



**COOP SOCIALE INCONTRO SOC COOP ONLUS**  
SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI SANITARI EDUCATIVI

*CARTA DEL SERVIZIO  
PASTI CALDI A DOMICILIO*

---

*COMUNE DI MOGORO  
ENTE GESTORE DISTRETTO  
SOCIO SANITARIO DI  
ALES-TERRALBA*

---

**COOP SOCIALE INCONTRO – SOC COOP ONLUS**  
**SEDE LEGALE E AMMINISTRATIVA: V. CAGLIARI 33 09093 GONNOSTRAMATZA (OR)**  
**P.IVA 00368990958 TEL 0783929031 FAX 078392576**  
**MAIL: INCONTR@TIN.IT PEC: SOCIALEINCONTRO@PEC.IT**



## CONSIDERAZIONI PRELIMINARI

Il presente documento rappresenta la Carta del Servizio di **Pasti caldi a domicilio** gestito ed erogato dalla Cooperativa Sociale Incontro Onlus.

Si tratta di uno strumento che vuole consentire alle persone interessate, da un lato di conoscere preventivamente alcuni aspetti fondamentali e peculiari che connotano il servizio erogato dalla Cooperativa, dall'altro di offrire ad utenti, famiglie, committenti elementi di verifica e controllo della corrispondenza tra servizio "progettato" e concordato e servizio effettivamente erogato, in linea con la possibilità da parte dell'utenza di esercitare:

- il diritto all'informazione
- il diritto alla partecipazione
- il diritto all'autotutela

La Carta del Servizio viene:

- consegnata all'Ufficio di Piano del Distretto sociosanitario Ales-Terralba c/o Comune di Mogoro
- consegnata c/o ogni Comune afferente al Distretto sociosanitario Ales-Terralba
- pubblicata sul sito internet della cooperativa
- messa a disposizione degli interessati presso gli uffici amministrativi della cooperativa

## CHI SIAMO

La Coop. Sociale Incontro è una **cooperativa sociale di tipo A** radicata prevalentemente nel territorio dell'oristanese con sede nel Comune di Gonnostramatza (OR), che progetta e gestisce **servizi sociali, assistenziali, educativi, socio-sanitari e di animazione**, finalizzati a prevenire e contenere i rischi e gli effetti dell'esclusione e del disagio sociale e a promuovere la crescita della comunità locale.

La Direzione della Coop. è composta da un Presidente – Vice presidente e da un consigliere.

Dalla sua nascita, - avvenuta nel 1981 da una iniziativa di un gruppo di giovani residenti nell'Alta Marmilla - ai giorni nostri, la cooperativa si è contraddistinta attraverso una costante crescita professionale dei suoi operatori nella gestione di servizi socio assistenziali, rivolti ad una pluralità di soggetti "deboli".

Quotidianamente persegue l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la cura delle persone escluse dalla vita economica e sociale e la realizzazione di percorsi di accoglienza e inserimento nelle comunità locali secondo i seguenti principi costitutivi della cooperazione sociale:

**proprietà sociale:** i lavoratori sono prevalentemente soci della cooperativa

**mutualità prevalente:** l'attività economica è in prevalenza a favore dei soci, presenti e futuri



**struttura societaria partecipativa e democratica:** i soci hanno egual diritto nell'esercizio del governo dell'impresa attraverso il voto capitario

**promozione cooperativa:** la cooperativa promuove i valori della cooperazione tra i cittadini.

L'organizzazione riguardante l'attribuzione di compiti e responsabilità all'interno della Cooperativa ed il raccordo tra le diverse figure professionali è sinteticamente riportata nell'organigramma aziendale esposto in tutte le sedi operative e presso gli uffici amministrativi della Cooperativa.

