



*Lo splendore dell'amicizia non è la mano tesa,  
né il sorriso gentile né la gioia della compagnia:  
è l'ispirazione spirituale quando scopriamo che  
qualcuno crede in noi ed è disposto a fidarsi di noi.*

*R.W.Emerson*

*www.FILIKA.it*  
*info@filika.it*

**Sede Sociale:**  
via A.Olivetti 19 - 26013 Crema  
T 0373 257897 - F 0373 259440

**FILIKA'**  
società cooperativa sociale  
P.IVA 01134610193  
Albo Regionale sez."A" n.382  
CCIA/REA 144554 del 23/4/97

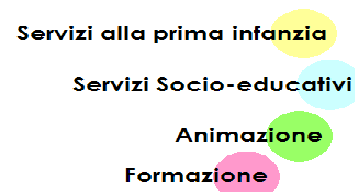


# ***CARTA DEI SERVIZI***

INDICE:	.....p. 2
<b>Presentazione</b>	.....p. 3
Lettera del presidente	.....p. 3
Perché la Carta	.....p. 4
Storia	.....p. 4
Realtà attuale	.....p. 4
<b>Identità e valori</b>	.....p. 5
Mission	.....p. 5
Principi fondamentali	.....p. 5
Portatori di interessi	.....p. 6
<b>L'assetto istituzionale: ruoli e funzioni</b>	.....p. 7
Il personale	.....p. 7
Organigramma	.....p. 8
<b>I nostri Servizi</b>	.....p. 9
Servizi Prima Infanzia	.....p. 9
Servizi Socio-educativi alla Persona	.....p. 9
Servizi Socio-educativi di Gruppo	.....p. 10
<b>La rete territoriale dei Servizi</b>	.....p. 10
<b>Fattori e standard di qualità</b>	.....p. 11
Tutela e reclami	.....p. 12
Validità della Carta dei Servizi	.....p. 12
<b>Come contattarci</b>	.....p. 13
Allegati	.....p. 14



ASSOCIATA AL CONSORZIO ARCOBALENO



## PRESENTAZIONE

Gentili lettori

La Filikà Società Cooperativa Sociale è presente nel territorio cremasco dal 1997 ed è divenuta un elemento significativo del terzo settore attraverso la presenza nella Commissione delle cooperative, nel Tavolo del Terzo settore, nel Piano di Zona e non ultimo attraverso la qualità dei servizi offerti al territorio. La scelta di stendere la Carta dei Servizi esprime la volontà di rendere sempre più diretta e trasparente la comunicazione tra la Cooperativa Filikà, i cittadini e i committenti dei servizi. Attraverso questo strumento, ci proponiamo di fornire una chiara descrizione dei servizi e dei progetti da noi realizzati con livelli di elevata qualità e professionalità e di rendere evidenti i principi su cui si basa il nostro agire professionale e sociale. Ci auguriamo pertanto che il singolo lettore trovi al suo interno tutte le informazioni di cui necessita in modo chiaro e costruttivo e possa trovare risposta ai suoi bisogni. Distinti saluti

Il Presidente  
Dott.ssa Luisa Scartabellati

**Perché la carta dei servizi**

In ottemperanza all'art. 13 della L.328/2000, la Filikà Società Cooperativa Sociale ha istituito la presente Carta dei Servizi. L'obiettivo è di fornire tutte le informazioni riguardanti i nostri servizi: modalità di richiesta, tipologia dei servizi offerti, qualifica e professionalità degli operatori, gestione dei rapporti con clienti ed utenti. La Cooperativa auspica che la Carta dei Servizi divenga sempre più uno strumento di raccordo e comunicazione con gli stakeholders e di miglioramento dei servizi anche grazie al supporto dei cittadini attraverso il monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti che la Cooperativa Sociale Filikà ha già attivato.

