

**La carta dei servizi
2021**

Cooperativa Sociale A.L.P.I.
Avviamento al Lavoro su Progetti Individualizzati

Sommario

SEZIONE GENERALE	2
Cos'è.....	2
A chi si rivolge.....	2
Obiettivi.....	2
La normativa di riferimento.....	2
I Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi	2
Pubblicazione della Carta.....	3
Modalità di risoluzione delle controversie	3
SEZIONE COMUNE – informazioni generali	4
Descrizione generale del soggetto gestore	4
Organi di governo, numero dei soci e struttura organizzativa	4
Iscrizioni ad Albi, registri o elenchi della Pubblica Amministrazione.....	4
Certificazioni	4
Storia e contesto organizzativo	5
Aree di intervento, funzionigramma, indicazione delle professionalità degli operatori	6
Distribuzione territoriale dei servizi.....	8
SEZIONE COMUNE – Valori, mission e vision	9
Valori	9
Mission: scopo.....	9
Vision: obiettivi di medio lungo periodo.....	9
SEZIONE COMUNE – Interazioni e collaborazioni	10
Gli utenti e la rete familiare.....	10
I servizi sociali, sanitari ed altri servizi, enti e soggetti istituzionali.....	10
La comunità.....	11
Il volontariato e altre organizzazioni del terzo settore, altre organizzazioni profit e non profit.....	11
SEZIONE COMUNE – Rapporti con i cittadini – utenti.....	11
Soddisfazione	11
Raccolta e gestione dei reclami.....	11
SEZIONE COMUNE – Sistema di Monitoraggio della Carta dei Servizi.....	11
SEZIONE SPECIALE: B.U. DISTER	12
SEZIONE SPECIALE: B.U. REDO	13
SEZIONE SPECIALE: B.U. PROTESICA	14
SEZIONE SPECIALE: B.U. AUTOLAVAGGIO	15

SEZIONE GENERALE

Cos'è la Carta dei servizi

La Carta dei Servizi è un documento previsto dalla normativa nazionale e locale, che deve essere adottato per la gestione di taluni servizi pubblici tra cui quelli socio-assistenziali, sia quando sono erogati in via diretta dalle pubbliche amministrazioni, sia quando sono affidati mediante concessione, appalto o convenzione con i Soggetti gestori esterni all'amministrazione.

La Carta dei Servizi di A.L.P.I. offre informazioni chiare e trasparenti sui servizi ed è uno strumento di ascolto, partecipazione e tutela dei cittadini-utenti rispetto alla qualità dei servizi. Essa favorisce il miglioramento continuo della qualità dei servizi grazie ad un sistema di valutazione partecipata con i relativi destinatari.

Viene aggiornata periodicamente e adeguatamente pubblicizzata.

A chi si rivolge

La Carta è rivolta ai cittadini-utenti dei servizi, ai servizi sociali territoriali, agli altri enti con cui si collabora, ai fornitori e ai clienti.

Obiettivi della Carta dei servizi

Comunicare e condividere all'esterno e all'interno di A.L.P.I. i principi, i valori, le modalità di erogazione dei servizi e gli standard di qualità garantiti.

La normativa di riferimento

La Carta dei Servizi è uno strumento che per legge si riferisce ai "servizi pubblici" siano essi gestiti in forma diretta dalla Pubblica Amministrazione o tramite concessione o convenzione con il soggetto gestore.

A livello nazionale le disposizioni che prevedono l'esistenza e i contenuti della Carta dei servizi risalgono agli anni '90 e sono riconducibili alle seguenti fonti normative:

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" c.d. "decreto Ciampi"
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21/12/1995, "Schema generale di riferimento per la predisposizione della "Carta dei Servizi pubblici";
- L. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- Direttiva del Ministero per la Funzione pubblica del 24/03/2004 relativa alla "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";
- Delibera n.32 del 20/01/2016 "Linee guida per l'affidamento dei servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali" dell'Autorità Nazionale Anti-corruzione (A.N.A.C.);
- A livello provinciale, le disposizioni che disciplinano lo strumento della Carta dei Servizi sono riconducibili alle seguenti fonti normative:
- L.P. 13/2007 art. 20 comma 1;
- Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della legge 13/2007
- Delibera G.P. n. 1182 del 06/07/2018 approvazione delle "Linee guida per la redazione della Carta dei servizi socio-assistenziali e determinazione dei suoi contenuti essenziali".

I Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi

Sono individuati dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruire del servizio e nel rispetto dei principi di efficienza ed imparzialità cui l'erogazione dei servizi deve uniformarsi.

I principi a cui si riferisce il Decreto sono i seguenti:

- **PRINCIPIO DI EGUAGLIANZA:** comporta il divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi riguardanti la razza, l'etnia, il sesso, la lingua, la religione e le opinioni politiche. Vanno inoltre garantiti trattamenti uguali in situazioni uguali e trattamenti diversificati in situazioni personali e sociali diverse
- **PRINCIPIO DI IMPARZIALITA':** l'accesso ai servizi è regolato nel rispetto dei criteri di obiettività ed imparzialità
- **PRINCIPIO DI CONTINUITA':** salvo cause di forza maggiore i servizi vanno erogati con continuità, regolarità e senza interruzioni
- **PRINCIPIO DI SCELTA:** chi eroga il servizio si impegna a ricercare criteri di maggior flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio, nel rispetto della normativa vigente e tenendo conto dei vincoli organizzativi e funzionali.
- **PRINCIPIO DI PARTECIPAZIONE:** la partecipazione del cittadino-utente viene garantita attraverso l'ascolto, i questionari di gradimento e la gestione dei reclami, tutelando i dati personali come previsto dalla normativa vigente in materia di Privacy (Regolamento UE 2016/679).
- **PRINCIPIO DI EFFICACIA E DI EFFICIENZA:** vengono garantite attraverso la formazione e l'aggiornamento del personale coinvolto nel servizio, mantenendo i rapporti con la rete dei servizi territoriali, valorizzando anche le risorse comunitarie (welfare generativo).

