Consorzio Cooperative Sociali - Soc.Coop.Soc.
Partita IVA 03058520713 - REA n. 221502
Iscritta al numero 03058520713 del Reg. delle Imprese - Ufficio di FOGGIA
Albo Regionale delle Cooperative Sociali n. 12 – Sezione C e Albo Società Cooperative n. A134405
Sede legale: via Manfredonia km. 8 – loc. Torre Guiducci - Sede operativa: Via della Repubblica, 82/C
71121 FOGGIA
Tel: 0881/770866 - Fax: 0881/753301
e- mail: amministrazione@consorzioaranea.it PEC: consorzioaranea@legalmail.it
Sito internet: www.consorzioaranea.it

INDICE GENERALE

1. CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI.....	3
2. CHI SIAMO.....	3
2.1 La Mission.....	4
2.2 I Valori.....	4
2.3 Storia.....	5
2.4 Soci.....	9
3. STANDARD.....	10
4. I SERVIZI OFFERTI.....	11
4.1 Descrizione dei servizi offerti dal Consorzio Aranea.....	13
5. MANSIONARIO.....	16
6. CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA QUALITA'.....	21
7. OBIETTIVI ED IMPEGNI SULLA QUALITA'.....	21
8. PIANIFICAZIONE DELLA QUALITA' PER CIASCUN PROCESSO.....	21
9. DEFINIZIONE DELLA METODOLOGIA DI ELABORAZIONE E ANALISI DEI DATI RACCOLTI.....	30
10. GESTIONE RECLAMI.....	30

“...Le cooperative sfidano tutto, sfidano anche la matematica, perché in cooperativa uno più uno fa tre!

E in cooperativa, un fallimento è mezzo fallimento.

Questo è il bello delle cooperative...”

(Papa Francesco)

1. CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un patto che il Consorzio ARANEA – Soc. Coop. Soc. a r.l. stringe con i propri destinatari: rappresenta cioè l'impegno del Consorzio a fornire loro certi livelli di servizi e, contemporaneamente, è un importante veicolo di comunicazione esterna e interna. La Carta dei Servizi è frutto di un processo condiviso e partecipato da parte dei responsabili, consiglieri e dipendenti del Consorzio Aranea. Il Consorzio ha ritenuto di dover adottare la Carta dei Servizi contestualmente al mantenimento di un sistema di gestione di qualità e in riferimento alle normative dettate dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” (principi ispiratori e regole di comportamento per tutti gli enti erogatori di servizi) e dalla legge 325/2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” (art. 13: “carta dei servizi sociali”). La Carta dei Servizi è quindi uno strumento per:

- Informare sui servizi offerti dal Consorzio Aranea agli utenti e sulle modalità del relativo funzionamento;
- Definire gli standard di qualità adottati a tutela dei diritti degli utenti e dei meccanismi di verifica

2. CHI SIAMO

<u>Ragione Sociale:</u> ARANEA Consorzio Cooperative Sociali – Soc. Coop. Soc. a r.l.
<u>SEDE LEGALE</u>
Via: Manfredonia, km 8
<u>SEDE OPERATIVA</u>
Via: della Repubblica N°: 82/C
Località: Foggia (Fg)
Telefono: 0881/770866
Fax: 0881/753301
Codice Fiscale – Partita IVA.: 03058520713
e-mail: amministrazione@consorzioaranea.it presidenza@consorzioaranea.it progetti@consorzioaranea.it rendicontazione@consorzioaranea.it consulenzafiscale@consorzioaranea.it ufficiopaghe@consorzioaranea.it
pec: consorzioaranea@legalmail.it
Sito internet: www.consorzioaranea.it
Orari di apertura al pubblico: dal lunedì al giovedì: 09.00 – 13.00 e 15.00 – 17.00 venerdì: 09.00 – 13.00

2.1 La Mission

La mission del Consorzio è quella di offrire servizi specializzati a livello fiscale, contabile, amministrativo, di general contractor e di formazione a cooperative sociali e associazioni di volontariato associate.

Il Consorzio ha quali principi fondamentali della sua missione:

- Gestione democratica e partecipata, attraverso il coinvolgimento attivo delle cooperative e delle associazioni che ad esso aderiscono.
- Parità di condizione tra i soci indipendentemente dal loro volume d'affari e dal posizionamento sul mercato; anzi, conoscendo le difficoltà in cui opera la cooperazione sociale oggi, offre particolare attenzione alle cooperative più fragili o neo costituite per accompagnarle nella crescita.
- Territorialità, ossia legami e aderenza al territorio provinciale di appartenenza nella convinzione che per poter offrire servizi qualificati e rispondenti ai bisogni è necessario conoscere e interagire attivamente con gli altri partner locali.
- Specializzazione nell'ambito dell'economia no profit offrendo servizi qualificati e settorializzati legati appunto alle norme fiscali e legislative di questi enti.
- Trasparenza gestionale attraverso massima comunicazione delle condizioni dei servizi resi. Ascolto e confronto con i rappresentanti dei suoi associati sui servizi, sui costi, sull'efficienza e sulla professionalità.

2.2 I valori

Il Consorzio fa riferimento a una serie di valori che costituiscono il terreno e la linfa vitale che danno senso all'organizzazione stessa.

I valori di riferimento sono:

❖ **Integrazione con il territorio**

Il Consorzio si è costituito perché crede fermamente nella necessità di creare reti con altri soggetti che si muovono nell'ambito dei servizi alla persona. Le scelte progettuali perché abbiano un senso nel territorio ove si opera richiedono una capacità di integrazione nelle politiche territoriali. Ciò comporta la capacità di interfacciarsi con le istituzioni locali e la capacità di proporre idee progettuali che rispondano a reali bisogni degli uomini e delle donne di quel territorio. Proposte basate sul concetto del confronto e che abbiano alla base il rispetto del lavoro degli operatori. Anche nella partecipazione a bandi o ad avvisi pubblici non ci si propone mai solo con il concetto del massimo ribasso ma in un rapporto che permette di offrire un servizio dignitoso sia per gli utenti finali che per gli operatori coinvolti nella gestione operativa. Il Consorzio condivide questa scelta politica con le sue cooperative associate.

❖ **Centralità della persona**

Il Consorzio, riguardo ai suoi utenti e di conseguenza agli utenti delle cooperative socie, vuole prendere le distanze da definizioni che vogliono intrappolare queste categorie di persone solo come pietre di "inciampo" o come "mele marce". Affianco a una persona portatrice di diritti, spesso negati, ci si pone al fianco per avviare un processo di accompagnamento che porta a modificare anche le relazioni e a chiedersi quali siano i comportamenti da perseguire come cittadini responsabili perché tutti possano godere dei diritti fondamentali.

Questa chiave di lettura è condivisa con le cooperative associate.

Nell'approvvigionamento di servizi si cerca di puntare l'attenzione su quelli che sono bisogni emergenti e che spesso non si palesano in modo chiaro e/o eclatante in alcune situazioni. I servizi attivati sono allora non solo quelli di tipo assistenziale ma anche quelli culturali ed educativi che portano al miglioramento della qualità della vita di tutti gli uomini e le donne del territorio.

E' posta particolare attenzione anche a bisogni emergenti di categorie di utenti svantaggiati.

❖ **Promozione della cultura della qualità**

La scelta della certificazione di qualità è motivata senza dubbio dal voler acquisire un marchio di riconoscimento verso gli enti committenti ma è stata dettata essenzialmente dal voler mettere in atto uno strumento interno di autovalutazione. Un processo che coinvolga nella gestione i collaboratori, i dipendenti e i soci, ma anche gli utenti. Il lavoro sociale rischia, proprio perché parte da forti motivazioni personali e da atteggiamenti di solidarietà e di scelte relazionali che coinvolgono molto gli operatori di settore, a non prevedere spazi di rilettura dei comportamenti o di controllo di gestione interna. I procedimenti della certificazione inducono a superare il personalismo della prestazione ma a darsi letture condivise e strumenti di lavoro uniformi. In questo senso la certificazione diventa strumento di crescita di tutto il gruppo societario; porta a rileggere la vision per rielaborare periodicamente la missione.

❖ **Sviluppo dell'assetto societario**

Il CdA si incontra periodicamente per una programmazione e una verifica costante. Pone attenzione e cura i momenti assembleari per favorire la comunicazione circolare all'interno. Si chiede alle cooperative associate di porre particolare attenzione al senso di appartenenza dei soci e dei soci volontari; e di accompagnare le stesse cooperative perché al loro interno l'assetto societario venga vissuto in una forma di grande integrazione e arricchimento valorizzando la partecipazione di tutti i soci. Il Consorzio si è dato quale metodo di lavoro anche quello di un incontro periodico del coordinamento, composto dal Presidente e dai responsabili di settore per abituarsi a gestire davvero in modo collegiale la società.

❖ **L'autoimprenditorialità**

Il Consorzio considera un valore il concetto dell'autoimprenditorialità intendendo con questo che tutti, dagli amministratori ai dipendenti, sono co-attori di uno sviluppo del consorzio che permette di creare lavoro per gli stessi protagonisti e sostenere altre cooperative socie. Considera valori irrinunciabili i criteri principali che un'organizzazione non profit deve possedere quali la formalità, la natura giuridica privata, l'autogoverno, assenza di distribuzione degli utili, democraticità. Una buona idea di imprenditorialità permette di poter competere con altre aziende sul piano della qualità dei servizi e del rapporto qualità/costi.

2.3 Storia

Il consorzio "Aranea" nasce nel giugno 2000 dall'unione di due esperienze: l'ufficio diocesano della pastorale sociale e del lavoro della Diocesi di San Severo e dall'Associazione "Emmaus" di Foggia. La Diocesi di San Severo, con l'allora Vescovo Mons. Bonicelli, dà vita ad una società "LA PICCOLA MASSERIA" con fondi dell'otto per mille per dare un segnale a tutta la comunità locale a favore dei disoccupati. Tale iniziativa rende la Diocesi una delle protagoniste del "Progetto Policoro", dove poi ci sarà l'incontro con il Consorzio "CS" di Potenza, in particolare nella persona di Massimo De Rosa, che porterà all'incontro con l'altra realtà fondante del consorzio e cioè della Comunità Emmaus di Foggia. Tale realtà opera oramai da oltre venti anni nel campo del sociale, in particolar modo nel recupero dei tossicodipendenti e nel loro inserimento lavorativo.

