



Premessa

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un patto tra la Cooperativa Sociale Iskra ed i cittadini che vengono adeguatamente informati sugli standard dei servizi offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni, sul comportamento adottato nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti.

Con la Carta dei servizi, la Cooperativa sociale Iskra intende definire i principi, i criteri e le modalità per l'erogazione dei propri servizi al cittadino. La cooperativa intende, inoltre, assicurare la partecipazione dei cittadini attraverso il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato. L'obiettivo è stabilire per i vari servizi di volta in volta trattati, caratteristiche, tempi d'intervento, risposta alle diverse situazioni e richieste, con standard verificabili. Indicare precisi riferimenti per le segnalazioni da parte dell'utente.

L'utente prende conoscenza della Carta dei servizi attraverso copia presente presso tutte le sedi di servizio Iskra, presso i comuni dove è svolto il servizio da parte della cooperativa e copia di essa viene consegnata, a chi ne faccia richiesta, dall'ufficio di Qualità e dai coordinatori di servizio della Cooperativa. Presso la sede centrale della cooperativa e presso le sedi di servizio ci si può rivolgere per ogni informazione o segnalazione di inadempienze relative alla Carta stessa.

La carta dei servizi nell'ultima versione, viene messa a disposizione sul sito internet <http://www.coopiskra.org/>

Con la Carta dei Servizi riteniamo che anche Iskra possa raggiungere davvero gli obiettivi che il Parlamento voleva perseguire quando istituì, per le pubbliche amministrazioni, l'obbligo di dotarsi delle Carte dei Servizi e cioè:

1. Promuovere interventi di miglioramento della qualità delle prestazioni rese agli utenti
2. Fornire agli stessi le informazioni necessarie per un appropriato e semplice utilizzo dei servizi offerti
3. Tutelare l'utente garantendogli risposte chiare in caso di disservizi o mancato rispetto degli standard dichiarati

La definizione di standard di ogni servizio reso e la loro divulgazione a tutti gli utenti, la diffusione delle modalità per raccogliere i reclami, costituiscono le risposte che la nostra Azienda ha dato per fare della Carta dei Servizi un vero strumento di miglioramento.

L'obiettivo è di erogare servizi di qualità, informando l'utenza su ciò che i nostri servizi offrono, con la massima trasparenza.

Principi fondamentali

La cooperativa fonda la propria attività su alcuni principi generali:

EGUAGLIANZA dei cittadini. Le regole che determinano il rapporto fra Cittadino e Cooperativa sono uguali per tutti indipendentemente dal sesso, etnia, religione ed opinioni politiche. Il rapporto relazionale tra Cittadino e Cooperativa si fonda sul pieno rispetto della dignità della persona.

IMPARZIALITÀ. Nei confronti dei cittadini vengono adottati criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITÀ. Compatibilmente con le disposizioni avute dai comuni committenti dei servizi, viene garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni tenendo opportunamente conto dell'orario di lavoro. Vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

PARTECIPAZIONE. Ai cittadini viene garantita la possibilità di verificare la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge e dei regolamenti.

Il principio della partecipazione comporta che ai cittadini venga richiesto il rispetto di alcuni precisi doveri in particolare di collaborare con l'organizzazione dei servizi fornendo agli operatori informazioni corrette e veritiere; avvisando quando si rinunci ad un servizio o ad una prestazione; rispettando gli ambienti e gli arredi; segnalando le disfunzioni riscontrate ed agevolando gli interventi.

EFFICACIA ED EFFICIENZA. La cooperativa s'impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo della qualità, adottando le soluzioni, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo.

TRASPARENZA. In questo processo di crescita e di maturazione del rapporto contrattuale tra la Cooperativa ed il Cittadino viene garantita la trasparenza ed il massimo coinvolgimento delle Associazioni e/o Rappresentanze dei cittadini tramite anche la distribuzione della presente Carta dei servizi e del Bilancio Sociale Iskra disponibile presso i comuni interessati dai servizi della cooperativa e presso le sedi amministrative della stessa.

