

## INDICE GENERALE

<b>1. SCOPO .....</b>	<b>2</b>
<b>2. CAMPO DI APPLICAZIONE .....</b>	<b>2</b>
<b>3. RIFERIMENTI .....</b>	<b>2</b>
3.1 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO .....	2
3.2 PROCEDURE CORRELATE .....	2
3.3 MODULI EMESSI .....	2
<b>4. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI .....</b>	<b>2</b>
<b>5. RESPONSABILITA' .....</b>	<b>3</b>
<b>6. MODALITA' OPERATIVE .....</b>	<b>3</b>
6.1 GENERALITA'.....	3
6.2 STIPULA DELLA CONVENZIONE.....	5
6.2.1 <i>Incontro tra Ente Pubblico e Presidente.....</i>	<i>5</i>
6.2.2 <i>Esame della Convenzione .....</i>	<i>5</i>
6.2.3 <i>Presentazione all'EP della convenzione da sottoscrivere e Firma del Contratto .....</i>	<i>5</i>
6.2.4 <i>Modifiche/eventi particolari in corso d'opera .....</i>	<i>5</i>
6.3 FASE 1: AVVIO.....	6
6.3.1 <i>Apertura Commessa .....</i>	<i>6</i>
6.4 FASE 2: EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	6
6.4.1 <i>Generalità.....</i>	<i>6</i>
6.4.2 <i>Fase di accoglienza.....</i>	<i>6</i>
6.4.3 <i>Fase di decodifica della domanda.....</i>	<i>7</i>
6.4.4 <i>Fase di Intervento .....</i>	<i>7</i>
6.4.5 <i>Fase di valutazione.....</i>	<i>9</i>
6.4.6 <i>Dimissione dell'Utente dal Servizio.....</i>	<i>10</i>
6.5 FASE 3: VERIFICHE E CONTROLLI.....	10
6.5.1 <i>Controllo della Commessa da parte del Committente.....</i>	<i>10</i>
6.5.2 <i>Verifica della soddisfazione dell' Utente .....</i>	<i>10</i>
6.5.3 <i>Verifica della soddisfazione degli Operatori .....</i>	<i>10</i>
6.5.4 <i>Valutazione delle Prestazioni degli Operatori basata sulle competenze .....</i>	<i>11</i>
6.6 FASE 4: TERMINE DELLA CONVENZIONE E CHIUSURA DELLA COMMESSA .....	11
<b>7. REGISTRAZIONE ED ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI.....</b>	<b>11</b>

Revisioni	Data	Descrizione della Revisione
00	31-08-2008	Emissione documento
01	31-03-2009	Revisione generale del documento: adeguamento alla Norma UN EN ISO 9001:2008; ridefinizione della numerazione con l' aggiunta di paragrafi in adeguamento alla Norma; modifiche in tutti i capitoli sulla base delle osservazioni dell'Ente di Certificazione.
02	31-01-2011	Revisione del documento: cambio Presidente; modifiche in più capitoli per l'aggiunta degli archivi elettronici e virtuali; modifiche di alcuni moduli.

## 1. SCOPO

Questo documento descrive le modalità operative per l'erogazione del Servizio di "Animazione e mediazione interculturale, promozione delle culture, orientamento, informazione ed accompagnamento" all'interno del Centro Interculturale gestito dalla cooperativa Arcobaleno.

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente procedura hanno validità per tutti i cittadini stranieri e italiani, per tutti coloro che necessitano di informazioni sulle tematiche dell'immigrazione e per gli operatori di altre strutture.

## 3. RIFERIMENTI

### 3.1 Documenti di riferimento

- ✓ Progetto
- ✓ Convenzione
- ✓ Relazione Finale e Relazioni Intermedie
- ✓ Carta dei Servizi

### 3.2 Procedure correlate

- ✓ PRO-NCC Procedura per la Gestione delle Non Conformità e delle Azioni Correttive
- ✓ PRO-REQ Procedura per la Gestione delle RegISTRAZIONI della Qualità
- ✓ PRO-GFA Procedura per la Gestione dei Fornitori e degli Acquisti
- ✓ PRO-ADI Procedura per l'Addestramento Interno

### 3.3 Moduli emessi

- ✓ Informativa per la Privacy - Mod. PRI
- ✓ Scheda Adesione Laboratori - Mod. SAL
- ✓ Adesione Italiano L2 - Mod AL2
- ✓ Registro Presenze Corsi - Mod. RPC
- ✓ Scheda Presenze Utenti - Mod. SP
- ✓ Scheda di Valutazione Operatori - Mod. SVO
- ✓ Scheda di Valutazione Qualitativa del Servizio - Mod. SVS
- ✓ Scheda di Valutazione Commessa - Mod. SVC
- ✓ Scheda di Valutazione della Prestazione del Personale (Mod. SVPP)
- ✓ Monitoraggio e Valutazione Periodica - Mod. MVP

