

CARTA DEI SERVIZI

ANNO 2019

"ARANEA" Consorzio Cooperative Sociali – Soc..Coop.Soc.
Codice Fiscale/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 – 71121 FOGGIA
Sede operativa: Via della Repubblica n. 82 - 71121 FOGGIA
Sede operativa: Strada Statale 17 c/o Villaggio don Bosco – 71036 LUCERA (FG)
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.....	4
2.1 La Mission.....	4
2.2 I Valori.....	4
2.3 Storia.....	5
2.4 Soci.....	10
3. STANDARD.....	11
4. I SERVIZI OFFERTI.....	12
4.1 Descrizione dei servizi offerti dal Consorzio Aranea.....	14
5. MANSIONARIO.....	17
6. MODELLO ORGANIZZATIVO E CODICE ETICO.....	22
7. CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA QUALITA'.....	22
8. GESTIONE RECLAMI.....	22
9. PIANO DEGLI OBIETTIVI ED ANALISI DEI RISCHI.....	23

**“...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 – 71121 Foggia
<u>SEDE OPERATIVA</u>
Via: S.S.17 c/o Villaggio don Bosco
Località: Lucera (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 odv231@consorzioaranea.it
pec: consorzioaranea@legalmail.it
Sito internet: www.consorzioaranea.it

2 CHI SIAMO

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 quarant'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 quattordici 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 di due unità locali: una sede operativa in Lucera (FG) alla S.S 17 c/o il villaggio don Bosco ed una sede operativa in Foggia alla Via della Repubblica n. 82.

La struttura del Consorzio Aranea attualmente prevede la presenza di 9 dipendenti. 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 31/12/2018

- Dal 18/10/2018 al 31/12/2018 ha gestito il servizio 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;
- Dal 18/09/2017 al 30/06/2018 ha gestito il servizio 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;
- Dall'11/11/2013 al 10/07/2018 per il Comune di Foggia, ha gestito il servizio di trasporto sociale. A mezzo della cooperativa associata Agape;
- Dal 01/05/2017 al 31/07/2017 e dal 01/10/2017 al 30/06/2018 ha gestito le Sezioni primavera dell'Ambito territoriale di Lucera per mezzo della Cooperativa Oasi;
- Dal 2010 al 2018 ha curato l'assistenza tecnica dei Bandi "Programma Microcredito alle imprese" promossi dalla Banca Popolare Etica e dalla Fondazione Banca del Monte "D. Siniscalco Ceci".
- Dal 2016 al 2018, in convenzione con la Regione Puglia, ha gestito il progetto "C'è posto per te" volto alla ristrutturazione dell'albergo diffuso per migranti.
- Dal 23/04/2018 al 30/06/2018 ha svolto il Servizio di Integrazione Scolastica Ambito Lucera; A mezzo delle cooperative consorziate Soc. Coop. Soc. AGAPE e OASI;
- Dal 16/03/2016 al 29/07/2017 ha gestito il servizio 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;
- Dal 04/08/2016 al 28/12/2017 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;
- Dal 05/10/2015 al 30/06/2017 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 associate Agape e Oasi.
- Dall' 01/02/2016 al 31/07/2017 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;
- Dal 07/06/2016 al 31/07/2017 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;
- 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 coop. Agape.
- 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 Manfredonia 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. Soop. 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 Poggio Imperiale. 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. 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.

Pubblicazioni

- 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. Soc. Coop. Soc. SCURPIDDU
13. LE RADICI E LE ALI Soc. Coop. Soc.
14. KAIROS Soc. Coop. Soc.

Il Consorzio è socio di:

- Banca Popolare Etica
- Consorzio Reti Meridiane
- Federazione Salesiana SCS CNOS
- Gal Daunia Rurale
- Consorzio Mestieri Puglia Società Cooperativa Sociale
- C.A.P. Puglia S.C.S.

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, 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.