Attualmente il consorzio è cresciuto notevolmente in quanto è diventato punto di riferimento di molte cooperative sociali della provincia di Foggia. In questo momento sono socie del consorzio quindici cooperative.

L'esigenza del consorzio nasce dal bisogno di centralizzare alcuni servizi per le cooperative ma anche di condividere un percorso comune nell'esperienza della cooperazione.

Il consorzio Aranea dispone di una sede legale in Foggia alla Via Manfredonia Km 8 e una sede operativa in Foggia alla Via della Repubblica n. 82/C.

La struttura del Consorzio Aranea prevede la presenza di 6 dipendenti, con funzioni di coordinamento e funzione amministrativa, nonché la presenza di una serie di collaboratori che si occupano della funzione progettuale e dello svolgimento di singoli progetti. Si avvale della consulenza di un dottore commercialista e consulente del lavoro per i servizi di contabilità ed elaborazione buste paga.

La presenza ormai stabile nella realtà territoriale della provincia di Foggia a mezzo delle varie cooperative socie dislocate in vari Comuni, consente una fitta serie di relazioni e contatti. L'inserimento del Consorzio in una precisa rete di contatti e sinergie, attraverso la cognizione precisa delle realtà locali e delle relative problematiche, consente di creare un valido mezzo di supporto e sostegno per coadiuvare le attività dei soggetti attivi del circuito, attraverso le varie risorse disponibili.

Convenzioni ed Attività precedenti e concluse al 31/12/2016

- Dall'08/05/2014 al 03/08/2016 gestione, in Convenzione con la Prefettura di Foggia, di posti di accoglienza nel territorio del Comune di Manfredonia per cittadini extracomunitari richiedenti protezione internazionale. A mezzo della coop Le Radici e le Ali
- Dal 01/11/2008 al 31/07/2016 con il Comune di Foggia, Assessorato all'Immigrazione. Progetto "A casa" per l'ospitalità a lavoratori extracomunitari nell'albergo diffuso. A mezzo della coop. Arcobaleno e della coop. Emmaus.
- Dal 03/11/2014 al 11/07/2016 con il Comune di Foggia per la gestione delle attività della Porta Unica d'Accesso (P.U.A). A mezzo della coop. Agape
- Dal 18/09/2014 al 30/11/2015, come da contratto con il Comune di Foggia, ha gestito il servizio di inserimento lavorativo per disabili psichici attraverso l'erogazione di borse lavoro. A mezzo della Coop. Soc. Emmaus
- Da 02/10/2014 al 31/10/2015 ha gestito il progetto Ri-abitare finanziato dalla Regione Puglia in seguito alla presentazione di proposte progettuali relative ad iniziative sociali, educative e culturali in favore delle persone immigrate. A mezzo delle associate Coop. Soc. Arcobaleno, Coop. Soc. Emmaus e Ass. Comunità sulla strada di Emmaus.
- Dal 12/05/2014 al 31/07/2015 con il Comune di Apricena per la gestione dell'asilo nido comunale. A mezzo della coop Agape soc. coop. sociale di tipo A
- Dal 03/11/2014 al 30/06/2015 ha gestito il progetto "A.S.I.S. – Accesso ai Servizi ed Inclusione Sociale presso la ASL/FG di Cerignola. Il consorzio ha firmato un mandato all'ASL FG per la sottoscrizione della relativa convenzione di sovvenzione con il Ministero dell'Interno.
- Con aggiudicazione del 09/12/2011 e avvio il 12/03/2012. Con il Comune di Manfredonia ha gestito il servizio Interventi di prevenzione primaria, secondaria e terziaria delle dipendenze Patologiche per n. 3 anni. A mezzo della coop. Elios.
- Dal 24/02/2014 al 20/06/2015, con l'Ambito di Lucera, per la gestione del servizio di Segretariato Sociale, Sportello Sociale e P.U.A.
- Dal 01/08/2014 al 31/05/2015 ha gestito, in convenzione con il Comune di Foggia, lo sportello sociale per migranti presso la "Casa dei Diritti" sita in Manfredonia al viale dei Pini – Siponto, realizzato nell'ambito dell'Asse II "Diffusione della legalità", come mandante dell'ATI che ha come capofila la Coop. Iris.
- Dal 31/12/2007 al 15/03/2015. Con il Comune di San Severo per l'affidamento di servizi di supporto ad attività amministrative ed ausiliarie presso servizi culturali, contabili e sociali del Comune di S. Severo. A mezzo della coop. Agape. Da settembre 2012 al 15/03/2015 anche l'ampliamento del Servizio Sociale Professionale e Segretariato Sociale.
- Da Marzo 2013 e fino al 28/02/2015 nell'ambito dell'Avviso n. 6/2011 PROGETTI INNOVATIVI INTEGRATI PER L'INCLUSIONE SOCIALE DI PERSONE SVANTAGGIATE ha gestito il progetto biennale Il sole per tutti R.T.S. Aranea-Smile Puglia che prevede l'attivazione di borse lavoro per soggetti svantaggiati dell'Alto Tavoliere.
- Dal 10/06/2013 al 09/06/2014, gestione, in qualità di soggetto attuatore della seconda annualità del Progetto VOLO D'AQUILA la cui titolarità è in capo al Comune di San Severo. Il progetto si pone le seguenti finalità:
 - Creare un punto di riferimento e di incontro per i giovani mirato alla promozione di una migliore qualità della vita dei giovani stessi e ad una loro attiva partecipazione alla vita del territorio.
 - Attuare interventi per la prevenzione della marginalità giovanile, attraverso un'analisi ed una progettazione individualizzata delle attività.
 - Attuare interventi che favoriscono la promozione di competenze sociali di base (autonomia, collaborazione, comunicazione).
- Dal 10/12/2012 al 31/12/2013. Con il Comune di Torremaggiore, per la gestione del centro sociale Polivalente per diversamente abili. A mezzo della cooperativa associata Oasi.
- Dal 01/02/2011 al 31/08/2013. Con il Comune di Apricena per la gestione del Centro Sociale Polivalente per diversamente abili. A mezzo della Coop. Soc. "Santa Maria soc. coop. sociale di tipo A"
- Dal 01/11/2011 al 31/07/2013. Con il Comune di Apricena per la gestione dell'asilo nido comunale. A mezzo della coop Santa Maria soc. coop. sociale di tipo A

- Dal 20/08/2012 al 31/07/2013. Con l'ASL FG, gestione Sportello di cittadinanza rivolto a migranti e fasce deboli, ubicato nella città di Cerignola. A mezzo Coop. Arcobaleno e Coop. Agape.
- Dall'11/09/2012 al 30/06/2013. Con il Ministero dell'Interno ha gestito il progetto "Ho costruito la mia casa" codice progetto 101411 in risposta al Bando Fei 2011 - Fondo europeo per l'integrazione dei cittadini dei paesi terzi 2007-2013 Azione 4. "Promozione dell'accesso all'alloggio". Con il partenariato delle cooperative associate Agape, Arcobaleno, Elios, L'albero del Pane e con il Comune di Foggia, il Comune di Cerignola, la Fondazione Siniscalco Ceci Emmaus ONLUS e le ACLI Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani
- Dal 01/02/2011 al 14/06/2013. Con il Comune di Apricena per la gestione della ludoteca comunale. A mezzo della coop Santa Maria soc. coop. sociale di tipo A
- Dal 05/11/2012 e fino al 31/05/2013 e dal 01/02/2011 all'11/06/2011 Con il Comune di San Severo in quanto capofila del Piano Sociale di Zona Alto Tavoliere per l'affidamento del servizio di Integrazione Scolastica nell'intero ambito. A mezzo della coop. "Agape", della Coop. Soc. "Santa Maria soc. coop. sociale di tipo A" e della coop "Oasi".
- Dal 01/03/2012 al 28/02/2013. Con il Comune di San Severo ha gestito il servizio di "Borse Lavoro Sociali" Area Adulti. A mezzo della coop. Edilverde
- Dall'08/10/2011 al 31/12/2012 ha gestito il progetto Mano per Mano che prevede la realizzazione di attività di counselling e sostegno e l'attivazione di un laboratorio multimediale a favore dei disabili e delle loro famiglie. Il progetto è finanziato dalla Regione Puglia nell'ambito dei Progetti Per Azioni Di Sistema A Favore Dell'associazionismo Familiare.
- Dal 01/02/2011 al 31/12/2012. Con il Comune di Apricena per il servizio Trasporto Disabili. A mezzo della coop. Edilverde
- Dal 01/11/2011 al 15/09/2012. Con il Comune di San Severo per la gestione del servizio di Segretariato Sociale. A mezzo della coop. Agape
- Da marzo 2011 fino a novembre 2012, in partenariato con ITCA/FAP onlus ha gestito il progetto SOS legalità, finanziato dalla fondazione SUD che prevede azioni di animazione per studenti stranieri sulle tematiche della legalità;
- Dal 01/02/2011 al 15/03/2012 ha gestito per conto del Comune di Apricena il servizio di Borse Lavoro per disabili. A mezzo della coop. Edilverde
- Da dicembre 2010 al 28/02/2012 il Consorzio in ATI con l'Istituto di Ricerca Mario Negri, il Censis e l'Associazione Abusuan di Bari, ha erogato un progetto di ricerca sulle condizioni di salute dei migranti in Puglia. Progetto finanziato dalla Regione Puglia.
- Dal 22/03/2010 al 15/09/2011 ha gestito per conto del Comune di S. Severo il Centro Sociale Polivalente per diversamente abili "Il Sorriso". A mezzo della coop. Agape
- Da marzo 2010 a luglio 2011 ha gestito le strutture di accoglienza per richiedenti asilo, rifugiati e titolari di protezione umanitaria anche temporanea rientranti nell'ambito del progetto "8 azioni per 1000 idee". A mezzo della cooperativa Agape e della cooperativa Arcobaleno. Progetto finanziato dalla Provincia di Foggia
- Dall'11 maggio 2009 al 31/01/2011. Con il Comune di Apricena per il servizio Trasporto Disabili nei comuni di Apricena, Lesina e Poggioimperiale. A mezzo della coop. Edilverde.
- Dal 10/04/2008 al 31/01/2011. Con il Comune di Apricena per la gestione della ludoteca comunale. A mezzo della coop Santa Maria soc. coop. sociale di tipo A
- Dal 30/04/2008 al 31/01/2011. Con il Comune di Apricena per la gestione del Centro Sociale Polivalente per diversamente abili. A mezzo della Coop. Soc. "Il Sorriso" e "Santa Maria soc. coop. sociale di tipo A"
- Da ottobre 2009 al 31/12/2010. Con il Comune di Apricena per la gestione del servizio di Assistenza scolastica specialistica. A mezzo della Coop. Soc. "Il sorriso".
- 2008-2010.
Con il Comune di S. Severo per l'affidamento della gestione del Centro Sociale Polivalente per diversamente abili "Il Sorriso". A mezzo della coop. Agape
Convenzione con l'Amministrazione Provinciale di Foggia per la gestione di borse lavoro per soggetti malati di AIDS.
- 2008 - 2009 con il Comune di San Severo. Gestione del Servizio "Tutor/Educativa Territoriale per minori. A mezzo della coop. "L'isola Felice"
- 2008 - 2009
Progetto "Promozione dell'Accoglienza e dell'Integrazione nell'Alto Tavoliere (PAI)" Gestione sportello informativo mobile per i lavoratori extracomunitari presenti nella Provincia di Foggia. A mezzo della coop. AGAPE