## 4. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

<b>C.I.</b>	Centro Interculturale	<b>P</b>	Presidente
<b>CO</b>	Coordinatore Operativo del Settore	<b>MC</b>	Mediatore Culturale-linguistico
<b>OP</b>	Operatore	<b>ECO</b>	Equipe di Coordinamento Operativo

Il contenuto del presente documento costituisce materiale riservato e soggetto a copyright da parte della COOPERATIVA ARCOBALENO - Soc. Coop. Soc. a r.l.. Ogni violazione sarà perseguita ai sensi di legge

## 5. RESPONSABILITÀ'

Il Consiglio di Amministrazione, il P, il CO, i MC e gli Operatori, ognuno per le attività che gli competono, sono responsabili della corretta esecuzione di tutte le fasi previste per l'erogazione del Servizio.

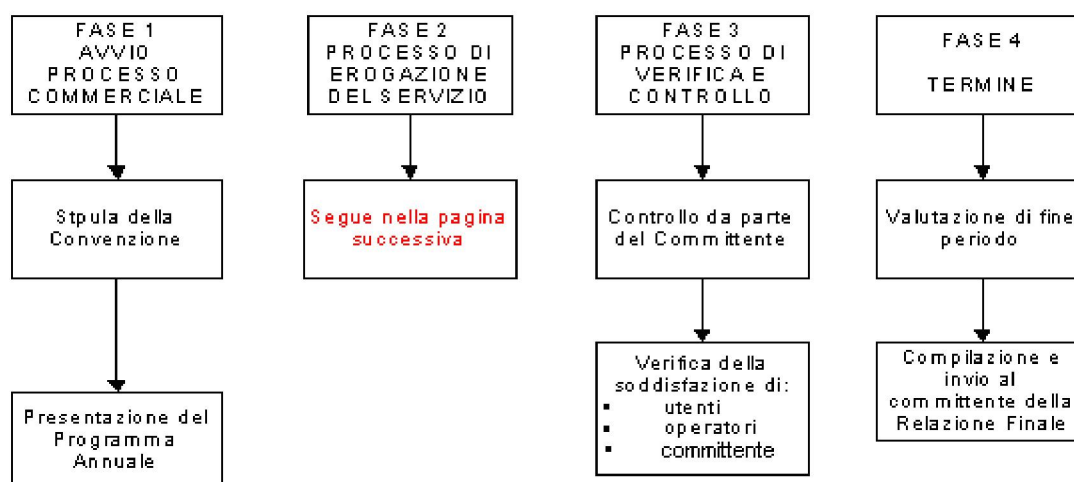
## 6. MODALITA' OPERATIVE

### 6.1 Generalità

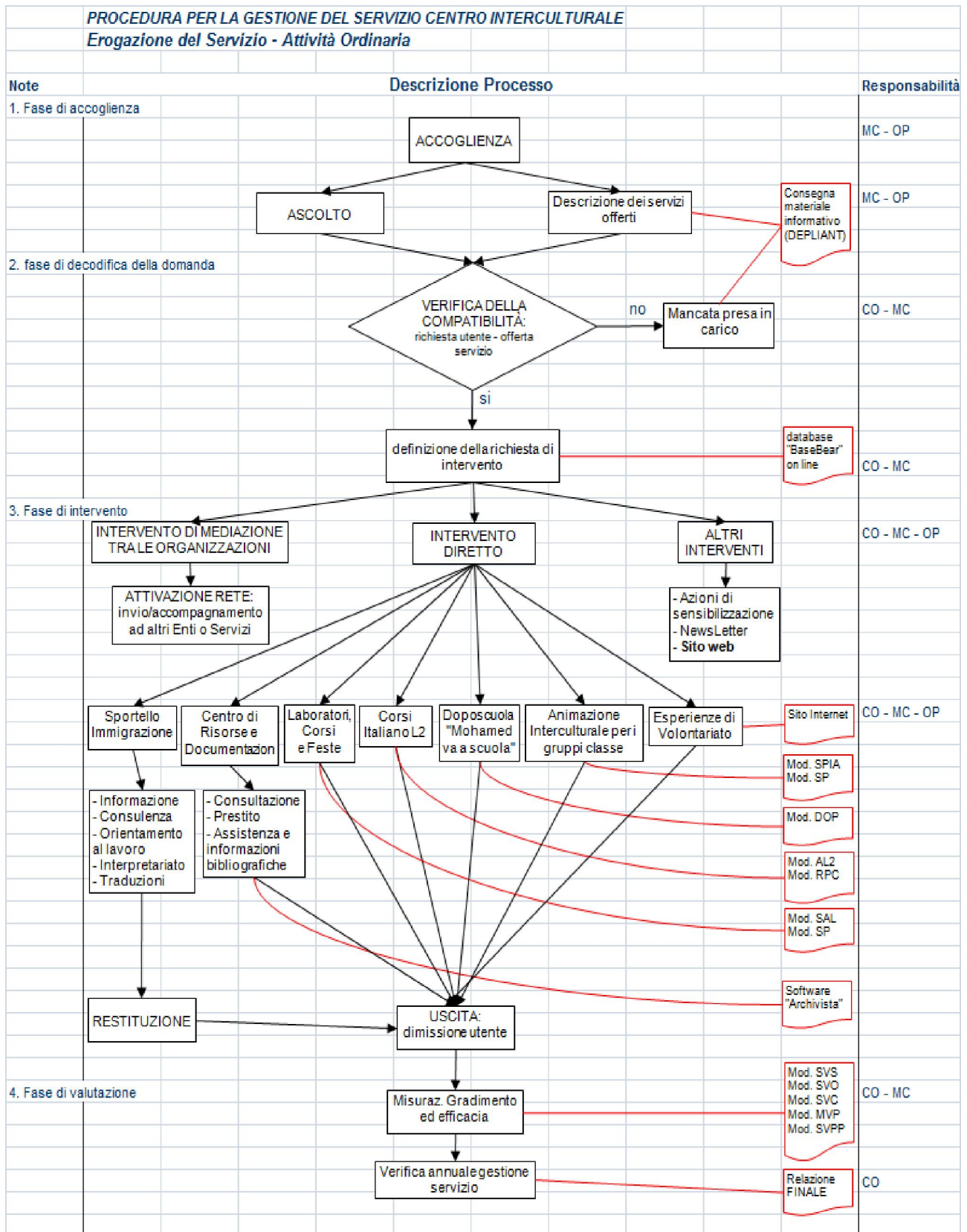
Il processo di gestione del servizio inizia con la stipula della convenzione con il committente.

Ogni Convenzione ha lo scopo di garantire la continuità del servizio per gli utenti già avviati e disciplinare i nuovi inserimenti. La realizzazione del Servizio si svolge secondo le seguenti fasi del

FLUSSO DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO:



Di seguito si riporta lo schema della PROCEDURA PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO CENTRO INTERCULTURALE - Erogazione del Servizio (Attività Ordinaria):



## 6.2 Stipula della Convenzione

### *6.2.1 Incontro tra Ente Pubblico e Presidente*

Dopo l'approvazione della proposta progettuale, presentata dalla Cooperativa, un incaricato dell'ente pubblico consegna al Presidente della Cooperativa lo schema di Convenzione (sulla base della legislazione vigente) che contiene generalmente:

- ✓ le parti interessate alla stipula
- ✓ gli obiettivi e le finalità del progetto
- ✓ le modalità di attuazione del progetto
- ✓ le modalità di verifica del Committente
- ✓ il costo del progetto
- ✓ le modalità di pagamento
- ✓ le modalità di rendicontazione

### *6.2.2 Esame della Convenzione*

Il P esamina lo schema di Convenzione tenendo conto del progetto presentato ed eventuali modifiche apportate. Sulla base dell'esame effettuato, il P completa eventualmente la bozza di convenzione integrandola con informazioni relative:

- ✓ la descrizione della cooperativa e la sua mission
- ✓ eventuale referente dell'attività progettuale per conto della Cooperativa, se diverso dal P.

Il P verifica la presenza dei requisiti minimi richiesti, valutando eventuali modifiche da proporre all'EP. Tale proposta di convenzione viene poi presentato al CdA per l'approvazione.

### *6.2.3 Presentazione all'EP della convenzione da sottoscrivere e Firma del Contratto*

Il P presenta all'ente pubblico la convenzione approvato dal CdA. L'EP, accettate l'eventuali modifiche apportate alla bozza di convenzione e quindi la proposta economica stabilita, procede alla firma della Convenzione altrimenti si prosegue con la contrattazione.

La firma della Convenzione da parte del P, dopo l'accettazione dell'ente pubblico effettuata secondo i poteri stabiliti nei verbali del Consiglio di Amministrazione, costituisce l'evidenza dell'approvazione della Convenzione stessa da parte della direzione. La Convenzione firmata perviene in Cooperativa e si provvede ad archivarla presso l'Area Amministrativa. Una copia è conservata nella sede operativa.