### **I NOSTRI SERVIZI**

- ❖ **Area Anziani (servizio residenziale e domiciliare, servizio pasti a domicilio)**
- ❖ **Area Servizi Socio-educativi**
- ❖ **Area Servizi di animazione e aggregazione**
- ❖ **Area minori (servizio domiciliare ed educativo scolastico)**

Attualmente la Cooperativa Incontro è composta dalla presenza di settanta operatori tra soci e dipendenti, occupandosi di gestire:

- Servizi di Preparazione e consegna pasti caldi a domicilio - Servizio attivo in numerosi centri appartenenti al Distretto sociosanitario Ales-Terralba;
- Servizi di Assistenza Domiciliare attivi in circa n°30 Comuni nelle Province di Oristano e Medio Campidano;
- N. 4 Strutture residenziali per anziani di cui n°1 Comunità Integrata di proprietà della Coop. Sociale "Incontro", destinate ad anziani parzialmente autosufficienti e anziani non autosufficienti per i quali viene garantita un'assistenza socio-assistenziale-sanitaria h24 per la soddisfazione di tutti i bisogni che la persona necessita nell'arco della giornata (aiuto nell'igiene personale, nella vestizione, nella mobilizzazione, nella somministrazione della terapia farmacologica, nella somministrazione dei pasti); inoltre viene svolto in loco anche il servizio animativo/educativo per stimolare la creatività, l'impegno, la collaborazione degli anziani nelle diverse attività realizzate dall'animatore e dall'educatore.
- Centri di aggregazione sociale con la realizzazione di diverse attività, tra le quali l'organizzazione e gestione per conto proprio e/o di terzi di viaggi, percorsi, escursioni, intrattenimenti, animazione, nel contesto territoriale; oppure laboratori di ginnastica dolce e laboratori teatrali, etc.

Eroga inoltre numerosi servizi rivolti ai minori, disabili e loro famiglie: assistenza domiciliare, assistenza specialistica-educativa scolastica, servizi educativi territoriali, ludoteche, centri di aggregazione, Spiaggia day e gestione servizi vacanza, servizio di accompagnamento presso presidi sanitari, attività sportive, disbrigo pratiche in genere, etc.

La Cooperativa è in possesso della Certificazione di Qualità secondo gli standard ISO 9001:2008 per la progettazione ed erogazione di servizi domiciliari, residenziali e semiresidenziali rivolti ad anziani e disabili e per i servizi socio educativi.



## IL NOSTRO STAFF

- ❖ Ufficio informazioni e comunicazioni
- ❖ Staff di consulenza esterna (enti pubblici e privati)
- ❖ Staff gare d'appalto e progettazione
- ❖ Staff formazione e aggiornamento personale
- ❖ Staff certificazione sistema gestione qualità
- ❖ Staff area amministrativa, contabile e del personale
- ❖ Staff consulenze legali
- ❖ Staff multiprofessionale (medici, infermieri, psicologi, pedagogista clinico, educatori, esperti in terapie riabilitative, Assistente Sociale, OSS, OSSS, Cuochi, etc.)
- ❖ Staff di prevenzione e protezione per la salute dei lavoratori

## DOVE E COME RAGGIUNGERCI

- ❖ Ragione sociale: **Cooperativa Sociale Incontro – Soc. Coop. Onlus**
- ❖ Sede legale e amministrativa: **via Cagliari 33 – 09093 Gonnostramatza (Or)**
- ❖ Telefono: **0783/929031** Fax: **0783/92576**
- ❖ Sito Internet: **www.coopincontro.com**
- ❖ E-mail: **[incontr@tin.it](mailto:incontr@tin.it)** Pec: **[socialeincontro@pec.it](mailto:socialeincontro@pec.it)**

Gli uffici amministrativi osservano il seguente orario di apertura

DALLE ORE 08.30 ALLE ORE 13.00 E DALLE ORE 15.00 ALLE ORE 18.00

## A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO

Le persone destinatarie del servizio di Pasti caldi a domicilio sono residenti nei Comuni del Distretto Ales –Terralba e rientranti in una o più delle categorie riportate nell'art 5 del Regolamento *per il Servizio Pasti caldi a Domicilio* predisposto dal Comune di Mogoro in qualità di Ente Gestore del Distretto Sociosanitario di Ales-Terralba.

Generalmente si tratta di anziani e/o di persone in condizioni di particolare stato di necessità e bisogno.