TUTELA. Le violazioni ai principi enunciati devono essere segnalate all'ufficio centrale e alle figure di coordinamento dei servizi della Cooperativa come reclami. In funzione della tipologia del reclamo presentato, verranno comunicati gli accertamenti e le azioni intraprese ed i tempi di loro attuazione.

STRUMENTI

La cooperativa considera i seguenti fattori determinanti della qualità dei servizi erogati al cittadino:

a) **CRITERI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.** Al fine di rendere chiari i ruoli di ogni soggetto interessato ed affinché sia il Cittadino che la cooperativa abbiano parametri oggettivi di riferimento vengono introdotti criteri di qualità.

b) **INFORMAZIONE AL CITTADINO.** La cooperativa utilizza una pluralità di strumenti di comunicazione, al fine di garantire al cittadino una corretta informazione su tutte le procedure e le iniziative che possono interessarlo:

- Ufficio Segreteria;
- Figure di coordinamento dei servizi;
- Pubblicazione mediante affissione o distribuzione di documenti e materiale informativo;
- Campagne informative condotte da mass-media a carattere locale;
- Comunicazioni e confronto con associazioni e rappresentanze dei cittadini;
- Accesso al sito.

c) **VALUTAZIONE E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO.**

Per i servizi erogati e regolamentati nella presente carta, la cooperativa si impegna ad effettuare, almeno una volta all'anno, un'indagine su un campione rappresentativo di utenti sulla qualità e sul grado di soddisfazione del servizio erogato. L'indagine viene effettuata attraverso appositi strumenti (questionari.) I risultati dell'indagine sono inseriti all'interno del Bilancio Sociale e consentiranno alla Cooperativa di focalizzare specifici obiettivi di miglioramento.

d) **VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI.** Questo documento è approvato dal Consiglio Di Amministrazione della Cooperativa Sociale ISKRA, se necessario, ed in funzione degli strumenti e dei formali atti di pianificazione annuale, può subire degli aggiornamenti.

Diritti degli utenti

La Cooperativa garantisce il rispetto della sicurezza per il personale durante lo svolgimento delle attività secondo le prescrizioni previste dal D. lgs. 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni mediante il documento di valutazione dei rischi ed il suo periodico aggiornamento. L'applicazione delle norme in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, garantisce la sicurezza degli interventi attuati sui servizi erogati all'utenza.

La gestione dei dati personali e sensibili forniti dagli utenti avviene nel rispetto del D.lgs.196/2003 (come modificato dal **D.lgs. 10 Agosto 2018 n.101**) e secondo quanto stabilito dal GDPR Regolamento Ue 2016/679: informa gli interessati sulle modalità di trattamento dei loro dati personali, informativa prevista dall'art. 13 del regolamento Europeo ; acquisisce il consenso per il trattamento dei dati sensibili; forma il personale sulle novità legislative in materia, specialmente in merito al trattamento dei dati effettuato con strumenti elettronici; dispone di verifiche periodiche sul rispetto della protezione dei dati.

L'elenco aggiornato dei responsabili viene fornito su richiesta dell'interessato anche telefonicamente.

La Coop. Iskra inoltre ricorda ai propri utenti i loro diritti alle prestazioni di carattere sociale previsto dall'art.2 legge 328/2000 e successive modifiche ed integrazioni nonché, di tutta la legislazione Regionale per quanto applicabili e vigente nelle regioni ove si esplica il servizio.