### *6.2.4 Modifiche/eventi particolari in corso d'opera*

Le Convenzioni con l'Ente Pubblico hanno in genere durata annuale.

Le convenzioni possono richiedere modifiche, integrazioni o proroghe nel tempo. Nel caso che queste modifiche abbiano un impatto molto limitato sulla globalità della Convenzione, esse vengono concordate e verbalizzate mediante lettere protocollate. Le lettere, che costituiscono documenti di Registrazione della Qualità, sono conservate presso l'Area Amministrativa. Una copia è conservata nella sede operativa. Nel caso in cui le modifiche sulla Convenzione siano rilevanti viene steso e firmato una Convenzione integrativa o vengono rifatte le Convenzioni (in accordo tra le due parti).

## 6.3 Fase 1: Avvio

Nella fase d'avvio, la Cooperativa è in possesso dei requisiti per la corretta erogazione del Servizio. La fase inizia subito dopo la firma della Convenzione.

### 6.3.1 Apertura Commessa

La decisione di iniziare con l'erogazione del servizio comporta l'apertura di una Commessa, in pratica l'impegno della cooperativa ad effettuare le prestazioni definite dalla Convenzione per la gestione del Servizio su incarico di un Committente (l'Ente o gli enti ai quale saranno fatturate le prestazioni).

Si apre una Commessa ogni volta che si firma una Convenzione con un Committente. Il CO è responsabile dell'esecuzione delle attività descritte nella Convenzione stessa.

Il P è l'interfaccia ufficiale della cooperativa con il Committente, se previsto diversamente dalla convenzione stessa, e durante l'erogazione del servizio, tiene contatti sistematici con il Referente del Committente per monitorare l'andamento generale del Servizio con particolare riferimento all'Utenza e per affrontare le eventuali variazioni, novità, urgenze particolarmente rilevanti insorte nel periodo di Convenzione.

In assenza della Convenzione del Committente e, nel caso in cui è necessario, continuare l'erogazione del Servizio, l'autorizzazione per l'erogazione del servizio è data con delibera del CdA. Tale delibera significa che è stato valutato ed accettato il rischio che la Cooperativa corre nell'iniziare il lavoro in assenza della Convenzione.

## 6.4 Fase 2: Erogazione del Servizio

### 6.4.1 Generalità

Il Servizio è modulato nell'arco della giornata in base alle esigenze e bisogni degli utenti. Il processo di erogazione del servizio comprende essenzialmente e a grandi linee *quattro fasi*:

1. *fase di accoglienza*: viene stabilito un primo rapporto con l'utente, vengono illustrati i servizi del Centro Interculturale e vengono ascoltate le richieste dell'utente
2. *fase di decodifica della domanda*: vengono definite le domande dell'utente, viene verificata la compatibilità tra le richieste e l'offerta dei servizi e viene attivata la presa in carico
3. *fase di intervento*: intervento diretto di informazione e di orientamento, attivazione della rete territoriale
4. *fase di valutazione*: monitoraggio informale dell'esito dell'intervento

### 6.4.2 Fase di accoglienza

L'Utente si presenta al Centro Interculturale che viene accolto dall'OP o dal MC. Eventuali richieste che arrivano direttamente al C.I. tramite altre strutture del territorio, sono indirizzate al CO, in quanto coordinatore dei diversi servizi offerti. Il CO incontrerà il referente della struttura o l'utente segnalato al fine di raccogliere i dati essenziali per una prima valutazione della compatibilità del soggetto alle proposte e attività offerte del centro. Se la presentazione del caso e l'esito del colloquio risulta negativo, poiché l'utente presenta caratteristiche non compatibili con quelle del servizio offerto, l'utente viene comunque informato dei servizi offerti dal Centro tramite consegna di materiale pubblicitario (depliant) e dimesso.

#### **6.4.3 Fase di decodifica della domanda**

La presa in carico avviene a seguito della definizione della richiesta di intervento, predisposta dal MC. Contestualmente al primo colloquio sarà compilata online la scheda Personale Utente sul database BaseBear virtuale (<http://basebear.com>) che contiene dati anagrafici, sociali, le richieste fatte al C.I., le risposte ottenute e i documenti rilasciati scannerizzati. Il database virtuale ha un elevato criterio di sicurezza, completo di limitati accessi personalizzati con password, con la possibilità di definire cosa si può inserire, vedere e/o modificare. Sono effettuati backup periodici.