- 2008. Con il Comune di Foggia. Progetto Lavoro e dignità (LED) per l'ospitalità a lavoratori extracomunitari nell'albergo diffuso. A mezzo della coop Arcobaleno e della coop. Emmaus
- 2007 – 2008. Consorzio ARANEA" è stato tra gli attuatori, in ATI con SMILE Puglia, E.P.C.E.P., FORMEDIL Foggia, Consorzio C.A.T., EUROMEDITERRANEA e PROTOM , del progetto "STRA.DE.IT - Strategies and development" da realizzarsi nell'ambito della linea di intervento denominata "Progetto integrato di formazione e creazione d'impresa", finanziata dal Comune di Foggia a valere sul POR Puglia 2000/2006 - Asse V - Città, Enti Locali e qualità della vita - in attuazione alla misura 5.3 - Azioni formative e piccoli sussidi - Azione b - Sostegno alla piccola impresa in ambito urbano.
- 2007 – 2008. Attività di mainstreaming e di supporto al progetto "L'Osservatorio delle Politiche Sociali della Provincia di Foggia: dalla lettura dei bisogni alla programmazione dei servizi" nell'ambito di POR PUGLIA 2000-2006 Misura 3.4 azione d) realizzato mediante un accordo di cooperazione con Euromediterranea S.p.A – AGENZIA PER L'INCLUSIONE SOCIALE s.r.l. e SMILE PUGLIA
- 2007 – 2008. Attività di mainstreaming e di supporto al Progetto "Bisogni sociali, risorse umane e qualità dei servizi: percorsi di ricerca nell'Alto Tavoliere" – POR PUGLIA 2000/2006 – Misura 3.2 Azione c) realizzato mediante un accordo di cooperazione con Euromediterranea S.p.A – AGENZIA PER L'INCLUSIONE SOCIALE s.r.l. e SMILE PUGLIA
- 2006- 2008. Partecipazione al progetto EQUAL "Una società senza esclusi" che mira a creare occupazione a persone svantaggiate. Il progetto "Una società senza esclusi" costituisce per il territorio di Capitanata una buona prassi per l'attivazione di processi di inclusione sociale per soggetti svantaggiati con particolare attenzione all'inserimento lavorativo. Grazie a tale iniziativa il centro il "Sorriso" lo scorso anno è stato protagonista in incontri transnazionali con la Spagna, l'Inghilterra.
- 2006- 2008. Partecipazione alle attività di formazione e di accompagnamento ai Centri Territoriali per l'Impiego della provincia di Foggia (bando di gara anno 2006). Tale attività coinvolge il Consorzio e mira ad accompagnare gli operatori nell'attuazione del collocamento mirato di soggetti svantaggiati
- 2001 – 2008. Convenzione con il Comune di San Severo per la stabilizzazione di n. 13 LPU per assistenza domiciliare anziani, trasporto scolastico per disabili, trasporto da e per il centro di riabilitazione della ASL FG 1, attività di animazione presso il centro diurno di San Severo per anziani, informazioni a disabili e anziani. A mezzo della Coop. Agape.
- 2002 - 2007. Per il Comune di San Severo ha gestito il Centro Diurno per Disabili medio gravi a mezzo della Cooperativa Agape di tipo A. Il Centro accoglie circa 30 utenti disabili.
- Con il Comune di San Severo, progetti di inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati per la gestione dei bagni pubblici a San Severo. A mezzo della Cooperativa Emmaus di tipo B;
- Consulenza per il Comune di San Paolo Civitate per la progettazione nel campo dei servizi sociali e attuazione di progetti di Servizio Civile Nazionale
- Partner del progetto Kairos gestito dall'Associazione Emmaus sulle problematiche delle persone malate di AIDS
- In rete nazionale con il Consorzio ABN per l'impianto dei pannelli fotovoltaici (corsi di formazione teorica ed esperienza di stage presso lo stesso consorzio ABN);
- 2003 -2005. Associati all'Ente Federazione Nazionale SCS CNOS, direttamente e a mezzo delle sue associate, realizza e accoglie progetti del servizio civile nazionale.
- 2003-2004. Partner del Progetto EQUAL CLIPS della Provincia di Foggia, finanziato dal F.S.E. per la creazione e gestione di un incubatore di imprese sociali
- 2003 – 2004. Nell'ambito delle iniziative a favore dei disabili ha collaborato e collabora attivamente con l'Università di Bologna per la realizzazione di stage di educazione all'autonomia. Ha collaborato nella gestione di una scuola dell'autonomia nell'estate del 2003 a Rodi Garganico e nella gestione di un negozio per l'inserimento lavorativo dei disabili nell'estate del 2004.
- 2004. Adesione alla Campagna nazionale " L'Acqua è vita" dell'Associazione di Volontariato Internazionale con alcuni enti locali
- 2004. Adesione al Progetto carceri di CGM Nazionale con il Ministero di Grazia e Giustizia (Progetto in fase di ridefinizione esecutiva).
- 2001- 2003. Progetto "Vivere il Parco in libertà": Importante azione è stata promossa dal consorzio in collaborazione con l'Ente Parco Nazionale del Gargano con il progetto "Vivere il Parco in Libertà". All'interno di tale progetto il consorzio ha attuato una serie di iniziative mirate al monitoraggio del territorio garganico e delle strutture ricettive in esso ospitate in grado di accogliere e fornire servizi qualificati per un turismo sociale rivolto a soggetti disabili. Conclusione di tali attività è stata la

pubblicazione curata dal consorzio di una guida ai percorsi accessibili e alle strutture ricettive per persone disabili, tale guida è consultabile anche sul WEB all'indirizzo www.parcogargano.it/vivere .
Le attività svolte a favore dei disabili hanno permesso al consorzio di intrecciare serie e fattive relazioni con le realtà locali che operano a vario titolo nel mondo della disabilità ottenendo forte visibilità e sicuro riconoscimento dal territorio stesso.

- 2001- 2003. Il consorzio ha curato, per l'Ente Parco Nazionale del Gargano, anche la commercializzazione di prodotti e gadgets destinati alla promozione dell'immagine del Gargano presso i turisti.
- 2000 – 2002. Ha collaborato con l'Ente Provincia di Foggia con cui si è collaborato attivamente per lo studio dei POR e la promozione di un Patto Sociale Provinciale.

Publicazioni

- Ha curato la pubblicazione "Vivere il Parco in libertà" per conto dell'Ente Parco del Gargano" nell'ambito del più ampio progetto sull'accessibilità del parco a persone diversamente abili (dicembre 2002)
- Ha curato la redazione del libro e del dvd "Con la testa e con il cuore"- Scegliere di cooperare nell'ambito del progetto "STRA.DE.IT - Strategies and development" da realizzarsi nell'ambito della linea di intervento denominata "Progetto integrato di formazione e creazione d'impresa", finanziata dal Comune di Foggia a valere sul POR Puglia 2000/2006 - Asse V - Città, Enti Locali e qualità della vita - in attuazione alla misura 5.3 - Azioni formative e piccoli sussidi - Azione b - Sostegno alla piccola impresa in ambito urbano.

2.4 Soci

Attualmente i soci del Consorzio Aranea sono:

1. Associazione COMUNITA' SULLA STRADA DI EMMAUS Onlus
2. Soc. Coop. Soc. AGAPE
3. Soc. Coop. Soc. a r.l. ARCOBALENO
4. EMMAUS – Soc. Coop. Soc.
5. PIETRA DI SCARTO Cooperativa Sociale
6. L'ALBERO DEL PANE Soc. Coop. Sociale
7. L'ISOLA FELICE Cooperativa Sociale
8. PIU' SERVIZI – Agricoltura Ambiente e Territorio – Soc. coop. Soc.
9. ARCA DI NOE' – Soc. Coop. Soc.
10. FORTORE HABITAT ONLUS Soc. Coop. Soc.
11. OASI Soc. Coop. Soc.
12. CALLPRINT Soc. Coop. Soc.
13. Soc. Coop. Soc. SCURPIDDU
14. LE RADICI E LE ALI Soc. Coop. Soc.
15. KAIROS Soc. Coop. Soc

Il Consorzio è socio di:

- Banca Popolare Etica;
- Confcooperativa/Federsolidarietà;
- Consorzio Reti Meridiane;
- Federazione Salesiana SCS CNOS
- Gal Daunia Rurale
- Consorzio Mestieri Puglia Società Cooperativa Sociale

3. STANDARD

I servizi si fondano sul principio della centralità della persona rappresentante di solito l'ambito delle cooperative sociali e per questo puntano la loro attenzione sui seguenti aspetti fondamentali:

Standard organizzativi: il Consorzio Aranea offre all'utenza un'accoglienza e una consulenza di alto profilo, garantito dalla professionalità del personale che gestisce le richieste degli utenti attraverso attività e prestazioni personalizzate e calibrate alle singole esigenze delle persone e degli enti non profit, in linea con un principio di partecipazione dell'utente e di collaborazione sia interna che con gli enti e i servizi competenti.