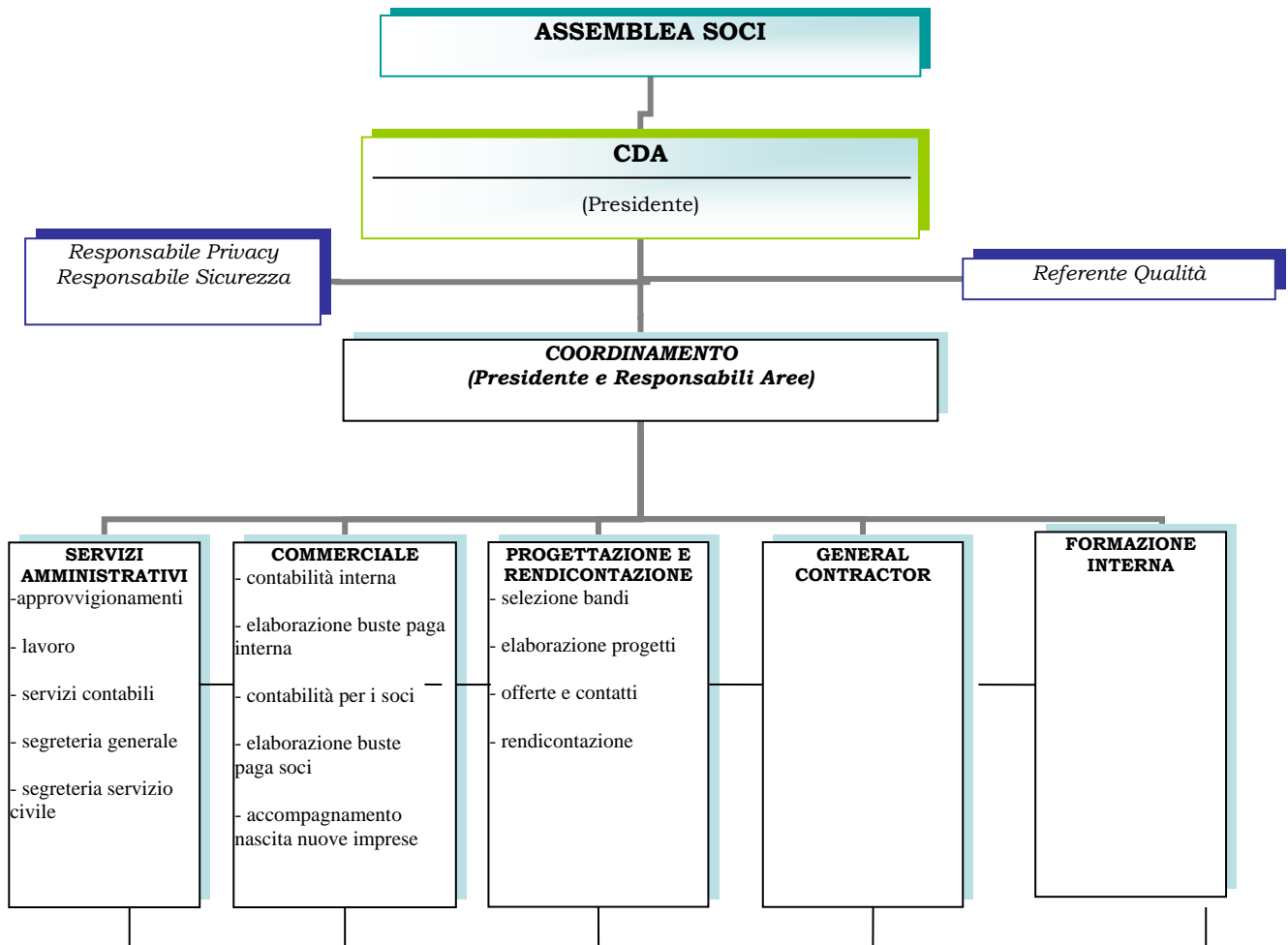
Standard normativi: tutte le attività del Consorzio Aranea sono conformi alle normative vigenti sia in termini di privacy che di sicurezza sul lavoro. I rapporti di lavoro sono conformi alla normativa vigente e disciplinati dal CCNL delle Cooperative Sociali.