Sarà contestualmente consegnata all'utente l'informativa per la Privacy (Mod. PRI) riguardante il trattamento dei dati sensibili e raccolto il consenso che sarà archiviato nel faldone "Privacy AA", dove "AA" indica l'anno in corso.

Sarà richiesto agli utenti la possibilità di fornirci di alcuni documenti personali, quali, ad esempio:

- ✓ Copia del Permesso di Soggiorno o altro documento equipollente
- ✓ Copia di un documento di riconoscimento

La documentazione viene scannerizzata e raccolta nella Cartella Utente Virtuale Base Bear denominata "Cartella Utenti Baobab AA", dove "AA" indica l'anno in corso.

#### **6.4.4 Fase di Intervento**

In riferimento alle richieste e alle domande emerse il C.I. prevede:

✓ **INTERVENTO DIRETTO:**

- Sportello Immigrazione: il Centro Interculturale fornisce servizi di informazione, consulenza, orientamento e interpretariato, che il MC o l'O sono in grado di fornire in tempo reale. Gli utenti possono accedere allo Sportello Immigrazione recandosi di persona sia autonomamente che su invio/accompagnamento/appuntamento da altri servizi/utenti sia a mezzo telefono, posta elettronica o fax.

Gli Operatori per soddisfare le richieste dell'utente svolgono ricerche tramite internet o visionano la documentazione specialistica del settore a disposizione presso il proprio Centro Documentazione. In casi particolari consulta referenti di altre organizzazioni o altre strutture, contattati telefonicamente, via e-mail o di persona.

- Laboratori Interculturali e feste: al fine di favorire la socializzazione e promuovere occasioni di incontro tra diverse culture per conoscersi, confrontarsi e realizzare una positiva inclusione sociale e interazione culturale, il C.I. propone ogni anno diversi Laboratori o Corsi, feste interetniche, incontri di cultura, giornate di sensibilizzazione, etc.. pubblicizzati in diversi modi (tramite il sito e le newsletter, inviti personali, manifesti o depliant). Gli utenti interessati possono iscriversi mediante una Scheda di Adesione ai Laboratori (Mod. SAL) scaricabile dal sito. Gli Operatori sulla base della calendarizzazione degli eventi, informeranno tutti gli iscritti, telefonicamente o tramite e-mail/sms circa l'inizio delle attività. La partecipazione ai diversi laboratori o feste o incontri viene monitorata attraverso la compilazione di una Scheda Presenze Utenti (Mod. SP).

- Animazione Interculturale per i gruppi classe. Per le scuole, al fine di approfondire il tema dell'immigrazione e dell'intercultura, il C.I. all'inizio dell'anno scolastico, invia una lettera di invito ai dirigenti scolastici di Foggia e della provincia, per illustrare le attività e invitare le classi a visitare la struttura e ad incontrare i

Il contenuto del presente documento costituisce materiale riservato e soggetto a copyright da parte della COOPERATIVA ARCOBALENO - Soc. Coop. Soc. a r.l.. Ogni violazione sarà perseguita ai sensi di legge

Mediatori e gli animatori. Le scuole interessate possono prenotarsi mediante una Scheda di Prenotazione Animazione Interculturale (Mod. SPIA) telefonicamente tramite fax/e-mail le visite, indicando un docente referente e possibili date. Il CO, accertata la disponibilità, individuerà le giornate possibili delegando uno degli operatori all'organizzazione dell'incontro (confermare la visita da parte della classe, individuare il percorso da proporre, gli animatori e gli strumenti da utilizzare...). La scheda è scaricabile dal sito. La partecipazione a questi incontri viene monitorata attraverso la compilazione della Scheda Presenze Utenti (Mod. SP).

- Corsi di alfabetizzazione L2. gli utenti interessati possono prenotarsi mediante una scheda di Adesione Italiano L2 (Mod AL2) scaricabile dal sito oppure rivolgendosi direttamente al C.I. o tramite Fax/e-mail. Al fine di favorire la conoscenza e l'approfondimento della lingua italiana, il Centro Interculturale si occuperà della diffusione e pubblicizzazione tra le comunità di stranieri, di corsi di lingua e percorsi formativi organizzati anche da Istituti scolastici e enti di formazione. Gli operatori sulla base della calendarizzazione degli eventi, informeranno tutti gli iscritti, telefonicamente o tramite e-mail/sms circa l'inizio delle attività. La partecipazione ai diversi corsi L2 viene monitorata attraverso la compilazione del Registro Presenze Corsi (Mod. RPC).

