

LINEE GUIDA DELLA COOPERATIVA

Indice degli articoli

1.	FINALITÀ GENERALI DELLA COOPERATIVA	2
2.	PRINCIPI GENERALI DELLA COOPERATIVA.....	3
3.	DIRITTI, DOVERI ED INTERESSI DEI SOCI	4
4.	MODELLI DI INTERVENTO	6
5.	LA COMMITTENZA.....	8
5.1.	DEFINIZIONE DI COMMITTENTE	8
5.2.	SODDISFAZIONE DELLA COMMITTENZA.....	8

Cronologia delle deliberazioni assembleari

- 28.06.2002 Istituzione e trasferimento integrale dei capitoli "1. Mandato generale della Cooperativa" e "2. Specificazioni sul mandato generale" del precedente Manuale del Sistema di Assicurazione della Qualità nelle versioni precedenti.
- 02.03.2004 Approvazione documento di revisione delle Linee Guida della Cooperativa.

1. FINALITÀ GENERALI DELLA COOPERATIVA

- 1 DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della collettività alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso lo svolgimento di servizi socio-sanitari, educativi, assistenziali, riabilitativi, e più in generale alla persona, e parimenti quello di ottenere, tramite la gestione in forma associata dell'azienda, continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali per i propri Soci.
- 2 DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE si impegna nell'attuazione dei principi e dell'etica cooperativi all'insegna del pluralismo di idee e di fede con l'obiettivo di contribuire allo sviluppo di una pratica cooperativa sana ed al potenziamento e allo sviluppo del sistema cooperativo.
- 3 DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE si impegna ad accogliere i Soci garantendo loro pari dignità nel rispetto delle diverse motivazioni individuali che li hanno spinti a condividere il percorso della Cooperativa. Il Socio a sua volta deve garantire il proprio impegno nelle attività svolte e nel raggiungimento degli scopi societari, in modo coerente con le linee organizzative e di sviluppo della Cooperativa e con la politica per la qualità adottata.
- 4 DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE si impegna a contribuire allo sviluppo di politiche sociali sempre più attente alle esigenze del territorio considerando sempre la persona al centro dei processi, finalizzando i servizi gestiti alla costruzione di situazioni in cui vengano pienamente soddisfatti i diritti delle persone ed operando per la costruzione di reti attive con il sistema pubblico ed il privato sociale.

2. PRINCIPI GENERALI DELLA COOPERATIVA

- 1 La Cooperativa si riconosce e promuove i valori etici, sociali, culturali ed economici del sistema cooperativo ed opera nel rispetto sostanziale delle leggi sulla cooperazione e sul lavoro e della contrattazione collettiva nazionale di riferimento.
- 2 DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE ritiene l'impresa cooperativa una valida forma di imprenditoria diffusa dove ogni Socio è comproprietario della società ed ha il diritto ed il dovere di condividere i risultati ed i rischi dell'impresa in un contesto di democrazia economica effettivamente praticata.
- 3 Nelle sue forme di progettazione, organizzazione e gestione, DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE coniuga i diritti e gli interessi dei soci e quelli dei beneficiari dei propri servizi, rendendoli compatibili con i bisogni espressi dalla committenza, nei cui confronti si pone in posizione di partner propositivo e dialettico.
- 4 DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE ritiene che sia necessario un costante sviluppo del privato sociale sul territorio, con particolare riferimento alla Cooperazione sociale, all'interno di un percorso di costruzione e di crescita di partnership reali con il sistema pubblico. La Cooperativa è pertanto impegnata, strategicamente ed operativamente, a contribuire alla realizzazione di questo processo.
- 5 DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE riconosce e valorizza, nel rispetto delle competenze e delle funzioni attribuite, il Socio quale parte attiva nella vita della Cooperativa e nella progettazione interna al servizio di appartenenza.
- 6 La Cooperativa considera come valore aggiunto la formazione e l'esperienza maturata da ogni singolo Socio, producendo tutti gli sforzi necessari affinché possa concretizzare le sue motivazioni professionali e umane a beneficio proprio, della Cooperativa e del servizio in cui opera.