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. Dal 05/11/2018 svolge il servizio PUA presso il Comune di Manfredonia, per l'ambito territoriale di Manfredonia (Comuni di Manfredonia, Monte Sant'Angelo, Mattinata, Zapponeta). A mezzo della cooperativa associata Agape.
2. Dal 01/06/2018 ha avuto inizio la prosecuzione del progetto SPRAR – Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati per l'annualità 2018-2020, volto all'accoglienza integrata di n.25 beneficiari (cittadini stranieri richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale) nel Comune di Bovino, precedentemente avviato il 01/06/2016. A mezzo della cooperativa associata Arcobaleno.
3. In data 30/04/2018 si è avviato il progetto biennale "Riscatto sociale – lotterai, l'otterrai, lo terrai" finanziato dalla Regione Puglia nell'ambito dell'avviso 1/17 linea 2 che prevede percorsi di inclusione socio-lavorativi per destinatari in carico all'Uepe, afferenti alla provincia di Foggia, ivi incluso il Comune di Foggia.
4. Dal 01/03/2018 svolge il servizio di Trasporto sociale anziani e disabili nell'ambito Alto tavoliere. A mezzo delle cooperative associate Agape e Oasi;
5. Dal 25/10/2017 con l'Ambito Territoriale Alto Tavoliere del PSZ gestisce il 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 AA.SS 2017/2018 – 2018/2019. A mezzo delle cooperative associate Agape e Oasi.
6. Dal 01/07/2017 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 associate Agape e Oasi.
7. Dal 29/12/2017, 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 cooperativa associata Le Radici e le Ali.
8. In data 01/09/2016 è stato avviato il servizio di Supporto ai Servizi Amministrativi nel Comune di San Severo a mezzo della cooperativa associata KAIROS, attualmente in proroga tecnica.

4.1 Descrizione dei servizi offerti dal Consorzio Aranea

❖ GESTIONE DI CONTRATTI PER CONTO DELLE COOPERATIVE ASSOCIATE IN RELAZIONE AD ATTIVITA' DI SVILUPPO NEI SETTORI SOCIO-ASSISTENZIALE, SANITARIO, EDUCATIVO E DI INSERIMENTO LAVORATIVO

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.

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 E RENDICONTAZIONE PER LE ATTIVITÀ 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;
- attività di rendicontazione.

❖ SERVIZI AMMINISTRATIVI

SERVIZI OFFERTI:

- Gestione contratti/Convenzioni
 - 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
 - Gestione segreteria servizio civile
-

DESTINATARI

Le cooperative socie del Consorzio Aranea.

MODALITÀ 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 Lucera alla S.S. 17 c/o Villaggio don Bosco
- 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
- 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 la documentazione riguardante il Sistema Gestione Qualità
- 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
- Conoscere e rispettare quanto previsto dal Modello organizzativo ai sensi del D. Lgs. 231/2001 e del Codice Etico adottati dal Consorzio

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.

➤ **Coordinamento**

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

➤ **Responsabile ufficio Formazione**

Ha i seguenti compiti:

- Curare la formazione degli operatori e delle cooperative socie. E' attento alla formazione sia in ambito valoriale che in ambito tecnico-gestionale per i servizi in essere
- Individuare e monitorare i formatori e/o gli enti di formazione
- 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
- Curare i rapporti con gli enti pubblici, con le consorziate e con i privati nell'ambito dei servizi a lui attribuito
- Conoscere e rispettare quanto previsto dal Modello organizzativo ai sensi del D. Lgs. 231/2001 e del Codice Etico adottati dal Consorzio

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

➤ **Responsabile ufficio General Contractor**

Ha i seguenti compiti:

- Curare i rapporti con gli enti pubblici, con le consorziate e con i privati nell'ambito dei servizi a lui attribuito
- Analizzare i bandi selezionati
- Effettuare il controllo finale dopo la redazione dell'offerta economica e progettuale
- Gestire i rapporti con l'ente pubblico
- Predisporre convenzioni da sottoporre alla validazione e firma del Presidente
- Redigere la Procedura della Gestione di contratti per conto delle cooperative associate in relazione ad attività di sviluppo nei settori socio-assistenziale, sanitario, educativo e di inserimento lavorativo
- Gestire la documentazione del sistema qualità relativa all'attività di General Contractor

