



L'ARCA O.N.L.U.S

Società Cooperativa Sociale

Via Piersanti Mattarella n. 9 - Termini Imerese (Pa)
tel/fax 091 8149865 coopsocialearca@gmail.com

CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE: CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI?

La Carta dei Servizi è uno strumento che permette la conoscenza organizzativa dell'Ente, delle modalità di accesso e di contatto, dei livelli di qualità prefissati nell'erogazione di servizi rivolti al cittadino, pensato come soggetto portatore di diritti e protagonista attivo nella comunità.

La Carta, prima ancora di essere una guida, è un patto, attraverso il quale si pongono le basi per un nuovo rapporto di fiducia tra l'Ente ed il cittadino, e, in una prospettiva dialogica, si stimola il confronto dinamico teso al continuo miglioramento dei servizi.

La nostra Carta dei Servizi è, così, a tutti gli effetti, uno strumento mediante il quale la nostra cooperativa, in un'ottica di trasparenza, nel fornire informazioni relative all'offerta dei nostri servizi ed il loro utilizzo per facilitarne la fruizione, si impegna ad osservare criteri di qualità esplicitati dettagliatamente e si impegna a rispettare quanto dichiarato rafforzando il rapporto di fiducia con i cittadini.

Le norme cui fa riferimento sono la Direttiva Ciampi del 27/01/1994 , n. 43 "Principi sulla erogazione dei Servizi pubblici", la Legge del 08/11/2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" e il Decreto del Presidente dei Ministri del 19.05.95. Esse a tutela degli utenti, obbligano gli enti erogatori di Servizi pubblici, anche quando questi non siano svolti direttamente ma attraverso concessioni o convenzioni, a dotarsi di una propria "Carta dei Servizi". La Carta dei Servizi rappresenta quindi l'impegno dell'Ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo alcuni principi:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
- tempestività delle risposte;
- accessibilità;
- correttezza e regolarità gestionale.

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che l'Ente adotti strumenti e procedure

idonee a:

definire gli standard di qualità dei Servizi erogati e valutarne l'efficacia;

semplificare il più possibile gli aspetti burocratici;

gestire i reclami.

L'elaborazione della Carta dei Servizi della Società Cooperativa Sociale L'ARCA O.N.L.U.S costituisce quindi un obbligo al quale adempiamo volentieri, riaffermando il nostro orientamento ad una continua verifica degli stessi che includa il punto di vista di chi ne fruisce.

La nostra Carta dei Servizi, contiene:

1. qualche notizia sulla storia e la struttura della cooperativa;
2. la definizione degli standard di qualità;
3. l'esposizione dei principi attuati nel processo di erogazione;
mappa degli stakeholders
4. aree di intervento

CHI SIAMO: LA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE L'ARCA O.N.L.U.S

La Società Cooperativa Sociale L'ARCA O.N.L.U.S è stata costituita con atto pubblico in data 22.05.98. È iscritta presso la Camera di Commercio di Palermo ed Enna numero di iscrizione e codice fiscale 04641620820 nella sezione ordinaria dal 10/09/1998 e al n. REA 210108. Ha Sede Sociale a Termini Imerese (PA) Via Piersanti Mattarella n. 9, CAP 90018 - Partita Iva e codice fiscale: 04641620820

La Soc. coop. Sociale L'ARCA O.N.L.U.S è un'organizzazione non lucrativa (ONLUS), che ha quale scopo generale il miglioramento della qualità di vita dei cittadini di categorie deboli e fasce svantaggiate attraverso l'erogazione di servizi socio- assistenziali e socio-sanitari e d educativi per Enti Pubblici e Privati, Associazioni, Agenzie del Terzo Settore e Cittadini.

L'Arca Onlus è un'impresa sociale dinamica e multifunzionale che opera in settori diversificati avvalendosi di personale altamente qualificato e specializzato. Il dinamismo, la capacità di essere creativi e di rinnovarsi continuamente hanno permesso, sin dal giorno della sua fondazione, un continuo e progressivo sviluppo.

Gli organi della Società Cooperativa L'arca onlus sono:

- **L'Assemblea:** è organo sovrano dell'organizzazione, si riunisce in seduta ordinaria almeno 1 volta l'anno, entro il 30 aprile per l'approvazione del bilancio consuntivo.
- **Le Riunioni dei Soci** sono incontri preparatori ai momenti deliberativi veri e propri. Le riunioni dei soci rappresentano degli spazi di discussione e approfondimento.
- **Il Presidente** ha la rappresentanza della Cooperativa di fronte a terzi e in giudizio. Convoca e conduce le riunioni dell'Assemblea dei soci e del Consiglio di Amministrazione. È eletto dal Consiglio di Amministrazione.
- **Il Consiglio di Amministrazione** è composto da 2 consiglieri/e eletti/e dall'Assemblea. Ha il compito di tradurre in strategie operative la missione e il progetto dell'organizzazione. Elabora le strategie da proporre all'approvazione dell'Assemblea. Delibera su convenzioni con enti e associazioni, partecipazione a gare ed appalti, su ingressi e recessioni dei soci, ecc.
- **Il personale impiegato.** I pedagogisti, gli educatori e i formatori di Arca rappresentano il cuore della Cooperativa. Alla formazione specialistica e alla necessaria esperienza con i giovani, affiancano passione educativa, competenza e aggiornamento continuo. Il personale impiegato, sia nell'area amministrativa sia in quella progettuale, è caratterizzato da elevate competenze professionali e personali tali da aver garantito fino ad oggi la gestione ottimale dei diversi servizi predisposti e, soprattutto, l'offerta di servizio ad alto valore aggiunto.

COME AGIAMO: POLITICHE PER LA QUALITÀ

La Cooperativa persegue standard qualitativi elevati al fine di garantire all'esterno l'affidabilità, mantenendo alto il livello dell'intero ciclo delle attività svolta nel proprio ambito operativo. La Società Cooperativa Sociale ha conseguito la certificazione ai sensi della UNI EN ISO 9001:2015, UNI 10928:2001 e PdR 125:2022 tende al miglioramento della qualità effettiva e non solo formale dei propri servizi, applicando una costante attenzione ai bisogni del territorio e all'adeguamento delle attività fornite in base alle esigenze dei propri "clienti", intesi nell'accezione più ampia. Il Sistema di Gestione della Qualità regolamenta i processi svolti all'interno della Cooperativa Sociale e ciò avviene in modo pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti scopi:

- miglioramento costante del livello di affidabilità dei servizi e dell'efficienza dei processi, attraverso una gestione più adeguata delle risorse infrastrutturali, informative ed umane;
- massima attenzione alla centralità della persona;
- formazione continua del personale per garantirne il necessario livello di competenza;
- coinvolgimento e motivazione del personale al raggiungimento degli obiettivi previsti dal Sistema di gestione della Qualità ed al soddisfacimento delle esigenze degli utenti/clienti (portatori di interesse);
- adeguamento e sviluppo dei servizi rispetto alle sollecitazioni ed all'evoluzione dei bisogni, segnalati o manifestatisi sul territorio in cui la Cooperativa è presente.

La qualità dei servizi erogati, viene inoltre misurata da un apposito **sistema di valutazione**. Parte fondamentale del percorso per la valutazione della Qualità è rappresentato dalla rilevazione della qualità percepita dal Cliente (inteso come committente, utente ed operatore), nel processo di erogazione del servizio; ciò avviene tramite somministrazione periodica di questionari per valutare il grado di soddisfazione. Tali questionari sono costituiti da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio variabile (scarso, medio, buono, poco, abbastanza, molto). I questionari presentano anche delle domande aperte allo scopo di consentire l'annotazione di suggerimenti che possono servire per risolvere eventuali errori e fornire dei servizi maggiormente conformi a quanto richiesto. I questionari, si diversificano a seconda del soggetto a cui viene somministrato: Utente, Committente, Operatore. Tale diversificazione è stata realizzata allo scopo di condurre un'indagine completa sulla percezione della qualità, sia da un punto di vista interno del Servizio, inteso come strutturazione organizzativa, che dal punto di vista di chi ne fruisce, inteso come percezione della qualità del servizio erogato all'utenza. Dall'analisi di tali dati vengono elaborati periodici report che rappresentano un punto di partenza per il miglioramento continuo. I questionari possono essere scaricati e/o compilati sul sito della Cooperativa www.coopgea.org, nella sezione modulistica.