A tal fine la nostra Cooperativa dispone di un piano della formazione e di uno specifico modello di organizzazione sia della struttura che dei servizi erogati, in cui risultano le professionalità del personale, i ruoli, le responsabilità, le funzioni specifiche, tra le quali il controllo di gestione, il presidio del sistema qualità e la comunicazione interna ed esterna.

Pubblicazione della Carta

La Carta dei servizi è consultabile sul sito della Cooperativa: www.coop-alpi.it, sezione Trasparenza. E' altresì consultabile in forma cartacea e mediante affissione nelle bacheche, presso le nostre sedi.

Modalità di risoluzione delle controversie

Le eventuali controversie verranno portate all'attenzione del Consiglio di Amministrazione che darà le indicazioni appropriate per le risoluzioni, compreso il ricorso a soggetti terzi, singoli o gruppi, con competenze appropriate, conferendo anche i necessari poteri decisionali.

Il mancato rispetto delle prescrizioni contenute nella Carta può essere fonte di responsabilità contrattuale che può essere sanzionata con penali e nei casi gravi anche con la risoluzione del contratto.

SEZIONE COMUNE – informazioni generali.

Descrizione generale del soggetto gestore

Cooperativa A.L.P.I. s.c.s.

Sede Legale e operativa: via Ragazzi del 99, 13 – Trento

Sede Operativa 2: Via Al Pioppeto – Gardolo di Trento (TN)

Sede Operativa 3: Via Zeni, 8 – Rovereto (TN)

Iscritta al Registro delle Imprese, sezione ORDINARIA dal 02/11/1990 e nell'apposita sezione speciale in qualità di IMPRESA SOCIALE dal 19/02/1996. Nr. iscrizione: 01301360226.

Organi di governo, numero dei soci e struttura organizzativa

A.L.P.I. è una cooperativa sociale, il cui Statuto contempla i seguenti organi:

Assemblea dei Soci, formata da:

- Soci lavoratori nr.: 17
- Soci volontari nr.: 13
- Soci sovventori nr.: 14

Consiglio di Amministrazione:

- Presidente avv. Francesco Beccara
- Vice Presidente dott. Giovanni Zobebe
- Consiglieri, nr. 7 di cui 2 componenti il Comitato di Controllo

La Cooperativa ha altresì adottato il Modello 231, nominato il dott. Andrea Tomasi, commercialista, quale Organismo di Vigilanza.

Struttura Organizzativa:

- Direttore Generale
- Responsabile Amministrativa
- Responsabile di Business Unit, nr. 3
- Responsabile Sociale di Business Unit, nr. 3
- Tutor dell'inserimento lavorativo: nr. 20

Autorizzazione e/o accreditamento

Autorizzazione al funzionamento della struttura socio-assistenziale, DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE N. 276 DI DATA 23 Agosto 2019 e [ss.mm.](#);

Iscrizioni ad Albi, registri o elenchi della Pubblica Amministrazione:

ANAC, ACI, ISTAT, CONAI, Albo Gestori Ambientali, INAIL, MEPAT mercato elettronico Trentino, Agenzia delle Entrate, White List presso il Commissariato del Governo, Camera di Commercio di Trento, Registro provinciale degli enti cooperativi di Trento, Albo nazionale degli enti cooperativi

Certificazioni

Certificazione qualità conforme alla norma ISO 9001:2015

Ente certificatore: RINA SERVICE S.p.A.

Oggetto di certificazione: Progettazione ed erogazione del servizio di inserimento lavorativo per persone svantaggiate. Attività di lavorazione in conto terzi quali assemblaggio di componenti meccanici, elettrici, plastici, idraulici. Attività di confezionamento di prodotti finiti. Servizio ritiro, sanificazione, ripristino e consegna di ausili sanitari. Progettazione e produzione di prodotti tessili a marchio registrato "REDO UPCYCLING".

Data prima emissione: 01/09/2010

Data rinnovo: 02/2021 (rimane invariato il campo di applicazione).

Storia e contesto organizzativo

La cooperativa sociale A.L.P.I. viene fondata nel 1990 su iniziativa ed impulso della prof.ssa Francesca Paris Kirchner, con lo scopo di promuovere e favorire la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini, con particolare riferimento alle persone che vivono una situazione di svantaggio personale o sociale.

A.L.P.I. è una cooperativa sociale di inserimento lavorativo che, attraverso la definizione di percorsi lavorativi individualizzati, propone opportunità di lavoro volte ad acquisire, mantenere e potenziare le capacità e le competenze professionali, con l'obiettivo ultimo dell'inserimento lavorativo in contesti "normalizzanti".

A.L.P.I. si rivolge a persone giovani e adulte che per cause diverse non riescono ad inserirsi in maniera autonoma nel mondo del lavoro. Propone loro un'esperienza di lavoro coinvolgente e ben organizzata per raggiungere un grado di maturità relazionale e lavorativa, di capacità professionali e di soddisfazione, che faciliti l'ingresso e la permanenza nel mercato del lavoro.