- Doposcuola "Mohamed va a scuola": gli utenti interessati possono iscrivere i propri figli con età compresa dai 6 ai 13 anni, mediante una scheda di Adesione al Doposcuola (Mod DOP) scaricabile dal sito, oppure rivolgendosi direttamente al C.I. o tramite Fax/e-mail. La partecipazione viene monitorata attraverso la compilazione del Registro Presenze Corsi (Mod. RPC). Il doposcuola avrà la durata dell'anno scolastico, da settembre a giugno.

- Centro di Risorse e Documentazione. Presso i locali del Centro Interculturale, è attivo un Centro di Risorse e Documentazione Interculturale, con testi, giornali (anche in lingua e bilingue), ricerche, tesi di laurea, documenti e strumenti di educazione interculturale, musiche e film dal mondo. Inoltre, sono raccolti materiali prodotti e percorsi attuati nelle scuole della Provincia. La dotazione bibliografica e informativa del Centro Interculturale è costituita da documenti multimediali di varia tipologia: libri, periodici, opuscoli, carte, manifesti, disegni, fotografie, audio e videocassette, Cd-ROM e DVD. Tutto il patrimonio è consultabile e viene incrementato costantemente in conformità alle linee di politica delle acquisizioni.

Il personale del Centro Interculturale si occupa dell'accoglienza e del primo orientamento dell'utente in biblioteca ed è a disposizione dell'utenza per eventuali chiarimenti e informazioni su percorsi di ricerca. Per servizi di reference più approfonditi e percorsi di ricerca complessi, la richiesta deve pervenire al CO, che provvederà su prenotazione, a soddisfare nel più breve tempo possibile la richiesta.

Tutte le opere sono archiviate grazie all'utilizzo di "Archivista", software per la catalogazione di Libri, Riviste, Articoli, Documenti, etc.. che gestisce anche il servizio prestiti, grazie all'uso di una scheda anagrafica dell'utente che chiede il prestito. E' possibile definire il tipo di oggetto in prestito, il destinatario, la data del prestito, il titolo dell'opera e la data di restituzione. L'accesso al suddetto database avviene tramite password. Le opere (ad esclusione dei Dizionari, Periodici e Riviste, Tesi di laurea e Materiali didattici) sono quindi prestabili. Il prestito è possibile della durata di 30 giorni, eventualmente rinnovabili per ulteriori 15 gg,

Il contenuto del presente documento costituisce materiale riservato e soggetto a copyright da parte della COOPERATIVA ARCOBALENO - Soc. Coop. Soc. a r.l.. Ogni violazione sarà perseguita ai sensi di legge

anche per via telefonica. L'utente è responsabile dei documenti che ha in consegna; in caso di smarrimento o danneggiamento, è tenuto al risarcimento del valore dell'opera. Richieste specifiche di prestito per materiali non ammessi saranno valutate caso per caso solo se debitamente motivate.

- Esperienze di volontariato. Attraverso la rete locale, nazionale e internazionale presso il Centro Interculturale, i giovani potranno ricevere informazioni in merito ad iniziative locali e esperienze di servizio nel settore migratorio e non. Sul sito saranno date evidenze degli aggiornamenti.

#### ✓ INTERVENTO DI MEDIAZIONE TRA LE ORGANIZZAZIONI

Spesso le domande degli utenti non trovano una immediata e completa risposta o non possono essere evase da parte del C.I. in quanto richiede l'attivazione di percorsi, il coinvolgimento e l'intervento di altre strutture o di altri enti. Il MC o l'O contatta direttamente le organizzazioni o gli enti per fissare un appuntamento, informando il referente della situazione e delle esigenze emerse. Quando emerge l'esigenza il CO può predisporre l'accompagnamento degli utenti da parte del MC verso le strutture interessate.

#### ✓ ALTRI INTERVENTI

Al fine di fornire informazioni su leggi, servizi e opportunità del territorio, sensibilizzare la comunità sui temi dell'accoglienza, diffondendo una cultura della solidarietà, il Centro Interculturale ha in rete un proprio *sito web*, regolarmente aggiornato, a cui gli utenti possono accedervi direttamente digitando il link [www.centrointerculturale.foggia.it](http://www.centrointerculturale.foggia.it) che presenta diverse sezioni. In particolare, gli utenti potranno i vari servizi offerti e le iniziative annuali principali. Uno spazio importante è dedicato alla "Rete Territoriale", dove è possibile trovare non solo gli indirizzi e i contatti utili di enti e organizzazioni che sul territorio si occupano di immigrazione, ma attraverso delle schede sono sintetizzate anche le attività, i servizi e gli orari di accesso agli stessi. Gli Operatori aggiornano lo spazio dedicato alla Rete, contattando le diverse realtà che lavorano nel settore, chiedendo loro di aderire al sito, inviando le informazioni necessarie per l'aggiornamento del sito. Oltre alla sezione "Link", dove è possibile trovare i siti più aggiornati e più rilevanti in tema di immigrazione, il sito presenta anche un'area "Sportello Immigrazione" che raccoglie i principali documenti in materia di legislazione migratoria, con guide, modulistica e schede sintetiche, scaricabili dal sito.