**Storia**

La Cooperativa si costituisce nel 1997, a partire da un gruppo di persone provenienti da esperienze personali, professionali e socio-culturali eterogenee, accomunate dall'interesse prioritario nei confronti della realtà dei minori, che hanno iniziato a riflettere sull'opportunità di costituire una cooperativa sociale con sede a Crema. Il gruppo ha evidenziato la volontà propositiva di avviare servizi di prevenzione in un'ottica di promozione e valorizzazione delle risorse umane nell'intento di avvicinare concretamente le risposte ai bisogni. Scegliere la forma della cooperativa come ambito di impegno ed opportunità di lavoro non è stato casuale. Per i soci ha significato organizzare un'impresa che opera con una forte base ideale, ispirandosi ai principi fondamentali della cooperazione quali la solidarietà, la mutualità, il forte impegno personale nell'ambito sociale prescelto. I soci lavorano in equipe e sono la prima grande risorsa di cui Filikà dispone. Nel febbraio 2010 la Cooperativa ha deciso di associarsi al Consorzio Arcobaleno di Crema perché si è ritenuto che la forma consortile possa rendere la presenza di Filikà più significativa sul territorio anche nell'interfacciarsi con l'amministrazione Pubblica e si possano perseguire con più forza le finalità che ci si propongono.

Le finalità che Filikà intende perseguire sono( art. 4 dello Statuto):

- la promozione umana ed il servizio verso l'area del disagio minorile e di quello derivante da situazioni di svantaggio psichico e fisico,
- la prevenzione al disagio e all'emarginazione sociale,
- l'organizzazione e la gestione di servizi educativi, formativi e socio-assistenziali

Per fare questo la cooperativa lavora in modo organizzato e senza fini di lucro.

**Realtà attuale**

La Cooperativa partecipa attivamente alla costruzione del sistema integrato di welfare locale, in rete con altre realtà del terzo settore, Enti pubblici ed istituzioni ed agenzie educative, avendo come riferimento orientamenti e modelli di gestione responsabili e consapevoli, attenti ai diritti dei soci lavoratori e degli utenti, alla qualità degli interventi, alle risorse disponibili. La cooperativa opera nel settore della prevenzione del disagio minorile e della promozione della persona attraverso la realizzazione di servizi sociali e progetti rispondenti ai bisogni emergenti con l'ausilio dei suoi soci lavoratori, professionalmente qualificati ed in formazione ed aggiornamento continui.

## IDENTITA' E VALORI

### Mission

La Cooperativa per raggiungere le proprie finalità istituzionali pone in atto le seguenti **politiche di impresa sociale**:

- offrire servizi di prevenzione in un ottica di promozione e valorizzazione delle risorse umane nell'intento di avvicinare concretamente le risposte ai bisogni.
- porre al centro di strategie, progetti e linee di interventi la persona tutelandone l'autonomia , le capacità e le risorse residuali
- promuovere e stimolare la partecipazione attiva dei soci lavoratori mediante la condivisione di responsabilità nella gestione delle attività così come nei momenti decisionali e di attivazione di nuove strategie di intervento all'interno della cooperativa stessa e nel territorio
- essere presenza attiva e significativa sul territorio, con forte volontà di saper leggere i bisogni emergenti, di sviluppare ipotesi di risposta alle nuove emergenze sociali, di attivare interventi di promozione delle risorse presenti, in collaborazione con le famiglie e i servizi pubblici.
- essere soggetto partner attivo nella costruzione della rete nel territorio con altre cooperative, con il Consorzio Arcobaleno cui siamo associati, con il volontariato, con il pubblico in particolare con Comunità Sociale Creasca

### Principi fondamentali

La cooperativa nel perseguimento della missione per il proprio agire si ispira ai **valori** enunciati di seguito, che finalizzano le attività e i comportamenti della Cooperativa e sono i principi ispiratori dell'operato della cooperativa:

- l'utilità sociale è il valore intorno al quale è stata costruita la Cooperativa, significa lavorare senza avere come scopo il lucro e con l'intento di raggiungere un obiettivo realizzabile
- l'attenzione alla persona è intesa come attenzione al singolo e condivisione dei suoi bisogni; infatti le persone cui rivolgiamo maggior attenzione sono i soggetti svantaggiati
- la cooperativa tende alla qualità delle attività svolte e alla professionalità di tutti coloro che lavorano nell'organizzazione attraverso una tensione al miglioramento continuo e la formazione permanente
- il senso di appartenenza si manifesta nella coesione , nello spirito di squadra e nella presenza di un clima interno informale e propositivo
- favorire e sviluppare relazioni tra soggetti con esperienze e professionalità diverse per la costruzione di un tessuto sociale ricco di partecipazione e corresponsabilità.