3. DIRITTI, DOVERI ED INTERESSI DEI SOCI

- 1 Il Socio è l'elemento fondamentale dell'impresa cooperativa. DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE si impegna a creare le condizioni affinché ciascun Socio raggiunga un'effettiva consapevolezza della propria figura all'interno dell'organizzazione nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento dei propri doveri, partecipando attivamente alla vita della Cooperativa nelle forme previste dalle leggi e dalle norme interne adottate dalla Cooperativa.
- 2 Ogni Socio ha il diritto ed il dovere di essere costantemente ed efficacemente coinvolto ed informato al fine di concorrere attivamente e consapevolmente alla gestione e alla definizione delle scelte politico strategiche della Cooperativa.
- 3 La Cooperativa si impegna a garantire pari opportunità alle Socie ed ai Soci nell'informazione, nella formazione e nella promozione professionale ed a favorire l'equilibrio di genere negli organismi dirigenti e negli organi sociali.
- 4 Ciascun Socio deve operare in conformità allo Statuto, alle Linee Guida, ai Regolamenti interni, al Manuale della Qualità ed alle deliberazioni legalmente assunte dagli organi sociali.
- 5 Ciascun Socio rappresenta sul territorio la Cooperativa. DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE fa proprio l'impegno verso una comunicazione chiara, precisa, puntuale e corretta a tutti i livelli e nel totale rispetto delle reciproche competenze e funzioni, in modo che ogni Socio possa essere un veicolo di promozione culturale sia per l'organizzazione sia per il contesto sociale in cui esso opera.
- 6 Il Socio ha il diritto di ottenere un'adeguata remunerazione del proprio lavoro commisurata alla funzione svolta e alle responsabilità assunte nonché al riconoscimento dell'impegno profuso e alla valorizzazione dei risultati raggiunti in modo da godere di benefici non solamente economici ma anche professionali e culturali.
- 7 Il Socio ha il diritto di godere della tutela legale da parte della Cooperativa, nella misura e nei casi di volta in volta indicati dal Consiglio di Amministrazione, qualora per ragioni di servizio sia chiamato a rispondere di atti e fatti riferiti allo svolgimento delle sue mansioni.
- 8 La Cooperativa presta massima attenzione ai fenomeni legati al particolare carico psicofisico dei propri lavoratori, impegnandosi ad adottare misure tese a monitorarne e prevenirne l'insorgenza, con particolare riferimento al fenomeno del burn-out.
- 9 La Cooperativa si impegna ad investire sulla professionalità e l'imprenditorialità dei Soci attraverso percorsi formativi adeguati alla crescita individuale e dell'impresa, stimolando l'autoformazione e l'aggiornamento permanenti, anche attraverso la promozione alla partecipazione a momenti formativi esterni, in un'ottica di costante ricerca di miglioramento dell'organizzazione e dei Servizi svolti.
- 10 La Cooperativa si impegna a promuovere per ciascuno Socio la posizione più idonea alle sue professionalità e attitudini, attraverso la valorizzazione della formazione, dell'esperienza e delle capacità professionali individuali, anche mediante la predisposizione di opportuni percorsi di selezione interna.

4. MODELLI DI INTERVENTO

- 1 Dalla sua costituzione DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE considera il territorio quale elemento privilegiato nella strutturazione ed attuazione dei propri interventi. Per DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE agire sul territorio significa contribuire alla costruzione di contesti relazionali in cui prevalgano gli atteggiamenti di accoglienza e disponibilità, superando le barriere materiali e immateriali che impediscono la realizzazione personale e sociale dell'individuo. Determinante quindi risulta l'atteggiamento professionale e lo stile operativo messo in atto in qualunque contesto ci si trovi ad operare.
- 2 DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE opera al fine di:
 - a) favorire processi di integrazione e promozione della persona nella comunità, dando impulso alla valorizzazione delle diversità in un'ottica di scambio reciproco e crescita collettiva;
 - b) attivare e stimolare il territorio allo scopo di favorire politiche ed interventi di sostegno e di solidarietà della collettività nei confronti di ogni individuo.
- 3 Tale finalità si concretizza nel favorire, attraverso i propri interventi, uno sviluppo individuale in contesti relazionali ricchi per qualità e quantità dove ogni persona abbia l'opportunità di:
 - a) essere protagonista delle proprie scelte di vita e raggiungere il pieno soddisfacimento dei propri bisogni;
 - b) operare assieme agli altri nella condivisione di obiettivi e percorsi;
 - c) compiere scelte, prendere decisioni ed assumere responsabilità in misura adeguata alla propria età e grado di maturazione;
 - d) partecipare attivamente all'istruzione, ai processi di educazione e formazione ed ai momenti ludici, ricreativi e culturali utili ad acquisire gli strumenti necessari per interagire propositivamente nella collettività secondo gli interessi ed i desideri personali;
 - e) esercitare un lavoro adeguatamente retribuito in cui siano valorizzate le capacità personali e venga favorita la partecipazione alla vita sociale;
 - f) raggiungere la piena emancipazione ed indipendenza di vita attraverso l'autonomia abitativa, economica e relazionale;
 - g) accedere liberamente al gioco e più in generale ai momenti ricreativi e culturali nei quali coltivare il rapporto con gli altri secondo gli interessi e i desideri personali.
- 4 Tali obiettivi possono essere raggiunti:
 - a) ricercando, sia attraverso i canali già esistenti, sia costruendo nuove reti di relazioni, opportunità di orientamento, preformazione e avviamento al lavoro;
 - b) attivando percorsi, nell'ambito del territorio ed in collaborazione con le altre strutture ed agenzie, allo scopo di fare prevenzione attiva e mirata relativamente alle situazioni ed i contesti in cui DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE esplica il suo intervento;
 - c) favorendo un adeguato flusso di informazione, nell'ambito delle specifiche e contingenti situazioni di intervento, al fine di rendere parte attiva ogni soggetto coinvolto.