A COSA CI ISPIRIAMO: PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

I principi, che sono alla base dell'erogazione dei servizi offerti dalla Cooperativa, possono essere riassunti in sei punti essenziali

- ***Uguaglianza:*** tutti i Servizi erogati dalla Soc. coop. Sociale L'ARCA O.N.L.U.S guardano al “principio di uguaglianza dei diritti delle persone”, che si fonda sull’articolo 3 della Costituzione, secondo il quale “tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche”. Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere a bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di servizio, bensì nell’offrire una serie di risposte che siano il più possibile “abito su misura” per il Cittadino-Cliente.
- ***Imparzialità e continuità:*** la Soc. coop. Sociale L'ARCA O.N.L.U.S svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione.
- ***Diritto di scelta:*** compatibilmente con le esigenze organizzative, la Cooperativa sociale Prendersi cura s’impegna a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l’erogazione dei servizi sul territorio.
- ***Partecipazione:*** la Soc. coop. Sociale L'ARCA O.N.L.U.S al fine di promuovere ogni forma di partecipazione dei Cittadini, garantisce un’informazione completa e trasparente e ricerca la massima semplificazione delle procedure.
- ***Efficienza ed efficacia:*** l’erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell’organizzazione e nell’attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone fruitorie del Servizio. La Soc. coop. Sociale L'ARCA O.N.L.U.S s’impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche del Cliente, migliorando al contempo la qualità dell’intervento.
- ***Riservatezza:*** è la “caratteristica di quanto è improntato a discrezione e a rispetto del segreto e dell’intimità”. Serietà e ritegno, obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche capacità di discernere tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti.

A CHI CI RIVOLGIAMO: LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDERS

- Bambine e bambini, adolescenti, giovani, anziani, adulti in stato di marginalità sono al centro dell'organizzazione, dell'operare quotidiano e progettuale delle operatrici e degli operatori. I loro interessi sono al centro delle relazioni con gli altri soggetti, interni ed esterni alla Cooperativa.
- Soci lavoratori, volontari e sovventori: apportano risorse e sensibilità differenti, legati al contributo specifico (professionale, di servizio volontario, finanziario) di ognuno.
- Committenti pubblici e privati: sono i soggetti insieme a cui cerchiamo di costruire e definire le finalità e gli obiettivi, con i quali valutiamo gli esiti degli interventi in un'ottica di sussidiarietà.
- Istituzioni: al di là del rapporto di committenza, le istituzioni pubbliche (amministrazioni comunali, provinciali, regionali), in quanto organi rappresentativi e di governo delle comunità, sono gli interlocutori con cui la Cooperativa si confronta per elaborare progetti e azioni per migliorare la qualità della vita e le opportunità sociali dei territori in cui opera.
- Partner: sono associazioni, cooperative sociali e non, consorzi, agenzie di formazione, con cui la Cooperativa progetta e realizza interventi e servizi.

COSA FACCIAMO: LE AREE DI INTERVENTO

La Soc. coop. Sociale L'ARCA O.N.L.U.S opera ai sensi della legge 381/91 nelle aree di seguito elencate:

Attualmente la cooperativa gestisce:

- ➔ Servizio di assistenza domiciliare per anziani;
- ➔ Servizio di assistenza domiciliare per portatori di handicap;
- ➔ Servizio di assistenza igienico personale e sostegno alle autonomie e comunicazione personale agli alunni portatori di handicap,
- ➔ Servizio educativo domiciliare;
- ➔ Centri diurni per portatori di handicap;
- ➔ Servizio di Segretariato Sociale e Servizio Sociale Professionale;
- ➔ Gestione di servizi rivolti a minori da 3 a 17 anni.

La Cooperativa L'ARCA nel corso degli anni di attività ha avuto ed ha a tutt’oggi in affidamento i seguenti servizi:

Curriculum attività svolte

AREA ANZIANI

- **COMUNE DI ISOLA DELLE FEMMINE:** Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani dal mese di Ottobre al mese di Dicembre 1998;
- **COMUNE DI ISOLA DELLE FEMMINE:** Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani in convenzione con il Comune per i seguenti periodi:
Dal 05/10/2000 al 05/04/2001
Dal 06/04/2001 al 05/06/2001
Dal 05/06/2001 al 06/12/2001
Dal 08/12/2001 al 07/08/2002
Dal 08/08/2002 al 07/11/2002
- **COMUNE DI TORRETTA in A.T.I.:** Servizio di assistenza domiciliare agli anziani dal 02/03/2005 al 28/02/2007;
- **COMUNE DI CARINI in A.T.I.:** Servizio di assistenza domiciliare agli anziani dal 03/02/2004 al 02/02/2005;
- **COMUNE DI TRAPANI:** Servizio di assistenza domiciliare anziani dal 05/10/2009 al 30/09/2013;
- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 33 COMUNE CAPOFILA CEFALÙ:** Prestazioni domiciliari mediante voucher sociale in favore di persone anziani ultra settantacinquenni non autosufficienti dal 10/06/2019 al 30/11/2019;
- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 37 COMUNE CAPOFILA TERMINI IMERESE:** servizio di fornitura delle prestazioni di assistenza domiciliare integrata voucher sociale nell’ambito del Distretto Socio n.37 svolto nel Comune di Caccamo dal 07/04/2022 al 08/07/2022;
- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 37 COMUNE CAPOFILA TERMINI IMERESE:** servizio di fornitura delle prestazioni di assistenza domiciliare integrata voucher sociale nell’ambito del Distretto Socio n.37 svolto nel Comune di Caccamo dal 26/09/2023 al 20/10/2023;

- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 37 COMUNE CAPOFILA TERMINI IMERESE:** servizio di fornitura delle prestazioni di assistenza domiciliare Anziani e nell'ambito del Distretto Socio n.37 svolto nel Comune di Sciara dal 01/06/2024 al 08/07/2022;
- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO 33 COMUNE CAPOFILA CEFALU':** Servizio interventi in favore di disabili gravi di cui al D.D.G. 2394 del 26/11/2018 - dal 02/09/2020 al 31/12/2020;
- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO 33 COMUNE CAPOFILA CEFALU':** Servizio Interventi in favore di disabili gravissimi adulti e minori di cui al decreto 2598 del 04/10/2016 e al decreto 1439 del 15/06/2016 del Distretto Socio Sanitario n.33 dal 10/10/2022 al 22/05/2024;
- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO 33 COMUNE CAPOFILA CEFALU':** Servizio interventi di assistenza in favore di disabili gravi adulti - PDZ 2010/2012 dal 17/09/2024 al 31/12/2024;
- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 37 COMUNE CAPOFILA TERMINI IMERESE:** Servizio di assistenza domiciliare adulti svolto nel comune di Sciara dal 14/02/2024 al 19/10/2024;
- **COMUNE DI ALIMENA:** servizio di gestione in concessione d'uso a titolo oneroso dell'immobile denominato "Casa per anziani villa Maria Maddalena" e relative pertinenze sito in Alimena, Via Elio Vittorini, n. 2 dal 01/10/2023 ad oggi;
- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 37 COMUNE CAPOFILA TERMINI IMERESE:** servizio di assistenza domiciliare in favore di anziani dal 14/02/2024 ad oggi;
- **COMUNE DI CARINI:** Servizio di assistenza domiciliare Anziani dal 18/03/2024 ad oggi;
- **COMUNE DI GELA:** Servizio di " Prestazioni socio-assistenziali in favore di persone anziane ultra65enni tramite buoni servizio" dal 20/03/2024 ad oggi;

SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE E SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

- **COMUNE DI TORRETTA in A.T.I.:** Servizio Sociale Professionale dal 01/08/2006 al 28/02/2007;
- **COMUNE DI ISOLA DELLE FEMMINE:** Servizio Sociale Professionale dal 09/06/2005 al 09/11/2006 e dal 22/01/2007 al 21/12/2010;
- **COMUNE DI TORRETTA:** Servizio sociale professionale dal 27/09/2011 al 26/09/2012 e dal 24/01/2013 al 23/07/2013;

- **COMUNE DI TORRETTA:** Servizio sociale professionale dal 04/05/2015 al 30/07/2015;
- **COMUNE DI PANTELLERIA:** Servizio Sociale professionale dal 02/01/2016 al 30/04/2016;
- **COMUNE DI TERRASINI** in A.T.I. come capogruppo quota di partecipazione del 51%: Servizio di Segretariato Sociale e del Servizio Sociale Professionale. dal 07/06/2017 al 31/08/2018;
- **COMUNE DI TERRASINI** in A.T.I. come capogruppo quota di partecipazione del 51%: Servizio di Segretariato Sociale e del Servizio Sociale Professionale dal 15/10/2018 al 30/09/2022;
- **COMUNE DI PANTELLERIA CAPOFILA DEL DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 51** (in A.T.I. come associata quota di partecipazione del 30%): Servizio Co- Progettazione e successiva gestione di interventi e servizi innovativi e sperimentali da svolgersi a potenziamento e a supporto delle attività svolta dal Servizio Sociale Professionale del Comune di Pantelleria e dal Distretto Socio Sanitario n. 51 di Pantelleria dal 28/05/2020 al 30/09/2021;
- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 33 COMUNE CAPOFILA CEFALÙ:** servizio dell’Azione n. 05 denominata “Azione di Sistema” per n. 24 mesi Servizio Sociale Professionale e di Segretariato Sociale - Distretto Socio Sanitario n. 33 per la durata di mesi n. 24 dal 11/08/2020 al 30/08/2022;
- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 51 COMUNE CAPOFILA PANTELLERIA** (in A.T.I. come capogruppo quota del 70%) co-finanziamento e successiva gestione di interventi e servizi innovativi e sperimentali da svolgersi a potenziamento e a supporto dell’attività svolta dal Servizio Sociale Professionale del Comune di Pantelleria e dal Distretto Socio-Sanitario n. 51 di Pantelleria dal 24/09/2020 al 23/09/2021;
- **COMUNE DI PARTANNA:** interventi di supporto ai servizi di: servizio sociale, tutela minori e famiglia, e segretariato sociale” dal 01/09/2021 al 31/12/2021;
- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 33 COMUNE CAPOFILA CEFALÙ:** Servizio di “Potenziamento del Segretariato Sociale” per n. 12 mesi quota servizi fondo Povertà 2017 trattativa diretta su MEPA dal 02/09/2022 al 30/11/2023;
- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 33 COMUNE CAPOFILA CEFALÙ :**Servizio Azione n.7 “Rafforzamento struttura distrettuale D.S.S. 33” dal 01/12/2023 al ad oggi;
- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 33 COMUNE CAPOFILA CEFALÙ:** Servizio “Progetto programmatico dell’azione 4 del Piano di Zona 2018 / 2019 - azione di sistema dal 11/09/2024 ad oggi;

- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 33 COMUNE CAPOFILA CEFALÙ:** Servizio "Implementazione azione 4 piano di zona 2018/2019 " assistenza tecnica" dal 28/10/2024 ad oggi;
- **COMUNE DI TERRASINI** Servizio di Segretariato Sociale e del Servizio Sociale Professionale dal 01/10/2022 al 30/10/2023.
- **COMUNE DI TERRASINI** in A.T.I. come capogruppo quota di partecipazione del 51%: Servizio di Segretariato Sociale e Sociale Professionale dal 02/11/2023 al 31/12/2024;
- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 34 COMUNE CAPOFILA CARINI:** servizio di rafforzamento al servizio sociale professionale e attività per la promozione e diffusione delle misure di contrasto alla povertà promozione e supporto amministrativo al servizio di segretariato sociale “quota servizi del fondo povertà 2019” dal 05/12/2022 al 07/06/2024;
- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 18 COMUNE CAPOFILA PATERNO'** (in A.T.I. come capogruppo quota di partecipazione del 60,71%) gestione di interventi afferenti l'attuazione del PAL - Piano Attuativo Locale - “Quota Servizi del Fondo Povertà” Annualità 2019 dal 04/01/2023 al 17/05/2024 e dal 08/08/2024 ad oggi;
- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 18 COMUNE CAPOFILA PATERNO':** gestione del servizio di supporto all'inclusione socio lavorativa (PUC) per gli utenti beneficiari del reddito di cittadinanza residenti nel Distretto 18 dal 04/01/2023 al 31/12/2023;
- **COMUNE DI ALIMENA:** Servizio sociale professionale dal 11/04/2023 al 07/01/2025;
- **COMUNE DI ALIMENA:** Servizio sociale professionale per implementazione del Servizio Sociale Professionale per n. 35 ore mensili "Servizi quota fondo Povertà Annualità 2020 dal 19/05/2023 al 07/01/2025;

SERVIZI RIVOLTI A MINORI DAI 3 AI 17 ANNI

- **COMUNE DI ISOLA DELLE Femmine:** Attività ludiche per bambini delle scuole Materne ed Elementari dal mese di Ottobre 1998 al mese di Gennaio 1999;
- **COMUNE DI ISOLA DELLE Femmine:** Attività sportive nella palestra comunale, per i ragazzi dai 12 ai 16 anni (Tornei di pallavolo, minibasket, ping-pong) nel mese di Dicembre 1998;
- **COMUNE DI ISOLA DELLE Femmine:** Attività socio-culturali, sportive e ricreative per ragazzi dai 10 ai 16 anni nel mese di Luglio 1999;

- **COMUNE DI PALERMO:** Realizzazione del progetto denominato “La voce del silenzio” intervento di informazione, sensibilizzazione e formazione per contrastare tutti i fenomeni di abuso e maltrattamento a danno dei minori dal 18/09/2007 al 17/01/2008;
- **PROVINCIA REGIONALE DI PALERMO:** Progetto Ludoteca “Tutti i colori del mondo”, servizio rivolto ai minori 4/6 anni, ragazzi 7/10 e pre-adolescenti 11/13 e adolescenti 14/17 svolto nel Comune di Termini Imerese dal 06/07/2009 al 05/10/2009.
- **COMUNE DI LASCARI:** Attività Ludico Ricreative e centri estivi per bambini e adolescenti dal 04/08/2020 al 27/08/2020;
- **COMUNE DI CARINI (in A.T..l. come capogruppo quota di partecipazione del 58,97%)** centri estivi diurni per bambini e adolescenti dal 10/08/2020 al 11/09/2020;
- **COMUNE DI COLLESANO:** Attività ludico - ricreative e centri estivi per bambini e per adolescenti dal 11/08/2020 al 04/09/2020;
- **COMUNE DI VILLAROSA:** Centri estivi per bambini 2020 dal 12/08/2020 al 16/09/2020;
- **COMUNE DI CASTRONOVO DI SICILIA:** Attività ludico - ricreative e centri estivi per bambini e per adolescenti dal 24/08/2020 al 10/09/2020;
- **COMUNE DI REALMONTE:** attività ludico -ricreative - Centri Estivi Diurni 2020 da svolgersi nel territorio del Comune di Realmonte riguardanti bambini di età dai 3 ai 14 anni - D.L. 34/2020 dal 07/09/2020 al 30/09/2020;
- **COMUNE DI CINISI:** PROGETTO ai sensi dell'art. 63 DL 73/2022 “Il Natale dei piccoli” dal 24/12/2022 al 05/01/2023;
- **COMUNE DI CERDA:** Centro estivo diurno per lo svolgimento di attività ludico ricreative educative, rivolte ai bambini e adolescenti di età compresa fra i 6 anni e 11 anni dal 04/09/2023 al 01/10/2023;
- **COMUNE DI CASTRONOVO :** Centro estivo diurno “A mano Libera” - D.D.G n. 3391 del 30 Novembre di approvazione riparto ed impegno dei contributi assegnati agli Enti di cui all'art. 128 della Regionale n. 11/2010 anno 2023, dal 19/03/2024 al 14/06/2024.
- **COMUNE DI CASTELBUONO:** Centro estivo diurno per lo svolgimento di attività ludico ricreative educative, rivolte ai bambini e adolescenti dal 08/08/2024 al 31/08/2024.