Standard strutturali: il Consorzio garantisce agli utenti una struttura accogliente, definita da molti famigliare, dotata di uffici destinati alle ordinarie attività di gestione dei servizi e ai colloqui individuali e riservati, di uno spazio dedicato alla consultazione di materiale informativo e agli eventi aggregativi; il tutto nel rispetto delle norme di sicurezza.

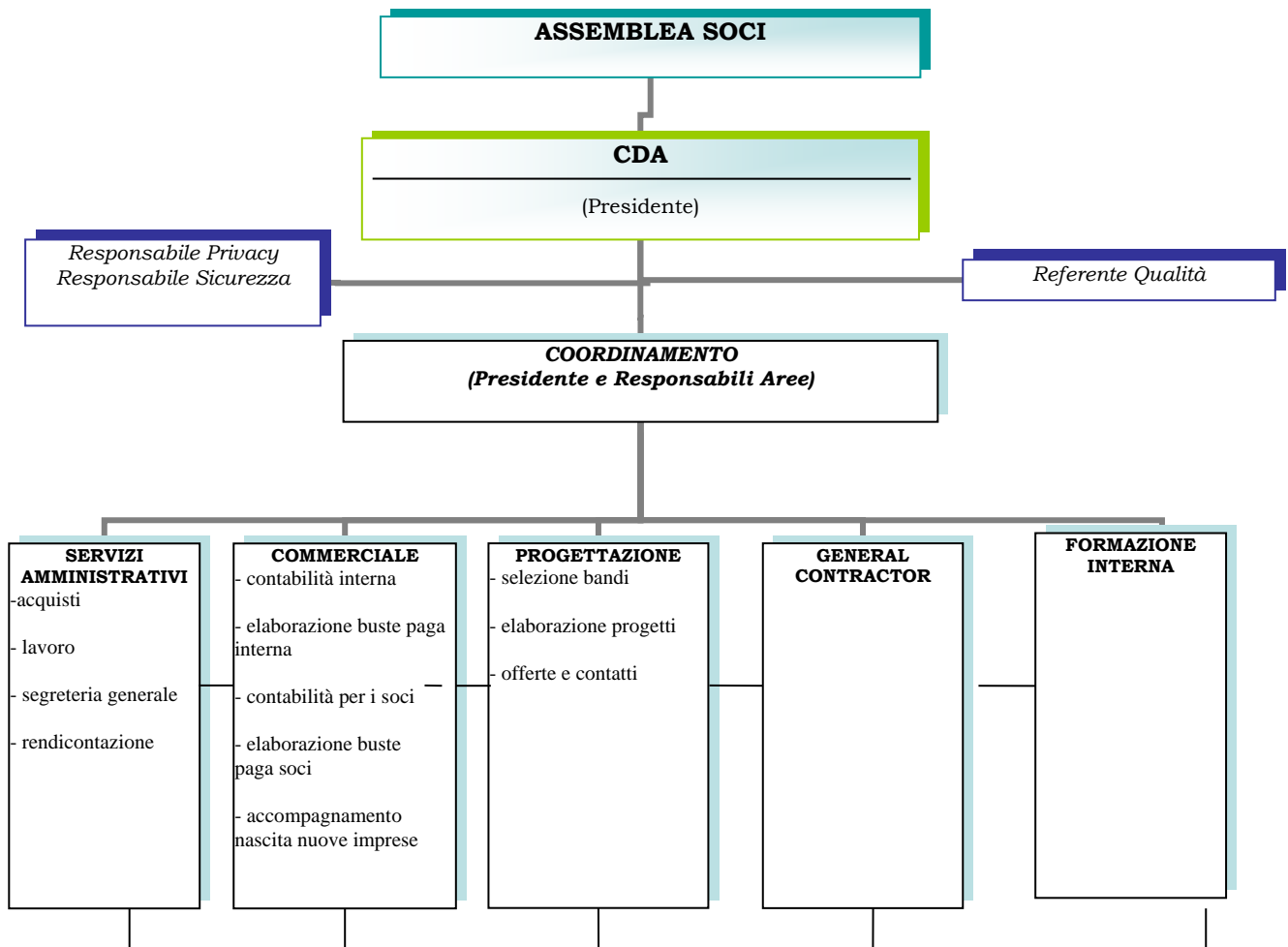
Standard normativi: tutte le attività del Consorzio Aranea sono conformi alle normative vigenti sia in termini di privacy che di sicurezza sul lavoro. Il Consorzio opera nel pieno rispetto del D.Lgs. 196/2003 e successive integrazioni e modifiche, garantendo che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale. Al cittadino che entra in contatto con il consorzio viene garantita la più assoluta riservatezza e il più ampio rispetto dei suoi diritti fondamentali e della sua dignità.

Professionalità degli operatori: I dipendenti, i collaboratori e i vari responsabili del Consorzio Aranea hanno il titolo di studio inerente le mansioni svolte e seguono continui percorsi di aggiornamento e formazione individuali.

I SERVIZI OFFERTI

I servizi principali offerti dal Consorzio Aranea sono:

- **General –contractor per le cooperative associate con gli enti locali nella gestione di attività sociali;**
- **Servizi contabili ed elaborazioni buste paghe**
- **Servizi amministrativi**
- **Progettazione per le attività sociali.**



Oggi ha le seguenti convenzioni/contratti:

1. In data 01/09/2016 è stato avviato il servizio di Supporto ai Servizi Amministrativi nel Comune di San Severo a mezzo della Cooperativa consorziata KAIROS.
2. Dal 04/08/2016, in Convenzione con la Prefettura di Foggia, gestione di posti di accoglienza nel territorio del Comune di Manfredonia per cittadini extracomunitari richiedenti protezione internazionale. A mezzo della coop Le Radici e le Ali.
3. In data 01/06/2016 si è avviato il progetto SPRAR nel Comune di Bovino per l'accoglienza di n. 25 richiedenti asilo A mezzo della cooperativa consorziate Soc. Coop. Soc. ARCOBALENO.
4. In data 01/02/2016 ha avviato la gestione del servizio di Pronto Intervento Sociale (P.I.S.) così come da contratto con il Comune di Foggia. A mezzo della cooperativa consorziata Soc. Coop. Soc. ARCOBALENO.
5. In data 16/03/2016 ha iniziato la gestione dell'Asilo Nido del Comune di Troia, così come da affidamento dell'Ambito Territoriale di Troia. A mezzo della cooperativa consorziata Soc. Coop. Soc. AGAPE.
6. In data 07/06/2016 ha iniziato, la gestione dell'Asilo Nido del Comune di Deliceto, così come da affidamento dell'Ambito Territoriale di Troia. A mezzo della cooperativa consorziata Soc. Coop. Soc. AGAPE.
7. Dal 10/11/2015 con l'Ambito Territoriale Alto Tavoliere del PSZ per la gestione del servizio di integrazione scolastica in favore di alunni diversamente abili frequentanti le scuole dell'infanzia – la scuola primaria e la scuola secondaria di primo grado dei comuni appartenenti all'ambito territoriale Alto Tavoliere. A mezzo della cooperativa consorziata AGAPE.
8. Dal 05/10/2015 con l'Ambito Territoriale Alto Tavoliere del PSZ per la Gestione dei Centri Polivalenti per diversamente abili dei comuni dell'Ambito Territoriale Alto Tavoliere del Piano Sociale di Zona. A mezzo delle cooperative consorziate AGAPE ed OASI.
9. Dall'11/11/2013, Con il Comune di Foggia, per la gestione del servizio trasporto sociale. A mezzo della cooperativa consorziata AGAPE.
10. Da marzo 2010 cura l'assistenza tecnica del Bando "Programma Microcredito alle imprese" promosso dalla Fondazione Banca del Monte "D. Siniscalco Ceci" e Banca Popolare Etica.

4.1 Descrizione dei servizi offerti dal Consorzio Aranea

❖ GESTIONE DI CONTRATTI PER CONTO DELLE COOPERATIVE ASSOCIATE IN RELAZIONE AD ATTIVITÀ DI SVILUPPO (GENERAL CONTRACTOR).

Le offerte, gli ordini ed i contratti relativi al servizio di General Contractor riguardano ogni servizio che sarà poi affidato alla gestione delle cooperative socie. A titolo esplicativo i servizi possono essere:

- Assistenza Domiciliare
- Servizio socio assistenziale e sanitario di tipo residenziale / diurno
- Servizi di accoglienza
- Servizi ambientali (es. manutenzione del verde, gestione piazzole ecologiche, riciclaggio)
- Attività di inserimento lavorativo
- Editoria ed informatica
- Progettazione e l'erogazione del servizio di gestione di corsi di formazione per conto della Regione ..., della Provincia di ..., del ministero del Lavoro o di altri enti (finanziati dal Fondo Sociale Europeo -FSE)
- Tutti i servizi compatibili con l'oggetto sociale delle cooperative sociali

Il Consorzio partecipa per sé e per le cooperative associate a gare con:

- A) **pubblico incanto**, la *procedura aperta* in cui ogni impresa interessata può presentare Offerta;
- B) **licitazione privata**, la *procedura ristretta* alla quale partecipano soltanto le imprese invitate dall'amministrazione aggiudicatrice;
- C) **appalto concorso**, la *procedura ristretta* nella quale il candidato redige, in base alla richiesta formulata dalla amministrazione aggiudicatrice, il progetto del servizio ed indica le condizioni ed i prezzi ai quali è disposto ad eseguire l'appalto;
- D) **trattativa privata**, la *procedura negoziata* in cui l'amministrazione aggiudicatrice consulta le imprese di propria scelta e negozia con una o più di esse i termini del Contratto;
- E) **convenzione**, l'*affidamento diretto di servizi*, diversi da quelli socio-sanitari ed educativi, il cui importo sia inferiore agli importi stabiliti dalle direttive comunitarie in materia di appalti pubblici.