Nel tempo A.L.P.I. ha definito, integrandosi e confrontandosi con i sistemi di welfare locali, i servizi sociali territorialmente competenti e con il sistema consortile di appartenenza, un Servizio di Inserimento Lavorativo che dal 2001 è conforme alle norme ISO.

Nel 2010 A.L.P.I. ha adottato le norme ISO anche per definire e organizzare il processo produttivo, nella convinzione che la produzione strutturata favorisce un miglior servizio di inserimento lavorativo.

Nel 2017 la Cooperativa ha ridefinito la propria struttura organizzativa scomponendo il processo di produzione in **business unit** in sigla BU ed introducendo modalità organizzative in chiave "Lean" che hanno portato ad una reimpostazione aziendale complessiva.

Nel 2020 erano operative le seguenti BU:

BU Dis.Ter che si occupa dell'attività di lavorazione in conto terzi quali assemblaggio di componenti meccanici, elettrici, plastici e confezionamento di prodotti finiti;

BU Redo Upcycling che cura la progettazione e produzione di prodotti tessili, borse, accessori moda a marchio registrato;

BU Protesica che cura su tutto il territorio provinciale il servizio di ritiro, sanificazione, ripristino e consegna di ausili sanitari;

BU Pioppeto che cura l'attività di autolavaggio in località Pioppeto, a nord di Gardolo.

Inizialmente le BU sono state identificate come processi produttivi che curano e mantengono i rapporti con i clienti, programmano l'attività per assicurare l'erogazione del servizio, gestiscono gli acquisti e curano l'addestramento del relativo personale. Dalla fine del 2018 e per tutto il 2019 si è avviata una riflessione che ha attribuito alle BU un ruolo centrale non solo da un punto di vista produttivo ma anche sociale. Si è quindi previsto che la gestione della BU faccia capo sia al Responsabile, che presiede il relativo processo produttivo sia al Responsabile Sociale di BU.

Alla crescita della "cultura aziendale" si è quindi affiancato un rinnovato sviluppo di una "cultura sociale" per adeguare il nuovo assetto produttivo alla finalità sociale dell'inserimento lavorativo, valorizzando la presenza del Responsabile Sociale all'interno di ciascuna BU, il ruolo dell'equipe di BU e promuovendo un percorso di formazione e di rilancio della figura del tutor di inserimento lavorativo in cooperativa, con lo scopo di aumentare il livello di consapevolezza e di intenzionalità del tutor.

Nel 2018 A.L.P.I. ha ottenuto la certificazione ISO secondo la nuova norma 9001:2015 e nel 2021 il certificato è stato rinnovato per il campo di applicazione soprariportato.

Nel 2020 l'attività della Cooperativa è proseguita anche se condizionata dalla pandemia da Covid-19.

Nel 2021 è stato rivisto il processo sociale adeguandolo al modello di gestione a BU. Sono stati introdotti strumenti di pianificazione, monitoraggio e valutazione legati a criteri di business intelligence. I percorsi di inserimento lavorativo sempre in maggiore misura vengono gestiti secondo criteri oggettivi e con parametri misurabili.

Aree di intervento

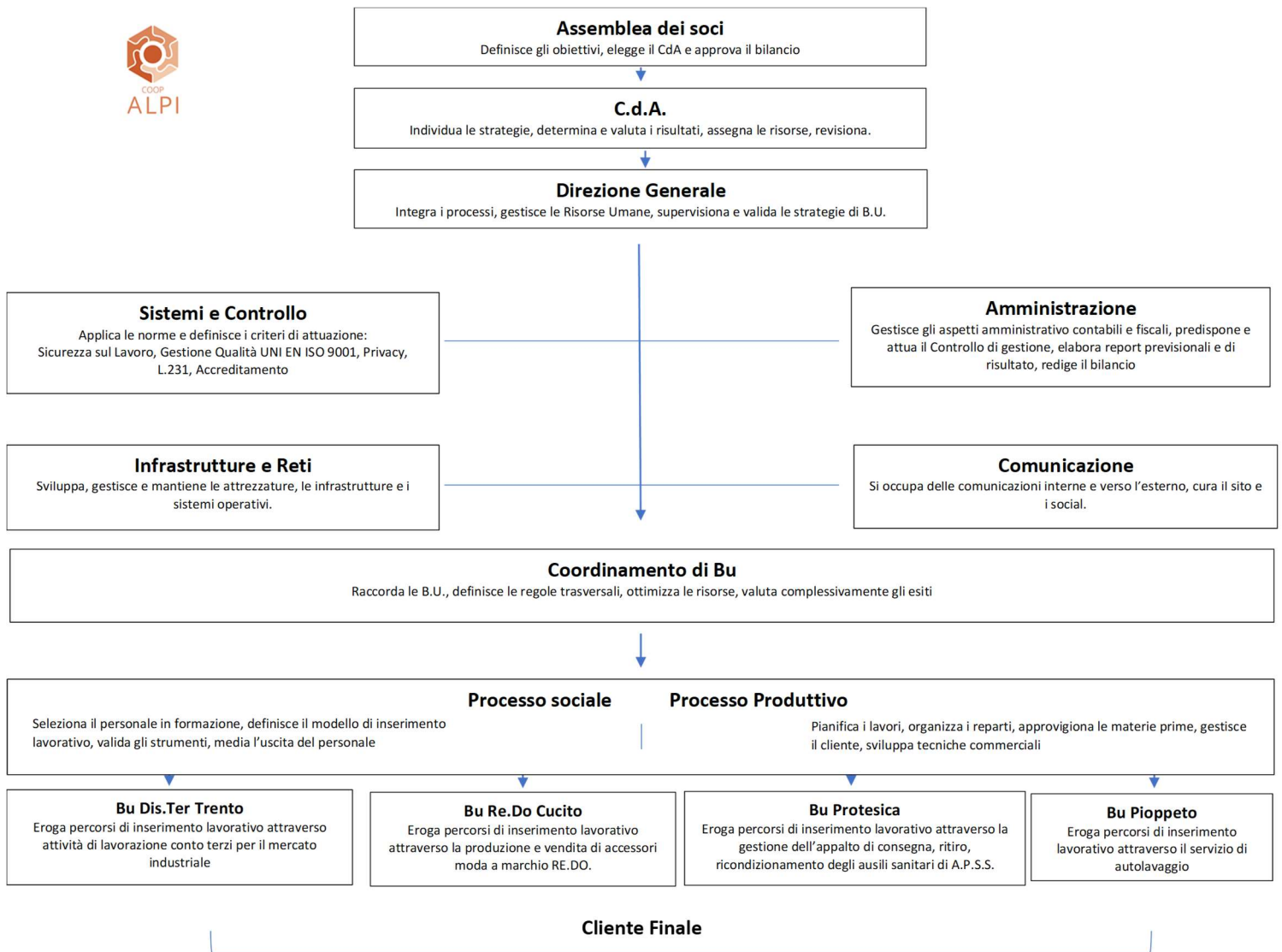
Con D.P.P. n. 3-78/Leg del 9 aprile 2018 la Provincia Autonoma di Trento ha approvato il Regolamento di esecuzione degli articoli 19,20 e 21 della legge provinciale 27 luglio 20707 n. 13 sulle politiche sociali nella Provincia di Trento.