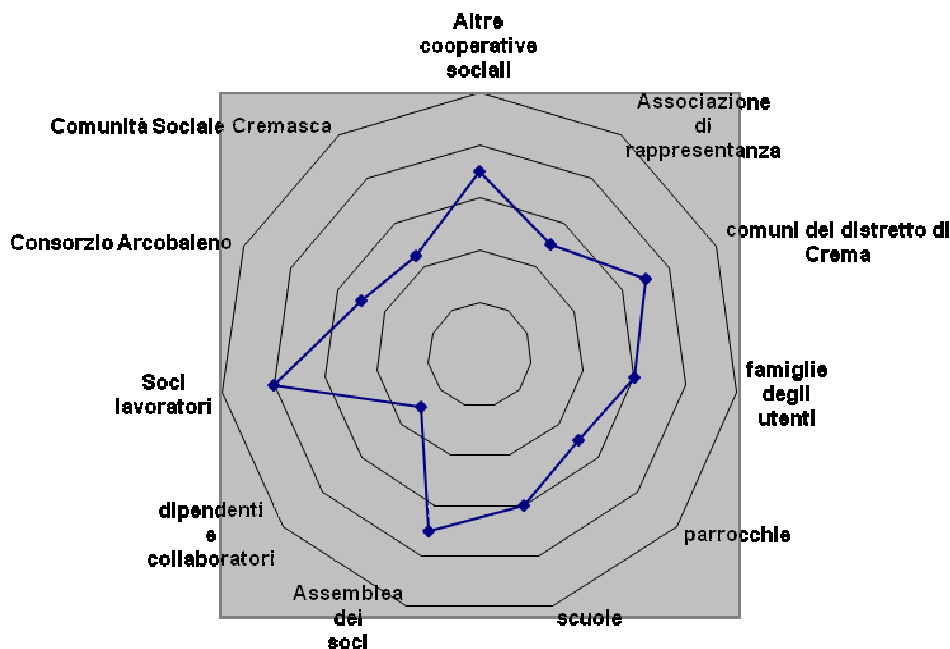
**Portatori di interessi:**

**Bambine e bambini, bambini disabili, famiglie, genitori , educatori, adolescenti, :...**sono al centro dell'operare quotidiano e progettuale delle operatrici e degli operatori. I loro bisogni sono al centro delle relazioni con gli altri soggetti interni ed esterni della cooperativa.

**Soci lavoratori e lavoratori:** apportano risorse e sensibilità differenti, legati al contributo professionale ed umano di ognuno.

**Committenti pubblici e privati:** comuni del Distretto di Crema, parrocchie, associazioni, scuole sono i soggetti con i quali collaboriamo per costruire e definire le progettualità, valutando gli esiti degli interventi in un'ottica di sussidiarietà

**Partner:** cooperative sociali e non, il Consorzio Arcobaleno, Comunità Sociale Cremasca con cui la Cooperativa progetta e realizza interventi e servizi.



## **L'ASSETTO ISTITUZIONALE: RUOLI E FUNZIONI**

Gli organi della Cooperativa Filikà sono l'Assemblea dei soci, il Consiglio di Amministrazione, il Presidente.

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. Negli ultimi tre anni l'Assemblea dei soci si è riunita con una media di circa 4 volte in un anno, con una presenza media dell'80%. Le assemblee dei soci rappresentano degli spazi di discussione, approfondimento e confronto e decisionali su aspetti fondamentali della vita della Cooperativa stessa.

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di governo della Cooperativa. Viene eletto dall'Assemblea dei soci ogni tre anni, è composto da cinque consiglieri che eleggono al loro interno il Presidente e il Vice Presidente. Il Consiglio di Amministrazione si riunisce all'incirca ogni mese, esclusi i mesi estivi.