## LE PRESTAZIONI EROGATE ALL'UTENZA

Il Servizio Pasti Caldi a Domicilio promosso dal PLUS Ales-Terralba, consiste nella preparazione e consegna di un pasto caldo in favore delle persone beneficiarie, presso il loro domicilio, la cui domanda è stata accolta favorevolmente dall'Ufficio di Piano del PLUS Ales-Terralba.



Il Servizio viene erogato quotidianamente dagli operatori della cooperativa dal lunedì alla domenica, compresi i giorni festivi, nella fascia oraria compresa tra le ore 11:30 e le ore 13.30.

Ogni pasto giornaliero è composto da un primo piatto, un secondo, il contorno, un frutto di stagione ed una porzione di pane – preparati nel rispetto della Tabella Dietetica approvata dalla ASL 5 e rispondente alle esigenze nutrizionali medie di una persona anziana. Il menu viene modificato per coloro che seguono – per patologia o intolleranze alimentari – diete speciali.

*Il sistema di confezionamento* utilizzato prevede l'utilizzo di contenitori monoporzione sigillati con coperchio, non riutilizzabili, che garantisce il mantenimento di tutte le caratteristiche igienico sanitarie ed organolettiche di un pasto cucinato e consumato in loco.

I pasti vengono suddivisi per tipologia e sistemati all'interno di appositi contenitori isotermici in PVC con chiusura ermetica, al fine di garantire il mantenimento della temperatura nel legame a caldo degli alimenti.

*L'attività di distribuzione* dei pasti all'utenza, è stata pianificata nel corso degli anni di esperienza acquisita su tutto il territorio del Distretto di Ales, ed è organizzata per consentire la ricezione del pasto da parte di tutti gli utenti della linea di distribuzione, in pochi minuti dall'uscita dal centro di cottura sito ad Ales, all'interno della Comunità integrata per anziani di proprietà della Cooperativa Incontro.

Il trasporto avviene con veicoli in possesso dei requisiti igienico – sanitari previsti dalla normativa vigente, con foderatura interna.

*La procedura di approvvigionamento*, che rientra nel sistema di gestione qualità aziendale, garantisce per il servizio di Pasti caldi a domicilio:

- l'impiego di prodotti locali, sia per la fornitura di alcuni tipi di carne e del pane fresco, acquistati quotidianamente presso esercizi commerciali rientranti nel territorio distrettuale, sia per la frutta e verdura approvvigionata settimanalmente da mercati ortofrutta regionali;
- la quantità di alimenti adeguate in rapporto alle tabelle nutrizionali riportate all'interno della tabella dietetica per la Residenza integrata di Ales ed il servizio di trasporto pasti caldi, approvata dall'Asl 5 di Oristano e completata dalla relazione specialistica del medico specialista in Scienze dell'alimentazione che l'ha predisposta;
- la variazione di frutta e verdura che tiene conto della stagione.

#### ***IL COORDINAMENTO OPERATIVO DEL SERVIZIO***

Il coordinatore del servizio predispose i turni di lavoro, gestisce le eventuali sostituzioni, comunica alla cuoca responsabile del centro di cottura le informazioni e trasmette la documentazione necessaria alla pianificazione operativa del servizio quali: dati di attivazione e sospensione pasti, schede anagrafiche dell'utenza, eventuali diete speciali etc.

La reperibilità di un coordinatore nell'arco dell'intera giornata presso gli uffici amministrativi della cooperativa, consente di programmare tempestivamente gli interventi,



in caso di urgenti necessità individuate dall'Ufficio di Piano del PLUS e/o dal Servizio Sociale del Comune di residenza dell'utente, gestendo le attivazioni e le sospensioni di servizio attraverso: la ricezione della comunicazione da parte del Servizio Sociale interessato, la comunicazione dall'ufficio verso il centro di cottura di Ales e/o verso gli operatori incaricati della distribuzione dei pasti (muniti di cellulari di servizio) e la pronta modifica al servizio dal giorno stesso di ricezione dell'avviso.

La figura del coordinatore è inoltre un punto di riferimento per gli utenti ai fini dell'accoglimento di eventuali comunicazioni, richieste di chiarimenti o per sporgere reclami. A tal fine verrà rilasciato a ciascun utente beneficiario del Buono servizio, il recapito diretto del Coordinatore per contattarlo, anche fuori dagli orari d'ufficio, per qualsiasi esigenza / imprevisto legata al servizio.