FASI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

- **GESTIONE DELL'OFFERTA**
 - consultazione bandi, identificazione gara scelta cooperative
 - predisposizione offerta/progetto
 - riesame finale offerta ed invio al committente
- **ACQUISIZIONE CONTRATTO**
 - aggiudicazione gara/accettazione offerta
 - riesame e stipula contratto
 - apertura commessa
 - definizione e stipula convenzione tra Consorzio e cooperativa affidataria della commessa
- **ATTUAZIONE**
 - attuazione di verifiche e controlli presso le cooperative
 - gestione eventuali modifiche contratto
- **CHIUSURA**
 - scadenza contratto e rinnovo
 - scadenza contratto e chiusura

❖ SERVIZI CONTABILI ED ELABORAZIONE BUSTE PAGA

Il Consorzio si avvale della consulenza e collaborazione di un commercialista e di un consulente del lavoro regolarmente iscritti agli albi professionali di riferimento.

SERVIZI OFERTI:

- Elaborazione di ogni pratica connessa alla contabilità di natura fiscale e amministrativa;
- Predisposizione di bilanci, preventivi e consuntivi;
- Predisposizione di budget economici e finanziari;
- Collaborazione in fase di progettazione e rendicontazione in merito a budget preventivi e consuntivi;
- Elaborazione del libro unico dei clienti;
- Elaborazione e invio delle varie pratiche attinenti l'Area Lavoro

❖ PROGETTAZIONE PER LE ATTIVITA' SOCIALI

La progettazione sociale è affidata a personale qualificato che alla luce delle analisi dei bisogni del territorio, propone grazie alle idee progettuali soluzioni utili allo sviluppo di politiche sociali e lotta all'esclusione sociale e si occupa di predisporre materialmente la scrittura dello stesso progetto.

Progettare per una cooperativa socia vuol dire:

- aiutare a leggere il core business dell'ente proponente senza disperdersi dietro a ogni possibilità di bando;
- effettuare un'attenta analisi sulla fattibilità del progetto, sulla sua sostenibilità in fase di progetto e sostenibilità future;
- educare già nella fase di progettazione alla responsabilità etica prevedendo piani economici che permettano il rispetto delle persone che vi potrebbero operare.

In fase di stesura del progetto è necessario: effettuare un'analisi del problema che si vuole affrontare e del territorio di riferimento; elaborare le finalità, individuare i destinatari, elaborare le attività e gli approcci metodologici che si prevede di adottare, individuare i tempi e le modalità del monitoraggio e programmare i tempi, le risorse e i mezzi. A volte alcuni di questi punti sono già individuati dai bandi e pertanto occorre attenersi a quanto indicato.

FASI:

- selezione bandi
- analisi delle possibilità di finanziamento
- elaborazione e redazione del progetto / elaborazione e sviluppo dei formulari di presentazione dei progetti
- redazione dell'offerta economica dopo averla elaborata con gli operatori appartenenti al settore commerciale
- gestione della documentazione del sistema qualità relativa alla progettazione;
- collaborazione al monitoraggio del processo e all'implementazione di azioni correttive e di miglioramento;

❖ SERVIZI AMMINISTRATIVI

SERVIZI OFFERTI:

- Gestione contratti/Convenzioni e pratiche del personale
 - Fatturazione, rapporti di normale amministrazione con le banche, tenuta della cassa
 - Gestione della spesa e controllo di gestione
 - Controllo degli acquisti/ approvvigionamenti e gestione dei rapporti con i fornitori
 - Gestione corrispondenza
 - Predisposizione della rendicontazione
 - Gestione servizio civile
-

DESTINATARI

Le cooperative socie del Consorzio Aranea.

MODALITA' DI ACCESSO

Le cooperative socie ed eventuali cooperative interessate a servizi del consorzio possono accedere al Consorzio:

- Recandosi di persona presso la sede operativa di Via della Repubblica 82/C a Foggia
- Telefono, fax, posta elettronica, pec, sito web

SITO WEB

Il Consorzio ha in rete un proprio sito web, regolarmente aggiornato, che presenta diverse sezioni.

Vi è l'area "Chi siamo" di conoscenza del Consorzio nel quale è possibile trovare l'anagrafica e le informazioni principali relative alle cooperative socie, i partner, i membri del CdA, il curriculum aggiornato, la Carta dei Servizi e l'indicazione della certificazione di qualità.

Poi vi è l'area "Servizi" che riassume i servizi offerti dal Consorzio Aranea. Poi vi è l'area "News" grazie alla quale si cerca di informare tempestivamente sull'esistenza di bandi in ambito sociale – corsi di formazione – seminari e convegni – comunicati stampa e riassunti di incontri effettuati. Ci sono anche le aree "Download", "Newsletter" e "Contattaci".

Oltre a queste aree la grande utilità del sito è data dalla possibilità offerta alle cooperative socie di avere una propria login e sulla quale vengono inseriti i vari documenti informativi, di carattere contabile e giuridico così da accelerare le comunicazioni e permettere loro e al Consorzio di conservarli divisi per singola categoria (es. F24, libro unico, comunicazioni, fatture, bilanci...)

5. MANSIONARIO

Nella trattazione che segue vengono solo accennate le descrizioni delle funzioni istituzionali, per i dettagli delle quali si rimanda all'Atto Costitutivo del Consorzio e/o alla legislazione in materia.

➤ **Assemblea dei Soci (a.d.s.)**

L'assemblea dei Soci è costituita da tutti i soci del Consorzio ed è il massimo organo del Consorzio. È l'organo che individua la missione del Consorzio e stabilisce gli orientamenti strategici a cui si devono conformare tutti gli organi inferiori sia politici che operativi.

- Elegge i membri del Consiglio d'Amministrazione (CdA).
- Approva il bilancio e la distribuzione degli utili
- Approva le proposte di scelte strategiche messe a punto dal CdA

➤ **Consiglio di Amministrazione (CdA)**

Il CdA è l'organo decisionale attraverso il quale si concretizzano le strategie del Consorzio, mediante l'organizzazione e l'allocatione delle sue risorse umane, finanziarie ed immobiliari. Ne sono membri gli amministratori eletti dall'Assemblea dei Soci. Le sue riunioni sono verbalizzate.

Il CdA è investito dei più ampi poteri per la gestione del Consorzio:

- Eleggere il Presidente ed il Vice-Presidente.
- Impostare la politica strategica del Consorzio sia per lo sviluppo imprenditoriale sia per la qualità.
- Curare l'esecuzione delle deliberazioni dell'Assemblea
- Redigere i bilanci consuntivi con rispettive relazioni ed eventualmente i bilanci preventivi
- Redigere i programmi annuali e pluriennali
- Redigere i regolamenti interni previsti dallo statuto
- Assumere, promuovere, licenzia il personale fissandone le mansioni e le retribuzioni
- Deliberare circa l'ammissione, il recesso, la decadenza e l'esclusione dei soci
- Delegare il Presidente quale Rappresentante del CdA per la qualità
- Nominare il Referente Qualità
- Impostare i programmi annuali e definisce gli obiettivi strategici a medio periodo
- Effettuare il Riesame del Sistema Qualità
- Collaborare con il Presidente per la pianificazione annuale della qualità.

Il CdA ha la durata di tre esercizi.

➤ **Presidente**

Il Presidente è il legale rappresentante del Consorzio. Ha la responsabilità del Consorzio e, in quanto tale, risponde delle azioni dello stesso in sede civile e penale, nella misura prevista dalla legislazione vigente. È eletto dal Consiglio d'Amministrazione.

Ha i seguenti compiti:

- Presiedere le sedute del Consiglio di Amministrazione.
- Rappresentare il Consorzio nelle sedi istituzionali e politiche.
- Firmare la Politica della Qualità impostata dal Consiglio di Amministrazione.

- Verificare e Approvare il Manuale della Qualità consortile.
- Verificare e Approvare la Carta dei Servizi annuale.
- Ricoprire la funzione di rappresentante della Direzione per la qualità.
- Effettuare i riesami della direzione.
- Come responsabile legale del Consorzio ha la responsabilità per la firma dei contratti e degli acquisti. Può delegare parte dei suoi poteri di firma.

I requisiti minimi richiesti sono: un diploma di scuola media superiore, la comprovata esperienza nell'area della cooperazione sociale di almeno 5 anni, comprovata esperienza di almeno 5 anni di conoscenza del consorzio e la capacità gestionale delle dinamiche di gruppo.

➤ **Referente Qualità del Consorzio (RQ)**

È nominato con delibera del CdA.

Per quanto attiene direttamente alle attività del Consorzio, la funzione, in staff al Rappresentante del CdA, ha la responsabilità e l'autorità per le seguenti attività:

- predisporre e gestire il Sistema di Gestione per la Qualità del Consorzio come descritto nel presente Manuale della Qualità;
- redigere il Manuale e il Piano della Qualità ;
- gestire la documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità curandone l'aggiornamento in funzione dell'evoluzione dei processi;
- verificare l'adeguatezza del Sistema di Gestione per la Qualità;
- identificare e registrare i problemi inerenti la qualità;
- raccomandare e fornire soluzioni per i problemi inerenti la qualità;
- verificare la corretta attuazione ed efficacia delle azioni correttive e preventive;
- gestire il piano degli audit;
- promuovere le azioni occorrenti per prevenire il verificarsi di non conformità;
- gestire il processo di monitoraggio e miglioramento essendone il Responsabile (process owner)

Inoltre:

- Si mantiene costantemente aggiornato sulle tematiche organizzative e della qualità riferite all'ambito dei servizi del Consorzio, con la partecipazione a seminari, convegni, corsi, scambi, pubblicazioni, sperimentazioni, ecc.
- Tiene i rapporti con gli organismi di certificazione organizzando le verifiche periodiche prescritti ed elaborando la documentazione richiesta.
- Rappresenta il Consorzio in tutte le tematiche riguardanti la qualità, nei confronti di tutte le organizzazioni esterne.