GESTIONE ASILI NIDO E SPAZI GIOCO

- **COMUNE DI TERRASINI:** Progetto “Sportello d’emergenza di consulenza e supporto psico-pedagogico” presso l’Asilo Nido Comunale di Terrasini, sito in via Carlo Alberto Dalla Chiesa, 17, dal 13/04/2021 al 31/08/2021;

- **COMUNE DI TERMINI IMERESE:** attività educative del nido comunale dal 01/07/2021 al 13/08/2021;
- **COMUNE DI MELILLI:** servizi di cura all'infanzia - Piano di intervento Infanzia - Servizio integrativo prima infanzia “SPAZIO GIOCO PER BAMBINI” Il Riparto dal 03/02/2022 al 31/07/2023;
- **COMUNE DI TERMINI IMERESE:** gestione del nido comunale dal 05/12/2022 al 30/06/2023;
- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 40 COMUNE CAPOFILA CORLEONE:** Servizio di gestione della micro nido - Sezione Primavera comunale - Programma Nazionale Servizi di cura all'infanzia e agli anziani non autosufficienti - Regione Sicilia - D.S.S. D 40 - Comune capofila Corleone - “Azioni di Rafforzamento Territoriale per i servizi di cura all'infanzia” Decreto n. 3905/PAC del 13.07.2022 dal 30/01/2023 al 31/07/2023;
- **COMUNE DI MELILLI:** Potenziamento del servizio integrativo prima infanzia “Spazio Gioco Bambini” dal 23/01/2023 al 31/07/2023;
- **COMUNE DI ERICE:** gestione dell’asilo nido comunale di Via Cosenza dal 10/10/2023 al 31.07.2024 e dal 02/09/2024 ad oggi;
- **COMUNE DI CASTELBUONO:** Servizio di supporto educativo e servizi generali del Micro nido comunale A.E. 2023/2024 dal 18/09/2023 al 31/07/2024 e dal 11/09/2024 ad oggi;
- **COMUNE DI TERMINI IMERESE:** Affidamento del servizio di supporto educativo e servizi generali del nido comunale - A.E. 2023/2024 dal 12/10/2023 al 31.07.2024 dal 09/09/2024 ad oggi;
- **COMUNE DI CORLEONE:** servizio di gestione del micro nido - Sezione Primavera comunale Anno 2023-2024 a valere sui fondi del sistema integrato 0-6 D. Lgs. 65/2017 dal 06/12/2023 al 31/07/2024;
- **COMUNE DI CASTRONOVO DI SICILIA:** servizio di gestione dell’asilo nido comunale denominato “ARCOBALENO” dal 01/12/2023 al 13/08/2024 e dal 01/09/2024 ad oggi;
- **COMUNE DI MISTRETTA:** Servizio dell’asilo comunale e del servizio pomeridiano con annessa mensa, per n. max 20 bambini di età compresa tra 1 ed 3 anni dal 14/10/2024 ad oggi;
- **COMUNE DI ALCAMO:** Servizio di gestione mista degli asili nido del comune di Alcamo - CPV: 80110000-8. Servizi di Istruzione Prescolastica dal 08/10/2024 ad oggi;

- **COMUNE DI CEFALU'**: Spazio Gioco servizio integrativo asilo nido fondo di solidarietà comunale - potenziamento del servizio di asilo nido comunale A.E. 2024 dal 13/09/2024 ad oggi;

COMUNITA' PER MINORI

- **IPAB Comunità Alloggio per Minori Istituto Regina Elena - Opera Pia di Cefalù** dal 11/01/2021 al 30/06/2022;
- **IPAB DI RIPOSTO CENTRO SERVIZI ALLA PERSONA MARIA SS. ADDOLORATA** (in A.T.I. come capogruppo quota di partecipazione del 68,94%) Servizio integrativo relativo alla gestione dell'attività, assistenziale ed educativa, del ricovero dei minori in comunità, ex L.R. 22/86 dal 01/02/2022 al 31/12/2024
- **IPAB DI RIPOSTO CENTRO SERVIZI ALLA PERSONA MARIA SS. ADDOLORATA** Servizio integrativo esterno della gestione dell'attività assistenziale ed educative - anno 2025, ai sensi dell'art. 50, comma 1 , lettera B) del Dlgs N.36/2023 dal 01/01/2025 ad oggi;
- **IPAB DI GELA - CENTRO SERVIZI ALLA PERSONA "ANTONIETTA ALDISIO"** Fornitura di servizi integrativi con prestazioni di n. 2 Inservienti Cat. A1, n.5 Operatori Socio Assistenziali (O.S.A.) Cat. B1, n. 2 Cuochi Cat. C1, CCNL Cooperative Sociali dal 17/06/2024 ad oggi;

SERVIZIO DI EDUCATIVA DOMICILIARE IN FAVORE DI MINORI

- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 34 COMUNE CAPOFILA CARINI** (in A.T.I. come associata quota di partecipazione del 10%) servizio di educativa domiciliare per minori e famiglie nei Comuni comprendenti il Distretto Socio Sanitario nell'ambito delle misure di contrasto alla povertà Pon Inclusione FSE 2014/2020 azione A.1 c.2 dal 01/02/2019 al 07/03/2020;
- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 51 COMUNE CAPOFILA PANTELLERIA** (in A.T.I. come associata quota del 30%) : co-progettazione e successiva gestione di interventi e servizi innovativi e sperimentali da svolgersi a potenziamento e a supporto dell'attività svolta dal Servizio Sociale Professionale del Comune di Pantelleria e dal Distretto Socio-Sanitario n. 51 di Pantelleria dal 28/05/2020 al 17/09/2021;
- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 51 COMUNE CAPOFILA PANTELLERIA** (in A.T.I. come capogruppo quota del 70%) co-finanziamento e successiva gestione di

interventi e servizi innovativi e sperimentali da svolgersi a potenziamento e a supporto dell'attività svolta dal Servizio Sociale Professionale del Comune di Pantelleria e dal Distretto Socio-Sanitario n. 51 di Pantelleria dal 24/09/2020 al 23/09/2021;