Alla luce del suddetto Regolamento e del successivo Catalogo dei servizi socio-assistenziali approvato con Delibera di Giunta Provinciale n. 1184 del 2018, A.L.P.I. è stata autorizzata a proseguire presso le proprie sedi l'erogazione degli **interventi di accompagnamento al lavoro** per persone fragili, attraverso i servizi denominati "**Laboratorio per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi**" e "**Centro del fare**".

Il "Laboratorio per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi" è un "servizio diurno per lo svolgimento di attività lavorative finalizzate all'apprendimento dei pre-requisiti lavorativi, all'acquisizione di abilità pratico-manuali, allo sviluppo di comportamenti, motivazioni, responsabilità in ambito lavorativo, nella prospettiva di un inserimento nel mercato del lavoro più o meno protetto. Tra i pre-requisiti lavorativi principali vi sono la puntualità, la capacità di lavorare e stare in gruppo, il rispetto delle regole, il riconoscimento dei diversi ruoli, capacità che permettono all'utente di divenire membro a pieno titolo di una organizzazione lavorativa".

Il "Centro del fare", a sua volta, è "un servizio volto a creare percorsi nei quali è richiesta la messa in gioco di abilità operative in un contesto produttivo che opera sul mercato. La finalità è permettere alla persona di sperimentarsi in una situazione di autonomia pur all'interno di tempi e situazioni protette".

Funzionigramma



Il tutor dell'inserimento lavorativo, Professionalità:

La figura deve essere in possesso di un diploma di maturità superiore e deve aver frequentato il corso formativo specifico per tutor di inserimento lavorativo organizzato da Con.Solida in accordo con Agenzia del Lavoro.

Favorisce l'integrazione lavorativa di persone portatrici di svantaggio, come gli invalidi fisici, psichici e sensoriali, persone in trattamento psichiatrico, con problemi di dipendenza da alcool o altre sostanze, minori e adulti in età lavorativa in situazioni di disagio sociale. Ciò mediante la gestione di un reparto di produzione e lavoro, operando con le tecnologie più consone in un contesto relazionale protetto. Conoscendo le capacità delle persone egli si occupa di inserirle nei cicli di lavorazione con mansioni specifiche e consone allo sviluppo delle potenzialità della persona ed al mantenimento delle competenze acquisite. La figura si relaziona, oltre che con i lavoratori svantaggiati e gli altri ruoli produttivi aziendali, con educatori, assistenti sociali e psicologi per il monitoraggio del progetto individualizzato.

Il tutor nello svolgimento del proprio lavoro dovrà applicare:

- tecniche motivazionali
- tecniche di tutoraggio di lavoratori svantaggiati
- tecniche di supporto all'inserimento lavorativo di soggetti in difficoltà
- modalità di affiancamento al lavoro di lavoratori svantaggiati,
- tecniche di ascolto attivo
- modalità di coinvolgimento degli attori territoriali: famiglie, servizi, sponsor,
- modalità di coordinamento del lavoro
- modalità di inserimento neoassunto
- procedure di controllo della produzione
- metodi per la valutazione delle prestazioni
- procedure di manutenzione ordinaria impianti e macchinari
- procedure di sicurezza in produzione
- tecniche di addestramento on the job
- tecniche di gestione della comunicazione con persone in difficoltà
- tecniche di integrazione
- tecniche di monitoraggio piano di lavoro
- tecniche di ottimizzazione dei processi
- metodi di calcolo dei tempi di lavorazione

Il tutor inoltre dovrà saper utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI), schede tecniche di produzione e strumenti per la valutazione delle risorse umane.

Distribuzione territoriale dei servizi

A.L.P.I. opera a Trento presso la sua sede principale in via Ragazzi del 99 n. 13 e presso l'unità operativa di via del Pioppeto n. 2 (autolavaggio) nonché a Rovereto in via Fortunato Zeni n. 8 presso il Polo Tecnologico.