È stata aggiunta anche una sezione "Sistema gestione della qualità" dove poter visionare il manuale della qualità, le procedure e i moduli più interessanti per gli utenti e la carta dei servizi.

L'attività di informazione, promozione e comunicazione avviene tramite la diffusione di una *newsletter* periodica in formato digitale. Almeno 2 volte al mese un Operatore, provvederà all'individuazione delle notizie più rilevanti della settimana, inviando tramite il sito le newsletter a quanti sono iscritti nella mail-list.

Il Centro Interculturale, con i propri operatori ed esperti, organizza nel corso dell'anno momenti di riflessione sul tema dell'immigrazione e dell'interculturale, offrendo anche la disponibilità a partecipare a manifestazioni non direttamente organizzate dal centro stesso. Le iniziative relative alle azioni di sensibilizzazione sono pubblicizzate mediante il sito e attraverso l'invio di newsletter speciali o manifesti e depliant.

#### **6.4.5 Fase di valutazione**

Le verifiche e la programmazione degli interventi sono coordinate e programmate dal CO con l'Equipe, una volta a settimana. In queste riunioni settimanali, nella quale il Mediatore di riferimento presenterà i vari casi

Il contenuto del presente documento costituisce materiale riservato e soggetto a copyright da parte della COOPERATIVA ARCOBALENO - Soc. Coop. Soc. a r.l.. Ogni violazione sarà perseguita ai sensi di legge

recenti, l'Equipe tiene presente le osservazioni degli Operatori, le indicazioni degli utenti, in un continuo flusso di osservazioni, di obiettivi, d'interventi e di verifiche e si esprimerà in merito, come risulterà dai verbali delle riunioni; alla fine l'Equipe avrà gli elementi per decidere sull'andamento della presa in carico o sulla sua dimissione. L'Equipe effettuerà gli aggiornamenti relativi agli obiettivi ed interventi, evidenzierà i risultati perseguiti o le problematiche che non hanno permesso il raggiungimento degli stessi. Azioni di monitoraggio in itinere sono effettuate attraverso la compilazione di una scheda di Monitoraggio e Valutazione periodica (Mod. MVP) in grado di porre l'attenzione sulla realizzazione delle attività, il controllo dell'utilizzo delle risorse e costi conseguenti, l'efficienza nel raggiungimento degli obiettivi, l'efficacia dei risultati al di là dello scopo prefissato, il controllo sulle esigenze, eventuali cambiamenti incidenti sull'attività svolta.

#### ***6.4.6 Dimissione dell'Utente dal Servizio***

L'erogazione del Servizio ad un Utente può terminare al verificarsi di specifici eventi o richieste. Le cause possono essere: restituzione; non idoneità dell'Utente ad essere inserito nel processo operativo del Centro; orientamento in un altro Servizio; recesso volontario dell'Utente; termine del contratto di Convenzione.

Il MC provvede all'aggiornamento della Cartella Utente Virtuale relativamente alla causa che ha provocato la Dimissione.

### **6.5 Fase 3: Verifiche e controlli**

#### ***6.5.1 Controllo della Commessa da parte del Committente***

Il committente controlla la Commessa periodicamente attraverso la richiesta alla Cooperativa di apposita documentazione. E' un controllo sulla corrispondenza tra il Servizio erogato e le prescrizioni della Convenzione. Il monitoraggio e la valutazione del Servizio producono una serie di documenti richiesti dal Committente:

- ✓ Relazioni intermedie e Finali con i relativi dati statistici sul numero e la tipologia di utenti
- ✓ Relazione economica (rendicontazione) sull'andamento del servizio.

Tali documenti sono predisposti a cura del CO e controllati dal P, e successivamente inviati al Committente.

#### ***6.5.2 Verifica della soddisfazione dell' Utente***

Periodicamente si cerca di valutare la soddisfazione dell'Utente rispetto alle attività proposte al Centro. A questo proposito è stato studiato un questionario di gradimento, Scheda Valutativa del Servizio (Mod. SVS), attraverso il quale l'Utente può esprimere il proprio interesse o meno, verso quanto gli è proposto o segnalare altre attività perseguite nel centro e che gli piacerebbe provare. Sono state predisposte anche le traduzioni della scheda in varie lingue (Inglese, Francese, Arabo). Anche se in tanti casi è indispensabile l'aiuto e l'affiancamento di un mediatore linguistico nella compilazione del modulo, si ritiene comunque importante elaborare questo strumento di valutazione per avere un quadro più preciso.