Il Personale impiegato nel servizio, garantisce stabilità e continuità, nel rispetto dei diritti dei lavoratori al riposo settimanale, alle ferie e agli altri permessi previsti dalla normativa vigente. Le assenze improvvisate ed eventuali emergenze vengono gestite dalla Cooperativa attraverso la messa a disposizione di personale sostitutivo con garanzia di tempestività e di continuità al servizio erogato.

#### **PRESTAZIONI AGGIUNTIVE E MIGLIORATIVE:**

Sono tutte le prestazioni che la Coop. Sociale "Incontro" si impegna a garantire in aggiunta a quelle di base, per il servizio Pasti caldi a domicilio del distretto Ales-Terralba, per migliorare la qualità complessiva del servizio erogato.

Esse ricomprendono:

- a) *Consulente del settore sicurezza alimentare* che si occupa di fornire supervisione tecnica agli operatori a fronte di specifiche esigenze o situazioni problematiche emergenti e di offrire supporto per la redazione dei contenuti di cui al punto c);
- b) *Auditor interno*. A cadenza annuale verrà effettuata una verifica sulla corretta applicazione del sistema di gestione qualità sul servizio pasti caldi, svolta da un dipendente interno qualificato come Auditor di sistema, a garanzia di una reale qualità del servizio verso gli utenti ed il committente;
- c) *Vademecum contro le intossicazioni e tossinfezioni alimentari*: brochure informativa sul comportamento da tenere per prevenire le malattie infettive da alimenti;

e inoltre:

- nr 1 automezzo di emergenza, in caso di guasto e/o sinistro durante il servizio di trasporto
- nr 1 furgone con cella frigo per trasporto prodotti alimentari e bevande (per uso acquisto all'ingrosso);
- nr 1 CE.DI centro distribuzione ove sono stoccati tutti i prodotti, alimentari e non, utilizzati nel servizio;



- Una Centrale operativa ove sono collocati gli uffici del personale amministrativo impegnato nella cura dei vari aspetti tecnico - gestionali dei servizi (gestione del personale e dei turni di lavoro, coordinamento tecnico dei servizi, gestione della contabilità e della fatturazione, gestione del processo commerciale e coordinamento degli approvvigionamenti)
- Dotazione strumentale annessa alla centrale - Rete telefonica fissa e mobile: due linee telefoniche, segreteria telefonica, telefax, collegamento internet - Postazioni informatiche: disponibilità di n. 6 PC collegati in rete, attraverso i quali il personale amministrativo gestisce le attività connesse all'organizzazione del servizio (turni, monitoraggio orario, rendicontazione economica, fatturazione etc.)

### **MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI**

La Cooperativa s'impegna ad erogare le prestazioni richieste secondo le indicazioni del Regolamento per l'esecuzione del Servizio Pasti caldi a domicilio e ad offrire eventuali prestazioni aggiuntive, tutte elencate nella presente Carta dei Servizi.

Per poter accedere alle prestazioni l'utente o un suo familiare di riferimento ovvero un conoscente, una associazione del Terzo Settore oppure il Servizio Sanitario devono rivolgersi al Servizio Sociale Professionale del Comune di residenza, in cui l'Assistente Sociale:

- fornisce tutte le informazioni sul servizio;
- consegna tutta la documentazione necessaria per la predisposizione della richiesta del servizio;
- mette a disposizione dell'utente o al terzo che presenta la domanda, l'Albo degli enti accreditati per l'erogazione del Servizio Pasti caldi e le relative Carte dei servizi, in modo che esso possa compiere una scelta studiata e consapevole;
- accoglie la domanda di accesso al servizio pasti caldi;
- valuta la documentazione e procede all'indagine sociale;
- determina l'accettazione o il diniego del servizio richiesto e predispone la cartella individuale dell'utente.

Al termine del procedimento sopra descritto il Servizio Sociale Professionale del Comune di residenza trasmette all'Ufficio di Piano del PLUS tutta la documentazione acquisita, oltre alla valutazione sociale attestante il possesso dei requisiti di accesso al servizio pasti caldi.