La Coop. Iskra si impegna a rispettare i principi ispiratori e a garantire i diritti di:

- accesso e attenzione: ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi presso i quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità e attenzione;
- informazione: ogni cittadino ha diritto a ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e documentazione relativa alle prestazioni ricevute;
- trasparenza: ogni cittadino ha diritto a sapere, in qualunque momento, le modalità di svolgimento delle prestazioni di cui ha diritto.
- rispetto della persona: ogni cittadino ha diritto alla riservatezza e al rispetto della propria dignità personale e ognuno ha diritto ad essere assistito senza che vengano alterate le proprie abitudini di vita.
- fiducia e decisione: ogni cittadino ha diritto ad ottenere fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e i propri bisogni e a conservare la propria sfera di decisione e responsabilità in merito alla propria vita;
- reclamo e riparazione dei torti: ogni cittadino ha diritto a presentare reclamo, ottenere risposta ed eventuale riparazione del torto subito in tempi brevi e in misura congrua;
- salvaguardia: la Cooperativa Iskra si riserva di eseguire il monitoraggio dei propri servizi e accertare la veridicità delle informazioni offerte ai cittadini.

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

SEDE LEGALE

*ISKRA Cooperativa Sociale
via Nazionale n.20
85050 Marsicovetere (PZ)*

SEDE AMMINISTRATIVA

*ISKRA Cooperativa Sociale
via Mura Rosse
84036 Sala Consilina (SA)*

CONTATTI

Telefono 0975/22713

E-mail: laborsala@libero.it

Pec: laborsala@pec.it

Sito internet: www.coopiskra.org

Partecipazioni

GESCO Campania – Consorzio di Cooperative Sociali che assicura coordinamento e qualità dei servizi sociali e degli interventi territoriali, avvalendosi dell'esperienza e del patrimonio di conoscenza e di abilità professionali che le cooperative stesse hanno accumulato nel corso delle attività. – LEGA COOP Basilicata - CNCA Nazionale – CNCA Lucano

Collaborazioni

Nei territori dove opera, la cooperativa Iskra instaura collaborazioni con le realtà associative presenti in loco, onde favorire lo sviluppo di una rete collaborativa e costruttiva utile all'erogazione dei servizi che gestisce.

I servizi della Cooperativa

Le prestazioni erogate dalla Cooperativa sono fornite sulla base di leggi nazionali e regionali, dei conseguenti regolamenti della Cooperativa, delle convenzioni con enti e ASL dislocati sul territorio e/o attivati in seguito a gare di appalto. Le attività della Cooperativa rientrano nelle seguenti principali aree:

SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE

L'assistenza è suddivisa in:

- Servizio di Assistenza Domiciliare anziani,
- Servizio di Assistenza Domiciliare disabili,
- Assistenza ai disabili al di sotto dei 65 anni di età,
- Assistenza Domiciliare Integrata ADI
- Servizio di Assistenza Scolastica.

Il servizio persegue prioritariamente l'obiettivo di mantenere il più possibile le persone anziane non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti e disabili nel proprio ambiente domestico, in accordo con le scelte delle persone e/o dei familiari di riferimento, valorizzando le risorse, le capacità e l'individualità delle persone nell'ambito di un progetto individualizzato di vita e di cure che privilegia anche, ove possibile, il mantenimento delle relazioni e la partecipazione alle attività sociali della comunità di riferimento.

Nell'ottica anzidetta va quindi visto l'articolato sistema di interventi rivolti alla popolazione anziana e disabili che consistono principalmente in interventi di tipo assistenziale (aiuto nell'igiene personale, nel vestirsi, nella somministrazione del cibo, nella cura dell'ambiente domestico socializzazione) e in interventi di supporto sociale per una migliore qualità della vita.

Il sistema complessivo di interventi di supporto al domicilio mira a ritardare il più possibile il ricovero in strutture residenziali nonché il ricovero inappropriato in ospedale, ma sempre nell'ottica dell'appropriatezza del progetto in base ai bisogni e alle necessità di cura delle persone. Alla luce di queste premesse, la cultura della domiciliarità assume un ruolo di primaria importanza all'interno di una prospettiva relazionale che qualifica la salute come un fatto globale, bio-psico-sociale, di carattere processuale, che coinvolge tutti gli aspetti dell'esistenza umana.