- **COMUNE DI CARINI:** interventi a favore dei minori, servizi socio educativi territoriali art. 63 del D.L. 73/2021, convertito con modificazioni dalla legge 23 luglio 2021 n. 106 dal 06/12/2021 al 31/12/2021;
- **COMUNE DI BELPASSO:** Interventi di sostegno sociale ai nuclei colpiti da COVID 19 dal 01/03/2022 al 29/06/2022;
- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 40 COMUNE CAPOFILA CORLEONE:** servizio di educativa domiciliare dal 03/05/2022 al 12/07/2022;
- **COMUNE DI ALIMENA:** Servizio di assistenza domiciliare in favore di minori dal 05/10/2022 al 31/01/2023
- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 10 COMUNE CAPOFILA DI MUSSOMELI:** in ATI COME CAPOGRUPPO QUOTA DI PARTEPAZIONE DEL 66,37 %: servizio di educativa domiciliare e sostegno alla genitorialità di cui alle azioni del piano di attuazione Locale (PAL) Quota Fondo Povertà 2019 DEL Distretto D10 comprendente i comuni di Mussomeli (CAPOFILA) Acquaviva Platani, Sutera, Villalba E Vallelunga Pratameno dal 01/12/2022 ad al 22.10.2024;
- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 37** (in A.T.I. come associata quota di partecipazione del 49%) servizio di sostegno socio-educativo territoriale e domiciliare, scolastico e extrascolastico nell'ambito dei progetti finalizzati all'attuazione dei patti per l'inclusione sociale (PaIS) da finanziare a valere sul Fondo Sociale Europeo (FSE) 2014-2020, Programma Operativo Nazionale (PON) "Inclusione" - AVVISO 1/2019 dal 13/02/2023 al 06/10/2023;
- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 18 COMUNE DI BELPASSO:** (in A.T.I. come capogruppo quota di partecipazione del 69,60%) Servizio Spazio Neutro Distrettuale - Azione 2 - Piano di Zona 2018 dal 05/04/2023 ad oggi;
- **COMUNE DI ALIMENA:** PDZ 2019/2020 - Attivazione Azione n. 7 "Interventi socio - educativi per minori in difficoltà SED annualità 2020 dal 17/10/2023 al 31/12/2023 e dal 01/10/2024 al 31/12/2024 e dal 01/02/2025 ad oggi; ;
- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 10 COMUNE CAPOFILA DI MUSSOMELI:** in ATI COME CAPOGRUPPO QUOTA DI PARTEPAZIONE DEL 66,37%: servizio di educativa domiciliare e sostegno alla genitorialità di cui alle azioni del piano di attuazione Locale (PAL) Quota Fondo Povertà 2019 DEL Distretto D10 comprendente i comuni di Mussomeli

(CAPOFILA) Acquaviva Platani, Sutera, Villalba E Vallelunga Pratameno dal 24/10/2023 al 22/10/2024;

- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 10 COMUNE CAPOFILA DI MUSSOMELI:** (in AT.I. come capogruppo quota di partecipazione del 64,98%) Affidamento del Servizio di educativa domiciliare prevista nell'ambito del Programma P.I.P.P.I, della durata di mesi trentasei, Avviso 1/2022 - PNRR Programma PIPPI - per interventi finalizzati a sostenere le capacità genitoriali e a supportare le famiglie e i bambini in condizioni di vulnerabilità, adottato con DD n. 5 del 15 febbraio 2022 per la presentazione di proposte di intervento da parte degli Enti da finanziare nell'ambito della M5C2 Inv. 1.1, Inv. 1.2, Inv 1.3, per il triennio 2023-2026 dal 25/03/2024 ad oggi.
- **REGIONE SICILIANA:** Sostegno economico sotto forma di contributi assegnati agli Enti di cui all'art. 128 della Regionale n. 11/2010 anno 2023 centro estivo "A Mano Libera" svolto nel Comune di Castronovo di Sicilia dal 19/03/2024 al 14/06/2024;
- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 37 COMUNE CAPOFILA TERMINI IMERESE:** Servizio di Educativa domiciliare e territoriale rivolto a bambini da 0 a 3 anni dal 04/11/2024 ad oggi;

SERVIZIO DI TRASPORTO

- **COMUNE DI TRAPANI:** servizio di trasporto ed assistenza in favore degli alunni disabili dal 16/01/2024 al 20/06/2024 e dal 12/09/2024 al 07/10/2024;
- **CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO** "Servizio di trasporto " a favore di alunni con disabilità nelle scuole di competenza della Città Metropolitana di Palermo dal 12/09/2024 al 20/12/2024 e dal 08/01/2025 ad oggi;
- **COMUNE DI FIUMEFREDDO DI SICILIA:** Servizio di trasporto scolastico per gli alunni disabili frequentanti le scuole primarie e secondarie di i° grado del comune di Fiumefreddo A.S. 2024/2025 dal 01/10/2024 al 20/12/2024 e dal 08/01/2025 ad oggi;

SERVIZIO DI ASSISTENZA IGIENICO PERSONALE E ASSISTENZA AUTONOMIA E COMUNICAZIONE

- **COMUNE DI CINISI:** Servizio di assistenza igienico personale nelle scuole dal 27/10/2008 al 16/06/2009;

- **COMUNE DI CINISI:** Servizio di assistenza specialistica nelle scuole dal 19/01/2009 al 13/06/2009;
- **COMUNE DI CINISI:** Servizio di assistenza igienico personale e specialistica nelle scuole dal 17/11/2009 al 30/06/2010 e dal 01/10/2010 al 16/06/2011 e dal 03/11/2011 al 29/06/2012;
- **COMUNE DI CARINI IN ATI:** Assistenza igienico-personale nelle scuole dal 12/10/2009 al 12/06/2010 e dal 18/10/2010 al 12/06/2011 e dal 01/01/2012 al 12/06/2012;
- **COMUNE SANTA VENERINA:** Assistenza igienico-personale nelle scuole dal 21/04/2015 al 12/06/2015 e dal 05/10/2015 al 23/12/2015;
- **COMUNE DI GRAMMICHELE:** Servizio di assistenza igienico personale dal 16/02/2016 ad al 30/06/2016 e dal 24/10/2016 al 21/12/2016;
- **COMUNE DI MONTEMAGGIORE BELSITO:** Servizio di integrazione scolastica degli alunni in situazione di gravità A.S. 2016/2017 dal 28/09/2016 al 09/06/2017;
- **COMUNE DI MONTEMAGGIORE BELSITO:** servizio preparazione pasti per la mensa scolastica. periodo dal 01/03/2017 al 30/05/2017;
- **COMUNE DI ALIMENA:** Assistenza igienico personale scuola dell'Infanzia di Alimena dal 29/11/2017 al 09/06/2018;
- **COMUNE DI CACCAMO:** Servizio di assistenza all'autonomia e comunicazione dal 02/10/2018 al 11/06/2019 e dal 16/09/2019 al 05/03/2020 e dal 09/11/2020 al 06/06/2021 e dal 27/09/2021 al 09/06/2023 e dal 12/09/2023 al 30/06/2024 e dal 12/09/2024 al 20/12/2024 e dal 08/01/2025 ad oggi;
- **COMUNE DI ALIMENA:** Assistenza igienico personale scuola dell'Infanzia di Alimena dal 05/11/2018 al 07/06/2019 e dal 21/10/2019 al 05/03/2020;
- **COMUNE DI TORRETTA:** Servizio di assistenza specialistica per l'autonomia e per la comunicazione dal 08/02/2018 al 09/06/2018 e dal 15/11/2018 al 12/06/2019 e dal 23/10/2019 al 05/03/2020 e dal 01/06/2020 al 06/06/2020 e dal 24/11/2020 al 06/06/2021 e dal 18/10/2021 al 10/06/2022 e dal 03/10/2022 al 09/06/2023 e dal 12/10/2023 al 30/06/2024 e dal 08/10/2024 al 20/12/2024;
- **COMUNE DI PATERNO':** servizio di assistenza igienico personale dal 23/01/2020 al 05/03/2020;
- **COMUNE DI PATERNO:** Servizi integrativi, aggiuntivi e migliorativi ai sensi della deliberazione n. 323 del 23/07/2020 dal 16/10/2020 al 31/03/2021;
- **COMUNE DI LASCARI:** servizio di educatore professionale in favore degli alunni diversamente abili inseriti nella Scuola pubblica dell'infanzia, Primaria e Secondaria

di I grado di Lascari dal 08/01/2021 al 06/06/2021 e dal 10/11/2021 al 10/06/2022 e dal 23/11/2022 al 09/06/2023 e dal 23/10/2023 al 07/06/2024 e dal 04/11/2024 al 20/12/2024 e dal 08/01/2025 ad oggi;