I requisiti minimi richiesti sono: almeno un diploma di scuola media superiore, almeno tre anni di esperienza lavorativa e di conoscenza del consorzio, buona la conoscenza dei principali sistemi e processi informatici e attestato di frequenza del corso su "Sistemi di Gestione per la Qualità" con il conseguimento del titolo di Referente Qualità, buone capacità comunicative.

➤ **Coordinamento**

E' costituito dal Presidente e dai Responsabili delle varie aree che si incontrano periodicamente per valutare l'andamento delle varie progettualità.

➤ **Responsabile del settore formazione**

Ha i seguenti compiti:

- Curare la formazione degli operatori, dei volontari e delle cooperative socie. E' attento alla formazione sia in ambito valoriale che in ambito tecnico-gestionale per i servizi in essere;
- individuare i formatori e/o gli enti di formazione;
- redigere la Procedura della Formazione e dell'Addestramento Interno;
- gestire tutta la documentazione del sistema qualità relativa alla formazione;
- relazionare alla Direzione sull'andamento del processo formativo;
- avere la responsabilità dell'intero Processo della Formazione;
- collaborare al monitoraggio del processo e all'implementazione di azioni correttive e di miglioramento,
- curare i rapporti con gli enti di formazione.

I requisiti minimi richiesti sono il possesso di un titolo di laurea e l'esperienza nell'area formazione almeno triennale.

➤ **Responsabile settore General Contractor**

Cura le seguenti fasi:

- rapporti con le cooperative socie
- analisi dei bandi selezionati
- controllo finale dopo la redazione dell'offerta economica e progettuale
- rapporti con l'ente pubblico
- predisposizione convenzioni
- redazione della Procedura della Gestione General Contractor (PRO-OOC);
- gestione della documentazione del sistema qualità relativa al general contractor;
- relaziona alla direzione sull'andamento del processo di gestione del general contractor;
- ha la responsabilità dell'intero Processo della gestione general contractor;
- collaborazione al monitoraggio del processo e all'implementazione di azioni correttive e di miglioramento.
- coordinamento del personale impiegato nel settore

Inoltre

- si mantiene costantemente aggiornato sulle normativa vigente in merito al Codice degli appalti e alle cooperative sociali

I requisiti minimi richiesti sono: almeno un diploma di scuola media superiore, comprovata esperienza nel settore di almeno tre anni. almeno tre anni di esperienza lavorativa e di conoscenza del consorzio e delle sue cooperative socie, buone capacità comunicative.

➤ **Responsabile settore Progettazione**

Cura le seguenti fasi:

- selezione bandi
- analisi delle possibilità di finanziamento
- elaborazione e redazione del progetto
- redazione dell'offerta economica dopo averla elaborata con gli operatori appartenenti al settore commerciale

- redazione della procedura della progettazione (PRO-PRG)
- gestione della documentazione del sistema qualità relativa alla progettazione;
- relazione alla Direzione sull'andamento del processo di progettazione;
- ha la responsabilità dell'intero Processo della Progettazione;
- collaborazione al monitoraggio del processo e all'implementazione di azioni correttive e di miglioramento;
- coordinamento del personale impiegato nel settore

I requisiti minimi richiesti sono: il possesso di un titolo di laurea, esperienza almeno biennale nell'area della progettazione, conoscenza almeno biennale del consorzio e delle sue cooperative socie, conoscenza del territorio.

➤ **Responsabile Area Commerciale**

Si occupa dei seguenti servizi:

- Elaborare le contabilità affidate al consorzio;
- Eseguire ogni pratica connessa alla contabilità di natura fiscale e amministrativa;
- Elaborare il libro unico dei clienti;
- Elaborare e inviare le varie pratiche attinenti l'Area Lavoro
- Predisporre i bilanci, preventivi e consuntivi;
- Predisporre budget economici e finanziari;
- Collaborare in fase di progettazione e rendicontazione in merito a budget preventivi e consuntivi;
- Curare pratiche amministrative delle cooperative socie che lo richiedono.

I requisiti minimi richiesti sono: laurea magistrale in economia e commercio/economia aziendale, l'iscrizione all'albo professionale, esperienza almeno triennale nel settore, conoscenza del mondo del terzo settore, buona la conoscenza dei principali sistemi e processi informatici.

➤ **Responsabile Servizi Amministrativi**

E' l'area che coordina le attività relative all'amministrazione. Il responsabile d'area si occupa, in collaborazione con gli altri dipendenti del consorzio, dei seguenti servizi:

- Gestione contratti/Convenzioni e pratiche del personale
- Fatturazione, rapporti di normale amministrazione con le banche, tenuta della cassa
- Controllo degli acquisti/approvigionamenti e gestione dei rapporti con i fornitori
- Gestione corrispondenza
- Predisposizione della rendicontazione
- Gestione servizio civile

I requisiti minimi richiesti sono: possesso di un diploma di scuola media superiore, buona la conoscenza dei principali sistemi e processi informatici, capacità relazionale, essere dipendente e conoscenza almeno biennale del consorzio e delle sue cooperative socie.

➤ **Segreteria generale**

Quest'attività rientra nel settore amministrativo ed è strettamente collegata ai processi di formazione e general contractor in quanto:

- Cura i rapporti con gli enti pubblici, con i privati e con le cooperative socie
- Predisporre la documentazione amministrativa in fase di redazione del progetto
- Cura la gestione della corrispondenza sia interna che esterna
- Cura l'archiviazione dei documenti
- Facilita la relazione commerciale programmando gli incontri dei responsabili di settore con i responsabili interni

I requisiti minimi richiesti sono: la conoscenza dell'ente, essere dipendente del consorzio, buona capacità relazionale, possesso di un diploma di scuola media superiore e buona la conoscenza dei principali sistemi e processi informatici

➤ **Rendicontazione**

Quest'attività rientra nel settore amministrativo ed è strettamente collegata ai processi di general contractor e formazione in quanto:

- cura la predisposizione e l'assemblaggio di tutta la documentazione relativa alla rendicontazione,
- collabora con l'area di progettazione e commerciale per l'analisi dei budget preventivi e consuntivi,
- cura la rendicontazione relativa al costo del personale in caso di erogazione di corsi di formazione finanziati da enti pubblici
- cura i rapporti con gli enti appaltatori

Inoltre:

- deve costantemente tenersi aggiornato sulla normativa vigente in merito alle rendicontazioni, su nuove tecniche di rendicontazione e sui principi economici e fiscali.

I requisiti minimi richiesti sono: possesso di un titolo di laurea in materia economica, giuridica o sociale, buona la conoscenza dei principali sistemi e processi informatici, capacità relazionale.

➤ **Auditor**

Quest'attività rientra nel SGQ. L'auditor effettua gli audit interni con lo scopo di:

- valutare la conformità del Sistema di Gestione per la Qualità alla norma di riferimento;
- accertare l'applicazione, l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità;
- definire azioni di miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità;
- prevenire il verificarsi di problemi che possono compromettere la qualità dei prodotti e dei servizi erogati;
- innescare opportune azioni correttive.

I requisiti minimi richiesti sono: essere in possesso del titolo di Referente Qualità, conoscenza almeno biennale del sociale, deve essere indipendente dai responsabili delle aree oggetto dell'audit e pertanto non potrà mai essere auditor un responsabile di settore né un consigliere e nemmeno un dipendente del Consorzio, buone capacità comunicative

6. CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI QUALITÀ

Il consorzio Aranea dal 27/11/2008 è in possesso della certificazione della qualità conforme alla norma UNI – EN – ISO 9001:2008 rilasciata dai seguenti enti:

- Dal 27/11/2008 e fino a giugno 2016 il Consorzio Aranea ha ottenuto, da C.D.Q ITALIA s.r.l., la certificazione della qualità (conforme alla Norma UNI – EN – ISO 9001:2008) per la seguente attività:

- ❖ Gestione di contratti per conto delle cooperative associate in relazione ad attività di sviluppo

- Il 24/06/2016 il Consorzio Aranea ha ottenuto il rinnovo del certificato da CSQUA Certificazioni Srl (conforme alla Norma UNI – EN – ISO 9001:2008) – ACCREDIA per la seguente attività:

- ❖ Gestione di contratti per conto delle cooperative associate in relazione ad attività di sviluppo nei settori socio-assistenziale, sanitario, educativo e di inserimento lavorativo.

La certificazione del Consorzio Aranea fa parte di un contesto di partecipazione Multisite con il Consorzio Meridia.

Il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) prevede procedure documentate che descrivono metodologie e criteri di controllo per ciascuno dei Servizi eseguiti dal nostro consorzio. L'insieme delle metodologie trova descrizione nel Manuale della Qualità messo a disposizione della nostra clientela per consultazione. Questo documento è di supporto al nostro lavoro.

7. OBIETTIVI ED IMPEGNI SULLA QUALITÀ

Per il 2015 vi è la pianificazione delle attività necessarie affinché il Consorzio mantenga la certificazione di conformità ai requisiti della norma **UNI EN ISO 9001:2008**; queste attività si riferiscono ad un arco temporale compreso tra il **01/01/2017** e il **31/12/2017**.