- 5 Nella realizzazione dei propri servizi DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE vuole garantire una filosofia di intervento tesa all'investimento sociale anziché al costo sociale attraverso una progettualità che tenda alla diminuzione dei bisogni di intervento, privilegiando un approccio non assistenzialistico teso all'integrazione sociale che eviti risposte protettive affinché non si ribadiscano o rafforzino le dipendenze e le debolezze.
- 6 La Cooperativa opera principalmente sul contesto sociale senza limitare il proprio intervento a favore del soggetto in difficoltà, ponendosi quale tramite tra l'espressione di un bisogno e le risorse territoriali in grado di soddisfarlo.
- 7 Le modalità organizzative ed operative di DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE favoriscono la partecipazione dei soggetti coinvolti alle fasi di definizione, realizzazione e valutazione degli interventi, garantendo, nel pieno rispetto della normativa vigente, la riservatezza di ogni informazione personale.

5. LA COMMITTENZA

5.1. Definizione di committente

- 1 Il committente va inteso come fruitore del servizio offerto, nello specifico qualsiasi persona giuridica o fisica con la quale sia instaurato un rapporto formale di prestazione di servizi.
- 2 Possono quindi essere committenti di DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE:
 - a) persone giuridiche di diritto pubblico o privato;
 - b) persone fisiche direttamente interessate ai servizi o agenti a favore di altri.
- 3 I rapporti economici ed amministrativi con i singoli committenti sono regolati da specifici contratti.

5.2. Soddisfazione della committenza

- 1 DUEMILAUNO-AGENZIA SOCIALE pone la soddisfazione del committente come proprio obiettivo.
- 2 I bisogni della committenza sono primariamente quelli espressi dai contratti di affidamento dei servizi. Altri bisogni possono essere esplicitati in corso d'opera dai diversi livelli di rappresentanza istituzionale della committenza.
- 3 DUEMILAUNO-AGENZIA SOCIALE, indipendentemente dai contenuti dei singoli contratti di affidamento, ritiene necessario al fine di garantire standard di qualità adeguati:
 - a) operare affinché tutte le attività aziendali siano orientate verso la massima trasparenza nei confronti del committente;
 - b) assumere, in funzione della qualità del servizio fornito, il ruolo di partner del committente al fine di affrontare in modo congiunto le problematiche tecniche e organizzative connesse all'erogazione dei Servizi, assicurando efficienza ed efficacia;
 - c) garantire continuità, professionalità e motivazione del personale impiegato nonché organizzazione imprenditoriale e supporto tecnico efficaci e puntuali attraverso un meccanismo di miglioramento continuo teso alla ricerca costante dell'innalzamento della qualità;
 - d) Impegnarsi a fornire eventuali prestazioni accessorie o affini a quelle specifiche del servizio, concordando con la committenza gli opportuni adeguamenti dei contratti stipulati.
- 4 Relativamente ai committenti istituzionali, titolari delle competenze di programmazione e pianificazione generale in materia di politica sociale, DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE ritiene che:
 - a) la Cooperativa deve garantire un costante rapporto a tutti i livelli al fine di costruire reali partnership attraverso il riconoscimento reciproco e la condivisione della lettura e della interpretazione dei bisogni, al fine di poter rielaborare di conseguenza nuovi percorsi di intervento;
 - b) la Cooperativa deve impegnarsi a predisporre idonei strumenti di verifica e controllo sia qualitativi sia quantitativi delle attività svolte, nonché ad elaborare e proporre innovazioni e varianti migliorative dei servizi da realizzare.