Le persone accolte in Cooperativa possono provenire da tutto il territorio provinciale.

SEZIONE COMUNE – Valori, mission e vision

Valori dell'organizzazione

A.L.P.I. è una cooperativa sociale che si ispira ai valori di solidarietà e mutualità e si propone lo svolgimento di attività finalizzate all'acquisizione e/o al mantenimento di requisiti e competenze utili all'assunzione dello status di lavoratore e all'orientamento e sviluppo professionale. Accanto a questo, l'esperienza del formarsi lavorando punta a sviluppare spirito di squadra e di collaborazione e più in generale a sentirsi parte di una collettività. Punto di riferimento a cui tendere rimane la figura del cittadino-lavoratore.

Inoltre, la Cooperativa è impegnata nel rispettare e far rispettare al proprio interno e nei rapporti con il mondo esterno le leggi vigenti nei luoghi in cui svolge la propria attività e i principi etici comunemente accettati e sanciti negli standard nazionali ed internazionali nella conduzione degli affari: trasparenza, correttezza e lealtà.

Rifugge e stigmatizza il ricorso a comportamenti illegittimi o comunque scorretti (verso la comunità, le pubbliche autorità, i destinatari dell'attività formativa, i lavoratori, i concorrenti ed in generale gli Stakeholders) per raggiungere i propri obiettivi economici

Assicura al mercato e alla comunità in genere, pur nella salvaguardia della concorrenzialità delle rispettive imprese, una piena trasparenza d'azione.

Si impegna a promuovere una competizione leale, che considera funzionale al suo stesso interesse.

Tutela e valorizza le risorse umane di cui si avvale.

Impiega responsabilmente le risorse, avendo quale traguardo uno sviluppo sostenibile, nel rispetto dell'ambiente e dei diritti delle generazioni future.

Vision: obiettivi di medio lungo periodo

A.L.P.I. persegue un orientamento imprenditoriale teso al coordinamento e all'integrazione con altre cooperative sociali, allo sviluppo delle esperienze consortili e dei consorzi territoriali.

Pone in essere strumenti organizzativi atti a prevenire la violazione dei principi di legalità, trasparenza, correttezza e lealtà da parte dei propri dipendenti e collaboratori e vigila sulla loro osservanza e concreta implementazione.

Mission: scopo distintivo dell'organizzazione

A.L.P.I. si propone di promuovere e favorire la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini, offrendo e creando opportunità di lavoro a favore di persone in particolari situazioni di difficoltà, con lo scopo di acquisire, mantenere e potenziare le loro capacità e le competenze lavorative. A.L.P.I. propone un'esperienza di impegno lavorativo coinvolgente e ben organizzata che aiuta persone giovani e adulte, che per cause diverse non riescono ad inserirsi in maniera autonoma nel mondo del lavoro, a raggiungere un grado di maturità relazionale/lavorativa, di capacità professionali e di soddisfazione che faciliti l'ingresso e la permanenza nel mercato del lavoro.

Punto focale per il perseguimento dello scopo è la centralità della persona/lavoratore. La peculiarità di A.L.P.I. è nell'aver creato un contesto del tutto affine ad una realtà produttiva imprenditoriale, ma con una chiara e dichiarata finalità sociale. Questa condizione impone che il cittadino-lavoratore si viva contemporaneamente come realizzatore del risultato economico e come fruitore di un percorso inclusivo/formativo.

Avere come scopo finale quello di collocare le persone, al termine dei percorsi, dentro il mercato del lavoro, ordinario o protetto, impone una forte azione di orientamento sia in ingresso che in uscita. In ingresso per fare in modo che chi sceglie di intraprendere il percorso posseda le potenzialità per diventare un lavoratore, in uscita curando molto la relazione e collaborazione con i Centri per l'impiego e coinvolgendo e "formando" gli imprenditori e i contesti delle aziende accoglienti.

SEZIONE COMUNE – Interazioni e collaborazioni

Gli utenti e la rete familiare

Persone che hanno la necessità di integrarsi o reintegrarsi nel mondo del lavoro, con possibili caratteristiche di invalidità fisica, psichica e sensoriale, gli ex degenti di istituti psichiatrici, soggetti in trattamento psichiatrico, tossicodipendenti, alcolisti, minori in età lavorativa in situazioni di difficoltà familiare, condannati ammessi alle misure alternative alla detenzione o altre qui non specificate situazioni di svantaggio presenti. Come anticipato l'interazione/collaborazione con gli "utenti" in A.L.P.I. va intesa come una caratteristica fondante il percorso di inserimento, il lavoratore non può prescindere dalla scelta individuale del voler diventare lavoratore.

Parallelamente al percorso lavorativo con la persona si sviluppano informazioni e competenze relative all'accesso ad altri servizi. Dare risposta sul piano delle autonomie lavorative ed economiche porta naturalmente la persona ad aprire altre domande relative all'abitare, alla prevenzione, alla socializzazione e ad un progetto di vita più ampio. La Cooperativa promuove stabilmente attraverso le regole del lavoro la cultura della collaborazione, della responsabilità individuale e della solidarietà. Imposta i propri processi produttivi e fa in modo che siano interiorizzati da tutti i lavoratori, su criteri di sostenibilità, di tutela delle risorse, di promozione della salute e della sicurezza. In concreto:

- Con cadenza minima semestrale per le persone inserite vengono attivate iniziative atte a promuovere il loro senso civico, la cittadinanza attiva, con particolare attenzione ai temi della legalità, della cura della salute e degli stili di vita consapevoli. Tali attività sono coordinate con la rete dei soggetti socio-sanitari che compongono la più ampia rete costituente la comunità. In particolare il servizio sociale del Ministero di Grazia e Giustizia, il servizio delle dipendenze di APSS e il servizio di Salute Mentale.
- Almeno una volta all'anno il gruppo delle persone in formazione viene coinvolto in una attività di ascolto e responsabilizzazione verso il bene comune e verso i temi del cooperare e del fare assieme. Gli utenti hanno modo di intervenire con proposte, suggerimenti e anche reclami al miglioramento del clima aziendale, dell'organizzazione, e, elemento centrale della finalità di A.L.P.I. di costruire un ponte, collegamento verso il mercato del lavoro ordinario. Su questo obiettivo/finalità la Cooperativa coinvolge, almeno una volta all'anno le diverse aziende partner.