Azione	Responsabilità	Tempi
Mantenimento Sistema Gestione Qualità alla Norma di Certificazione UNI EN ISO 9001:2008	del Referente Qualità in collaborazione con le funzioni interessate	Gen - Dic 2017
Applicazione della documentazione	Tutte le funzioni interessate	Gen-Dic 2017
Audit	del Referente Qualità in collaborazione con le funzioni interessate	Mod PAUD (Piano Annuale degli Audit)

8. PIANIFICAZIONE DELLA QUALITÀ PER CIASCUN PROCESSO

PROCESSO DI GOVERNO DEL Sistema Gestione Qualità

Obiettivo: mantenimento Sistema Gestione Qualità secondo la Norma ISO 9001:2008

Indicatore		Risultati degli Audit
Valore target		Non conformità tendente a 0
Valore Anno 2016		Non conformità rilevate: 0
Azioni da effettuare in caso di risposta negativa		Controllare la fase dell'azione correttiva messa in atto. Se non dovesse essere possibile attuare un'azione correttiva modificare, ove possibile il SGQ e nel caso di non sanabilità di una non conformità grave cessare la certificazione.
Modalità rilevazione dati		Audit Interni ed Esterni
	Responsabile rilevazione dati	Referente Qualità
	Strumenti di rilevazione dati	RAU (Rapporto di Audit) RAP (Rapporto di Azione Preventiva) RNAC (Rapporto di Non Conformità, Azione Correttiva)
	Tempi di rilevazione dati	Mod PAUD (Piano Annuale degli

		Audit)
Modalità di elaborazione e raccolta dati		Aggiornamento registri Non Conformità, Azioni Correttive, Azioni Preventive, Reclami
	Responsabile elaborazione dati	Referente qualità
	Modalità di reporting	Stesura rapporto finale Referente Qualità
	Tempi di elaborazione e analisi dati	Secondo i tempi delle verifiche
Specificazione delle risorse		Tutte le funzioni partecipano all'implementazione del SGQ

PROCESSO EROGAZIONE ATTIVITÀ DI GESTIONE DI CONTRATTI PER CONTO DELLE COOPERATIVE ASSOCIATE IN RELAZIONE AD ATTIVITÀ DI SVILUPPO (PROCESSO PRIMARIO)

Obiettivo 1: adeguatezza ed efficacia delle Attività di Gestione di Contratti per conto delle cooperative associate in relazione ad attività di sviluppo al Sistema Gestione Qualità

INDICATORE 1		NUMERO DELLE NON CONFORMITÀ RILEVATE DURANTE GLI AUDIT INTERNI, ESTERNI E FUORI AUDIT
Valore target		Non conformità tendente a 0
Valore Anno 2016		Non conformità rilevate: 0
Azioni da effettuare in caso di risposta negativa		Controllare la fase dell'azione correttiva messa in atto. In caso di non sanabilità di una non conformità grave cessare la certificazione.
Modalità rilevazione dati		Audit Interni ed Esterni
	Responsabile rilevazione dati	Referente Qualità
	Strumenti di rilevazione dati	RAU (Rapporto di Audit) RAP (Rapporto di Azione Preventiva) RNAC (Rapporto di Non Conformità, Azione Correttiva)
	Tempi di rilevazione dati	Mod PAUD (Piano Annuale degli Audit)
Modalità di elaborazione e raccolta dati		Aggiornamento registri Non Conformità, Azioni Correttive, Azioni Preventive, Reclami
	Responsabile elaborazione dati	Referente Qualità
	Modalità di reporting	Relazione finale Referente Qualità
	Tempi di elaborazione e analisi dati	Secondo i tempi degli Audit
Specificazione delle risorse		Tutte le funzioni partecipano ad assicurare l'adeguatezza ed efficacia del servizio.

Obiettivo 2: Gestione di Contratti per conto delle cooperative associate in relazione ad attività di sviluppo - Soddisfazione fase selezione per le coop socie

INDICATORE 1 (Ritiene che le opportunità proposte fossero funzionali allo sviluppo della sua impresa? SI' NO 1 perché non attinenti allo scopo sociale dell'impresa NO 2 perché poco attinenti NO 3 attinenti ma non rapportate alle dimensioni dell'impresa)		VALUTAZIONE SELEZIONE BANDI
Valore target domanda 1 parte I		≥ 50% dei giudizi positivi (risposte SI')
Valore Anno 2016		Giudizi positivi: 88,89%
Azioni da effettuare in caso di risposta negativa		NO 1-2 approfondire lo scopo sociale della cooperativa e migliorare l'azione di selezione dei bandi analizzando con maggiore attenzione il loro settore di riferimento NO 3): curare la puntuale consegna della documentazione annuale che le coop. socie hanno l'obbligo di fornire al consorzio (bilanci e relazioni sulle attività)
INDICATORE 2 (Rispetto alle opportunità proposte, le modalità di contatto sono state tempestive ed esaurienti? 1 Tempestive - 2 Esaurienti)		VALUTAZIONE CONTATTO
Valore target domanda 2 parte I		≥ 75% dei giudizi positivi
Valore Anno 2016		Giudizi positivi: 100%
Azioni da effettuare in caso di risposta negativa		NO 1: velocizzare quanto previsto nella PRO-OOC (Procedura della Gestione di contratti per conto delle cooperative associate in relazione ad attività di sviluppo) il paragrafo 5.2.2 (Gestione dell'Offerta per appalti e convenzioni); NO 2: rielaborare la scheda di contatto (Mod. SDC)
Modalità rilevazione dati		Mod. QGC - Questionario di Valutazione General Contracting
	Responsabile rilevazione dati	Responsabile GC
	Strumenti di rilevazione dati	Mod. QGC - Questionario di Valutazione General Contracting - Parte I
	Tempi di rilevazione dati	Entro dicembre
Modalità di elaborazione e raccolta dati		Utilizzo statistica descrittiva
	Responsabile elaborazione dati	Responsabile General Contractor
	Modalità di reporting	Relazione Finale Referente Qualità
	Tempi di elaborazione e analisi dati	Entro dicembre

Specificazione delle risorse		Responsabile General Contractor Referente Qualità
------------------------------	--	--

Obiettivo 3: Gestione di Contratti per conto delle cooperative associate in relazione ad attività di sviluppo - Soddisfazione della Cooperativa affidataria di commessa

INDICATORE 1 (L'attività di progettazione erogata dal Consorzio è stata efficace A. per la crescita globale dell'impresa B. esclusivamente per l'erogazione della commessa)		VALUTAZIONE PROGETTAZIONE
Valore target domanda 1 parte II		≥ 75% risposte A
Valore Anno 2016		Risposte A: 100%
Azioni da effettuare in caso di risposta negativa		- B favorire il coinvolgimento della cooperativa socia nell'attività di progettazione
INDICATORE 2 (Dopo l'affidamento della commessa il ruolo del Consorzio Aranea è stato di ausilio a (SI O NO?): a. corretta gestione della commessa b. corretto monitoraggio del servizio erogato c. gestione delle relazioni con il committente d. sviluppo dell'attività dell'impresa)		VALUTAZIONE RUOLO DEL CONSORZIO NELLO SVILUPPO DELLA COOPERATIVA
Valore target domanda 2 parte II		≥ 75 % giudizi positivi (risposte SI')
Valore Anno 2016		Giudizi positivi: 100%
Azioni da effettuare in caso di risposta negativa		NO a): convocare il Presidente della cooperativa per meglio capire le difficoltà riscontrate e Rivedere paragrafo 5.2.5 (Attività di verifica e monitoraggio sul processo di General Contractor e sul rispetto dei termini contrattuali) della PRO-OOC NO b): verificare il piano di monitoraggio previsto nell'offerta tecnica e sollecitare le cooperative ad una più attenta analisi del servizio erogato NO c): contattare il responsabile tecnico di commessa e verificare le modalità di relazione con il committente apportando gli opportuni correttivi NO d): migliorare le att. di coinvolgimento della cooperativa socia nell'attività progettuale

INDICATORE 3 Valuta positivamente (SI' o NO?) A. il servizio di monitoraggio erogato dal Consorzio Aranea B. i servizi amministrativi erogati dal Consorzio Aranea C. i servizi contabili e dell'area lavoro erogati dal Consorzio Aranea		VALUTAZIONE SERVIZI COMPLEMENTARI
Valore target domanda 3 parte II		≥ 75 % giudizi positivi (risposte SI')
Valore Anno 2016		Giudizi positivi: 100%
Azioni da effettuare in caso di risposta negativa 2		<p>NO A) :Verificare paragrafo 5.2.5 (Attività di verifica e monitoraggio sul processo di General Contractor e sul rispetto dei termini contrattuali) della PRO-OOC</p> <p>NO B): Verificare le mansioni e le responsabilità affidate al personale impegnato nell'area amministrativa</p> <p>NO C) Verificare le mansioni e le responsabilità affidate al personale impegnato nell'area commerciale riguardante le attività contabili e gestione delle paghe</p> <p>Nel caso in cui una coop socia non usufruisca dei servizi contabili e quelli dell'area lavoro offerte dal Consorzio Aranea valutarne le motivazioni e in base a queste sarà possibile valutare eventuali modifiche da apportare</p>
Modalità rilevazione dati		Mod. QGC - Questionario di Valutazione General Contracting – II parte
	Responsabile rilevazione dati	Responsabile General Contractor
	Strumenti di rilevazione dati	Mod. QGC - Questionario di Valutazione General Contracting (II parte)
	Tempi di rilevazione dati	Entro novembre
Modalità di elaborazione e raccolta dati		Utilizzo statistica descrittiva
	Responsabile elaborazione dati	Responsabile General Contractor
	Modalità di reporting	Relazione finale del Referente Qualità
	Tempi di elaborazione e analisi dati	Entro dicembre
Specificazione delle risorse		Responsabile General Contractor, Referente Committente, Responsabile Sistema Gestione Qualità

Obiettivo 4: Gestione di Contratti per conto delle cooperative associate in relazione ad attività di sviluppo - Soddisfazione del Consorzio sul servizio offerto