La domiciliarità rappresenta il riconoscimento di uno spazio vitale in cui la persona vive la propria identità e la valorizzazione delle risorse di cura dei soggetti, con le loro famiglie e le loro reti relazionali. In questa prospettiva l'abitare è riconosciuto come un fenomeno complesso, colmo di attribuzioni di senso; l'abitare è un legame affettivo, emotivo e percettivo con lo spazio ambiente sul quale fondiamo il nostro "sentirci radicati". Infatti la relazione che intrecciamo con lo spazio che ci circonda regola i nostri movimenti e le nostre percezioni della territorialità. Il territorio diventa così il luogo primo della quotidianità e il fondamento stesso della cittadinanza in quanto possibilità di riconoscersi e di essere riconosciuti. E il radicamento nella comunità locale, inteso come sentirsi a casa, circondati da cose, luoghi e volti noti, è il fondamento dell'appartenenza.

Domiciliarità significa, dunque, appartenere a un contesto abitativo, ma anche relazionale e culturale. La possibilità di permanere all'interno di un contesto significativo per l'esistenza, promuove la diffusione del benessere, non solo come salute fisica ma come complesso sistemico di elementi che riguardano la persona e le relazioni con il proprio ambiente. In questo senso, attraverso il riconoscimento del diritto di scelta, la domiciliarità restituisce all'individuo la sua dignità.

Per questi motivi si ritiene normalmente che l'efficacia complessiva dell'assistenza domiciliare vada misurata attraverso la sua capacità di ritardare l'istituzionalizzazione degli anziani e disabili.

Come si richiedono: le richieste di erogazione dei servizi assistenziali possono pervenire alle sedi dei servizi territoriali del Comune di residenza Ambito S10.

Per tutte le informazioni relative ai servizi sopra descritti, orari di apertura, luoghi, referenti progetti, modalità di accesso, recapiti telefonici, è possibile rivolgersi alla sede centrale dal lunedì al venerdì 09.30-13.00 16.00-18.00.

SERVIZI RESIDENZIALI

- Cosa sono: comunità protette attive 24 ore su 24 in cui opera personale altamente specializzato sulla base della tipologia di utenza ospitata. L'équipe specializzata predispone percorsi educativi e/o riabilitativi individualizzati per il singolo utente e in funzione della specifica problematica in accordo con gli enti/servizi invianti e per tutto il periodo di permanenza dello stesso in comunità.
- A chi si rivolgono: ad un'utenza per la quale non è possibile attivare un programma di aiuto domiciliare e territoriale e che necessita di interventi e prestazioni specifiche.

Per ogni struttura è predisposta una specifica carta dei servizi, che ne disciplina l'attività sulla base della tipologia di utenza ospitata.

- Enti invianti: l'utenza viene inviata dai servizi territoriali, Tribunali per i Minorenni, Tribunali Ordinari, Ministero degli interni, Ministero di Grazia e Giustizia.

SERVIZI DIURNI

- Cosa sono: i centri diurni sono strutture (aperte in orari diurni, con possibilità di frequenza anche a tempo parziale) che si configurano quali spazi idonei a favorire il processo di crescita e di integrazione sociale, nelle quali vengono svolte attività assistenziali, educative, socializzanti e

ricreative in favore degli ospiti e con la presenza costante di personale educativo qualificato. Le attività ricomprese in quest'ambito perseguono il fine educativo e socializzante nell'eccezione più ampia dei termini.

- A chi si rivolgono: a tutti i minori e le famiglie che vivono in situazione di svantaggio, disagio ed esclusione sociale.
- Come si richiedono: il servizio può essere richiesto alle sedi dei servizi sociali territoriali dei Comuni di residenza.