- Relazionare alla direzione sull'andamento del processo di gestione dell'attività di General Contractor
- La responsabilità dell'intero Processo della gestione dell'attività di General Contractor
- Collaborare al monitoraggio del processo e all'implementazione di azioni correttive e di miglioramento
- Coordinare il personale impiegato nel settore
- Conoscere e rispettare quanto previsto dal Modello organizzativo ai sensi del D. Lgs. 231/2001 e del Codice Etico adottati dal Consorzio

Inoltre

- Deve essere costantemente aggiornato sulle normativa vigente in merito al Codice degli appalti e al terzo settore

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

➤ **Responsabile ufficio Progettazione e Rendicontazione**

Ha i seguenti compiti:

- Ha la responsabilità della gestione della documentazione del sistema qualità relativa alla progettazione
- Relazionare alla Direzione sull'andamento del processo di progettazione
- Ha la responsabilità dell'intero Processo della Progettazione
- Collaborare al monitoraggio del processo e all'implementazione di azioni correttive e di miglioramento
- Coordinare il personale impiegato nel settore
- Curare i rapporti con gli enti pubblici, con le consorziate e con i privati nell'ambito dei servizi a lui attribuito
- Conoscere e rispettare quanto previsto dal Modello organizzativo ai sensi del D. Lgs. 231/2001 e del Codice Etico adottati dal Consorzio

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 ufficio 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
- Curare i rapporti con gli enti pubblici, con le consorziate e con i privati nell'ambito dei servizi a lui attribuito
- Elaborare pratiche per le fasi di start-up di nuove cooperative
- Conoscere e rispettare quanto previsto dal Modello organizzativo ai sensi del D. Lgs. 231/2001 e del Codice Etico adottati dal Consorzio

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

➤ **Responsabile ufficio 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
- Controllo degli acquisti/approvigionamenti e gestione dei rapporti con i fornitori
- Cura dei rapporti con gli enti pubblici, con i privati e con le consorziate nell'ambito dei servizi a lui attribuito
- Conoscere e rispettare quanto previsto dal Modello organizzativo ai sensi del D. Lgs. 231/2001 e del Codice Etico adottati dal Consorzio

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 consorziate.

➤ **Personale ufficio Progettazione e Rendicontazione**

Ha i seguenti compiti:

- Selezionare i bandi
- Analizzare le possibilità di finanziamento
- Elaborare e redigere progetti per il Consorzio e per le consorziate
- Redigere l'offerta economica dopo averla elaborata con gli operatori appartenenti al settore commerciale
- Partecipare, su delega, alle sedute di gara
- Gestire la documentazione del sistema qualità relativa alla progettazione
- Curare i rapporti con gli enti pubblici, con le consorziate e con i privati nell'ambito dei servizi a loro attribuiti
- Curare la predisposizione e l'assemblaggio di tutta la documentazione relativa alla rendicontazione dei progetti finanziati per il Consorzio e per le consorziate

- Conoscere e rispettare quanto previsto dal Modello organizzativo ai sensi del D. Lgs. 231/2001 e del Codice Etico adottati dal Consorzio
- Essere costantemente aggiornato sulla normativa vigente in merito alle rendicontazioni, su nuove tecniche di rendicontazione e sui principi economici e fiscali
- Essere costantemente aggiornato sul codice degli appalti e normativa che disciplina il terzo settore
- Partecipare ai corsi di formazione/aggiornamento

I requisiti minimi richiesti sono: il possesso di un titolo di laurea o titolo equipollente attinente, buone capacità comunicative, buona conoscenza dei principali sistemi e processi informatici.