INDICATORE 1		VALUTAZIONE PROGETTAZIONE – AFFIDAMENTO COMMESSE
Valore target domanda 1 (Rapporto tra partecipazione a gare e numero commesse affidate)		≥ 25 %
Valore Anno 2016		Rapporto tra partecipazione a gare e numero commesse affidate: 55,55%
Azioni da effettuare in caso di risposta negativa		<p>Soluzione a) Se il risultato diminuisce occorre verificare attentamente la fase di selezione bandi e la fase di progettazione</p> <p>Soluzione b) La tendenza alla diminuzione di tale rapporto viene giudicata positivamente nel momento in cui le cooperative socie non hanno più bisogno di partecipare a bandi in quanto, grazie a processi di affidamento commesse precedenti, hanno acquisito una buona autonomia finanziaria, gestionale ed organizzativa tali da poter procedere autonomamente all'erogazione del proprio servizio.</p>
INDICATORE 2 (Erogazione fatture da parte dell'ente committente entro i 6 mesi dalla data di emissione della fattura: SI' NO per a) Problemi finanziari dell'ente committente b) Ritardi/mancanze nella fase amm.va del Consorzio c) Ritardi/mancanze nella fase amm.va della cooperativa d) Reclami utente		SODDISFAZIONE COMMITTENTE
Valore target domanda 2		≥ 75 % giudizi positivi (Risposte SI' o NO per problemi finanziari dell'ente committente)
Valore Anno 2016		Giudizi positivi: 80%
Azioni da effettuare in caso di risposta negativa 2		<p>NO a) Il problema non va ad inficiare sulla corretta erogazione del servizio e sulla soddisfazione del committente</p> <p>NO b): Rivedere le mansioni e le responsabilità affidate al personale</p>

		<p>impegnato nell'area amministrativa del Consorzio</p> <p>NO c) Rivedere le mansioni e le responsabilità affidate al personale impegnato nell'area amministrativa della cooperativa</p> <p>NO d) Seguire la procedura in fase di reclami</p>
<p>INDICATORE 3 Valuta positivamente (Sì o No)</p> <p>a) Conformità del servizio con quanto indicato in fase di partecipazione al bando</p> <p>b) Risposta del servizio ai bisogni degli utenti</p> <p>c) Risposta del servizio agli obiettivi prefissati</p> <p>d) L'efficacia e funzionalità delle figure professionali utilizzate</p> <p>e) Puntualità e correttezza della documentazione consegnata</p>		<p>SODDISFAZIONE COMMITTENTE</p>
Valore target domanda 3		65% giudizi positivi
Valore Anno 2016		-
Azioni da effettuare in caso di risposta negativa		<p>NO a) Ottemperare, nei tempi previsti dal contratto di appalto, conformandosi al capitolato e all'offerta tecnica</p> <p>NO b): Contattare il committente di riferimento per avviare un percorso condiviso di rimodulazione del servizio</p> <p>NO c) Contattare il committente di riferimento per avviare un percorso condiviso di rimodulazione del servizio</p> <p>NO d) Contattare la cooperativa affidataria, verificare l'adeguatezza del personale incaricato rispetto alla commessa. Se pur nel rispetto della commessa dovesse risultare inefficace il personale coinvolto si procederà al contatto del committente e dell'utenza per meglio calibrare gli interventi.</p> <p>NO e) Verificare l'organizzazione amministrativa interna al Consorzio e la puntualità della cooperativa affidataria nel fornire nei tempi previsti la documentazione necessaria. Nel caso di inadempienza della cooperativa affidataria si procederà al</p>

		sanzionamento così come previsto nella convenzione tra le parti.
Modalità rilevazione dati		Mod. MONIT: Monitoraggio Interno e Mod. QEC: Questionario di Valutazione Ente Committente
	Responsabile rilevazione dati	Responsabile General Contractor
	Strumenti di rilevazione dati	Mod. MONIT: Monitoraggio Interno e Mod. QEC: Questionario di Valutazione Ente Committente
	Tempi di rilevazione dati	Entro dicembre
Modalità di elaborazione e raccolta dati		Utilizzo statistica descrittiva
	Responsabile elaborazione dati	Responsabile Sistema Gestione Qualità
	Modalità di reporting	Relazione finale del Referente Qualità

PROCESSO DI FORMAZIONE INTERNA

Obiettivo: formazione permanente del personale interno

INDICATORE 1		GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CONTENUTI, MATERIALI E STRUMENTI DIDATTICI UTILIZZATI DURANTE IL CORSO
Valore target		≥ 80% dei giudizi positivi
Valore Anno 2016		Giudizi positivi: 100%
Azioni da effettuare in caso di risposta negativa		Fare maggiore attenzione alla scelta dei corsi di formazione e dei formatori.
Modalità rilevazione dati		Somministrazione del Mod. SVCO (Scheda Valutazione Corso)
	Responsabile rilevazione dati	Responsabile Formazione
	Strumenti di rilevazione dati	Scheda Valutazione Corso (Mod. SVCO. Domande 1-5)
	Tempi di rilevazione dati	Alla fine di ogni corso (o modulo)
Modalità di elaborazione e raccolta dati		Utilizzo statistica descrittiva
	Responsabile elaborazione dati	Responsabile Formazione
	Modalità di reporting	Relazione annuale finale
	Tempi di elaborazione e analisi dati	Entro dicembre
Specificazione delle risorse		Responsabile Formazione

INDICATORE 2		CAPACITÀ' DI RIUSCIRE A TRASFERIRE I CONTENUTI APPRESI
Valore target		≥ 80% dei giudizi positivi
Valore Anno 2016		Giudizi positivi: 100%
Azioni da effettuare in caso di risposta negativa		Fare maggiore attenzione ai corsi di formazione e all'analisi delle competenze dei dipendenti.
Modalità rilevazione dati		Somministrazione del Mod. SVCO (Scheda Valutazione Corso)
	Responsabile rilevazione dati	Responsabile Formazione
	Strumenti di rilevazione dati	Scheda Valutazione Corso (Mod. SVCO. Domande 6-8)
	Tempi di rilevazione dati	Alla fine di ogni corso (o modulo)
Modalità di elaborazione e raccolta dati		Utilizzo statistica descrittiva
	Responsabile elaborazione dati	Responsabile Formazione
	Modalità di reporting	Relazione finale
	Eventuali tecniche statistiche	-
	Tempi di elaborazione e analisi dati	Entro dicembre
Specificazione delle risorse		Responsabile Formazione

PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO

Obiettivo: adeguatezza dei servizi/materiali critici acquistati alla proposta contrattuale

INDICATORE		GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CONSORZIO SUI SERVIZI CRITICI ACQUISTATI
Valore target		Tendente a 2 i giudizi negativi
Valore Anno 2016		Giudizi negativi: 0
Azioni da effettuare in caso di risposta negativa		Curare con maggiore attenzione le fasi di selezione dei fornitori critici e della loro sorveglianza.
Modalità rilevazione dati		Compilazione del Mod. SADEFC - Scheda Approvazione docente/ente di formazione/ consulente
	Responsabile rilevazione dati	Responsabile General Contractor con il Responsabile Formazione, il Responsabile Sistema Gestione Qualità
	Strumenti di rilevazione dati	RAP (Rapporto di Azione Preventiva) RNAC (Rapporto di Non Conformità, Azione Correttiva) segnalazioni, Reclami e i Moduli

		utilizzati nell'erogazione del servizio
	Tempi di rilevazione dati	Entro dicembre
Modalità di elaborazione e raccolta dati		Analisi di: eventuali rapporti di RNAC (Rapporto di Non Conformità) , di Azioni Preventive, segnalazioni, Reclami e la modulistica utilizzata nell'erogazione del servizio
	Responsabile elaborazione dati	Referente Qualità
	Modalità di reporting	Resoconto dati elaborati con la redazione del MOD SADEFEC -Scheda Approvazione docente/ente di formazione/ consulente
	Tempi di elaborazione e analisi dati	Entro dicembre
Specificazione delle risorse		Referente Qualità, Responsabile General Contractor con il Responsabile Formazione, il Responsabile Sistema Gestione Qualità

9. DEFINIZIONE DELLA METODOLOGIA DI ELABORAZIONE E ANALISI DEI DATI RACCOLTI

La metodologia di rilevazione si basa sulla compilazione di questionari e schede di monitoraggio interne, i dati sono analizzati servendosi di frequenze e di dati puntuali.

Si utilizzano Strumenti e Tecniche Statistiche che controllano e verificano la capacità dei processi e le caratteristiche del servizio e individuano le cause dei problemi e delle Non Conformità, al fine di migliorarne la Qualità.

In particolare le Tecniche Statistiche vengono utilizzate nell'analisi e nella valutazione di soddisfazione delle cooperative e dei corsisti partecipanti ai corsi di Formazione, nonché della soddisfazione delle cooperative in General Contractor e del Committente.

10. GESTIONE RECLAMI

Qualsiasi segnalazione o reclamo ricevuto, va segnalato:

- se verbale o telefonico, mediante la compilazione della 1^a parte Mod.REC – *Reclami* e la consegna al responsabile qualità che coinvolgerà la funzione interessata dal reclamo
- se scritto mediante la consegna immediata del documento (lettera, fax etc..) al responsabile della funzione interessata dal reclamo ed al referente qualità.

Il referente qualità ed il responsabile della funzione interessato dalla segnalazione / reclamo, valutano la sua fondatezza, comunicando al cliente, mediante lettera scritta, le motivazioni, le possibili ipotesi di soluzione e, quando vi è la possibilità che il reclamo sia fondato, la persona incaricata della risoluzione del problema.

Copia della lettera verrà archiviata nel raccoglitore "Reclami" a cura del referente qualità.

Individuate le cause e le modalità d'azione per la risoluzione del problema il cliente verrà informato, in forma scritta dal responsabile della funzione, attraverso una lettera firmata per approvazione anche dal referente qualità, delle procedure seguite per la risoluzione del problema.

Edizione Anno 2017

Elaborato e Stampato in proprio da
“ARANEA – Consorzio Cooperative Sociali – Soc. Coop. Soc. a r.l.”
Distribuzione gratuita”