I servizi sociali, sanitari ed altri servizi, enti e soggetti istituzionali

A.L.P.I. mantiene da sempre costanti rapporti con un vasto numero di enti e organismi territoriali:

- *ENTI INVIANTI e PARTNER DI RETE CON CUI COLLABORIAMO PER L'ATTIVAZIONE DI PROGETTI DI INSERIMENTO LAVORATIVO:*
Comune di Trento, Comune di Rovereto, Comunità di Valle di tutto il territorio provinciale, A.P.S.S. (Servizio Alcologia, CSM, SERD), Agenzia del Lavoro e relativi Centri per l'Impiego provinciali, UEPE, Con.Solida.
- *ISTITUTI FORMATIVI CON CUI COLLABORIAMO PER L'ATTIVAZIONE DI PROGETTI DI "ALTERNANZA SCUOLA – LAVORO" o TIROCINI FORMATIVI:*
C.F.P. Canossiane di Trento, U.P.T., Enaip, Ist. S.Scholl, Ist. Veronesi, Ist. G.Galilei, Ist. Rosmini, Ist. Prati
- *ALTRE COLLABORAZIONI:*
Università degli Studi di Trento, Euricse

La comunità

L'attenzione al contesto esterno ha caratterizzato la storia di A.L.P.I. fin dalla sua nascita e ne ha condizionato le scelte portandola a viverci come **impresa di comunità** capace di leggere i bisogni sociali, di produrre un servizio che incrementa la coesione sociale e lo sviluppo locale.

Al pari delle altre imprese di comunità A.L.P.I. è “contraddistinta da un approccio che riconosce il carattere multidimensionale ed evolutivo dei bisogni e quindi la necessità di rispondervi attraendo e combinando risorse di natura diversa, grazie anche al coinvolgimento e l'integrazione in rete di altri soggetti comunitari e istituzionali” (cit. da “Imprese sociali di comunità. Strumenti per la creazione e la gestione”, a cura di Marina Demozzi e Flaviano Zandonai).

I primi protagonisti nell'azione di costruzione di comunità sono i lavoratori inseriti: aiutare la persona a passare da una percezione di soggetto in carico ai servizi ad essere soggetto che concorre a produrre risorse per sé e per l'azienda è il primo tassello verso una pratica concreta di cittadinanza attiva.

Il volontariato e altre organizzazioni del terzo settore, altre organizzazioni profit e non profit

A.L.P.I. adotta da sempre un metodo di lavoro e di relazioni inclusivo, volto a creare reti in grado di rispondere ai bisogni sociali e produttivi e di creare risposte adeguate. Da anni collabora con le seguenti realtà del Terzo Settore, facenti parte del Distretto del Contoterzismo Industriale Trentino:

Coop. Amalia Guardini, A.P.A.S., Coop. Aquilone, Ass. Villa Argia, Coop. Chindet, Coop. CS4, Coop. Girasole, Coop. Grazie alla Vita, Coop. g78, Coop. GSH, Coop. Incontra, Coop. Iter, Coop. Kaleidoscopio, Coop. Laboratorio Sociale, Panchina, Coop. Progetto 92, Coop. Smart.

SEZIONE COMUNE – Rapporti con i cittadini – utenti

Soddisfazione

La cooperativa garantisce agli utenti momenti e opportunità di confronto continuo con i Responsabili Sociali e i Tutor dell'inserimento lavorativo.

Periodicamente vengono organizzati incontri con gli Enti della rete per confronti diretti, di monitoraggio e valutazione.

E' sempre possibile, a semplice richiesta, avere dei colloqui con il Direttore o con il Presidente.

Raccolta e gestione dei reclami

La soddisfazione dell'utenza viene costantemente monitorata attraverso la raccolta di reclami, apprezzamenti, suggerimenti sia verbali che telefonici.

E' altresì possibile presentare reclami o segnalazioni in forma anonima nella Cassetta reclami segnalata presso le sedi della Cooperativa.

I reclami vengono portati all'attenzione del Direttore e quindi del Consiglio di Amministrazione.

Si garantisce inoltre come sopra citato la presenza durante l'orario di lavoro di Tutor e Responsabili Sociali a disposizione per segnalazioni o confronti.

SEZIONE COMUNE – Sistema di Monitoraggio della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi viene monitorata ogni anno, in occasione del Riesame della Direzione il soggetto referente è il Direttore Generale che può delegare.

La Carta viene aggiornata periodicamente ed in ogni caso ogni tre anni.

SEZIONE SPECIALE: B.U. DISTER

Bisogno al quale si vuole rispondere

Dare opportunità lavorative/formative e di reinserimento lavorativo a persone in difficoltà.