Il Presidente è il Legale Rappresentante della Cooperativa, è colui che è responsabile anche penalmente di qualsiasi atto o azione amministrativa, legale, fiscale, sociale della Società rappresentata.

## **IL PERSONALE**

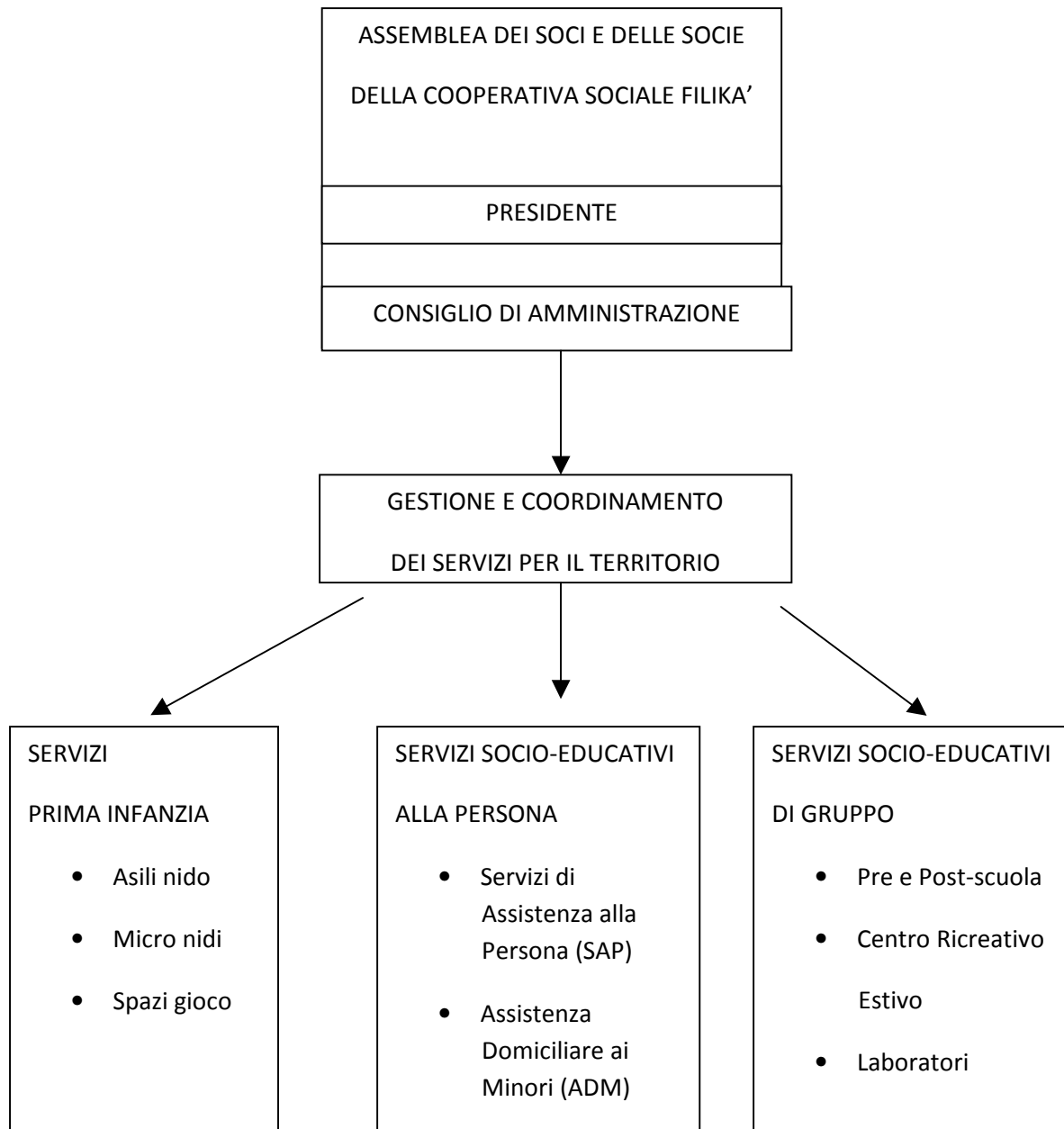
I soci lavoratori della Filikà rappresentano il cuore della Cooperativa. Il personale presente all'interno della Cooperativa è il seguente:

- gli educatori professionali e psicologi impiegati nei servizi di Assistenza educativa scolastica ai minori disabili, Assistenza domiciliare ai minori, di Asilo Nido e Micronido, Spazio-gioco e nei servizi socio-educativi di gruppo (pre.post scuola, Laboratori, Centro Ricreativo Estivo)
- I diplomati Tecnico dei servizi sociali, Scienze sociali, Liceo Socio-psico-pedagogico Magistrale impiegati nei servizi di Assistenza educativa scolastica ai minori disabili, di Asilo Nido e Micronido, Spazio-gioco e nei servizi socio-educativi di gruppo (pre.post scuola, Laboratori, Centro Ricreativo Estivo), Insegnanti di supporto e di sostegno nelle Scuole dell'Infanzia Paritarie
- Gli animatori specializzati per i laboratori
- L'impiegata amministrativa
- Le pedagogiste impiegate nel coordinamento dei Servizi e nella gestione del personale

I nostri soci alla formazione specialistica e alla necessaria esperienza con i minori e le loro famiglie, affiancano passione educativa, competenza e aggiornamento continuo. Esprimono attraverso il loro lavoro volontà di sostegno sociale e solidale nei confronti della realtà del territorio.

Il personale impiegato, sia nell'area amministrativa sia in quella progettuale, è caratterizzato da competenze professionali e personali tali da aver garantito fino ad oggi una gestione di qualità dei diversi servizi attivati.

**ORGANIGRAMMA**





## I NOSTRI SERVIZI

### SERVIZI PRIMA INFANZIA

“Aiutami a fare da solo” Maria Montessori

**Asili Nido e Micronidi:** è un servizio educativo e di cura rivolto ai bambini dai 3 mesi fino ai 3 anni. I nidi Filikà e la loro strutturazione e progettazione nascono e si sviluppano da un'idea di bambino al centro con le sue competenze, i suoi tempi e la sua individualità. I servizi sono organizzati in convenzione con i comuni dove sono ubicati e accreditati al secondo livello presso Comunità Sociale Cremasca.

L'organico dei Nidi è composto da:

- 1 Coordinatrice pedagogica - 3 Coordinatrici/educatrici - 6 educatrici

E' possibile accedere al servizio contattando direttamente i nidi per un appuntamento ed una visita.

I nostri nidi sono:

- “AMBARABA' CICCIO COCCO”, Micronido di Chieve, gestito dal 2005;
- “FILASTROCCOLE”, Micronido di Cremosano, gestito dal 2007;
- “ASILO NIDO DI BAGNOLO CR”, Asilo Nido di Bagnolo Cremasco, gestito dal 2011.

### Spazi gioco

Servizio educativo rivolto ai bambini di 2 e 3 anni e ai loro accompagnatori. Lo spazio gioco rappresenta un'esperienza di socializzazione tra pari, un'esperienza di espressività e un'occasione di confronto e scambio tra i genitori.

### SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI ALLA PERSONA

“Quando aiutate qualcuno non accontentatevi di risolvere i suoi problemi immediati... Dategli anche i mezzi per risolvere i suoi problemi da solo.” Dalai Lama

**Servizio di Assistenza Educativa alla Persona:** è un servizio di sostegno finalizzato all'integrazione scolastica dell'alunno disabile. L'obiettivo è quello di sviluppare l'autonomia e garantire il benessere per la crescita della persona disabile. L'assistente educatore collabora con il personale scolastico, i genitori, gli assistenti sociali e i centri specialistici. Il personale è formato in ambito psico-educativo con specifiche competenze professionali e personali.

E' possibile per le famiglie, secondo i dettami della L104/92, accedere al servizio contattando l'assistente sociale del proprio comune di appartenenza.