L'Ufficio di piano del PLUS provvede all'attivazione del servizio con comunicazione scritta all'utente e provvede a consegnare il Buono di servizio, oltre che all'utente, anche al Servizio Sociale del Comune di residenza ed alla ditta prescelta dall'utente.

Il "buono servizio" contiene tutte le indicazioni del servizio in modo chiaro e dettagliato.



## **LE FIGURE PROFESSIONALI**

I profili professionali degli operatori rispondono ai requisiti richiesti dal “*Bando per l’istituzione dell’albo dei soggetti accreditati nell’ambito del servizio Pasti caldi a domicilio PLUS. – art.3, lett. C)*” ed alla disciplina normativa di riferimento.

Il personale impegnato nella realizzazione complessiva del servizio di pasti caldi a domicilio risulta essere composto da diverse figure professionali.

Di seguito le stesse vengono individuate sulla base dell’area di riferimento in cui svolgono la propria mansione:

### **area coordinamento**

- nr 1 Coordinatore del servizio di pasti caldi, reperibile presso gli uffici amministrativi della Cooperativa tutti i giorni della settimana.

### **area preparazione e confezionamento pasti**

- nr 1 cuoco e nr 1 aiuto cuoco, i quali prestano servizio presso il centro di cottura, occupandosi della produzione, del porzionamento e del confezionamento dei pasti e successivamente della igienizzazione e della sanificazione dei locali, delle attrezzature e della pulizia delle stoviglie

### **area approvvigionamento**

- n. 1 responsabile degli acquisti, il quale cura il coordinamento della procedura per la gestione dei fornitori e degli acquisti nell’ambito del Sistema di Gestione della Qualità aziendale, certificato ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2008;

- n. 1 operatore addetto agli acquisti e al magazzino, che provvede agli approvvigionamenti, alla sistemazione delle scorte nel magazzino, alla consegna delle merci acquistate al centro di produzione pasti;

### **area distribuzione pasti**

- almeno nr 1 operatore ausiliario addetto al trasporto e consegna dei pasti presso il domicilio degli utenti

### **area formazione**

- n. 1 Dottore in Scienze della produzione animale che cura gli incontri di formazione e/o aggiornamento con tutti gli operatori addetti al servizio di pasti caldi a domicilio

### **area monitoraggio soddisfazione dell’utenza**

- n. 1 Responsabile del Sistema gestione qualità aziendale, che cura l’organizzazione della somministrazione dei questionari periodici per verificare il livello di gradimento degli utenti per il servizio ricevuto e la redazione del report con l’analisi dei dati raccolti, al fine di un costante miglioramento del servizio.

Sono inoltre previsti – sia in termini numerici che di specializzazione tecnica – gli operatori aggiuntivi, messi a disposizione dalla Cooperativa per integrare e migliorare il servizio complessivo reso all’utenza, indicati nel paragrafo “Prestazioni aggiuntive e migliorative”.






**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO ALL'UTENTE**

<b>area di riferimento</b>	<b>fattori di qualità</b>	<b>indicatori di qualità</b>	<b>standard di qualità</b>	<b>valori target (limite di rispetto)</b>
<b>ATTUAZIONE SERVIZIO</b>	Preparazione degli alimenti in rapporto alla tabella dietetica in uso	Tabella dietetica approvata	Verifica quotidiana del menù e rispetto delle pietanze e degli ingredienti stabiliti	100%
	Pianificazione trasporto e consegna pasti	Piano giornaliero del giro pasti	Compilazione registro giornaliero giro pasti (utenze x comune x operatore)	100%
	Consegna pasti a domicilio	Disponibilità operatori ed utilizzo dei mezzi e delle attrezzature idonee	Rispetto modalità e tempi di consegna	100%
	Monitoraggio e controllo servizio	Verifica Mensile	Presentazione del prospetto aggiornato al PLUS con l'indicazione del numero dei buoni servizio gestiti	100%
<b>PERSONALE IN ORGANICO</b>	Monitoraggio e controllo sul numero minimo di personale in forza alla coop.va per il servizio	Verifica Mensile	Esecuzione e presentazione all'Ufficio di Piano di un report mensile sull'assetto organizzativo e sullo standard minimo di personale adeguati alle dimensioni dell'utenza	100%
<b>ATTIVITA' DI PRONTO INTERVENTO</b>	Attivazione del servizio rivolto agli utenti che si trovino in situazione di bisogno improvviso, urgente e/o temporaneo	Urgenza e necessità stabilite dal Servizio Sociale	Reperibilità di un responsabile 24 ore su 24, anche nei giorni di sabato, domenica e festivi e possibilità di attivazione entro l'ora di pranzo	100%