Organizzazione dell'attività e metodologia

A.L.P.I. è capofila di Dis.Ter – Distretto di Economia Solidale del contoterzismo industriale – un'organizzazione complessa che offre servizi e soluzioni lean per l'industria e la manifattura principalmente trentina. Connette organizzazioni sociali partner, creando un sistema produttivo che genera opportunità di crescita personale e lavorativa per persone deboli. Snodo operativo della rete e generatore di un'economia circolare che fa dialogare industria e terzo settore, trasformando i reciproci bisogni in opportunità. Nell'aprile 2016 Dis.Ter è stato riconosciuto in un apposito protocollo di intesa dalla Provincia Autonoma di Trento, da Trentino Sviluppo spa, da Confindustria Trento e da CGIL, Cisl e Uil.

Attività

Svolgimento di attività lavorative finalizzate alla validazione dei pre-requisiti lavorativi, all'acquisizione di abilità pratico-manuali, allo sviluppo di comportamenti, motivazioni, responsabilità in ambito lavorativo, nella prospettiva di un inserimento nel mercato del lavoro più o meno protetto attraverso assemblaggio manuale e con macchinari, blisteratura e altre attività conto terzi legate al settore industriale.

Destinatari

Persone che hanno la necessità di integrarsi o reintegrarsi nel mondo del lavoro, con possibili caratteristiche di invalidità fisica, psichica e sensoriale, ex degenti di istituti psichiatrici, soggetti in trattamento psichiatrico, tossicodipendenti, alcolisti, minori in età lavorativa in situazioni di difficoltà familiare, condannati ammessi alle misure alternative alla detenzione o altre qui non specificate situazioni di svantaggio presenti.

Modalità di accesso:

Segnalazione da parte di Enti Pubblici, Istituti Scolastici e/o enti del pubblico o privato sociale.

Figure professionali

Addetti Assemblaggio di componenti meccanici, di contenitori con inserimento prodotti, di materiali elettrici

Addetti Confezionamento prodotti con tecnica skinpack, con macchina automatica imballaggio in blister, Koch e Illig

Addetti Assemblaggio e confezionamento blister con saldatura ad ultrasuoni e per termoretrazione

Addetti al Confezionamento manuale a più prodotti per strenne, pacchi regalo etc.

Luogo di erogazione:

Trento, Via Ragazzi del 99, 13

Periodo e orari di apertura:

Tutto l'anno, si valuta annualmente una chiusura settimanale a ferragosto e una a Natale.

Orario: dal lunedì al giovedì 8.00/12.00-13.00/17.00, il venerdì 8.00/12.00-13.00/15.00

Standard qualitativi (indicatori e obiettivi di miglioramento. V. catalogo art. 3)

Prodotti di qualità, ad alto contenuto valoriale, a prezzo giusto. Processo di produzione efficiente con definizione di mansionari e percorsi professionalizzati coerenti con i progetti di inserimento lavorativo

Referente del monitoraggio:

Responsabile della Business Unit: Davide Brunazzo

Responsabile Sociale della Business Unit: Luisa Nardelli

Altre info:

La B.U. opera secondo quanto previsto dalla Certificazione Qualità ISO 9001:2015.

SEZIONE SPECIALE: B.U. REDO

Bisogno al quale si vuole rispondere

Dare opportunità lavorative/formative e di reinserimento lavorativo a persone in difficoltà.

Organizzazione dell'attività e metodologia

REDO upcycling ossia RI FARE: è il marchio registrato di accessori moda dal design sostenibile. Un processo produttivo attento all'ambiente, al portafoglio e soprattutto alle persone. Ogni prodotto REDO è realizzato con materiale di recupero, materie prime seconde, fondi di magazzino. In particolare vengono trattati tessuti da tappezzeria, banner pubblicitari, componenti per calzature.

Attività

Svolgimento di attività lavorative finalizzate alla validazione dei pre-requisiti lavorativi, all'acquisizione di abilità pratico-manuali, allo sviluppo di comportamenti, motivazioni, responsabilità in ambito lavorativo, nella prospettiva di un inserimento nel mercato del lavoro più o meno protetto attraverso il confezionamento accessori moda. Realizzazione di borse, zaini, pochette marchio REDO e su commissione.

Destinatari

Persone che hanno la necessità di integrarsi o reintegrarsi nel mondo del lavoro, con possibili caratteristiche di invalidità fisica, psichica e sensoriale, ex degenti di istituti psichiatrici, soggetti in trattamento psichiatrico, tossicodipendenti, alcolisti, minori in età lavorativa in situazioni di difficoltà familiare, condannati ammessi alle misure alternative alla detenzione o altre qui non specificate situazioni di svantaggio presenti.

Modalità di accesso:

Segnalazione da parte di Enti Pubblici, Istituti Scolastici e/o enti del pubblico o privato sociale.

Figure professionali

Addetti al cucito, sartoria

Addetti al confezionamento di accessori per l'abbigliamento

Luogo di erogazione:

Trento, Via Ragazzi del 99, 13

Rovereto, Via Zeni 8

Periodo e orari di apertura:

Tutto l'anno.

Orario: dal lunedì al giovedì 8.00/12.00-13.00/17.00, il venerdì 8.00/12.00-13.00/15.00

Standard qualitativi (indicatori e obiettivi di miglioramento. V. catalogo art. 3)

Prodotti di qualità, ad alto contenuto valoriale, a prezzo giusto. Processo di produzione efficiente con definizione di mansionari e percorsi professionalizzati coerenti con i progetti di inserimento lavorativo.