- **CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO** (in A.T.I. come associata quota di partecipazione del 49%): "Servizi Integrativi Aggiuntivi e Migliorativi" a favore di alunni con disabilità nelle scuole di competenza della Città Metropolitana di Palermo dal 06/10/2021 al 10/06/2022 e dal 18/10/2022 al 09/06/2023 e dal 26/09/2023 al 07/06/2024 ;
- **CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO** (in A.T.I. come associata quota di partecipazione del 90%): "Servizi Integrativi Aggiuntivi e Migliorativi" a favore di alunni con disabilità nelle scuole di competenza della Città Metropolitana di Palermo dal 12/09/2024 al 20/12/2024 e dal 08/01/2025 ad oggi;
- **COMUNE DI ALTOFONTE:** servizio di assistenza all'autonomia e comunicazione dal 26/10/2021 al 10/06/2022 e dal 03/10/2022 al 06/06/2023;
- **COMUNE DI ALIMINUSA:** servizio di assistenza all'autonomia e comunicazione dal 30/11/2021 al 10/06/2022 e dal 26/09/2022 al 10/06/2023 e dal 09/10/2023 al 07/06/2024;
- **COMUNE DI PATERNO':** Servizi integrativi, aggiuntivi e migliorativi in favore di inabili nelle scuole
dal 07/03/2022 al 10/06/2022 e dal 10/10/2022 al 30/06/2023 e dal 21/09/2023 al 29/02/2024;
- **COMUNE DI CACCAMO:** Servizio di assistenza igienico personale in favore degli alunni con disabilità grave frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado del Comune di Caccamo dal 05/05/2022 al 10/06/2022 e dal 05/10/2022 al 09/06/2023 e dal 12/09/2023 al 30/06/2024 e dal 12/09/2024 al 20/12/2024;
- **COMUNE DI CAPACI:** servizio di assistenza all'autonomia e comunicazione dal 20/09/2022 al 09/06/2023 e dal 31/10/2023 al 30/05/2024 e dal 12/09/2024 al 20/12/2024 e dal 08/01/2025 ad oggi;
- **COMUNE DI BELMONTE MEZZAGNO:** servizio di assistenza all'autonomia e comunicazione dal 15/10/2022 al 09/06/2023;
- **COMUNE DI ALCAMO:** Servizio di assistenza alla comunicazione e autonomia Anno scolastico 2022/2023 dal 03/10/2022 al 22/12/2022 e dal 09/01/2023 al 09/06/2023;

- **COMUNE DI ALIMENA:** servizio di assistenza all'autonomia e comunicazione e igienico personale dal 29/11/2022 al 09/06/2023 e dal 30/10/2023 al 22/12/2023 e dal 07/01/2024 al 07/06/2024 e dal 04/11/2024 e dal 08/01/2025 ad oggi;
- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 47 COMUNE DI SCIARA:** Servizio di assistenza all'autonomia e comunicazione dal 09/11/2022 al 09/06/2023;
- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 9 COMUNE CAPOFILA GELA:** servizio ASACOM dal 11/01/2023 al 09/06/2023;
- **COMUNE DI PATERNO':** Servizio ASACOM dal 24/01/2023 al 09/06/2023 e dal 06/11/2023 al 22/12/2023 e dal 07/01/2024 al 07/06/2024 e dal 14/10/2024 al 20/12/2024 e dal 08/01 ad oggi;
- **CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO** (in A.T.I. come associata quota di partecipazione del 20%) Servizio di assistenza all'autonomia attività in favore di disabili psichici, pluri deficit relativa all'integrazione scolastica dal 13/09/2023 al 07/06/2024 e dal 12/09/2024 al 20/12/2024 e dal 08/01/2025 ad oggi;
- **COMUNE DI TERMINI IMERESE:** Servizio di assistenza all'autonomia e comunicazione dal 18/09/2023 al 07/06/2024 e dal 12/09/2024 al 20/12/2024 e dal 08/01/2024 ad oggi;
- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 34 COMUNE CAPOFILA CARINI:** Servizio centro di sostegno scolastico dal 28/11/2023 al 03/01/2024;
- **COMUNE DI CINISI:** Servizio di assistenza all'autonomia e comunicazione dal 04/12/2023 al 30/05/2024;
- **COMUNE DI BELPASSO:** Servizi integrativi, aggiuntivi e migliorativi in favore di inabili nelle scuole dal 27/09/2023 al 07/06/2024;
- **CITTA' METROPOLITANA DI CATANIA:** Servizio di assistenza all'autonomia e comunicazione in favore di studenti con disabilità grave frequentanti le scuole secondarie di ii° grado e l'università e del servizio di assistenza alla comunicazione per alunni con disabilità visiva frequentanti le scuole di ogni ordine e grado. triennio scolastico/accademico 2022/2023, 2023/2024, 2024/2025, dal 18/09/2023 al 08/06/2024 e dal 12/09/2024 al 20/12/2024 e dal 08/01/2025 ad oggi;
- **D.S.S 17 COMUNE CAPOFILA GIARRE:** progetto ASACOM A.S. 2023/2024 - Progetto F.N.A. stato anno 2016 dei minori portatori di handicap gravi aventi diritto al servizio per l'anno scolastico 2023/2024 dal 02/10/2023 al 07/06/2024.

- **COMUNE DI FIUMEFREDDO:** Servizio Integrazione progetto Asacom A.S. 2023/2024 piano di zona 2019/2020 - L.328/00 dal 02/10/2023 al 22/12/2023 e dal 08/01/2024 al 07/06/2024 e dal 01/10/2024 al 20/12/2024 e dal 08/01/2025 ad oggi.

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE IN FAVORE DI DISABILI

- **REGIONE SICILIA ASSESSORATO DELLA FAMIGLIA DELLE POLITICHE SOCIALI E DEL LAVORO:** Progetti di assistenza per disabili in situazione di compromissione funzionale o minori disabili che svolgono attività di socializzazione che vengono assistiti nell’ambito del nucleo familiare ai sensi del D.A. n. 76 Servizio 5° del 29/01/2014. Progetto assistenza disabili “Un aiuto in più” ambito territoriale Comune di Torretta dal 23/11/2015 al 22/11/2016;
- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 33 COMUNE CAPOFILA CEFALÙ:** Interventi in favore di disabili gravi di cui al D.D.G. 2394 del 26/11/2018 nel Comune di Pollina dal 02/09/2020 al 31/12/2020;
- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 33 COMUNE CAPOFILA CEFALÙ:** Interventi in favore di disabili gravi minori dal 05/05/2022 al 05/08/2022;
- **COMUNE MAZARA DEL VALLO CAPOFILA DEL DISTRETTO SOCIO SANITARIO (in A.T.I. come capogruppo quota di partecipazione del 61,12%)** servizio di assistenza domiciliare per disabili gravi dal 04/10/2022 al 31/01/2024;
- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 33 COMUNE CAPOFILA CEFALÙ:** Servizio in favore di disabili gravissimi al 10/10/2022 al 22/05/2024;
- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 37 COMUNE CAPOFILA TERMINI IMERESE in A.T.I. come capogruppo quota di partecipazione del 51%):** Progetto “VACANZE INCLUSIVE” dal 30/08/2023 al 31/10/2023;
- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 33 COMUNE CAPOFILA CEFALU’:** Servizio in favore di disabili maggiorenni D.R.T. n. 1915 del 18/10/2022 FNA dal 12/09/2023 al 25/10/2023;
- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 37 COMUNE CAPOFILA TERMINI IMERESE:** Servizio di inclusione sociale per disabili minori e disabilità grave (Fondi del PDZ 2018/2019) servizio svolto nel Comune di Caccamo dal 13/04/2023 al 30/12/2023;
- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 37 COMUNE CAPOFILA TERMINI IMERESE:** Servizio di supporto alle attività di integrazione sociale e alle prestazioni educative in favore

di disabili mediante voucher sociale nell'ambito del Distretto Socio Sanitario n. 37 servizio svolto nel Comune di Trabia dal 01/12/2022 al 29/12/2023;

- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 37 COMUNE CAPOFILA TERMINI IMERESE:** Servizio in favore di disabili gravi adulti servizio svolto nel D.S.S 37 dal 12/06/2023 al 23/11/2023;
- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 37 COMUNE CAPOFILA TERMINI IMERESE:** Servizio in favore di disabili gravi adulti servizio svolto nel Comune di Montemaggiore Belsito dal 11/11/2023 al 20/12/2023;
- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 37 COMUNE CAPOFILA TERMINI IMERESE:** servizio in favore di disabili minori gravi e gravissimi dal 17/01/2024 al 06/12/2024;
- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 37 COMUNE CAPOFILA TERMINI IMERESE:** Servizi rivolto ai disabili gravi adulti neo maggiorenni dal 29/01/2024 al 20/06/2024;
- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 37 COMUNE CAPOFILA TERMINI IMERESE:** Servizio di assistenza domiciliare in favore di disabili adulti svolto nel comune di Termini Imerese dal 13/02/2024 al 22/10/2024;
- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 37 COMUNE CAPOFILA TERMINI IMERESE:** Servizio di assistenza domiciliare in favore di disabili adulti svolto nel comune di Sciara dal 14/02/2024 al 19/10/2024;
- **COMUNE DI MONTELEPRE** - Assistenza domiciliare disabili gravi a mezzo voucher ai sensi della L. 232 del 11 Dicembre 2016 (fondi SOSE) dal 10/06/2024 al 31/07/2024;

CENTRI DIURNI PER DISABILI

- **COMUNE DI MODICA:** gestione del centro per disabili di Via Sacro Cuore dal 11/07/2016 al 05/03/2020.
- **REGIONE SICILIANA:** sostegno economico sotto forma di contributo ai sensi dell'art. 128 della Legge Regionale 12 maggio 2010 n. 11 e successive modifiche ed integrazioni, centro diurno per disabili sito nel Comune di Castronovo di Sicilia dal 22/03/2021 al 13/05/2021;

IMMIGRATI

- **COMUNE DI PALERMO (in A.T.I. come associata quota di partecipazione del 30%)**
servizio per la gestione dell'accoglienza integrata per i titolari di protezione internazionale e minori stranieri non accompagnati SIPROIMI 2021 - 2022 D.M. 10/08/2020 categoria: PROG.729 - PR - 2 ORDINARI e PROG. 728 - PR - 2 vulnerabili - Lotto 2 - dal 26/01/2022 ad oggi.

LAVORI DI PUBBLICA UTILITA'

- **COMUNE DI ALIMENA:** "Progetto il Verde Bene di tutti e per tutti" attività di manutenzione e cura del verde pubblico in zone strategiche della cittadina, al fine di contrastare i fenomeni di emarginazione sociale, discriminazione socioeconomica dal 19/09/2023 al 30/11/2023.

MODELLO ORGANIZZATIVO *Il Project Management*

I servizi che gestiamo si sviluppano nel loro insieme come una realtà fluida in cui gli interventi sono in continua oscillazione fra le dimensioni individuale, gruppale e sociale.

La gestione organizzativa di programmazione, la realizzazione di progetti per il coinvolgimento del dell'utenza, la gestione socio-sanitaria, la promozione della qualità dei rapporti, la valorizzazione della diversità, individuazione e incremento nuove tipologie di servizi, documentazione educativa, la corretta comunicazione rappresentano i principi su cui si fonda l'organizzazione. In tale ottica, vengono definiti criteri e priorità che regolano gli interventi organizzativi e finanziari e realizzate le opportune verifiche, soprattutto rispetto alla gestione del personale e alla gestione dei singoli interventi.

Si ritiene, infatti, irrinunciabile una rigorosa continuità tra gli obiettivi operativi individuati e gli strumenti concreti e quotidiani (organizzativi appunto) di cui i servizi sono dotati, in modo che i secondi discendano coerentemente dai primi e non viceversa.

L'organizzazione del servizio deve essere costantemente oggetto di riflessione e verifica, parimenti all'organizzazione del lavoro all'interno della cooperativa, attraverso momenti interni di condivisione ed analisi dei sistemi operativi adottati e della loro efficacia così da potere essere interlocutori attendibili, professionalmente capaci e preparati, solidamente organizzati per rispondere ai bisogni della persona, intervenendo in tutte le fasi della vita che necessitano di un supporto educativo, riabilitativo, assistenziale e ricreativo;

soggetti che, attraverso capacità professionali, progettuali e flessibilità organizzativa, si propongono in un rapporto di integrazione al servizio pubblico evitando il ruolo di supplente.

L'intervento considera il modello organizzativo del servizio strettamente connesso ai progetti esecutivi e alla programmazione delle attività. Esso si adatta alle esigenze degli utenti fruitori del servizio nell'ottica di coniugare flessibilità e organizzazione e garantire qualità nel lavoro.

Ogni intervento organizzativo relativo alla descrizione di "chi fa cosa....." tiene conto della specifica utenza e quindi dei PIANI DI INTERVENTO INDIVIDUALIZZATI che sono sempre soggetti a rielaborazioni a partire dalla presenza di operatori qualificati e servizi nuovi offerti.

Il modello organizzativo si fonda sui seguenti elementi:

- la presenza di figure di riferimento stabili e continuative,
- modalità idonee per ridurre il turn - over degli operatori,
- lo svolgimento delle attività secondo i principi del sistema di qualità,
- il collegamento tra le varie agenzie del territorio.

Il modello organizzativo, sul quale si imperniano i nostri servizi, infatti, si dipana su due livelli: il primo afferisce all'intera area progettuale e coincide in massima parte con la stesura e la realizzazione del progetto stesso; il secondo è rappresentato dai singoli piani di lavoro, formulati per ciascun utente e operatore, previa anamnesi e valutazione del caso.

Relativamente al primo livello, si organizzerà il lavoro tramite le tecniche e le procedure classiche di **Project Management**, che saranno predisposte dal Coordinatore del servizio. Si utilizzeranno strumenti organizzativi, dall'analisi alla verifica periodica dell'andamento del servizio, fino alla valutazione e al rendiconto finale del piano.



Relativamente al secondo livello, la stesura dei piani di lavoro seguirà i criteri di continuità ed integrazione condivisa dei progetti operativi individuali e formativi, predisposti in accordo ai Servizi pubblici committenti (Enti Locali, Provincia, Regione) e/o altra Istituzione con la famiglia.

Nello specifico l'avvio del servizio include la realizzazione delle seguenti fasi:

Prima fase

- Incontri di in/formazione tra gli operatori del servizio mirati alla conoscenza e condivisione delle linee progettuali, del modello teorico metodologico, della metodologia di lavoro, degli obiettivi dell'intervento.
- Incontri tra le risorse umane coinvolte per l'organizzazione e la programmazione del servizio sulla base delle competenze/esperienze di ciascun operatore, nonché per l'organizzazione del piano di intervento.
- Predisposizione dell'elenco degli utenti che usufruiranno del servizio.
- Predisposizione degli strumenti atti a documentare il lavoro svolto (secondo il sistema di gestione della qualità dell'ente proponente).
- Organizzazione degli interventi a livello locale.
- Primo incontro del coordinatore con gli Uffici Pubblici committenti.