**Assistenza Domiciliare ai Minori:** è un servizio che offre un sostegno educativo professionale, a domicilio, alle famiglie con bambini e adolescenti in situazione di momentanea difficoltà dal punto di vista evolutivo, sociale e dell'autonomia e dell'autostima necessarie per vivere una vita piena, felice e serena nella complessa società moderna.

Il servizio viene attivato dalle famiglie dei minori stesse, dai tribunali dei minori o dai servizi sociali dei singoli comuni i quali contattano la cooperativa Filikà affinché, in tandem con gli assistenti sociali, prenda contatto coi minori segnalati e le loro famiglie.

## SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI DI GRUPPO

“Ci vuole un villaggio intero per educare un fanciullo” proverbio africano

**Pre e post scuola**: è un servizio che offre alle famiglie la possibilità di l'orario scolastico delle scuole dell'infanzia e primarie. E' un momento di accoglienza, animazione, gioco libero e strutturato. Il personale si occupa anche del sostegno nei compiti.

**Centro Ricreativo Estivo**: è un servizio rivolto ai bambini dai 3 agli 8 anni e rappresenta la possibilità di gestire il tempo estivo dei bambini in maniera strutturata e significativa. I bambini vivono un'esperienza di animazione del tempo estivo attraverso attività di laboratorio, animative e ludiche.

**Laboratori**: La cooperativa progetta e gestisce laboratori creativo-espressivi, musicali , di danza-movimento, di animazione del libro per bambini di tutte le fasce d'età e a partire da richieste specifiche.

I servizi nascono dai bisogni delle realtà territoriali dove vengono attivati in collaborazione con amministrazioni, scuole, biblioteche, oratori, associazioni,...

## LA RETE TERRITORIALE DEI SERVIZI

La Filikà Società Cooperativa Sociale ha come obiettivi statutari e di qualità la partecipazione e/o attivazione di una rete di servizi territoriali con enti pubblici e privati .

### Come si entra in contatto con i servizi

Diverse procedure sono state impostate per la pubblicizzazione dei servizi rivolgendo l'attenzione agli stakeholders della rete territoriale dei servizi:

- contatto diretto con gli operatori dell'ente;
- pubblicazione sul sito della cooperativa sociale Filikà
- l'opuscolo informativo e/o la presente carta dei servizi;
- invio email di materiale illustrativo dei servizi;
- esposizione a bacheca sociale e bacheche presso sedi operative dei servizi di materiale illustrativo;
- volantinaggio in occasione della partenza dei servizi
- organizzazione eventi

## FATTORI E STANDARD DI QUALITA'

La "**Carta dei Servizi**" è un documento di impegno che la Cooperativa stipula con i suoi clienti, dove:

- illustra i servizi offerti dalla Cooperativa
- dichiara i propri parametri di qualità, modalità e tempi dei servizi offerti
- attiva il sistema di gestione dei reclami

La Carta dei Servizi

- è disponibile nella bacheca dei servizi
- è pubblicata sul sito internet della Cooperativa
- è disponibile presso la sede della Cooperativa stessa

La Cooperativa svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi offerti e sulle risposte alle esigenze dei propri clienti, per un continuo miglioramento degli standard di qualità.

Come punti di riferimento, a garanzia della qualità del servizio, si evidenziano alcuni parametri importanti dei servizi offerti:

- Formazione specifica e aggiornamento permanente rivolti a tutto il personale, su tre diverse aree
- Tematiche psico - pedagogiche rilevanti
- Area organizzativa e gestionale
- Il modello educativo e culturale di riferimento della Cooperativa
- Supervisione delle équipes educative e di coordinamento, rivolta ai diversi livelli d'intervento educativo, progettuale, di coordinamento.
- Definizione di politiche e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti degli utenti, in relazione all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione della cura, alla tutela della privacy.

La Cooperativa si impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati

- attraverso proprie attività di controllo della qualità,
- attraverso la valutazione sistematica di reclami e suggerimenti provenienti dai fruitori dei servizi offerti, nei modi e nelle forme previste dalla presente Carta.