Referente del monitoraggio:

Responsabile della Business Unit: Martino Orler

Responsabile Sociale della Business Unit: Grazia Fait

Altre info:

La B.U. opera secondo quanto previsto dalla Certificazione Qualità ISO 9001:2015.

SEZIONE SPECIALE: B.U. PROTESICA

Bisogno al quale si vuole rispondere

Dare opportunità lavorative/formative e di reinserimento lavorativo a persone in difficoltà.

Caratteristiche del Servizio, organizzazione dell'attività e metodologia

Servizi di sanificazione, ripristino, consegna e ritiro di ausili sanitari in provincia di Trento. Dispone di un laboratorio per la sanificazione di ausili sanitari, inoltre cura logistica e trasporto di presidi sanitari su tutto il territorio provinciale.

L'officina meccanica "AusiliOFF." completa il settore riuscendo a recuperare e riparare ausili sanitari dismessi, quali carrozzine pieghevoli, carrozzine comode, deambulatori, letti, ausili per l'evacuazione, materassi e cuscini. Gli ausili rigenerati vengono messi a disposizione di organizzazioni o privati.

Attività

Svolgimento di attività lavorative finalizzate alla validazione dei pre-requisiti lavorativi, all'acquisizione di abilità pratico-manuali, allo sviluppo di comportamenti, motivazioni, responsabilità in ambito lavorativo, nella prospettiva di un inserimento nel mercato del lavoro più o meno protetto attraverso la sanificazione di ausili sanitari, montaggio e ripristino ausili sanitari dismessi, ritiro e consegna ausili sanitari per conto dell'APSS di Trento.

Destinatari

Persone che hanno la necessità di integrarsi o reintegrarsi nel mondo del lavoro, con possibili caratteristiche di invalidità fisica, psichica e sensoriale, ex degenti di istituti psichiatrici, soggetti in trattamento psichiatrico, tossicodipendenti, alcolisti, minori in età lavorativa in situazioni di difficoltà familiare, condannati ammessi alle misure alternative alla detenzione o altre qui non specificate situazioni di svantaggio presenti.

Modalità di accesso:

Segnalazione da parte di Enti Pubblici, Istituti Scolastici e/o enti del pubblico o privato sociale.

Figure professionali

Addetto alla sanificazione di Ausili Sanitari

Addetto alla manutenzione di Ausili Sanitari

Addetto al ritiro consegna Ausili in territorio provinciale

Addetto alla segreteria e alla logistica del servizio

Luogo di erogazione:

Trento, Via Ragazzi del 99, 13

Periodo e orari di apertura:

Tutto l'anno.

Orario: dal lunedì al giovedì 8.00/12.00-13.00/17.00, il venerdì 8.00/12.00-13.00/15.00

Standard qualitativi (indicatori e obiettivi di miglioramento. V. catalogo art. 3)

Prodotti di qualità, ad alto contenuto valoriale, a prezzo giusto. Processo di produzione efficiente con definizione di mansionari e percorsi professionalizzati coerenti con i progetti di inserimento lavorativo

Referente del monitoraggio:

Responsabile della Business Unit: Paolo Plotegher

Responsabile Sociale della Business Unit: Grazia Fait

Altre info: La B.U. opera secondo quanto previsto dalla Certificazione Qualità ISO 9001:2015.

SEZIONE SPECIALE: B.U. AUTOLAVAGGIO

Bisogno al quale si vuole rispondere

Dare opportunità lavorative/formative e di reinserimento lavorativo a persone in difficoltà.

Caratteristiche del Servizio, organizzazione dell'attività e metodologia

Impianto di autolavaggio per la fornitura di servizi di pulizia interni/esterni di automobili, furgoni, camper, scooter per privati e flotte aziendali.

Attività

Svolgimento di attività lavorative finalizzate alla validazione dei pre-requisiti lavorativi, all'acquisizione di abilità pratico-manuali, allo sviluppo di comportamenti, motivazioni, responsabilità in ambito lavorativo, nella prospettiva di un inserimento nel mercato del lavoro più o meno protetto attraverso mansioni di autolavaggio.

Destinatari

Persone che hanno la necessità di integrarsi o reintegrarsi nel mondo del lavoro, con possibili caratteristiche di invalidità fisica, psichica e sensoriale, ex degenti di istituti psichiatrici, soggetti in trattamento psichiatrico, tossicodipendenti, alcolisti, minori in età lavorativa in situazioni di difficoltà familiare, condannati ammessi alle misure alternative alla detenzione o altre qui non specificate situazioni di svantaggio presenti.

Modalità di accesso:

Segnalazione da parte di Enti Pubblici, Istituti Scolastici e/o enti del pubblico o privato sociale.

Figure professionali

Addetto autolavaggio

Addetto segreteria e front office

Luogo di erogazione:

Trento, Via del Pioppeto 2 – Gardolo

Periodo e orari di apertura:

Tutto l'anno.

Orario estivo da febbraio a ottobre

DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 18.30

SABATO dalle 9.00 alle 13.00

Orario invernale da novembre a gennaio

DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.30

SABATO dalle 9.00 alle 13.00

Standard qualitativi (indicatori e obiettivi di miglioramento. V. catalogo art. 3)

Prodotto di qualità, ad alto contenuto valoriale, a prezzo giusto. Processo di produzione efficiente con definizione di mansionari e percorsi professionalizzati coerenti con i progetti di inserimento lavorativo

Referente del monitoraggio:

Responsabile della Business Unit: Paolo Plotegher

Responsabile Sociale della Business Unit: Martina Campestrini

Altre info: La B.U. opera secondo quanto previsto dalla Certificazione Qualità ISO 9001:2015.