Seconda fase

- Elaborazione da parte dell'équipe di specifiche migliorie sugli interventi previsti sulla base delle informazioni acquisite.
- Organizzazione e realizzazione di incontri con gli utenti che usufruiranno del servizio.
- Illustrazione agli operatori della modulistica fornita dalle cooperative.
- Avvio del servizio.

Democraticità e Flessibilità dell'organizzazione

La Cooperativa ritiene opportuno operare attraverso una strategia che favorisca la collegialità delle decisioni e degli atteggiamenti attraverso una condivisa divisione dei compiti. In questo modo si cerca di mantenere un contesto favorevole alla costituzione di una buona "alleanza di lavoro" tra referente, operatori e Istituzioni.

È importante dunque che il Coordinamento Operativo, che si costituisce per ogni servizio gestito, definisca criteri e priorità che regolino gli interventi organizzativi e finanziari e realizzzi le opportune verifiche, soprattutto rispetto alla gestione del personale e alla gestione dei singoli Committenti; ma anche che tale attività sia condivisa, secondo regole e modalità certe, con il gruppo di lavoro gli operatori sul campo. L'organizzazione del servizio deve essere costantemente oggetto di riflessione e verifica, parimenti all'organizzazione del lavoro all'interno della cooperativa, attraverso momenti interni di condivisione ed analisi dei sistemi operativi adottati e della loro efficacia. Motivo per cui per ogni intervento è garantita la **flessibilità dell'intervento**.

Dal punto di vista dell'intervento con i soggetti beneficiari

Nella realizzazione dei servizi la cooperativa personalizza gli interventi attraverso i Piani individualizzati, proprio perché ritiene opportuno applicare il principio della flessibilità sostenendo e rispondendo ai bisogni di ognuno. Il P.I. tiene conto della diversità e unicità di ogni singola persona e la metodologia adottata, flessibile, permette di raggiungere gli obiettivi e garantire un buono status quo, per favorire ed incentivare sempre il benessere dell'individuo. Il lavoro per progetti personalizzati di assistenza ha rappresentato un grande passo avanti nella capacità dei servizi sociosanitari di incrementare i propri indici di efficacia.

Dal punto di vista dell'organizzazione

Inoltre, il principio di flessibilità trova una sua applicazione anche nelle modalità organizzative. In particolari, l'Arca Onlus garantisce disponibilità alla flessibilità oraria e organizzativa dei singoli operatori e dell'ente in generale, per adattarsi al meglio alle esigenze individuali (dei soggetti e dell'istituzione committenti) e alle criticità emergenti.

COMPONENTI TRASVERSALI LE AZIONI DI SISTEMA

Le azioni di sistema comprendono l'implementazione di tre tipi di azione:

- **Informativa**
- **Formativa**

Le azioni sono finalizzate al migliore uso delle risorse professionali e strumentali, nonché alla tracciabilità e costante miglioramento (tramite percorsi di valutazione condivisa) delle azioni da svolgere.

Sistema Informativo di Progetto

Il Sistema Informativo di Progetto consiste nell'insieme di pratiche comunicative e di metodologie di documentazione che fanno da base comunicativa al migliore svolgimento delle azioni, nonché forniscono la costante memoria storica del lavoro svolto, a beneficio sia interno che esterno.

Nel particolare, distinguiamo quattro tipi di pratiche informative:

Informazione interna. Consiste nell'elaborazione di un sistema standardizzato di comunicazione e documentazione del lavoro svolto, finalizzato a razionalizzare e rendere più efficiente il lavoro. Consiste di schede utenza, schede archivio ed ogni altra documentazione che serva alla comunicazione tra i vari professionisti che si alternano nei compiti di progetto. Inoltre fornisce la base documentale per il successivo lavoro di monitoraggio e valutazione.

Informazione esterna 1. Consiste nella comunicazione con l'utenza indicata o potenziale, al fine di dare contezza di quello che il servizio può fare a loro beneficio. Verrà attuata attraverso una campagna promozionale con l'utilizzo sia di pratiche pubblicitarie che della diffusione informativa tramite reti e comunità.

Informazione esterna 2. Consiste nella comunicazione con gli attori istituzionali (servizi sociali territoriali, servizi sanitari, altri enti), secondo un modello di collaborazione a scadenze d'incontro e raccordo fisso e pratiche di comunicazione formali standardizzate. In tal modo si attuerà la doppia esigenza di monitoraggio del lavoro e di collaborazione sui casi.

Informazione esterna 3. Consiste nella comunicazione e diffusione del lavoro che si svolge e dei suoi risultati intermedi e finali, ed è rivolto prevalentemente alle comunità locali. Si svolge tramite pratiche pubblicitarie, rapporti a scadenza intermedia e finale, momenti di socializzazione locali nell'ambito del lavoro dell'operatore di comunità

Sistema Formativo

Per ogni servizio è previsto un sistema di formazione iniziale (addestramento) e di aggiornamento in corso d'opera, soprattutto legato ai riaggiustamenti e alle rielaborazioni delle attività che evolvono nel confronto con il contesto.

- Percorso di addestramento breve iniziale, rivolto alle persone che lavoreranno nel progetto. Sarà fissato sull'acquisizione di:
 1. metodologia di progetto,
 2. organizzazione per compiti e responsabilità,
 3. modalità e strumenti del sistema informativo da utilizzare, nonché alla messa in connessione delle competenze d'ingresso e quelle più specificamente necessarie nella gestione dei compiti specifici.

Il percorso di addestramento breve è svolto tramite incontri intensivi ex-ante nonché colloqui individuali, e viene tenuto dal Coordinatore individuato per lo specifico servizio.

- Piano di aggiornamento in corso d'opera, che utilizza nel particolare il metodo del confronto tra la pratica sul campo e i fabbisogni informativi-formativi emergenti. Viene svolto tramite incontri quindicinali o a richiesta individuale.

MISURE A TUTELA DEI CITTADINI E GESTIONE DEI RECLAMI

La tutela e la partecipazione del cliente sono garantite anche dalla possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi insorti prima, durante e dopo il servizio.

Le segnalazioni sono utili per conoscere e comprendere eventuali problematiche e definire interventi di miglioramento del servizio. La Cooperativa risponde circa la verifica della corrispondenza tra i servizi prestati e quanto indicato nella Carta dei Servizi e si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido la procedura di reclamo; a chiarire le norme applicabili e illustrare le modalità seguite nello svolgimento dei servizi, secondo le rispettive determinazioni.

I cittadini fruitori e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami contro gli atti, i comportamenti, le situazioni che negano o limitano, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

Lettera in carta semplice inviata alla sede legale;

Rivolgendosi direttamente al coordinatore del servizio;

Segnalazione telefonica o tramite fax firmato indirizzato al rappresentante legale.

Le osservazioni, le denunce ed i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente abbia avuto conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti.

La Società Cooperativa L'arca Onlus si impegna a rispondere - compatibilmente con le norme del D. L. 196/2003 - immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione. Per i reclami che non trovino immediata soluzione, la cooperativa fornirà comunque una risposta scritta entro 30 giorni dalla presentazione. Qualora la risposta inviata sia interlocutoria o provvisoria, conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive pianificate.

Termini Imerese, 14.05.2025



Firma del Legale Rappresentante
(Salvatore Scorsone)

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del T. U 445/2000 e del D.lgs. 82/2005 e rispettive norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa



Firmato digitalmente da:
Scorsone Salvatore
Firmato il 20/05/2025 10:21
Seriale Certificato: 3223080
Valido dal 23/01/2024 al 23/01/2027

InfoCamere Qualified Electronic Signature CA