#### ***6.5.3 Verifica della soddisfazione degli Operatori***

La direzione della cooperativa ritiene importante valutare periodicamente anche il grado di soddisfazione degli Operatori in servizio. Questo obiettivo viene perseguito consegnando un questionario Scheda Valutativa Operatori (Mod. SVO) che permette di capire il grado generale di soddisfazione del gruppo degli

Il contenuto del presente documento costituisce materiale riservato e soggetto a copyright da parte della COOPERATIVA ARCOBALENO - Soc. Coop. Soc. a r.l.. Ogni violazione sarà perseguita ai sensi di legge

Operatori rispetto alle modalità di lavoro ed alle modalità di gestione da parte della direzione. Inoltre periodicamente sono previsti momenti di Focus Group e incontri di verifica tra tutti gli operatori con i responsabili al fine di avere ulteriori informazioni per una valutazione più approfondita.

#### **6.5.4 Valutazione delle Prestazioni degli Operatori basata sulle competenze**

La direzione della cooperativa ritiene importante valutare periodicamente anche le prestazioni degli operatori che svolgono il servizio, per valutare l'efficacia del loro operato prendendo in esame diversi criteri come per es. l'impegno lavorativo, la responsabilità, la flessibilità, la capacità direttiva ed autonomia, la competenza etc.. L'idea di fondo è quella di utilizzare uno strumento non con mere finalità valutative, ma con la logica della valorizzazione del contributo di ciascun collaboratore e come strumento gestionale, e quindi orientato all'acquisizione delle competenze che permettono il presidio della performance professionale, individuando opportuni percorsi di apprendimento (formazione, esperienze professionali significative, etc.) nel momento in cui la valutazione del collaboratore non fosse positiva su alcuni aspetti. Questo obiettivo viene perseguito con la compilazione, ogni semestre, della Scheda di Valutazione della Prestazione del Personale (Mod. SVPP) a cura di almeno tre valutatori: il Coordinatore del settore, il Responsabile/coordinatore Generale e il Responsabile della Formazione. La scheda sarà poi fatta visionare anche all'operatore che apporrà la sua firma per presa visione.

### **6.6 Fase 4: Termine della Convenzione e chiusura della Commessa**

Alla data di scadenza o ad un'eventuale interruzione della Convenzione, il P procede con la chiusura della Commessa. La chiusura della Commessa prevede le seguenti fasi:

- ✓ Chiusura della contabilità della Commessa;
- ✓ Raccolta dei dati
- ✓ Archiviazione del dossier della Commessa (o eventuale distruzione)
- ✓ Stesura Relazione Finale

La chiusura formale della Commessa avviene generalmente con delibera del Consiglio di Amministrazione.

## **7. REGISTRAZIONE ED ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI**

Registrazioni della Qualità relative alla presente procedura sono: il Progetto, la Convenzione, le sue modifiche, integrazioni o proroghe, nonché i seguenti moduli compilati: Informativa per la Privacy (Mod. PRI), Scheda Adesione Laboratori (Mod. SAL), Scheda Presenze (Mod. SP), Scheda di Adesione Italiano L2 (Mod. AL2), Scheda di Adesione al Doposcuola (Mod. DOP), Scheda di Valutazione per gli Operatori (Mod. SVO), Scheda di Valutazione Qualitativa del Servizio (Mod. SVS), Scheda di Valutazione Commessa (Mod. SVC), Monitoraggio e Valutazione Periodica (Mod. MVP), Registro Presenze Corsi (Mod. RPC), Scheda di Valutazione della Prestazione del Personale (Mod. SVPP), i verbali di riunione degli incontri di équipe Operatori, ed in generale tutte le registrazioni della Cartella Utenti Virtuale e dell'archivio virtuale del Centro di documentazione e risorse. Sono inoltre considerate registrazioni della qualità le Relazioni Finali presentate annualmente all'Ente. Esse costituiscono registrazioni della qualità e sono archiviati e conservati secondo quanto definito nella Procedura per la Gestione delle Registrazioni della Qualità (PRO-REQ).

Il contenuto del presente documento costituisce materiale riservato e soggetto a copyright da parte della COOPERATIVA ARCOBALENO - Soc. Coop. Soc. a r.l.. Ogni violazione sarà perseguita ai sensi di legge