SERVIZI DI SOCIO-ANIMAZIONE, DI ATTIVITA' EDUCATIVE TERRITORIALI, DI SOSTEGNO FAMILIARE

- Cosa sono: sono interventi, rivolti ai minori e alle famiglie con caratteristiche diverse e contenuti specifici a seconda delle problematiche e all'età dei minori.

I servizi offerti sono rivolti ai minori e giovani che per difficoltà educative, socio-economiche, relazionali o di adattamento sociale si trovano in situazione di disagio e/o emarginazione.

Con questo servizio si sviluppano sinergie e comunione di intenti con le agenzie educative ed istituzionali presenti sul territorio, le associazioni di volontariato e le famiglie.

- A chi si rivolgono: il servizio è rivolto a minori e giovani che per difficoltà educative, socio-economiche, relazionali o di adattamento sociale si trovano in situazioni di disagio e/o di emarginazione sociale, o semplicemente a famiglie che necessitano di un aiuto nell'attività di cura e custodia di minori.
- Come si richiedono: le segnalazioni possono essere effettuate dalle reti informali, dalle agenzie del territorio, direttamente dalle famiglie alle sedi dei servizi sociali territoriali dei Comuni o presso le sedi operative della Cooperativa ISKRA.

Per tutte le informazioni relative ai servizi sopra descritti, orari di apertura, luoghi, referenti progetti, modalità di accesso, recapiti telefonici, è possibile rivolgersi alla sede centrale dal lunedì al venerdì 09.30-13.00 16.00-18.00

alla sede Basilicata via Nazionale, 20 85050 Marsicovetere ORARI di apertura dal lunedì al venerdì 16.00-18.00 alla sede

Campania via Mura Rosse, snc 84036 Sala Consilina ORARI di apertura dal lunedì al venerdì 09.30-13.00 16.00-18.00

L'analisi degli obiettivi raggiunti per ogni singolo servizio erogato, viene effettuata in fase di elaborazione del Bilancio Sociale.

ISKRA: SEDI servizi

VEDASI VISURA CAMERALE AGGIORNATA

RECLAMI

Al fine di assicurare la migliore realizzazione dei servizi, la Cooperativa garantisce a tutti cittadini e agli Enti appaltanti, la possibilità di sporgere reclamo contro disservizi, atti o comportamenti ritenuti difformi o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni. I reclami e/o qualsiasi suggerimento da parte dei cittadini vengono inoltrati o attraverso la figura di Coordinamento di riferimento o direttamente agli uffici di coordinamento di Area tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle 13.00, dalle 16.00 alle 18.00 presso la sede centrale della Cooperativa ISKRA al numero 0975/22713. I reclami vengono trasmessi ai responsabili dei servizi interessati che provvedono ad effettuare le opportune verifiche e gestione del reclamo, dandone evidenza oggettiva attraverso la documentazione del sistema di gestione della qualità UNI EN ISO 9001.

Le segnalazioni ed i reclami (effettuati sia in forma scritta, che verbale, che telefonica) devono essere presentati, per iscritto, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato ha ravvisato il comportamento o l'atto ritenuto lesivo, il cittadino ha diritto ad ottenere risposta entro 10 giorni dalla presentazione del reclamo. Il reclamo può essere anche trasmesso tramite PEC all'indirizzo mail: laborsala@pec.it

Di tutto ciò viene informato il cittadino al momento della presentazione della richiesta del servizio.

Il trattamento dei reclami viene effettuato dai Coordinatori del servizio, e dal Responsabile Gestione Qualità che gireranno le segnalazioni coinvolgendo la Direzione ed eventualmente gli Enti Appaltanti per le azioni correttive e le implicazioni sul servizio.

Eventuali reclami/segnalazioni sulla gestione dei dati, saranno oggetto di analisi e verifiche da parte del D.P.O. interno.