**COOP SOCIALE INCONTRO SOC COOP ONLUS**  
SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI SANITARI EDUCATIVI

 <b>FORMAZIONE DEL PERSONALE</b>	Titolo di studio / qualifica richiesti dal profilo professionale	Selezione personale qualificato	Assunzione in servizio del personale con il titolo di studio / qualifica richiesti	100%
	Pianificazione e realizzazione corsi di formazione	Azioni formative da intraprendere per l'annualità 2015	Realizzazione corsi individuati nel Piano annuale di formazione	100%
<b>SERVIZIO DI SUPERVISIONE E COORDINAMENTO TECNICO</b>	Presenza figure professionali addette alla supervisione ed al coordinamento operativo del servizio	Coordinatore del servizio	Disponibilità delle figure addette alla supervisione ed al coordinamento secondo le esigenze programmate per il servizio	100%
<b>PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI</b>	Garanzia di accoglimento di suggerimenti / reclami	Tempestività immediata	Attivazione nell'immediato per la gestione dell'urgenza e della gravità del caso	100%
		Relazione semestrale	Report sui reclami/segnalazioni ricevuti e sulle azioni poste in essere per la risoluzione del problema segnalato	100%
	Rilevazione della soddisfazione per il servizio ricevuto con somministrazione questionario (customer satisfaction)	Questionario scritto quadrimestrale	Effettuazione di una rilevazione della soddisfazione per il servizio ricevuto, su tutti gli utenti in carico, con cadenza quadrimestrale	100%
Rilevazione della soddisfazione per il servizio ricevuto con somministrazione questionario (client satisfaction)	Questionario scritto annuale	Effettuazione di una rilevazione della soddisfazione per il servizio a tutti i Comuni di riferimento degli utenti, con questionario scritto annuale + contatti telefonici	100%	



## **PRIVACY**

La Cooperativa assicura la massima privacy per ciascun utente da un lato attraverso il rispetto di tutti gli adempimenti previsti dalla normativa vigente, dall'altro cercando di garantire la massima riservatezza. I dati e le informazioni personali e sensibili riguardanti gli utenti sono gestiti secondo le finalità consentite dalla legge e comunque esclusivamente al fine di poter garantire all'utente il servizio più adeguato.

## **TUTELA E RECLAMI**

La Cooperativa Incontro garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente, attraverso la possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi insorti.

Le segnalazioni saranno utili al fine di rilevare e/o comprendere meglio i problemi esistenti e poter conseguentemente prevedere possibili interventi di miglioramento della qualità del servizio erogato all'utenza.

Per reclamo s'intende ogni comunicazione verbale o scritta nella quale l'utente, o un suo familiare, esprime una lamentela motivata riferita alla non rispondenza del servizio da lui stesso ricevuto con quanto previsto dalla presente carta del servizio e dalle norme di legge in vigore.

Il reclamo può essere espresso verbalmente o trasmesso per iscritto al coordinatore del servizio o fatto pervenire al Consiglio di Amministrazione presso gli uffici amministrativi della Cooperativa.

Le azioni intraprese dalla Cooperativa in seguito alla ricezione del reclamo vengono tempestivamente comunicate all'utente / familiare che ha segnalato il disservizio a seconda dell'urgenza e della gravità del caso.

Conseguentemente si provvederà ad informare telefonicamente il SSC nell'immediato o per iscritto a seconda della gravità del caso; verrà poi effettuata semestralmente una relazione rivolta al SSC, sui reclami ricevuti nel semestre e sulle azioni poste in essere per la risoluzione del problema segnalato.