La valutazione sistematica dei reclami, dei suggerimenti e dei risultati dell'indagine sulla qualità percepita permettono alla Cooperativa di individuare obiettivi di miglioramento che saranno poi definiti, discussi e diffusi in sede di pianificazione annuale tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

## TUTELA E RECLAMI

Coloro che usufruiscono dei servizi e progetti gestiti, autonomamente o in convenzione, dalla Cooperativa Sociale possono, individualmente o in forma associata, sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi o fare segnalazioni in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione.

Reclami e segnalazioni possono essere presentati in ogni momento, verbalmente o telefonicamente, presso la sede della Cooperativa. E' inoltre possibile inviare comunicazione scritta, tramite fax al numero 0373/ 259440, oppure tramite posta elettronica all'indirizzo mail [info@filika.it](mailto:info@filika.it)

Chi riceve la segnalazione provvederà se necessario, a inoltrarla al livello competente per il tipo di problema segnalato e, in ogni caso, a rispondere in forma scritta entro 30 gg. dalla ricezione, per comunicare l'eventuale trasferimento ad altro ufficio o l'esito del reclamo.

Il sistema di gestione della Qualità della Cooperativa Sociale permette di rilevare l'efficacia dei servizi attraverso la valutazione soggettiva da parte degli utenti. Lo stesso sistema permette di individuare eventuali disservizi e risolverli, eliminando a livello procedurale la possibilità che si ripetano.

Per comprendere e valutare meglio le eventuali critiche degli utenti, la Cooperativa Sociale ha attivato un sistema di **gestione dei reclami**, che permette di intervenire rapidamente e con più precisione nella gestione dei propri disservizi, e di migliorare le proprie prestazioni **(vedi allegato n°1)**.

Un altro strumento è la **somministrazione periodica di questionari** utili a monitorare la cosiddetta 'customer satisfaction' (soddisfazione del cliente).

Attraverso tali questionari, la Cooperativa Sociale raccoglie sia il livello di soddisfazione dei propri clienti ed utenti, sia i loro eventuali suggerimenti per migliorare la qualità del servizio offerto.

La stessa attenzione è stata posta anche ai processi interni di lavoro, ai quali sono stati assegnati specifici indici di valutazione, aggiornati costantemente. Questo autocontrollo permette di avere sempre il quadro dell'intera attività della Cooperativa Sociale

## VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento ha validità fino al .Potrà subire comunque aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario. La Cooperativa si impegna ad effettuare una revisione della Carta dei Servizi ogni anno.

**COME CONTATTARCI**

Cooperativa	Indirizzo	n. telefono	n. fax	e-mail
<b>Sede Legale e Amministrativa</b>	<b>Via Olivetti 19 26013 Crema (CR)</b>	<b>0373/257897</b>	<b>0373/259440</b>	<a href="mailto:info@filika.it"><b>info@filika.it</b></a>
Orari di Ufficio		Da Lunedì a Venerdì : dalle 08:00 alle 16:00		

Area di intervento		n. telefono
<b>Prima Infanzia</b>	<b>Ambarabà Ciccì Cocò – Chieve</b>	<b>393.9019682</b>
	<b>Filastroccole - Cremosano</b>	<b>349.5760636</b>
	<b>Asilo Nido di Bagnolo</b>	<b>346.6626484</b>
<b>Servizi Socio-educativi</b>	<b>Sede operativa</b>	<b>0373/257897</b>
<b>Servizi Socio-educativi Di GRUPPO</b>	<b>Sede operativa</b>	<b>0373/257897</b>

**E' possibile visitare il nostro sito :**



**MODULO RECLAMI**  
ALLEGATO N.1

Data: 05.02.07

RECLAMO N° \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

COOPERATIVA \_\_\_\_\_

Motivo del reclamo

---

---

Rilevato da \_\_\_\_\_ Da inoltrare a

---

Azioni da intraprendere (riferimenti ad eventuali azioni correttive/preventive):

Resp.:

---

---

---

---

---

Chiusura Reclamo entro: \_\_\_\_\_

Controllo da eseguire dopo le azioni intraprese:

---

---

---

---

---

Esito del controllo: Positivo Negativo

Data chiusura \_\_\_\_\_