CRITERI DI QUALITA'

Il conseguimento di obiettivi quali: continuità e regolarità del servizio, completezza ed accessibilità alle informazioni, rapporto con gli utenti, è favorito da una programmazione degli interventi, dai controlli sulla regolarità di erogazione del servizio e dalla predisposizione di quanto necessario per la soluzione di eventuali disservizi.

Gli Standard così di seguito determinati costituiscono lo strumento di verifica della qualità dei servizi oltre che il riferimento per la misura della soddisfazione del cittadino.

Per assicurare equità e trasparenza delle norme e dei regolamenti che disciplinano l'erogazione dei servizi viene garantita la diffusione della "Carta dei servizi"; inoltre, viene garantito all'utente:

- ✦ IL RISPETTO DEI TEMPI D'INTERVENTO saranno garantiti da un minimo di 24 ore ad un massimo di 20 giorni dall'avvenuta autorizzazione.
- ✦ L'IDONEITÀ DI LOCALI, ARREDI ED ATTREZZATURE opportunamente adeguati ai criteri richiesti D. Lgs. 81/08 s.m.i. ed ai regolamenti vigenti ed applicabili inerenti al servizio erogato (diverso da servizio a servizio)
- ✦ IL LIBERO ACCESSO AGLI UFFICI DI COORDINAMENTO DI AREA DEI SERVIZI, dal lunedì al venerdì dalle ore 09.30 alle 13.00 e dalle ore 16.00 alle 18.00.
- ✦ LA VISIBILITÀ DEL MATERIALE INFORMATIVO mediante l'aggiornamento continuo della bacheca e del materiale informativo disponibile nella sede centrale, presso gli uffici di coordinamento di Area.
- ✦ L'INVIO E LA RICEZIONE DELLE COMUNICAZIONI PERSONALI da parte degli uffici di coordinamento dei servizi attraverso un sistema di protocollo in entrata e in uscita per la registrazione di qualsiasi comunicazione scritta.
- ✦ LA RACCOLTA DI INFORMAZIONI SUI BISOGNI ESPRESSI DALL'UTENTE da parte di tutti i servizi, attraverso la compilazione e la sistematizzazione di diverse schede di rilevazione a seconda dei diversi tipi di servizio erogati.
- ✦ IL MONITORAGGIO PERIODICO DEI SERVIZI EROGATI mediante strumenti di rilevazione di dati quantitativi, qualitativi e del grado di soddisfazione dell'utenza (laddove possibile), elaborati ed analizzati dai preposti ai fini del miglioramento continuo dei servizi erogati. Obiettivi e traguardi, sono pubblicati sul sito internet ed aggiornati con frequenza minimo biennale a partire dalla data di stesura della presente.
- ✦ LA PERIODICA PUBBLICAZIONE DI RAPPORTI INFORMATIVI e COMUNICAZIONI RIVOLTI AI CITTADINI quali: a) carta dei servizi per i diritti dei cittadini ed i servizi erogabili;