## **CODICE ETICO ED IMPEGNO VERSO I CITTADINI**

Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa ha approvato in data 8 ottobre 2014 il proprio codice etico e provvede a diffonderlo a tutti gli interessati e ad informarli tempestivamente in merito ad ogni sua modifica od integrazione.

Il Codice Etico è una carta dei diritti e doveri morali che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante all'organizzazione "Coop. Sociale Incontro – Soc. Coop. ONLUS".

In questo documento sono esplicitati in maniera chiara i principi etici e sociali a cui dipendenti, soci, amministratori, collaboratori, fornitori e tutti coloro che operano con la



cooperativa si devono attenere, soprattutto nei confronti degli utenti ai quali la Cooperativa si rivolge per la realizzazione dei servizi e il soddisfacimento dei loro bisogni diretti e indiretti.

I principi etici e sociali enunciati, si ricollegano alla storia della cooperativa, e soprattutto allo spirito di cooperazione, professionalità e rispetto della persona che la contraddistingue.

L'impegno della cooperativa è di assicurare che le attività dei propri servizi vengano svolte **nell'osservanza della legge, con onestà, integrità, correttezza e in buona fede, nel rispetto degli interessi legittimi degli utenti, dei dipendenti, dei collaboratori e dei partner contrattuali.**

La cooperativa assume l'impegno di organizzare il complesso delle proprie attività in modo che i propri soci, dipendenti e collaboratori non commettano reati o illeciti che contrastino con l'interesse pubblico e gettino discredito sull'immagine e la credibilità della cooperativa stessa.

Dovranno essere adottate tutte le misure organizzative e gestionali necessarie a prevenire il compimento dei reati.

#### ***CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON GLI UTENTI***

##### **Centralità della persona**

La cooperativa orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela dei propri utenti dando ascolto alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei servizi erogati.

La cooperativa pone al centro del suo agire l'utente, cioè la persona di cui per missione si prende cura, fino a tutte le persone con cui entra in relazione a qualunque titolo, garantendone sempre il pieno rispetto della dignità ed integrità.

##### **Stile di comportamento**

Lo stile di comportamento nei confronti dell'utenza è improntato alla disponibilità, al rispetto e cortesia, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità.

Coerentemente con i principi di imparzialità e pari opportunità, la cooperativa si impegna a non discriminare arbitrariamente i propri utenti, a fornire servizi adeguati che soddisfino le ragionevoli aspettative dell'utente e ne tutelino la sicurezza e l'incolumità.

##### **Trasparenza e chiarezza delle informazioni fornite agli utenti**

L'ente si impegna a fornire informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate, in modo tale da consentire ai portatori di interesse di prendere decisioni autonome nella consapevolezza delle alternative possibili e delle conseguenze rilevanti. Non devono in alcuna circostanza essere adoperati strumenti di persuasione di qualsiasi natura i cui contenuti siano falsi o ingannevoli.

##### **Divieto di favorire o svantaggiare ingiustamente gli utenti**

È fatto assoluto divieto ai lavoratori di offrire o promettere favori agli utenti od ostacolarne l'accesso ai servizi erogati dalla cooperativa, in modo tale da costituire ingiustificate disparità di trattamento volte a creare posizioni di privilegio o di svantaggio.



Non possono essere offerti o promessi, da parte degli utenti, regali o favori che siano comunque finalizzati al conseguimento di trattamenti di favore.

### **COSTI DEL SERVIZIO**

Il costo per l'erogazione del servizio, IVA inclusa, è il seguente:

- EURO 7,50 per ogni pasto consegnato dal lunedì al venerdì
- EURO 8.30 per ogni pasto consegnato il sabato e la domenica.

Il cittadino beneficiario del servizio è soggetto ad una quota di compartecipazione, definita nel “Regolamento per l'erogazione del servizio Pasti Caldi a domicilio” predisposto dal PLUS Ales-Terralba.

### **APPROVAZIONE**

Il presente documento è stato approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa Sociale Incontro in data 29 novembre 2014.