➤ **Personale Ufficio Servizi Amministrativi**

Ha i seguenti compiti:

- Curare la fatturazione, i rapporti di normale amministrazione con le banche, tenuta della cassa
- Curare le pratiche attinenti l'Area Lavoro
- Curare i servizi contabili
- Curare gli acquisti/approvvigionamenti
- Gestire la segreteria del Consorzio
- Gestire la segreteria del servizio civile del Consorzio e delle consorziate
- Curare i rapporti con gli enti pubblici, con i privati e con le consorziate nell'ambito dei servizi a loro attribuiti
- Curare la gestione della corrispondenza sia interna che esterna
- Curare l'archiviazione dei documenti
- Facilitare la relazione tra i vari settori
- Conoscere e rispettare quanto previsto dal Modello organizzativo ai sensi del D. Lgs. 231/2001 e del Codice Etico adottati dal Consorzio
- Partecipare ai corsi di formazione/aggiornamento

I requisiti minimi richiesti sono: la conoscenza dell'ente, essere dipendente del consorzio, buona capacità relazionale, possesso di un titolo di studio attinente e buona conoscenza dei principali sistemi e processi informatici.

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

È nominato con delibera del CdA.

Per quanto attiene direttamente alle attività del Consorzio ha l'autorità per le seguenti attività:

1. Predisporre e gestire il Sistema di Gestione per la Qualità del Consorzio
2. Redigere le varie procedure attinenti al Sistema Gestione Qualità
3. Gestire la documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità curandone l'aggiornamento in funzione dell'evoluzione dei processi
4. Verificare l'adeguatezza del Sistema di Gestione per la Qualità
5. Identificare e registrare i problemi inerenti la qualità
6. Raccomandare e fornire soluzioni per i problemi inerenti la qualità
7. Verificare la corretta attuazione ed efficacia delle azioni correttive
8. Gestire il piano degli audit

9. Gestire il processo di monitoraggio e miglioramento essendone il Responsabile (process owner)

Inoltre deve:

- Essere 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.
- Tenere i rapporti con gli organismi di certificazione organizzando le verifiche periodiche prescritti ed elaborando la documentazione richiesta
- Rappresentare 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 un anno di esperienza lavorativa e di conoscenza del consorzio; buona conoscenza dei principali sistemi e processi informatici; attestato di frequenza ad un corso di formazione sui "Sistemi di Gestione per la Qualità" con il conseguimento del titolo di Referente Qualità; buone capacità comunicative.

6. MODELLO ORGANIZZATIVO E CODICE ETICO

Il consorzio Aranea a tutela dei Principi di trasparenza di gestione dell'impresa, secondo quanto disposto dalla normativa attuale in tema di anticorruzione, ai sensi dell'ex D.Lgs 231/01 si è dotata del Modello Organizzativo e relativo Codice Etico che descrive i principi di correttezza dei comportamenti da adottare sia all'interno che all'esterno dell'organizzazione.

7. CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI QUALITÀ

Il consorzio Aranea è in possesso della certificazione della qualità conforme alla norma UNI – EN – ISO 9001:2015 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 9001:2000 e poi alla 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– ACCREDIA e sempre dagli stessi enti in data 20/07/2018 ha ricevuto il rinnovo conforme alla UNI-EN-ISO 9001:2015 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.

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.

8. GESTIONE RECLAMI

Qualsiasi segnalazione o reclamo ricevuto, va segnalato:

- se verbale o telefonico, mediante la compilazione della 1^ 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 interessata 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 raccogliatore "Reclami" a cura del referente qualità.

Individuate le cause e le modalità d'azione per la risoluzione dei 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.

9. PIANO DEGLI OBIETTIVI ED ANALISI DEI RISCHI

Per il 2019 vi è la pianificazione degli obiettivi in conformità ai requisiti della norma **UNI EN ISO 9001:2015**; queste attività si riferiscono ad un arco temporale compreso tra il **01/01/2019** e il **31/12/2019**; tale piano prevede, per ogni processo, gli obiettivi indicati, le relative responsabilità e risorse impiegate, gli indicatori con i loro valori target ed i tempi di attuazione. E' definito anche lo schema relativo all'analisi dei rischi indicante, per i vari processi i rischi a cui le attività consortili possono essere sottoposti, il loro grado di gravità e probabilità e per i rischi di entità medio/alta sono indicate anche le azioni per mitigare gli eventuali rischi.



Edizione Anno 2019
Elaborato e Stampato in proprio da
“ARANEA – Consorzio Cooperative Sociali – Soc. Coop. Soc. a r.l.”
Distribuzione gratuita”