- b) bilancio sociale per l'analisi e la rendicontazione su servizi erogati, monitoraggio e obiettivi raggiunti.
- ✦ LA POSSIBILITA' DI FORMULARE RECLAMI CONTRO DISSERVIZI, ATTI O COMPORTAMENTI RITENUTI DIFFORMI O CHE LIMITANO LA FRUIBILITA' DELLE PRESTAZIONI da effettuare attraverso il coordinatore di riferimento o presso l'ufficio centrale della cooperativa Iskra, tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 09.30 alle 13.00 e dalle ore 16.00 alle 18.00. Al numero 0975/22713.
 - ✦ LA FORMAZIONE DELLE RISORSE UMANE DELLA COOPERATIVA attraverso la previsione di risorse finanziarie destinate ad attività di formazione per dipendenti e collaboratori. La Cooperativa garantisce per i propri dipendenti, l'aggiornamento continuo in materia di sicurezza come previsto del D. lgs.81/08 e dagli Accordi Stato Regioni vigenti ed applicabili, in materia di formazione dei lavoratori
 - ✦ IL RISPETTO DELLA PRIVACY ED UNA RELAZIONE RISPETTOSA DELLA PERSONA sono garantiti sia agli utenti che a chiunque operi per la Cooperativa Iskra mediante lo svolgimento dei colloqui in locali idonei e con personale adeguatamente formato e dall'osservazione dei principi sanciti dal D.lgs.196/2003 (come modificato dal D.lgs. 10 Agosto 2018 n.101) e secondo quanto stabilito dal GDPR Regolamento Ue 2016/679. La Cooperativa Iskra ha designato, ai sensi e per gli effetti dell'art.37 del Regolamento, il Responsabile della Protezione dei Dati affidando al DPO, nel rispetto di quanto previsto dall'art.39 paragrafo 1 del Regolamento, i dovuti compiti e funzioni adottando una procedura regolamentata circa la politica sulla protezione e conservazione dei dati personali (lavoratori, beneficiari, aziendali, etc.), adozione di discipline tecnico per l'utilizzo degli strumenti di lavoro (trattamento e conservazione e protezione dei dati trattati), redazione di registro delle attività di trattamento, Analisi Rischi Privacy, procedure audit periodiche con verbali di verifica Audit interni ISO 27001.

La nostra Carta dei Servizi contiene i principi di "deontologia" cui deve ispirarsi il comportamento di tutti coloro che partecipano, a vario titolo, al perseguimento dei fini aziendali della ISKRA Società Cooperativa Sociale o intrattengono rapporti con essa. Peraltro si tratta di valori e regole che fanno parte da sempre della tradizione della nostra società cooperativa.

Indicatori dell'organizzazione TRIENNIO 2020-2022

L'Organizzazione, ha identificato e monitora costantemente i propri indicatori numerici, per ogni processo di propria competenza raggruppando quanto riferito nelle procedure sul contesto aziendale e sull'analisi dei rischi.

IFR

Processo di gestione delle infrastrutture

Attività infrastrutturali: pianificazione strategica, contabilità finanziaria, organizzazione, affari legali, direzione generale, gestione della Qualità (SGQ)

Frequenza **ANNUALE** Responsabile del controllo **direzione - AQ**

Unità di misura	Indicatore
n	n° NC nel corso dell'anno
n	n° obiettivi raggiunti/previsti
€	consolidare il Fatturato

RU	Processo di gestione delle risorse umane Gestione delle risorse umane: ricerca, selezione, assunzione, addestramento, formazione, aggiornamento, etc.,
-----------	--

Frequenza **ANNUALE** Responsabile del controllo **amministrazione**

Unità di misura	Indicatore
n	n° ore formazione erogate/dipendenti
n	Monitoraggio annuale % costi sostenuti per formazione/fatturato

APP	Processo di gestione degli stakeholders + Approvvigionamenti: attività preposte all'acquisto delle risorse necessarie ai servizi ed al funzionamento dell'organizzazione.
------------	---

Frequenza **ANNUALE** Responsabile del controllo **amministrazione**

Unità di misura	Indicatore
n	costo derivante da verbali autorità competenti legati alle consulenze

PRO	Processo di PRODUZIONE: EROGAZIONE SERVIZI Attività operative
------------	---

Frequenza **ANNUALE** Responsabile del controllo **coordinatori**

Unità di misura	Indicatore
€	Costo annuo per risoluzione NC-OSS sul servizio:
n	n. segnalazioni/reclami per cliente per servizio

MKT	Processo di gestione commerciale attività di promozione del servizio e gestione del processo di vendita.
------------	---

Frequenza **ANNUALE** Responsabile del controllo **direzione**

Unità di misura	Indicatore
%	Tasso di soddisfazione Cliente
%	Tasso di acquisizione servizi rispetto alla media biennio precedente

Tutti gli indicatori precedentemente illustrati, sono oggetto di analisi nel corso del Riesame annuale della Direzione